



รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน	1
2. บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)	2
3. รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ	5
4. ตารางสรุปผลการประเมิน (Overall Brand)	12
5. OP in Brief	18

1. วัตถุประสงค์ แนวทางและคณะกรรมการตรวจประเมิน

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินระดับการพัฒนาและศักยภาพของหน่วยงานสนับสนุนที่นำเกณฑ์ EdPEx มาใช้เพื่อการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ และเพื่อให้มหาวิทยาลัยได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุน ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานสนับสนุน

แนวทางที่ใช้ในการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินในครั้งนี้เป็นการตรวจประเมินโดยใช้เกณฑ์ Education Criteria for Performance Excellence : EdPEx ซึ่งเป็นเครื่องมือในการบริหารองค์กรเพื่อให้พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างก้าวกระโดด ที่มาของเกณฑ์คือ Baldrige Education Criteria for Performance Excellence เป็นที่ยอมรับและรู้จักในวงการศึกษา และมีสถาบันการศึกษาหลายแห่งทั้งใน สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย สิงคโปร์ ฮองกง รวมทั้งประเทศไทย นำเกณฑ์นี้ไปใช้เพื่อการพัฒนาตนเอง นอกจากนี้ มีโปรแกรมเกี่ยวกับผลการดำเนินการหรือความเป็นเลิศทางธุรกิจอยู่ประมาณ 100 โปรแกรม ทั่วโลก ซึ่งส่วนใหญ่ใช้เกณฑ์ของ Baldrige หรือเกณฑ์ที่คล้ายคลึงกันเป็นต้นแบบการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

คณะผู้ประเมิน ได้พิจารณาประเมินรายงานของหน่วยงานสนับสนุนตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEx) โดยจัดทำรายงานส่วนบุคคล (independent review workbook) หลังจากนั้นจะมาประชุมเพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน เพื่อยืนยันข้อมูลจากรายงาน และทำรายงานสรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหน่วยงานสนับสนุนต่อไป

รายนามคณะกรรมการ

1) อาจารย์นที	สัมพันธ์	ประธานกรรมการ
2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย	อัคนรากุล	กรรมการ
3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริประภา	ชัยเนตร	กรรมการ
4) นางสาวปาณิสรา	ธรรมเรือง	เลขานุการ

2. บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)

ก. Process Strength

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม
- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการสื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น คู่ความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เริ่มมีแนวทางในการกำกับดูแลองค์กร
- เริ่มมีแนวทางในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ
- เริ่มมีแนวทางในการจัดทำแผนกลยุทธ์
- มีแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการและนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ

ข. Process OFI

1) มทร. ล้านนาตาก มีโอกาสพัฒนาแนวทางที่ดำเนินการให้เป็นระบบและมีประสิทธิผล

- มีโอกาสว่าผู้นำระดับสูงมีวิธีการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลในการสร้างภาวะแวดล้อมเพื่อให้หน่วยงานประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและในอนาคต
- มีโอกาสว่า ได้คำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมมาเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์ และการปฏิบัติการประจำวัน
- มีโอกาสว่าจะมีวิธีที่มีประสิทธิผลในการวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้วางแผนกลยุทธ์
- มีโอกาสว่าจะมีแนวทางที่ทำให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จ
- มีโอกาสว่า มทร. ล้านนา ตาก มีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียน และผู้เรียนลูกค้ายกลุ่มอื่นกลุ่มอื่น
- มีโอกาสว่า มทร. ล้านนา ตาก มีแนวทางอย่างเป็นระบบในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและนำผลการทบทวนผลการดำเนินการ ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม
- มีโอกาสว่า มทร. ล้านนา ตาก มีแนวทางอย่างเป็นระบบในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ มีคุณภาพและมีความพร้อมใช้งาน
- มีโอกาสว่า มทร. ล้านนา ตาก มีแนวทางที่เป็นระบบในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินการโดดเด่น และบุคลากรมีความผูกพัน
- มีโอกาสว่า มทร. ล้านนา ตาก มีแนวทางอย่างเป็นระบบในการดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่มั่นคง

การมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล อาจช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จครอบคลุมทุกพันธกิจ เพื่อมุ่งไปสู่วิสัยทัศน์

2) มทร. ล้านนา ตาก มีโอกาสในการนำกระบวนการต่าง ๆ ไปปฏิบัติให้ครอบคลุม ผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น บุคลากร ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สำคัญทุกกลุ่ม

- มีโอกาสว่าจะมีการสื่อสารที่สร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มีโอกาสว่าจะมีการส่งเสริมความมั่นใจด้านจริยธรรมในปฏิสัมพันธ์ทุกด้านขององค์กร ที่ครอบคลุมทั้งบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มีโอกาสว่าจะมีการรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่นที่พึงมีอย่างรอบด้าน
- มีโอกาสว่าจะมีการเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่ครอบคลุมทั้งคู่แข่ง และคู่เทียบ
- มีโอกาสว่าจะมีการใช้เสียงของผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่นและตลาดเพื่อการปรับปรุงบริการและกระบวนการ
- มีโอกาสว่าจะมีการจัดการสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ครอบคลุมกลุ่มบุคลากรอย่างเหมาะสม
- มีโอกาสว่าจะมีการจัดการเครือข่ายอุปทานที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบงานของ มทร. ล้านนา ตาก ที่ครอบคลุมผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ

การมีแนวทางดังกล่าวอาจช่วยให้ มทร.ล้านนาตาก สามารถกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการได้ครอบคลุม และรอบด้าน เพื่อให้บรรลุพันธกิจ

3) มทร. ล้านนา ตาก มีโอกาสพัฒนาแนวทางในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยมีการใช้ข้อมูล สารสนเทศ หรือผลลัพธ์ของตัวชี้วัดกระบวนการต่าง ๆ

- มีโอกาสว่าจะมีการประเมินและปรับปรุงระบบในการสื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น คู่ความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มีโอกาสว่าจะมีการประเมินและปรับปรุงระบบในการกำกับดูแลองค์กร
- มีโอกาสว่าจะมีการประเมินและปรับปรุงระบบในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ
- มีโอกาสว่าจะมีการประเมินและปรับปรุงการนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ
- มีโอกาสว่าจะมีการประเมินและปรับปรุงระบบในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียน และลูกค้าย่อยอื่น
- มีโอกาสว่าจะมีการประเมินและปรับปรุงระบบในการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของผลการดำเนินการโดยรวมของ มทร. ล้านนา ตาก
- มีโอกาสว่าจะมีการประเมินและปรับปรุงระบบในการสร้างและจัดการความรู้ของ มทร. ล้านนา ตาก
- มีโอกาสว่าจะมีการประเมินและปรับปรุงการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สนับสนุนให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น
- มีโอกาสว่าจะมีการประเมินและปรับปรุงระบบในการออกแบบระบบงานหลัก รวมถึงการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ
- การประเมินและปรับปรุงระบบในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

การประเมินและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง อาจช่วยให้ มทร.ล้านนาตาก สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงการแข่งขันในปัจจุบัน และอนาคตได้

ค. Result Strength

- ยังไม่ปรากฏข้อมูลผลลัพธ์ที่สำคัญ

ง. Result OFI

มทร.ล้านนา ตากไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญในหลายด้าน ได้แก่

- ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ เช่น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นตามผลลัพธ์การเรียนรู้ ผลลัพธ์ความสำเร็จของผู้รับบริการหลังการใช้บริการ ร้อยละการส่งมอบงานวิจัย/งานบริการวิชาการตามระยะเวลาที่กำหนด ฯลฯ
- ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น เช่น ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น จำนวนการร้องเรียนต่อการทำธุรกรรมกับ มทร.ล้านนา ตาก อัตราการมีส่วนร่วมกับช่องทางดิจิทัล อัตราการแก้ไขปัญหาได้ตั้งแต่ครั้งแรก เวลาในการตอบกลับผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ฯลฯ
- ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร เช่น ผลลัพธ์การดำเนินการด้านอัตรากำลัง ผลลัพธ์ด้านสุขภาพความปลอดภัย ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร คะแนนความผูกพันของบุคลากร คะแนนความสุและความอยู่ดีมีสุข ร้อยละการมีส่วนร่วม ในการให้ข้อเสนอแนะเพื่อสร้างนวัตกรรมหรือปรับปรุงกระบวนการ บุคลากรที่ผ่านการพัฒนา/ฝึกอบรมตามแผนกลยุทธ์ ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมสนับสนุนการทำงาน ฯลฯ
- ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้แก่สังคม เช่น ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญของการดำเนินการของผู้บริหารระดับสูงในเรื่องการสื่อสาร สร้างความผูกพันกับคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผลลัพธ์แสดงการบรรลุเป้าหมายด้านการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ผลลัพธ์การบรรลุวิสัยทัศน์ จำนวนเหตุการณ์ละเมิด กฎหมาย, จรรยาบรรณ, หรือนโยบายที่สำคัญ ความสำเร็จในการลดความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ มูลค่าทางเศรษฐกิจ สังคม ที่องค์กรสร้างให้ชุมชน ฯลฯ
- ด้านการเงิน การตลาด และกลยุทธ์ เช่น รายรับ รายจ่าย หรืออัตราการเติบโตของรายได้ จำนวนผู้รับบริการ จำนวนผู้ให้ทุนวิจัย ส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้นในกลุ่มตลาดเป้าหมาย ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายของกลยุทธ์ ร้อยละความสำเร็จในการลดความรุนแรงของความเสี่ยงสำคัญตามที่ระบุในแผน ฯลฯ

การกำกับติดตามผลลัพธ์ดังกล่าวให้ครบถ้วนอาจช่วยให้ มทร.ล้านนาตาก ได้สารสนเทศผลการดำเนินการที่แท้จริงในด้านต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินการเหล่านั้นให้ดีขึ้น

3. รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ

หมวดที่ 1 การนำองค์การ

1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง

Strength

- 1) ผู้นำระดับสูงมีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร ให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยและยุทธศาสตร์ชาติ
- 2) มีการสื่อสารนโยบาย วิสัยทัศน์ และค่านิยมสู่องค์กรผ่านการประชุม บุคลากรสัมพันธ์ และช่องทางสื่อสารภายในอย่างต่อเนื่อง
- 3) ผู้นำเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติตามกฎหมาย จรรยาบรรณ และมาตรฐานจริยธรรมในองค์กร
- 4) มีการสนับสนุนการใช้ข้อมูลสารสนเทศในการตัดสินใจบริหารงาน เพื่อมุ่งสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- 5) ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรและบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ร่วมกัน

OFI: (Opportunity for Improvement)

- 1) ยังไม่ชัดเจนถึงการถ่ายทอดทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ที่เชื่อมโยงถึงระดับปฏิบัติอย่างเป็นระบบ
- 2) ยังไม่ชัดเจนถึงการสื่อสารภายในองค์กรที่ครอบคลุมและสม่ำเสมอในทุกระดับ
- 3) ยังไม่ชัดเจนว่ามีการติดตามประเมินผลการนำองค์การอย่างเป็นระบบ
- 4) ยังไม่ชัดเจนถึงกลไกการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ให้มีความเป็นระบบและต่อเนื่อง
- 5) ยังไม่ชัดเจนว่ามีการพัฒนาผู้นำระดับกลางและระดับปฏิบัติให้สามารถสืบทอดแนวทางการนำองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 การกำกับดูแลและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

Strength

- 1) มีระบบการบริหารงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย
- 2) มีคณะกรรมการกำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามกรอบคุณธรรมและกฎหมาย
- 3) มีการส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการบริการวิชาการ การพัฒนาท้องถิ่น และการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน
- 4) ผู้นำให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อความโปร่งใส
- 5) มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสู่สาธารณะอย่างเปิดเผย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

OFI: (Opportunity for Improvement)

- 1) ยังไม่ชัดเจนว่ามีระบบติดตามประเมินผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และการสรุปผลลัพธ์เชิงประจักษ์
- 2) ยังไม่ชัดเจนถึงการรายงานข้อมูลต่อสาธารณะที่ครอบคลุมทุกมิติ เช่น สิ่งแวดล้อม ธรรมาภิบาล และผลกระทบทางสังคม
- 3) ยังไม่ชัดเจนว่ามีการพัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในให้มีการทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 4) ยังไม่ชัดเจนว่ามีการสื่อสารและสร้างความตระหนักในเรื่องจรรยาบรรณและความรับผิดชอบต่อสังคมให้แก่บุคลากรทุกระดับ
- 5) ยังไม่ชัดเจนว่ามีการส่งเสริมความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายภายนอกในการสร้างประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

Strength

- 1) มีกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยอย่างชัดเจน (A-D-L-I ครบถ้วน)
- 2) ใช้ข้อมูลสารสนเทศจากการวิเคราะห์ SWOT, TOWS และผลการประเมินตนเองมาประกอบการกำหนดกลยุทธ์
- 3) มีการมีส่วนร่วมจากผู้บริหาร คณะ/หน่วยงานหลัก และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในขั้นตอนการวางแผน
- 4) กลยุทธ์ที่กำหนดมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และความยั่งยืนขององค์กร

OFI: (Opportunity for Improvement)

- 1) ยังไม่ชัดเจนว่ามีกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ยังไม่เชื่อมโยงข้อมูลผลลัพธ์เชิงลึก (LeTCI) อย่างต่อเนื่อง
- 2) ยังไม่ชัดเจนว่ามีการใช้ข้อมูลเปรียบเทียบ (Benchmark / Best Practice)
- 3) ยังไม่ชัดเจนถึงการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติระดับปฏิบัติการ
- 4) ยังไม่ชัดเจนถึงการทบทวนกลยุทธ์ตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

Strength

- 1) มีกลไกการถ่ายทอดกลยุทธ์สู่แผนปฏิบัติการของหน่วยงานย่อยอย่างเป็นระบบ
- 2) มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) และเป้าหมายที่สอดคล้องกับกลยุทธ์
- 3) มีระบบติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน (Monitoring) อย่างต่อเนื่อง
- 4) มีการใช้ผลการประเมิน (Review) เพื่อปรับปรุงแผนปฏิบัติการ

OFI: (Opportunity for Improvement)

- 1) ยังไม่ชัดเจนถึงการสื่อสารและสร้างความเข้าใจกลยุทธ์ในระดับปฏิบัติการ การติดตามผลโครงการ และการวิเคราะห์เชิงสาเหตุ (Root Cause Analysis)
- 2) ยังไม่ชัดเจนว่ามีการเชื่อมโยงกลยุทธ์กับระบบงบประมาณและการพัฒนาบุคลากร

หมวดที่ 3 ลูกค้ำ

3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ

Strength

- 1) มีการระบุกลุ่มลูกค้ำเป้าหมายชัดเจน (ผู้เรียน ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง ชุมชน และสถานประกอบการ)
- 2) มีการเก็บข้อมูลความต้องการและความคาดหวังผ่านหลายช่องทาง เช่น แบบสอบถาม การประชุมรับฟังความคิดเห็น (Focus Group) และเวทีความร่วมมือกับภาคีเครือข่าย
- 3) หน่วยงานมีระบบรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่เปิดกว้าง เช่น กล่องรับความคิดเห็น เว็บไซต์ และ Line Official
- 4) มีการนำผลความคาดหวังไปใช้ปรับปรุงหลักสูตรและบริการนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง

OFI: (Opportunity for Improvement)

- 1) ยังไม่ชัดเจนว่ามีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเพื่อจำแนก “ความคาดหวังหลัก (Key Expectations)” และ “ความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป” ของลูกค้ำในแต่ละกลุ่ม
- 2) ยังไม่ชัดเจนว่ามีการสื่อสารผลการวิเคราะห์ความคาดหวังไปยังผู้ปฏิบัติอย่างทั่วถึง
- 3) ยังไม่ชัดเจนว่ามีการติดตามผลการตอบสนองความคาดหวังลูกค้ำอย่างเป็นระบบ และการรายงานผลกลับ (Feedback Loop)
- 4) ยังไม่ชัดเจนว่ามีการกำหนดตัวชี้วัดเฉพาะด้าน “ระดับการตอบสนองต่อความคาดหวัง”

3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ

Strength

- 1) มีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นเป็นประจำทุกปี
- 2) มีการวิเคราะห์ผลและนำเสนอผู้บริหารเพื่อใช้ปรับปรุงกระบวนการบริการ
- 3) มีโครงการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ เช่น กิจกรรมศิษย์เก่าสัมพันธ์ / กิจกรรมพบผู้ประกอบการ / โครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน
- 4) มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับสถานประกอบการอย่างต่อเนื่อง

OFI: (Opportunity for Improvement)

- 1) ยังไม่ชัดเจนว่ามีการกำหนดขอบเขตการสำรวจความผูกพันครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า (เช่น ผู้ปกครอง ศิษย์เก่า ภาควิชาเครือข่าย)
- 2) ยังไม่ชัดเจนถึงการวิเคราะห์ความผูกพันยังเป็นเชิงปริมาณ และการเชื่อมโยงกับพฤติกรรมของลูกค้าในระยะยาว
- 3) ยังไม่ชัดเจนถึงการติดตามผลและประเมินผลลัพธ์ของกิจกรรมสร้างความผูกพันอย่างเป็นระบบ
- 4) ยังไม่ชัดเจนถึงการใช้อยู่ข้อมูลความผูกพันเป็นตัวขับเคลื่อนกลยุทธ์การสื่อสารและบริการลูกค้า

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร

Strength

- 1) มีระบบการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด (KPI) ที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน
- 2) มีการรายงานผลการดำเนินงานเป็นรายไตรมาสและประเมินความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ
- 3) มีการใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศ เช่น MIS/ระบบรายงานผล Online เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร

OFI: (Opportunity for Improvement)

- 1) ยังไม่ชัดเจนว่ามีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกที่ครอบคลุมทุกมิติ เช่น การวิเคราะห์แนวโน้ม การเปรียบเทียบ Benchmark กับหน่วยงานภายนอก
- 2) ยังไม่ชัดเจนว่ามีการใช้ข้อมูลเพื่อการคาดการณ์ (Predictive Analysis)
- 3) ยังไม่ชัดเจนว่ามีการสื่อสารผลการวิเคราะห์ต่อผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

Strength

- 1) มีระบบจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศกลางของหน่วยงาน (เช่น KM Portal, Cloud หรือระบบเอกสารออนไลน์)
- 2) มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM Sharing) ภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
- 3) ข้อมูลด้านการบริหารจัดการและผลการดำเนินงานสามารถเข้าถึงได้สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

OFI: (Opportunity for Improvement)

- 1) ยังไม่ชัดเจนถึงระบบบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ข้อมูลบางส่วนไม่เชื่อมโยงกัน
- 2) ยังไม่ชัดเจนถึงการจัดเก็บองค์ความรู้ โดยยังอยู่ในรูปแบบเอกสาร/ไฟล์ ไม่เป็นฐานข้อมูลที่ค้นหาได้สะดวก
- 3) ยังไม่ชัดเจนถึงการถ่ายทอดความรู้จากบุคลากรที่มีประสบการณ์ยังไม่เป็นระบบ

หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

Strength

- 1) มีการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย เป็นมิตร และเอื้อต่อการทำงานร่วมกัน เช่น การดูแลสุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิการพื้นฐาน
- 2) มีระบบตรวจสอบความปลอดภัยและมาตรการด้านสุขภาพตามกฎหมายแรงงานและนโยบายของมหาวิทยาลัย
- 3) มีโครงการส่งเสริมสุขภาพกายและจิต เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี กิจกรรมสันทนาการ กีฬา และกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กร
- 4) มีระบบสวัสดิการและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรอย่างเหมาะสม
- 5) มีระบบปฐมพยาบาลและอบรมก่อนเริ่มงาน
- 6) มีแผนพัฒนาทักษะที่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่

OFI: (Opportunity for Improvement)

- 1) ยังไม่ชัดเจนว่ามีการประเมินความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงานที่ครอบคลุมทุกกลุ่มบุคลากร
- 2) ยังไม่ชัดเจนว่ามีระบบติดตามผลการดำเนินงานด้านสุขภาพและความปลอดภัย
- 3) ยังไม่ชัดเจนถึงข้อมูลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการกับผลการดำเนินงานของบุคลากร
- 4) ยังไม่ชัดเจนว่ามีระบบการติดตามความพึงพอใจต่อสวัสดิการ

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

Strength

- 1) ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กรและการมีส่วนร่วมของบุคลากร
- 2) มีการยกย่องเชิดชูเกียรติผู้มีผลงานดีเด่นและจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง
- 3) มีแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรตามสายงาน (สายวิชาการ/สนับสนุน)
- 4) มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งตามผลงานและคุณสมบัติ
- 5) มีการสำรวจความผูกพันของบุคลากรเป็นระยะ
- 6) มีการนำผลสำรวจไปใช้ในบางโครงการพัฒนา

OFI: (Opportunity for Improvement)

- 1) ยังไม่ชัดเจนว่ามีระบบการสื่อสารองค์กรที่ครอบคลุมบุคลากรทุกกลุ่ม
- 2) ยังไม่ชัดเจนว่ามีระบบการประเมินผลและการเลื่อนตำแหน่งที่เป็นระบบและสามารถตรวจสอบได้
- 3) ยังไม่ชัดเจนว่ามีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลความก้าวหน้าตามกลุ่มอายุหรือช่วงเวลาการทำงาน
- 4) ยังไม่ชัดเจนว่ามีกระบวนการสำรวจความผูกพันของบุคลากรที่ต่อเนื่องทุกปี และมีการวิเคราะห์เชิงลึก
- 5) ยังไม่ชัดเจนว่ามีกระบวนการประเมินไปปรับใช้อย่างเป็นระบบ

หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

Strength

- 1) มีการกำหนดกระบวนการหลักของมหาวิทยาลัยชัดเจน เช่น การจัดการศึกษา วิจัย บริการวิชาการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
- 2) มีกระบวนการสนับสนุน เช่น บุคลากร การเงิน พัสดุ IT ที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์องค์กร
- 3) ใช้ระบบคุณภาพ เช่น PDCA, EdPEX, QA เพื่อควบคุมและปรับปรุงกระบวนการ
- 4) มีการกำหนดเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) ชัดเจน
- 5) มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพ เช่น ระบบ e-office, MIS, ระบบสารสนเทศ นักศึกษา

OFI: (Opportunity for Improvement)

- 1) ยังไม่ชัดเจนที่มีการทบทวนกระบวนการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องทุกปี
- 2) ยังไม่ชัดเจนที่มีการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
- 3) ยังไม่ชัดเจนว่ามีตัวชี้วัดของกระบวนการที่ครอบคลุมประสิทธิผลและประสิทธิภาพ
- 4) ยังไม่ชัดเจนที่มีการสื่อสารผลการปรับปรุงกระบวนการถึงบุคลากรทุกระดับ

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ

Strength

- 1) มีระบบติดตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ
- 2) ใช้ตัวชี้วัดหลัก KPI เพื่อประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
- 3) มีระบบบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในเพื่อป้องกันปัญหาในการปฏิบัติงาน
- 4) มีการปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดเวลา ลดขั้นตอน และเพิ่มความพึงพอใจผู้รับบริการ
- 5) มีการจัดการเหตุฉุกเฉินและแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ BCP สำหรับกระบวนการสำคัญ

OFI: (Opportunity for Improvement)

- 1) ยังไม่ชัดเจนว่ามีการประเมินผลประสิทธิภาพที่มุ่งเน้นกระบวนการ และผลลัพธ์
- 2) ยังไม่ชัดเจนว่ามีการใช้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์เพื่อคาดการณ์แนวโน้มและความเสี่ยง
- 3) ยังไม่ชัดเจนว่ามี แผน BCP ที่ครอบคลุมทุกหน่วยงาน
- 4) ยังไม่ชัดเจนว่ามีการสื่อสาร กระบวนการติดตามและปรับปรุงกระบวนการ

4. ตารางสรุปผลการประเมิน (Overall Band)

ตารางคะแนนผลการประเมินหมวด 1-6

หมวดและหัวข้อประเมิน	คะแนนเต็ม	ร้อยละ คะแนนที่ได้	คะแนน ประเมิน
หมวด 1 การนำองค์กร	115 คะแนน		17
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	65 คะแนน	17	11
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	50 คะแนน	13	6
หมวด 2 กลยุทธ์	90 คะแนน		14
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	45 คะแนน	16	7
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	45 คะแนน	16	7
หมวด 3 ลูกค้า	85 คะแนน		16
3.1 ความคาดหวังลูกค้า	40 คะแนน	17	7
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	45 คะแนน	20	9
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	90 คะแนน		17
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	45 คะแนน	20	9
4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้	45 คะแนน	19	8
หมวด 5 บุคลากร	85 คะแนน		15
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	40 คะแนน	19	7
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	45 คะแนน	18	8
หมวด 6 การปฏิบัติการ	85 คะแนน		15
6.1 กระบวนการทำงาน	40 คะแนน	19	7
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	45 คะแนน	18	8
รวม	550 คะแนน		94

ตารางคะแนนผลการประเมิน ผลลัพธ์ หมวด 7

หัวข้อประเมิน	คะแนนเต็ม	ร้อยละ คะแนนที่ได้	คะแนนประเมิน
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและ บริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและ ด้านกระบวนการ	120 คะแนน	2	2
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	80 คะแนน	2	2
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	80 คะแนน	2	2
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการ กำกับดูแลองค์กร	80 คะแนน	2	2
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	90 คะแนน	2	2
รวม	450 คะแนน		10

คะแนนรวมหมวดกระบวนการ (หมวด 1 - 6)	เท่ากับ 94 คะแนน	Early Development
คะแนนรวมหมวดผลลัพธ์ (หมวด 7)	เท่ากับ 10 คะแนน	Early Development
สรุปภาพรวม	เท่ากับ 104 คะแนน	Early Development

แนวทางการให้คะแนนรายหมวด สำหรับหมวด 1-6

แนวทางประเมิน	ร้อยละคะแนน
ไม่พบแนวทางปฏิบัติ/ต่างคนต่างอยู่ ดำเนินการอย่างอิสระต่อกัน	0%-5%
เริ่มต้นมีแนวทางและนำสู่การปฏิบัติ <u>ตอบคำถามระดับพื้นฐานในบางประเด็น</u>	10%-25%
มีแนวทางและนำสู่การปฏิบัติ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเริ่มทำงานสอดคล้องกัน <u>มีประสิทธิภาพและเป็นระบบเพื่อตอบสนองคำถามพื้นฐานบางประเด็น</u>	30%-35%
มีแนวทางและนำสู่การปฏิบัติ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำงานสอดคล้องกัน <u>มีประสิทธิภาพและเป็นระบบเพื่อตอบสนองคำถามพื้นฐานบางประเด็นและ/หรือ เริ่มต้นประเมินและปรับปรุงกระบวนการในประเด็นพื้นฐาน</u>	40%
มีแนวทางและนำสู่การปฏิบัติ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำงานสอดคล้องกัน <u>มีประสิทธิภาพและเป็นระบบเพื่อตอบสนองคำถามพื้นฐานครบทุกประเด็นและ/หรือ เริ่มต้นประเมินและปรับปรุงกระบวนการในประเด็นพื้นฐาน</u> โดยไม่พบการตอบสนองคำถามโดยรวม	45%
มีแนวทางและนำสู่การปฏิบัติ <u>ที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบตอบสนองคำถามพื้นฐานครบทุกประเด็นแล้วตอบสนองบางคำถามระดับโดยรวม และ/หรือ เริ่มต้นประเมินกระบวนการตามข้อเท็จจริงในคำถามระดับโดยรวม</u>	50%-55%
มีแนวทางและนำสู่การปฏิบัติ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำงานสอดคล้องกันตามความต้องการขององค์กร <u>มีประสิทธิภาพและเป็นระบบคำถามพื้นฐานครบทุกประเด็น แล้วตอบสนองคำถามระดับโดยรวมส่วนใหญ่</u> โดยมีการประเมินกระบวนการตามข้อเท็จจริง และวงจรการปรับปรุงที่ตามมาด้วยนวัตกรรมหรือการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ	60%
มีแนวทางและนำสู่การปฏิบัติ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำงานสอดคล้องกันตามความต้องการขององค์กร <u>มีประสิทธิภาพและเป็นระบบตอบสนองคำถามระดับโดยรวมทั้งหมด</u> โดยมีการประเมินกระบวนการตามข้อเท็จจริง 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 ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติและยังไม่มีความก้าวหน้า 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 เริ่มมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการสำคัญ ๆ อย่างเป็นระบบ
261 – 320 Good Performance	4	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของเกณฑ์ EdPEX แม้ว่าการนำแนวทางไปปฏิบัติอาจมีแตกต่างในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน กระบวนการหลักมีการปรับปรุงจากการประเมินโดยใช้ข้อมูลจริง และแนวทางต่าง ๆ 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 การวิเคราะห์ห้องเรียนการเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP เป็นกลยุทธ์สำคัญในการจัดการ
481 – 550 World Leader	8	สถาบันแสดงให้เห็นถึงแนวทางที่โดดเด่นมุ่งเน้นนวัตกรรม มีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างถ้วนทั่ว แสดงถึงการมีตัววัดอย่างต่อเนื่องและเป็นเยี่ยม มีการบูรณาการของแนวทางกับความต้องการของสถาบันอย่างดียิ่งเยี่ยม มีการวิเคราะห์ห้องเรียนการเรียนรู้ผ่านนวัตกรรมและการแบ่งปัน BP ทั่วทั้งองค์กร

คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวมของผลลัพธ์ (Overall Band)

Band Score	Band Number	Process Descriptors
125 – 0 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 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

5. OP in brief

OP in brief	ข้อมูล
1. หลักสูตรและโปรแกรมการศึกษา/ ผลิตภัณฑ์/บริการ	ปวช. 3 หลักสูตร, ปวส. 11 หลักสูตร, ปริญญาตรี 17 หลักสูตร
2. วิสัยทัศน์	มหาวิทยาลัยชั้นนำที่มุ่งเน้นผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติที่มีความ เชี่ยวชาญ ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม เพื่อ พัฒนาชุมชน โดยมีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล
3. ค่านิยม	RMUTL TAK R : Responsibility ความรับผิดชอบงานและหน้าที่ M : Motivation มีแรงจูงใจ และแรงบันดาลใจในการทำงาน U : Unity การทำงานเป็นทีม ความสามัคคี T : Trust ความไว้วางใจและเปิดใจในความคิดเห็น L : Lifelong Learning การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและพัฒนา ตนเอง T:Teamwork ทำงานร่วมกันเป็นทีม A : Adaptability การคิดล่วงหน้าพร้อมปรับตัวกับการ เปลี่ยนแปลง K :Knowledgeability ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และความเป็น มืออาชีพ
4. พันธกิจ	1. ผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติมืออาชีพที่มีสมรรถนะด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรมไปสู่การเป็นผู้ประกอบการ 2. สร้างงานวิจัยเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ เหมาะสมและนวัตกรรมตอบสนองต่อความต้องการของสังคม ชุมชน ท้องถิ่น 3. บริการวิชาการโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม 4. สืบสาน รักษาต่อยอดศิลปวัฒนธรรมและอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อมให้เกิดความยั่งยืน
5. สมรรถนะหลัก	1. สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ 2. บริการที่เป็นเลิศ 3. ทำงานเป็นทีม 4. รับผิดชอบและใส่ใจในงาน 5. การ วางแผนและการจัดการงาน 6. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 7.การคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหา
6. บุคลากร	บุคลากรสายวิชาการ 158 คน จำแนกเป็น อาจารย์ 107 คน ผศ. 46 คน รศ. 5 คน , บุคลากรสายสนับสนุน 117 คน
7. สินทรัพย์	ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องแม่ข่ายระบบสารสนเทศ หอประชุม หอพัก อาคารสำนักงาน และทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน 3 ผลงาน ตามรายงาน OP หน้า 7

OP in brief	ข้อมูล
8. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	กฎระเบียบด้านการจัดการศึกษา 6 ฉบับ, กฎระเบียบด้านการวิจัย 2 ฉบับ, กฎระเบียบด้านการบริหารจัดการ 41 ฉบับ ตามรายงาน OP หน้า 8-9
9. โครงสร้างองค์กร	เป็นองค์กรเทียบเท่าคณะ มีผู้อำนวยการสำนักงานบริหารฯ เป็นผู้บริหารสูงสุดภายใต้สายบังคับบัญชาของอธิการบดี แบ่งส่วนราชการเป็น 2 กอง คือกองบริหารทรัพยากร และกองการศึกษา
10. ผู้เรียน ลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลูกค้ำภายใน : นักศึกษา และบุคลากร ลูกค้ำกลุ่มอื่น : แหล่งทุนวิจัย, ชุมชน, หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : หน่วยงานของรัฐและเอกชน, อาจารย์, นักวิจัย, ศิษย์เก่า, ผู้ปกครอง, ผู้ใช้บัณฑิต
11. ความต้องการและความคาดหวัง	1. SHs ต้องการการให้บริการอย่างเป็นระบบ ถูกต้องรวดเร็ว และชัดเจน 2. บุคลากรต้องการข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้อง 3. นักศึกษาต้องการความสะดวกด้านหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสอบ การใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย และการประกอบอาชีพเมื่อสำเร็จการศึกษา และข้อมูลทุนการศึกษา 4. ศิษย์เก่า ต้องการพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพ 5. แหล่งทุนวิจัยต้องการการส่งมอบผลงานที่มีคุณภาพ
12. ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือและข้อกำหนดที่สำคัญ	คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ : โรงเรียนมัธยมศึกษาและสถาบันอาชีวศึกษาที่มีความร่วมมือในโครงการ การรับเข้าศึกษาของ มหาวิทยาลัย , ธนาคาร/พาณิชย์ คู่ความร่วมมือที่ไม่เป็นทางการ : ชุมชน ผู้ประกอบการ หน่วยงานของรัฐ และเอกชน
13. ลำดับในการแข่งขัน	-
14. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมืองและนโยบายภาครัฐ ด้านสังคม/ประชากร ด้านเทคโนโลยี ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการแข่งขันตามรายงาน Op หน้า 15
15. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ	แหล่งข้อมูลจากสถานศึกษาใกล้เคียง ที่มีจุดเด่นและบริบทใกล้เคียงกับ มทร.ล้านนา ตาก ได้แก่ มรภ.กำแพงเพชร มรภ.อุตรดิตถ์ วิทยาลัยเทคนิคตาก และวิทยาลัยชุมชนตาก
16. ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	มีการประชุมวิเคราะห์ SWOT Analysis เพื่อวางแผนกลยุทธ์
17. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	-

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

กำหนดการตรวจประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
ประจำปีการศึกษา 2567

หน่วยงาน : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก

วัน/เดือน/ปี : 29 ตุลาคม 2568

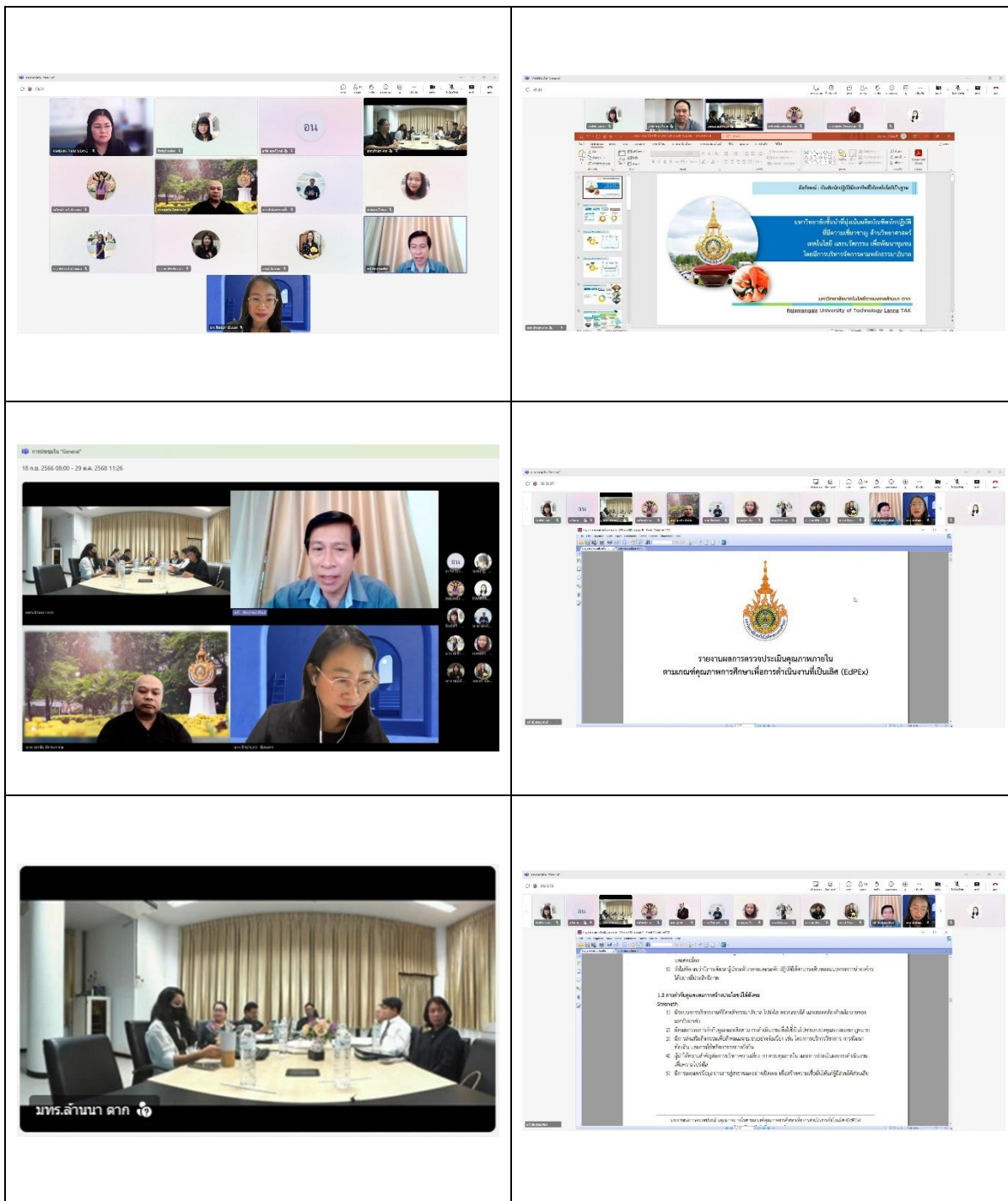
สถานที่ดำเนินงาน : ผ่านระบบออนไลน์

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 ๒๕๖๗

เพื่อให้การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๗ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. ๒๕๔๘ ประกอบกับคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ที่ ๑๖๐๑/๒๕๖๘ ลงวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๘ เรื่อง มอบอำนาจให้รองอธิการบดีปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๗ ดังรายนามต่อไปนี้

สำนักงานอธิการบดี

๑. นายนที สัมปฐานะพันธ์	ประธานกรรมการ
๒. นายชาคริต ชูขุขยากร	กรรมการ
๓. นายอดิเรก ชัยนวกุล	กรรมการ
๔. นางอนงค์ มัลลวงค์	เลขานุการ

สถาบันวิจัยและพัฒนา

๑. นายนที สัมปฐานะพันธ์	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภชัย อัครนรากุล	กรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริประภา ชัยเนตร	กรรมการ
๔. นางอนงค์ มัลลวงค์	เลขานุการ

สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภชัย อัครนรากุล	ประธานกรรมการ
๒. นายชาคริต ชูขุขยากร	กรรมการ
๓. นางลมัย ผัสดี	กรรมการ
๔. นางสาวปาณิสรา ธรรมเรือง	เลขานุการ

สถาบันวิจัยเทคโนโลยีการเกษตร...

- ๒ -

สถาบันวิจัยเทคโนโลยีการเกษตร

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย อัครนรากุล	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สิทธิโรจน์ เลิศอนันต์พัฒน์	กรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรนุช คำแปง	กรรมการ
๔. นางจิรพัชร วงศ์ทา	เลขานุการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย อัครนรากุล	ประธานกรรมการ
๒. รองศาสตราจารย์วัชรินทร์ สิทธิเจริญ	กรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรนุช คำแปง	กรรมการ
๔. นางสาวรุจิราพร แสงปวง	เลขานุการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑. นายชาคริต ชูขมยากร	ประธานกรรมการ
๒. รองศาสตราจารย์วัชรินทร์ สิทธิเจริญ	กรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรนุช คำแปง	กรรมการ
๔. นางจิรพัชร วงศ์ทา	เลขานุการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

๑. นายณที สัมประณะพันธ์	ประธานกรรมการ
๒. นายอดิเรก ชัยนวกุล	กรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริประภา ชัยเนตร	กรรมการ
๔. นายอาริต นาควิโรจน์	เลขานุการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย อัครนรากุล	ประธานกรรมการ
๒. นายณที สัมประณะพันธ์	กรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สิทธิโรจน์ เลิศอนันต์พัฒน์	กรรมการ
๔. นายอาริต นาควิโรจน์	เลขานุการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก

๑. นายณที สัมประณะพันธ์	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย อัครนรากุล	กรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริประภา ชัยเนตร	กรรมการ
๔. นางสาวปาณิสรา ธรรมเรือง	เลขานุการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน...

- ๓ -

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน

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

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง

- | | |
|--|---------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย อัครนรากุล | ประธานกรรมการ |
| ๒. นายณที สัมปฐานะพันธ์ | กรรมการ |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรนุช คำแปน | กรรมการ |
| ๔. นางสาวปานิสร 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



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อนนท์ นานิน)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา