



รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX)

สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน	1
2. บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)	2
3. รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ	6
4. ตารางสรุปผลการประเมิน (Overall Brand)	11
5. OP in Brief	17

1. วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินระดับการพัฒนาและศักยภาพของหน่วยงานสนับสนุนที่นำเกณฑ์ EdPEx มาใช้เพื่อการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ และเพื่อให้หน่วยงานสนับสนุนได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุน ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานสนับสนุน

แนวทางที่ใช้ในการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินในครั้งนี้เป็นการตรวจประเมินโดยใช้เกณฑ์ Education Criteria for Performance Excellence : EdPEx ซึ่งเป็นเครื่องมือในการบริหารองค์การเพื่อให้พัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างก้าวกระโดด ที่มาของเกณฑ์คือ Baldrige Education Criteria for Performance Excellence เป็นที่ยอมรับและรู้จักในวงการศึกษา และมีสถาบันการศึกษาหลายแห่งทั้งใน สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย สิงคโปร์ อองกง รวมทั้งประเทศไทย นำเกณฑ์นี้ไปใช้เพื่อการพัฒนาตนเอง นอกจากนี้ มีโปรแกรมเกี่ยวกับการดำเนินการหรือความเป็นเลิศทางธุรกิจอยู่ประมาณ 100 โปรแกรม ทั่วโลก ซึ่งส่วนใหญ่ใช้เกณฑ์ของ Baldrige หรือเกณฑ์ที่คล้ายคลึงกันเป็นต้นแบบการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

คณะผู้ประเมิน ได้พิจารณาประเมินรายงานของหน่วยงานสนับสนุนตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEx) โดยจัดทำรายงานส่วนบุคคล (Independent Review Workbook) หลังจากนั้นจะมาประชุมเพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน เพื่อยืนยันข้อมูลจากรายงาน และทำรายงานสรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหน่วยงานสนับสนุนต่อไป

รายนามคณะกรรมการ

1) นายนที	สัมปยุตต์พันธ์	ประธานกรรมการ
2) นายชาคริต	ชูชัยยากร	กรรมการ
3) นายอดิเรก	ชัยนวกุล	กรรมการ
4) นางอนงค์	มัลลวงค์	เลขานุการ

2. บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)

ก. Process Strength

- 1) ผู้นำระดับสูงมีแนวทางในการกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม โดยใช้ข้อมูลอ้างอิง
- 2) ผู้นำระดับสูงมีแนวทางในการสื่อสารกับบุคลากร ลูกค้า คู่ความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 3) มีแนวทางในการกำกับดูแลองค์กรอย่างต่อเนื่อง
- 4) เริ่มมีแนวทางในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ
- 5) มีแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้วางแผนกลยุทธ์
- 6) มีการทบทวนผลการดำเนินงานประจำปีและนำผลการประเมินตนเองเพื่อปรับปรุงกระบวนการ
- 7) มีแนวทางพัฒนาตัวชี้วัดในระดับบุคคล/หน่วยงานเพื่อเชื่อมโยงงานประจำวันกับกลยุทธ์
- 8) มีแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการและนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ
- 9) เริ่มมีแนวทางประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร
- 10) มีแนวทางสร้างความผูกพันกับบุคลากร
- 11) เริ่มมีระบบในการวัด ประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรที่เชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติการของสำนักงานอธิการบดี

ข. Process OFI

- 1) สำนักงานอธิการบดีมีโอกาพัฒนาแนวทางที่ดำเนินการให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
 - มีโอกาสว่าผู้นำระดับสูงมีวิธีการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพในการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อให้สำนักงานอธิการบดีประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและในอนาคต
 - มีโอกาสว่า สำนักงานอธิการบดีได้คำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมมาเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวัน
 - มีโอกาสว่าจะมีแนวทางที่ทำให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จ
 - มีโอกาสว่า สำนักงานอธิการบดีมีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
 - มีโอกาสว่า สำนักงานอธิการบดีแนวทางอย่างเป็นระบบในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและนำผลการทบทวนผลการดำเนินการ ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม
 - มีโอกาสว่า สำนักงานอธิการบดีแนวทางอย่างเป็นระบบในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้มีคุณภาพและมีความพร้อมใช้งาน
 - มีโอกาสว่า สำนักงานอธิการบดีมีแนวทางที่เป็นระบบในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินการโดดเด่น และบุคลากรมีความผูกพัน
 - มีโอกาสว่า สำนักงานอธิการบดีมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่มั่นคง

การมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ อาจช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จครอบคลุมทุกพันธกิจ เพื่อมุ่งไปสู่วิสัยทัศน์

2) สำนักงานอธิการบดีมีโอกาสนำกระบวนการต่าง ๆ ไปปฏิบัติให้ครอบคลุม ลูกค้ายุคดิจิทัล ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สำคัญทุกกลุ่ม

- มีโอกาสว่า จะมีการสื่อสารที่สร้างความผูกพันกับบุคลากร ลูกค้ายุคดิจิทัล และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มีโอกาสว่า จะมีการส่งเสริมความมั่นใจด้านจริยธรรมในปฏิสัมพันธ์ทุกด้านขององค์กรที่ครอบคลุมทั้งบุคลากร ลูกค้ายุคดิจิทัล และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มีโอกาสว่า จะมีการรับฟังเสียงของลูกค้ายุคดิจิทัลที่ฟังได้อย่างรอบด้าน
- มีโอกาสว่า จะมีการเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่ครอบคลุมทั้งคู่แข่ง และคู่เทียบ
- มีโอกาสว่า จะมีการใช้เสียงของลูกค้ายุคดิจิทัลและตลาด เพื่อการปรับปรุงบริการ และกระบวนการ
- มีโอกาสว่า จะมีการจัดการสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ครอบคลุมกลุ่มบุคลากรอย่างเหมาะสม
- มีโอกาสว่า จะมีการจัดการเครือข่ายอุปทานที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบงานของสำนักงานอธิการบดีที่ครอบคลุมผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ

การมีแนวทางดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักงานอธิการบดี สามารถกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการได้ครอบคลุม และรอบด้าน เพื่อให้บรรลุพันธกิจ

3) สำนักงานอธิการบดีมีโอกาสนำแนวทางในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยมีการใช้ข้อมูล สารสนเทศ หรือผลลัพธ์ของตัวชี้วัดกระบวนการต่าง ๆ

- มีโอกาสว่า จะมีการประเมินและปรับปรุงระบบในการสื่อสารกับบุคลากร ลูกค้ายุคดิจิทัล คู่ความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มีโอกาสว่า จะมีการประเมินและปรับปรุงระบบในการกำกับดูแลองค์กร
- มีโอกาสว่า จะมีการประเมินและปรับปรุงระบบในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ
- มีโอกาสว่า จะมีการประเมินและปรับปรุงการนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ
- มีโอกาสว่า จะมีการประเมินและปรับปรุงระบบในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ายุคดิจิทัล
- มีโอกาสว่า จะมีการประเมินและปรับปรุงระบบในการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของผลการดำเนินการโดยรวมของสำนักงานอธิการบดี
- มีโอกาสว่า จะมีการประเมินและปรับปรุงระบบในการสร้างและจัดการความรู้ของสำนักงานอธิการบดี
- มีโอกาสว่า จะมีการประเมินและปรับปรุงการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สนับสนุนให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น
- มีโอกาสว่า จะมีการประเมินและปรับปรุงระบบในการออกแบบระบบงานหลัก รวมถึงการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ
- การประเมินและปรับปรุงระบบในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

การประเมินและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง อาจช่วยให้สำนักงานอธิการบดีสามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงการแข่งขันในปัจจุบัน และอนาคตได้

ค. Result Strength

1) สำนักงานอธิการบดีรายงานผลลัพธ์ที่มีระดับในบางเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียนและลูกค้าอื่น เช่น 1) ร้อยละของนักศึกษาผ่านการส่งเสริมทักษะการดำรงชีวิตการทำงานในศตวรรษที่ 21 2) มีกิจกรรมร่วมกับเครือข่ายภายนอกในการส่งเสริมทักษะนักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ 3) ร้อยละนักศึกษาและบุคลากรที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาล้านนาและทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ที่มีแนวโน้มคงที่/บรรลุเป้าหมาย ไม่สม่ำเสมอ ส่วนผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ เช่น 1) มีการประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานตามภารกิจหลักของหน่วยงานภายใต้ การบริหารงานบนหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน 2) จำนวนครั้งในการฝึกซ้อมรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน 3) จำนวนครั้งที่มีการคุกคามข้อมูลจากระบบเครือข่ายภายนอก เป็นต้น

2) สำนักงานอธิการบดีรายงานผลลัพธ์ที่มีระดับและแนวโน้มที่ดีต่อเนื่อง ในเรื่องเกี่ยวข้องกับลูกค้า 2 ผลลัพธ์คือ 1) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี 2) ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ

3) สำนักงานอธิการบดีรายงานผลลัพธ์ที่มีระดับและแนวโน้มที่ดีต่อเนื่อง ในเรื่องเกี่ยวข้องกับบุคลากรหน่วยงานภายใต้การบริหารงานสำนักงานอธิการบดี เช่น 1) ผลความสำเร็จการพัฒนาและบริหารงานบุคลากร และ 2) มีร้อยละบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนา

4) สำนักงานอธิการบดีรายงานผลลัพธ์ที่มีระดับที่เกี่ยวข้องกับการนำองค์กรและการกำกับดูแล เช่น 1) ผลการประเมินความสุขและความพึงพอใจของบุคลากรภายใน 2) รายงานร้อยละผลการเบิกจ่ายทุก 3 เดือน 3) ร้อยละของการควบคุมบริหารพัสดุมีความครบถ้วนถูกต้อง 3) ร้อยละผลการประเมินของมหาวิทยาลัยทางด้านหลักธรรมาภิบาลตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น

5) สำนักงานอธิการบดีรายงานผลลัพธ์ที่มีระดับและแนวโน้มที่ดี ที่เกี่ยวข้องกับการเงิน ตลาด และกลยุทธ์ เช่น 1) ความสำเร็จของ การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี 2) ร้อยละการบรรลุความสำเร็จตาม ตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ประจำปีสำนักงานอธิการบดี 3) ร้อยละการดำเนินการจัดเก็บเงิน ถูกต้องตามระเบียบ หลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้อง 4) รายได้จากการบริหารทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 จากงบประมาณก่อน ซึ่งมีแนวโน้มที่ดี เป็นต้น

ง. Result OFI

1) สำนักงานอธิการบดีไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญในหลายด้าน ได้แก่

- ด้านการเรียนรู้ของลูกค้าและด้านกระบวนการ เช่น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลสัมฤทธิ์ของลูกค้าตามผลลัพธ์การเรียนรู้ ผลลัพธ์ความสำเร็จของผู้รับบริการหลังการใช้บริการ ร้อยละการส่งมอบผลิตภัณฑ์/บริการวิชาการตามระยะเวลาที่กำหนด ฯลฯ

- ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า เช่น ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของลูกค้า จำนวนการร้องเรียนต่อการทำธุรกรรมกับสำนักงานอธิการบดี อัตราการมีส่วนร่วมกับช่องทางดิจิทัล อัตราการแก้ไขปัญหาได้ตั้งแต่ครั้งแรก เวลาในการตอบกลับลูกค้า ฯลฯ

- ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร เช่น ผลลัพธ์การดำเนินการด้านอัตรากำลัง ผลลัพธ์ด้านสุขภาพความปลอดภัย ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร คะแนนความผูกพันของบุคลากร คะแนนความสุขและความอยู่ดีมีสุข ร้อยละการมีส่วนร่วม ในการให้ข้อเสนอแนะเพื่อสร้างนวัตกรรมหรือปรับปรุงกระบวนการ บุคลากรที่ผ่านการพัฒนา/ฝึกอบรมตามแผนกลยุทธ์ ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมสนับสนุนการทำงาน ฯลฯ

- ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้แก่สังคม เช่น ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญของการดำเนินการของผู้บริหารระดับสูงในเรื่องการสื่อสาร สร้างความผูกพันกับคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและลูกค้า ผลลัพธ์แสดงการบรรลุเป้าหมายด้านการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ผลลัพธ์การบรรลุวิสัยทัศน์ จำนวนเหตุการณ์ละเมิด กฎหมาย, จรรยาบรรณ, หรือนโยบายที่สำคัญ ความสำเร็จในการลดความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ มูลค่าทางเศรษฐกิจ สังคม ที่องค์กรสร้างให้ชุมชน ฯลฯ

- ด้านการเงิน การตลาด และกลยุทธ์ เช่น รายรับ รายจ่าย หรืออัตราการเติบโตของรายได้ จำนวนผู้รับบริการ จำนวนผู้ให้ทุนวิจัย ส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้นในกลุ่มตลาดเป้าหมาย ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายของกลยุทธ์ ร้อยละความสำเร็จในการลดความรุนแรงของความเสี่ยงสำคัญตามที่ระบุในแผน ฯลฯ

การกำกับติดตามผลลัพธ์ดังกล่าวให้ครบถ้วนอาจช่วยให้สำนักงานอธิการบดีได้สารสนเทศผลการดำเนินการที่แท้จริงในด้านต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินการเหล่านั้นให้ดีขึ้น

3. รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ

หมวดที่ 1 การนำองค์การ

1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง

Strength

- 1) มีการดำเนินการกำหนดและการถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม
- 2) มีแนวทางสร้างความผูกพันกับบุคลากร

OFI : (Opportunity for Improvement)

- 1) กระบวนการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพ
- 2) การสร้างความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม
- 3) การดำเนินการในการทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง

1.2 การกำกับดูแลและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

Strength

- 1) มีการกำกับการดำเนินการตามแผนงานของหน่วยงาน

OFI : (Opportunity for Improvement)

- 1) กระบวนการกำกับดูแลองค์กรยังไม่ครอบคลุมและรอบด้าน
- 2) ขาดกลไกการกำกับดูแลให้ดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ในปัจจุบัน และในอนาคต รวมถึงความกังวลของชุมชน
- 3) ขาดกระบวนการสร้างประโยชน์ให้สังคมที่ชัดเจน

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

Strength

- 1) มีกระบวนการในการวางแผนกลยุทธ์
- 2) มีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

OFI : (Opportunity for Improvement)

- 1) ขาดระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ
- 2) ขาดกระบวนการกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรม
- 3) ขาดวิธีการในการตัดสินใจว่ากระบวนการที่สำคัญใดจะดำเนินการ โดยบุคลากรและกระบวนการใดจะดำเนินการโดยผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ
- 4) ขาดวิธีการสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการ/จำเป็น และที่แข่งขัน กันเองใน สอ.

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

Strength

- 1) มีการจัดทำแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์

OFI : (Opportunity for Improvement)

- 1) ขาดวิธีการในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิผล
- 2) ขาดวิธีการจัดการทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นในการสนับสนุน แผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จ
- 3) ขาดวิธีการคาดการณ์ผลการดำเนินการของตัววัดที่สำคัญตามระยะสั้น และระยะยาว
- 4) ขาดวิธีการรับรู้และตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างทันทั่วทั้งที่

หมวดที่ 3 ลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

Strength

- 1) มีการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าในบางหน่วยงาน

OFI : (Opportunity for Improvement)

- 1) ขาดวิธีการในการรับฟังปฏิสัมพันธ์สังเกตลูกค้าเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้งานได้
- 2) ขาดวิธีการในการกำหนดกลุ่มลูกค้าที่สอดคล้องตามบริบทหน่วยงาน
- 3) ขาดวิธีการในการกำหนดและปรับปรุงบริการเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการที่ต่อเนื่อง

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

Strength

- 1) มีการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศให้ลูกค้ารับรู้ตามความจำเป็น

OFI : (Opportunity for Improvement)

- 1) ขาดวิธีการในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าที่มีประสิทธิผล
- 2) ขาดวิธีการในการช่วยให้ลูกค้าสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุนจาก หน่วยงาน
- 3) ขาดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ
- 4) ขาดกระบวนการเสริมสร้างประสบการณ์ของลูกค้าที่ทำให้มั่นใจว่าปฏิบัติอย่างเป็นธรรม
- 5) วิธีการค้นหาความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของแต่ละกลุ่มลูกค้าเพื่อสร้างความผูกพันที่ดี

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร

Strength

- 1) มีวิธีการติดตามข้อมูลผลการดำเนินการโดยรวมของหน่วยงานแบบเดือน/ปี

OFI : (Opportunity for Improvement)

- 1) ขาดวิธีการติดตามข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญของการปฏิบัติงานประจำวัน/สัปดาห์/ เดือน/ปี และผลการดำเนินการโดยรวมของ สอ. ที่มีประสิทธิผล
- 2) ขาดวิธีการเลือกข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบเพื่อใช้ในการตัดสินใจของ สอ.
- 3) ขาดวิธีการในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถ
- 4) ขาดวิธีการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการ ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่อง ที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

Strength

- 1) มีแนวทางการในการสร้างและจัดการความรู้

OFI : (Opportunity for Improvement)

- 1) ขาดวิธีการในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้มีคุณภาพ
- 2) ขาดวิธีการในการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้งาน
- 3) ขาดวิธีการในการป้องกันภัยข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสม
- 4) ขาดวิธีการในการค้นหาและแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในหน่วยงาน
- 5) ขาดวิธีการนำโอกาสในการสร้างนวัตกรรมไปสู่การปฏิบัติของบุคลากร ผู้ส่งมอบและ คู่ความร่วมมือที่สำคัญ

หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

Strength

- 1) มีวิธีการในการสรรหา ว่าจ้างบุคลากรใหม่
- 2) มีแนวทางในการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากร

OPI : (Opportunity for Improvement)

- 1) ขาดวิธีการในการประเมินด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรที่จำเป็นต้องมี
- 2) ขาดวิธีการในการดูแลบุคลากรใหม่เข้ากันได้กับวัฒนธรรมขององค์กร
- 3) ขาดวิธีการในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง
- 4) ขาดแนวทางการสร้างบรรยากาศการทำงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบ

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

Strength

- 1) มีแนวทางสร้างความผูกพันกับบุคลากรในภาพรวม
- 2) มีแนวทางจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนให้เกิดผลการปฏิบัติงาน
- 3) มีการสนับสนุนความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรและความจำเป็น ของหน่วยงาน

OPI : (Opportunity for Improvement)

- 1) ขาดการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรที่ชัดเจน
- 2) ขาดการประเมินความผูกพันของบุคลากร
- 3) ขาดวิธีการในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร
- 4) ขาดวิธีการในการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรและผู้นำในอนาคต

หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

Strength

- 1) มีการกำหนดกระบวนการให้บริการลูกค้าและกระบวนการสนับสนุนตามความจำเป็น

OFI : (Opportunity for Improvement)

- 1) ขาดวิธีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการให้บริการ (Service Requirements)
- 2) ขาดวิธีการออกแบบกระบวนการให้บริการและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ
- 3) ขาดตัวชี้วัดของผลการดำเนินการรวมทั้งตัววัดภายในกระบวนการที่สำคัญ
- 4) ขาดวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ

Strength

-

OFI : (Opportunity for Improvement)

- 1) ขาดวิธีการในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการ
- 2) ขาดวิธีการในการจัดการเครือข่ายอุปทาน
- 3) ขาดวิธีการดูแลสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการให้ปลอดภัยและมั่นคงสำหรับบุคลากร และบุคคลอื่นอย่างเป็นระบบ
- 4) ขาดวิธีการคาดการณ์ล่วงหน้าเพื่อเตรียมพร้อมและฟื้นฟูจากภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉิน
- 5) การบริหารความเสี่ยงยังไม่มีประสิทธิผล

4. ตารางสรุปผลการประเมิน (Overall Band)

ตารางคะแนนผลการประเมินหมวด 1-6

หมวดและหัวข้อประเมิน	คะแนนเต็ม	ร้อยละ คะแนนที่ได้	คะแนน ประเมิน
หมวด 1 การนำองค์กร	115 คะแนน	30	34
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	65 คะแนน	32	21
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	50 คะแนน	26	13
หมวด 2 กลยุทธ์	90 คะแนน	34	30
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	45 คะแนน	34	15
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	45 คะแนน	34	15
หมวด 3 ลูกค้า	85 คะแนน	16	13
3.1 ความคาดหวังลูกค้า	40 คะแนน	15	6
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	45 คะแนน	16	7
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	90 คะแนน	19	17
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงาน	45 คะแนน	25	11
4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้	45 คะแนน	13	6
หมวด 5 บุคลากร	85 คะแนน	22	19
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	40 คะแนน	25	10
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	45 คะแนน	19	9
หมวด 6 การปฏิบัติการ	85 คะแนน	18	15
6.1 กระบวนการทำงาน	40 คะแนน	17	7
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	45 คะแนน	19	8
รวม	550 คะแนน		128

ตารางคะแนนผลการประเมิน ผลลัพธ์ หมวด 7

หัวข้อประเมิน	คะแนนเต็ม	ร้อยละ คะแนนที่ได้	คะแนนประเมิน
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและ บริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและ ด้านกระบวนการ	120 คะแนน	14	17
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	80 คะแนน	15	12
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	80 คะแนน	15	12
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการ กำกับดูแลองค์กร	80 คะแนน	14	11
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	90 คะแนน	14	13
รวม	450 คะแนน		65

คะแนนรวมหมวดกระบวนการ (550 คะแนน)	เท่ากับ	128 คะแนน	Early Development
คะแนนรวมหมวดผลลัพธ์ (450 คะแนน)	เท่ากับ	65 คะแนน	Early Development
สรุปภาพรวม (1000 คะแนน)	เท่ากับ	193 คะแนน	Early Result

แนวทางการให้คะแนนรายหมวด สำหรับหมวด 1-6

แนวทางประเมิน	ร้อยละคะแนน
ไม่พบแนวทางปฏิบัติ/ต่างคนต่างอยู่ ดำเนินการอย่างอิสระต่อกัน	0%-5%
เริ่มต้นมีแนวทางและนำสู่การปฏิบัติ ตอบ <u>คำถามระดับพื้นฐาน</u> ในบางประเด็น	10%-25%
มีแนวทางและนำสู่การปฏิบัติ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเริ่มทำงานสอดคล้องกัน <u>มีประสิทธิภาพ</u> และเป็นระบบเพื่อ <u>ตอบสนองคำถามพื้นฐานบางประเด็น</u>	30%-35%
มีแนวทางและนำสู่การปฏิบัติ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำงานสอดคล้องกัน <u>มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ</u> เพื่อตอบสนอง <u>คำถามพื้นฐานบางประเด็น</u> และ/หรือ เริ่มต้น <u>ประเมินและปรับปรุงกระบวนการ</u> ในประเด็นพื้นฐาน	40%
มีแนวทางและนำสู่การปฏิบัติ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำงานสอดคล้องกัน <u>มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ</u> เพื่อตอบสนอง <u>คำถามพื้นฐานครบทุกประเด็น</u> และ/หรือ เริ่มต้น <u>ประเมินและปรับปรุงกระบวนการ</u> ในประเด็นพื้นฐาน โดยไม่พบการตอบสนองคำถามโดยรวม	45%
มีแนวทางและนำสู่การปฏิบัติ <u>ที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ</u> ตอบสนอง <u>คำถามพื้นฐานครบทุกประเด็นแล้ว</u> ตอบสนองบางคำถามระดับโดยรวม และ/หรือ เริ่มต้น <u>ประเมินกระบวนการ</u> ตามข้อเท็จจริงในคำถามระดับโดยรวม	50%-55%
มีแนวทางและนำสู่การปฏิบัติ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำงานสอดคล้องกันตามความต้องการขององค์กร <u>มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ</u> คำถามพื้นฐานครบทุกประเด็น แล้วตอบสนองคำถามระดับโดยรวมส่วนใหญ่ โดยมีการ <u>ประเมินกระบวนการตามข้อเท็จจริง</u> และวงจรการปรับปรุงที่ตามมาด้วยนวัตกรรมหรือการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ	60%
มีแนวทางและนำสู่การปฏิบัติ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำงานสอดคล้องกันตามความต้องการขององค์กร <u>มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ</u> ตอบสนองคำถามระดับโดยรวมทั้งหมด โดยมีการ <u>ประเมินกระบวนการตามข้อเท็จจริง</u> และวงจรการปรับปรุงที่ตามมาด้วยนวัตกรรมหรือการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ โดยไม่พบการตอบสนองคำถามย่อย	65%
มีแนวทางและนำสู่การปฏิบัติแบบบูรณาการกับความต้องการขององค์กรในปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง การประยุกต์ ใช้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ การจัดการนวัตกรรมและการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น เป็นเครื่องมือที่สำคัญเพื่อการปรับปรุง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร	70%-85%
มีแนวทางและนำสู่การปฏิบัติแบบบูรณาการกับความต้องการขององค์กรในปัจจุบันและอนาคต การประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงการแบ่งปันการปรับปรุง/ปรับ แต่งให้ดีขึ้น การนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศมาประยุกต์ใช้และการสร้างนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยพบการตอบสนองคำถามย่อยทั้งหมด	90%-100%

แนวทางการให้คะแนนรายหมวด สำหรับหมวด 7

คะแนน	คำอธิบาย
90%, 95% หรือ 100%	Le : มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศ ตอบสนองต่อคำถามของหัวข้ออย่างครบถ้วน T : มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญทุกเรื่อง ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน C : แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการและเป็นผู้นำสำหรับเทียบเคียงในหลายด้าน I : มีการรายงานผลการดำเนินการและการคาดการณ์ผลการดำเนินการของสถาบันที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น บุคลากร ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญ
70%, 75%, 80% หรือ 85%	Le : มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศ ตอบสนองต่อคำถามของหัวข้อ T : มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญส่วนใหญ่ ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน C : แนวโน้มและผลการดำเนินการในปัจจุบันส่วนใหญ่หรือหลายเรื่อง มีการเทียบเคียงกับคู่เทียบและ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม มีผลการดำเนินการที่ดีมากในเชิงเปรียบเทียบ รวมทั้งผลการดำเนินการที่แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการ I : มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่
50%, 55%, 60% หรือ 65%	Le : มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดี ที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ T : แสดงถึงแนวโน้มที่ดีในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน C : ผลการดำเนินการในปัจจุบันบางเรื่อง มีการเทียบเคียงกับคู่เทียบและ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม และมีผลการดำเนินการที่ดีในเชิงเปรียบเทียบ I : มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน ที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น บุคลากร ตลาด และกระบวนการที่สำคัญ
30%, 35%, 40% หรือ 45%	Le : มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดี ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ T : มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี C : เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I : มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
10%, 15%, 20% หรือ 25%	Le : มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่องที่สำคัญ ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง T : มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ C : แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I : มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
0% หรือ 5%	Le : ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้ T : ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ C : ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I : ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน

คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวมของกระบวนการ (Overall Band หรือ Maturity Band)

Band Score	Band Number	Process Descriptors
150 – 0 Early Development	1	สถาบันแสดงให้เห็นว่ามีการพัฒนาและการดำเนินการตามแนวทางของข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEx ในระดับเริ่มต้น โดยยังมีอุปสรรคในการนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติและยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจน การพยายามปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ เป็นเพียงการแก้ไขปัญหา และ การปรับปรุงแบบพื้น ๆ ในระดับเริ่มต้น
151 – 200 Early Result	2	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEx แต่ยังมีบางเรื่อง (บางกระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่เริ่มมีการนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ สถาบันได้พัฒนาแนวทางการปรับปรุงเป็นเชิงรุก
201 – 260 Early Improvement	3	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานส่วนใหญ่ของเกณฑ์ EdPEx แม้ว่าจะมีบางเรื่อง (กระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการนำแนวทางไปปฏิบัติ เริ่มมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการสำคัญๆ อย่างเป็นระบบ
261 – 320 Good Performance	4	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อข้อกำหนด โดยรวมของเกณฑ์ EdPEx แม้ว่าการนำแนวทางไปปฏิบัติอาจมีแตกต่างในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน กระบวนการหลักมีการปรับปรุงจากการประเมินโดยใช้ข้อมูลจริง และแนวทางต่างๆ มีความสอดคล้องกับความต้องการโดยรวมขององค์กร
321 – 370 Emerging Industry Leader	5	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบมีประสิทธิภาพและการนำไปถ่ายทอดที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของเกณฑ์ EdPEx เป็นอย่างดี สถาบันได้แสดงให้เห็นว่ามีประเมินและปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบ โดยใช้ข้อมูลจริง มีการเรียนรู้ขององค์กรตลอดจนการสร้างนวัตกรรม และส่งผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการสำคัญๆ
371 – 430 Industry Leader	6	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ EdPEx เป็นอย่างดี แนวทางเหล่านี้มีการใช้ตัววัดที่สำคัญ มีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติและมีหลักฐานของนวัตกรรมในเกือบทุกเรื่อง การเรียนรู้ขององค์กร รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมและการแบ่งปัน BP เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ แนวทางมีการบูรณาการอย่างชัดเจนกับความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคตของสถาบัน
431 – 480 Benchmark Leader	7	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ EdPEx เป็นอย่างดี สถาบันแสดงให้เห็นว่านวัตกรรม ความเป็นเลิศในการถ่ายทอด และมีตัววัดที่ดีมากในเกือบทุกเรื่อง มีการบูรณาการที่ดีถึงดีเลิศอย่างชัดเจน การวิเคราะห์ห้องปฏิบัติการเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP เป็นกลยุทธ์สำคัญในการจัดการ
481 – 550 World Leader	8	สถาบันแสดงให้เห็นถึงแนวทางที่โดดเด่นมุ่งเน้นนวัตกรรม มีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างถ้วนทั่ว แสดงถึงการมีตัววัดอย่างต่อเนื่องและเป็นเยี่ยม มีการบูรณาการของแนวทางกับความต้องการของสถาบันอย่างดียิ่งเยี่ยม มีการวิเคราะห์ห้องปฏิบัติการเรียนรู้ผ่านนวัตกรรมและการแบ่งปัน BP ทั่วทั้งองค์กร

คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวมของผลลัพธ์ (Overall Band)

Band Score	Band Number	Process Descriptors
125 – 0 Early Development	1	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานเพียงบางตัวที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEx แต่ส่วนใหญ่ยังขาดการแสดงความก้าวหน้าและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
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 และมีผลการดำเนินการที่ดี เมื่อเทียบกับค่าเทียบเคียง 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 ผลลัพธ์แสดงผลการดำเนินการของสถาบันในระดับดีเยี่ยม และมีบางตัวที่แสดงความเป็นผู้นำในกลุ่ม มีแนวโน้มที่ดีต่อเนื่องในตัววัดที่สำคัญตามข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์และการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
391 – 450 World Leader	8	ผลลัพธ์สนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ รวมทั้งแผนปฏิบัติการอย่างครบถ้วน รวมทั้งมีการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต ผลลัพธ์แสดงผลการดำเนินการของสถาบันในระดับดีเยี่ยมและแสดงความเป็นผู้นำในระดับชาติ และระดับโลก ผลลัพธ์มีแนวโน้มที่ดีต่อเนื่องในตัววัดที่สำคัญทุกตัวตามข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ และการบรรลุพันธกิจของสถาบัน

OP in brief	ข้อมูล
	5) สนามฟุตบอล มทร.ล้านนา เชียงใหม่ (เจ็ดลิน) 6) สนามฟุตบอล มทร.ล้านนา เชียงใหม่ (ดอยสะเก็ด) 7) ระบบสารสนเทศเพื่อการ ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา (IQA RMUTL) 8) ระบบภาวะการมีงานทำของบัณฑิต (E-Jobs RMUTL) 9) ระบบบริหารงานทรัพยากรบุคคล มทร.ล้านนา 10) ระบบบริหารจัดการโครงการและแผน BPM RMUTL 11) ระบบบริหารจัดการ งบประมาณ พัสดุ การเงิน ERP RMUTL 12) ระบบสารบรรณ อีเล็กทรอนิกส์ e-office 13) ระบบจอร์นราขการ 14) ระบบจำหน่ายสินค้าของ ศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ราชมงคลล้านนา RMUTL POS 15) ระบบจัดการทรัพย์สิน ASSET ADMINISTRATION 16) ระบบประเมินบุคลากร สำนักงานอธิการบดี (LMS) 17) ระบบบริหารจัดการ ฐานข้อมูลทรัพย์สิน ทางปัญญา (e-ip) 18) ระบบติดตามผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ (PTS RMUTL)
8. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	1) ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมทร.ล้านนา พ.ศ. 2550 2) ประกาศ มทร.ล้านนา เรื่อง การแบ่งส่วนราชการและส่วนงานภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลล้านนา พ.ศ. 2563 3) ข้อบังคับมทร.ล้านนา ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย การสอบสวนพิจารณา การลงโทษ การสั่งพักหรือสั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อน การอุทธรณ์และการร้องทุกข์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2559 4) พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2538 5) พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566 6) ข้อบังคับมทร.ล้านนา ว่าด้วยวินัยนักศึกษา พ.ศ. 2554 ราชกิจจานุเบกษา พ.ศ. 2561 7) ประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ อัตรา และรายการที่ให้การอุดหนุนทางการศึกษาสำหรับคนพิการในระดับอุดมศึกษา 8) ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2562 9) ประกาศ มทร.ล้านนา เรื่อง หลักเกณฑ์ การปฏิบัติเกี่ยวกับการเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการจัดทำบัญชีเงินรายได้ ของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2566 ฉบับที่ 2 10) หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่ามาตรฐาน และหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2566 11) กฎบัตรการตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ประจำปีงบประมาณ 2568 12) กรอบนโยบายและยุทธศาสตร์ อววน.ปี 66-70 / แผนยุทธศาสตร์ชาติ /แผนแม่บท/แผนปฏิรูปประเทศ / แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 13) ข้อบังคับมทร.ล้านนา ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2553

OP in brief	ข้อมูล
	14) ข้อบังคับ มทร.ล้านนา ว่าด้วยกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พ.ศ. 2558 15) มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2565 16) เกณฑ์มาตรฐาน หลักสูตร ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565 17) เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX พ.ศ. 2567-2570 18) พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 19) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 20) พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 21) พระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 22) ประกาศ มทร.ล้านนา เรื่องหลักเกณฑ์การพักอาศัย ในอาคารที่พักส่วนกลาง พ.ศ. 2562 23) ระเบียบ มทร.ล้านนา ว่าด้วยการรับงานโครงการบริการสังคม พ.ศ. 2555 24) ประกาศ มทร.ล้านนา เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราการใช้ทรัพย์สินของ มทร.ล้านนา พ.ศ. 2563 25) ข้อบังคับมทร.ล้านนา ว่าด้วยการบริหารจัดการทรัพย์สินทางปัญญา ผลงานวิจัย และนวัตกรรม พ.ศ. 2568
9. โครงสร้างองค์กร	<u>สำนักงานอธิการบดี</u> กองกลาง กองคลัง กองประชาสัมพันธ์ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ กองนโยบายและแผน กองพัฒนานักศึกษา ศูนย์วัฒนธรรมศึกษา สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ กองบริหารงานบุคคล กองพัฒนาอาคารสถานที่ งานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานตรวจสอบภายใน
10. ผู้เรียน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1) ผู้รับบริการ/ลูกค้านักศึกษา, ศิษย์เก่า, ผู้ปกครอง, บุคคลทั่วไป, บุคลากรสายวิชาการ, บุคลากรสายสนับสนุน, บุคลากรที่เกษียณอายุราชการแล้ว 2) คู่ความร่วมมือ มทร.ล้านนา ทุกพื้นที่, คณะ/วิทยาลัย, สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน, สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศ, บริษัท, กองพันราบ, ศูนย์สุขภาพจิตที่ 1 3) ผู้ส่งมอบ โรงเรียน บริษัทประกันภัย บริษัทคู่สัญญา 4) ผู้บริหาร 5) บุคลากรภายใน สอ.
11. ความต้องการและความคาดหวัง	1) มีการแจ้งเตือนข่าวสารเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา 2) ห้องน้ำที่เพียงพอ 3) ที่จอดรถที่เพียงพอ 4) ระบบรักษาความปลอดภัย เช่น กล้องวงจรปิด 5) ความร่วมมือในการสนับสนุนจัดกิจกรรม 6) สามารถชำระค่าบำรุงการศึกษา ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์ 7) แนวทางการรับมือกับภัยพิบัติทางธรรมชาติ 8) ฝึกอบรมบุคลากรและผู้นำนักศึกษา ในการให้คำปรึกษาสุขภาพใจ 9) แนวทางการขึ้นทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา 10) ประกันสุขภาพ (กลุ่ม)

OP in brief	ข้อมูล
	11) เงินบำนาญ, ค่าเล่าเรียนบุตร, โควตาบุตรเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัย, รถ รับ-ส่ง บุตร สำหรับ พนง.ม. 12) ค่าตอบแทนตำแหน่งวิชาการ (สายสนับสนุน) 13) กองทุนบุคลากรเพื่อที่อยู่อาศัย 14) โปรแกรมที่สำคัญกับการทำงาน เช่น Canva 15) สโมสรพนักงาน
12. ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ และข้อกำหนดที่สำคัญ	-
13. ลำดับในการแข่งขัน	-
14. การเปลี่ยนแปลง ความสามารถในการแข่งขัน	-
15. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ที่สำคัญ	มทร.ตะวันออก, มทร.พระนคร, มทร.สุวรรณภูมิ
16. ความท้าทายและความ ได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	1) มีกลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสูง 2) มีกลยุทธ์ขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรสู่ความยั่งยืน 3) มีกลยุทธ์พัฒนาระบบนิเวศด้านการบริหารแบบบูรณาการ 4) มีนโยบายการบริหารงานของมหาวิทยาลัยที่ชัดเจน 5) ได้รับการสนับสนุนงบประมาณอย่างเพียงพอ 6) มีความพร้อมด้านระบบบริหารงบประมาณ (BPM) 3.3 มีความพร้อมด้านระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) 3.4 มีความพร้อมด้านระบบบริหารงาน บุคคล (HR) 7) มีกลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสูง 8) มีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน 9) มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอต่อการปฏิบัติ 10) ตำแหน่งงานมีความหลากหลาย 11) มีการบริหารองค์กรแบบมีส่วนร่วม 12) มีกลยุทธ์ขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรสู่ความยั่งยืน
17. ระบบการปรับปรุงผลการ ดำเนินงาน	PDCA

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

กำหนดการตรวจประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
ประจำปีการศึกษา 2567

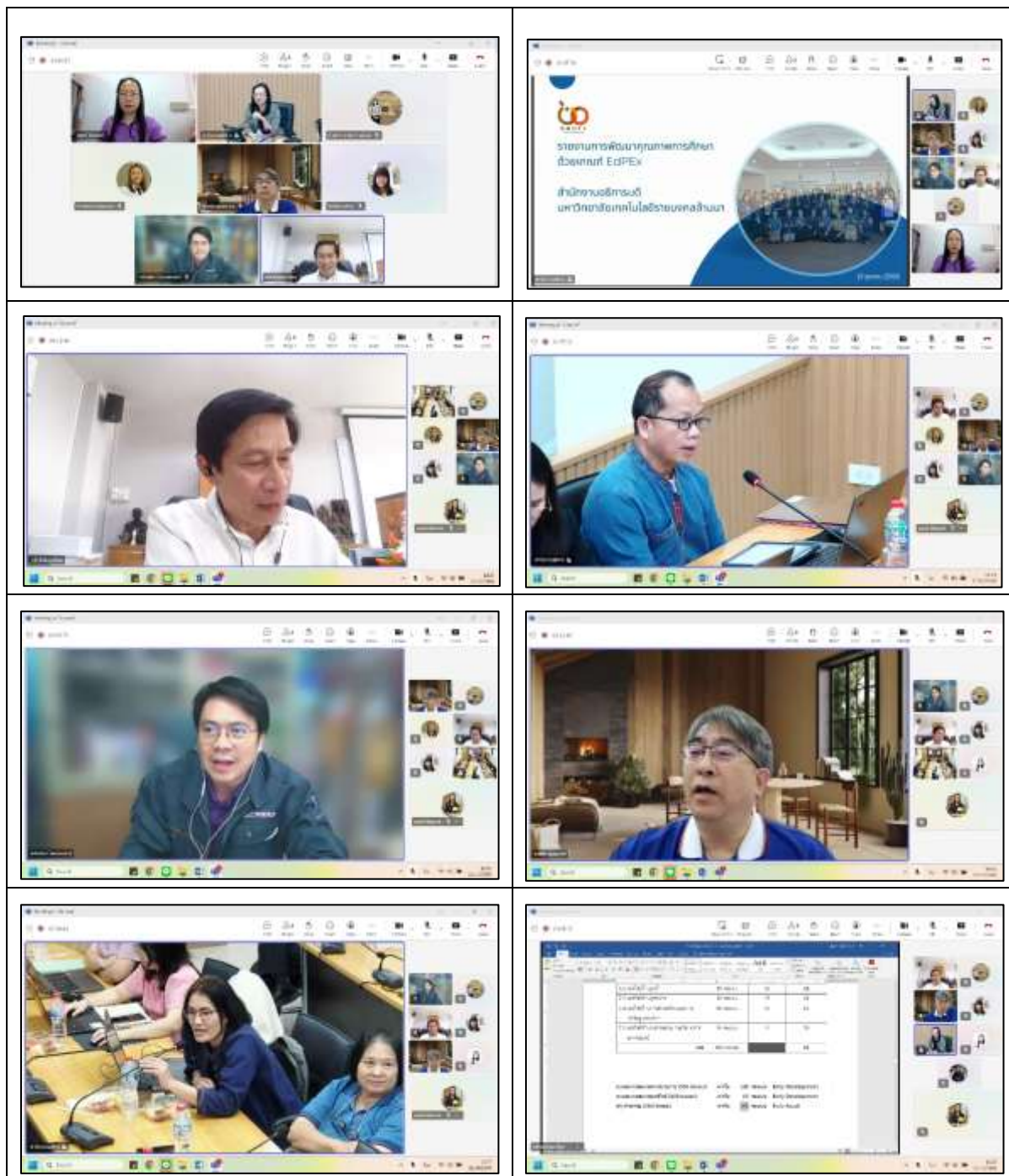
หน่วยงาน : สำนักงานอธิการบดี
วัน/เดือน/ปี : 21 ตุลาคม 2568
สถานที่ดำเนินงาน : ผ่านระบบออนไลน์

เวลา	กิจกรรม
09.30-10.00 น.	พิธีเปิด - ประธานคณะกรรมการชี้แจงวัตถุประสงค์การตรวจประเมิน - หัวหน้าหน่วยงานบรรยายสรุปผลการดำเนินงานประจำปีการศึกษา 2567 ของหน่วยงาน
09.30-12.00 น.	คณะกรรมการฯ ตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยงาน และสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง
12.00-13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00-14.30 น.	คณะกรรมการฯ ตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยงาน และสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง (ต่อ)
14.30-15.30 น.	คณะกรรมการฯ ประชุมสรุปผลการตรวจประเมิน
15.30-16.30 น.	คณะกรรมการฯ รายงานสรุปผลการตรวจประเมินให้กับผู้บริหารและบุคลากรของ หน่วยงาน

หมายเหตุ กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

ภาคผนวก ข.

(ภาพกิจกรรม)



ภาคผนวก ค.

คำสั่งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX)



คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

ที่ ๒๐๐๘ / ๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานสนับสนุน
ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๘

เพื่อให้การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๗ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. ๒๕๔๘ ประกอบกับคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ที่ ๑๖๐๑/๒๕๖๘ ลงวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๘ เรื่อง มอบอำนาจให้รองอธิการบดีปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๘ ดังรายนามต่อไปนี้

สำนักงานอธิการบดี

๑. นายณที สัมบูรณ์พันธ์	ประธานกรรมการ
๒. นายชาคริต ชูขุฒยากร	กรรมการ
๓. นายอดิเรก ชัยนวกุล	กรรมการ
๔. นางอนงค์ มัลลวงค์	เลขานุการ

สถาบันวิจัยและพัฒนา

๑. นายณที สัมบูรณ์พันธ์	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย อัครนรากุล	กรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริประภา ชัยเนตร	กรรมการ
๔. นางอนงค์ มัลลวงค์	เลขานุการ

สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย อัครนรากุล	ประธานกรรมการ
๒. นายชาคริต ชูขุฒยากร	กรรมการ
๓. นางลมัย ผัสดี	กรรมการ
๔. นางสาวปาณิสรา ธรรมเรือง	เลขานุการ

สถาบันวิจัยเทคโนโลยีการเกษตร...

สถาบันวิจัยเทคโนโลยีการเกษตร

- | | |
|---|---------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย อัครนรากุล | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สิทธิโรจน์ เลิศอนันต์พัฒน์ | กรรมการ |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรนุช คำแปน | กรรมการ |
| ๔. นางจิรพัชร วงค์ทา | เลขานุการ |

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

- | | |
|--|---------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย อัครนรากุล | ประธานกรรมการ |
| ๒. รองศาสตราจารย์วัชรินทร์ สิทธิเจริญ | กรรมการ |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรนุช คำแปน | กรรมการ |
| ๔. นางสาวจริพร แสงปวง | เลขานุการ |

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- | | |
|---------------------------------------|---------------|
| ๑. นายชาคริต ชูฉมยากร | ประธานกรรมการ |
| ๒. รองศาสตราจารย์วัชรินทร์ สิทธิเจริญ | กรรมการ |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรนุช คำแปน | กรรมการ |
| ๔. นางจิรพัชร วงค์ทา | เลขานุการ |

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

- | | |
|--|---------------|
| ๑. นายณที สัมบูรณ์พันธ์ | ประธานกรรมการ |
| ๒. นายอดิเรก ชัยนวกุล | กรรมการ |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริประภา ชัยเนตร | กรรมการ |
| ๔. นายอาริต นาควิโรจน์ | เลขานุการ |

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก

- | | |
|---|---------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย อัครนรากุล | ประธานกรรมการ |
| ๒. นายณที สัมบูรณ์พันธ์ | กรรมการ |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สิทธิโรจน์ เลิศอนันต์พัฒน์ | กรรมการ |
| ๔. นายอาริต นาควิโรจน์ | เลขานุการ |

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก

- | | |
|--|---------------|
| ๑. นายณที สัมบูรณ์พันธ์ | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย อัครนรากุล | กรรมการ |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริประภา ชัยเนตร | กรรมการ |
| ๔. นางสาวปาณิสรา ธรรมเรือง | เลขานุการ |

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน

- | | |
|--|---------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย อัครนรากุล | ประธานกรรมการ |
| ๒. นายชาคริต ชูธมยากร | กรรมการ |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริประภา ชัยเนตร | กรรมการ |
| ๔. นางสาวรุจิราพร แสงปวง | เลขานุการ |

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง

- | | |
|--|---------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย อัครนรากุล | ประธานกรรมการ |
| ๒. นายณที สัมปุระพันธ์ | กรรมการ |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรนุช คำแปง | กรรมการ |
| ๔. นางสาวปาณิสรา ธรรมเรือง | เลขานุการ |

อำนาจหน้าที่

๑. ศึกษา วิเคราะห์การดำเนินงานของหน่วยงาน ที่สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษา
เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
๒. วางแผนแนวทางในการตรวจประเมินคุณภาพให้เหมาะสมกับหน่วยงาน
๓. ดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพภายในตามแนวทางของเกณฑ์คุณภาพการศึกษา
เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
๔. จัดทำรายงานผลการตรวจประเมินและให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาแก่หน่วยงาน

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๘

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

๑. นำน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อนันต์ นำน)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา