



รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX)

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

สารบัญ

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

1. วัตถุประสงค์ แนวทางและคณะกรรมการตรวจประเมิน

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินระดับการพัฒนาและศักยภาพของหน่วยงานสนับสนุนที่นำเกณฑ์ EdPEx มาใช้เพื่อการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ และเพื่อให้มหาวิทยาลัยได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุน ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานสนับสนุน

แนวทางที่ใช้ในการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินในครั้งนี้เป็นการตรวจประเมินโดยใช้เกณฑ์ Education Criteria for Performance Excellence : EdPEx ซึ่งเป็นเครื่องมือในการบริหารองค์การเพื่อให้พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างก้าวกระโดด 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) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย	อัครนรากุล	ประธานกรรมการ
2) รองศาสตราจารย์วัชรินทร์	สิทธิเจริญ	กรรมการ
3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรุณช	คำแปน	กรรมการ
4) นางสาวรุจิราพร	แสงปวง	เลขานุการ

2. บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)

ก. Process Strength

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม
- เริ่มมีแนวทางในการจัดทำแผนกลยุทธ์
- มีแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการและนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ

ข. Process OFI

1) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีโอกาสพัฒนาแนวทางที่ดำเนินการให้เป็นระบบและมีประสิทธิผล

- มีโอกาสว่าผู้นำระดับสูงมีวิธีการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลในการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อให้หน่วยงานประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและในอนาคต
- มีโอกาสว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้คำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมมาเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์ และการปฏิบัติการประจำวัน
- มีโอกาสว่าจะมีวิธีที่มีประสิทธิผลในการวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้วางแผนกลยุทธ์
- มีโอกาสว่าจะมีแนวทางที่ทำให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จ
- มีโอกาสว่าสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียน และผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่นกลุ่มอื่น
- มีโอกาสว่าสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีแนวทางอย่างเป็นระบบในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและนำผลการทบทวนผลการดำเนินการ ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม
- มีโอกาสว่าสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีแนวทางอย่างเป็นระบบในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้มีคุณภาพ และมีความพร้อมใช้งาน
- มีโอกาสว่าสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีแนวทางที่เป็นระบบในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินการโดดเด่น และบุคลากรมีความผูกพัน
- มีโอกาสว่าสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีแนวทางอย่างเป็นระบบในการดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่มั่นคง

การมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล อาจช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จครอบคลุมทุกพันธกิจ เพื่อมุ่งไปสู่วิสัยทัศน์

2) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีโอกาสในการนำกระบวนการต่างๆ ไปปฏิบัติให้ครอบคลุม ผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น บุคลากร ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สำคัญทุกกลุ่ม

- มีโอกาสว่าจะมีการสื่อสารที่สร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มีโอกาสว่าจะมีการส่งเสริมความมั่นใจด้านจริยธรรมในปฏิสัมพันธ์ทุกด้านขององค์กร ที่ครอบคลุมทั้งบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มีโอกาสว่าจะมีการรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่นที่พึงมีอย่างรอบด้าน
- มีโอกาสว่าจะมีการเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่ครอบคลุมทั้งคู่แข่ง และคู่แข่ง
- มีโอกาสว่าจะมีการใช้เสียงของผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่นและตลาดเพื่อการปรับปรุงบริการ และกระบวนการ
- มีโอกาสว่าจะมีการจัดการสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ครอบคลุมกลุ่มบุคลากรอย่างเหมาะสม
- มีโอกาสว่าจะมีการจัดการเครือข่ายอุปทานที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบงานของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ที่ครอบคลุมผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ

การมีแนวทางดังกล่าวอาจช่วยให้ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สามารถกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการได้ครอบคลุมและรอบด้าน เพื่อให้บรรลุพันธกิจ

3) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีโอกาสพัฒนาแนวทางในการประเมินและปรับปรุง กระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยมีการใช้ข้อมูล สารสนเทศ หรือผลลัพธ์ของตัวชี้วัดกระบวนการต่าง ๆ

- มีโอกาสว่าจะมีการประเมินและปรับปรุงระบบในการสื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น คู่ความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มีโอกาสว่าจะมีการประเมินและปรับปรุงระบบในการกำกับดูแลองค์กร
- มีโอกาสว่าจะมีการประเมินและปรับปรุงระบบในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ
- มีโอกาสว่าจะมีการประเมินและปรับปรุงการนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ
- มีโอกาสว่าจะมีการประเมินและปรับปรุงระบบในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียน และลูกค้าย่อยอื่น
- มีโอกาสว่าจะมีการประเมินและปรับปรุงระบบในการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของผลการดำเนินการโดยรวมของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- มีโอกาสว่าจะมีการประเมินและปรับปรุงระบบในการสร้างและจัดการความรู้ของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- มีโอกาสว่าจะมีการประเมินและปรับปรุงการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สนับสนุนให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น
- มีโอกาสว่าจะมีการประเมินและปรับปรุงระบบในการออกแบบระบบงานหลัก รวมถึงการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ
- การประเมินและปรับปรุงระบบในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

การประเมินและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง อาจช่วยให้สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงการแข่งขันในปัจจุบัน และอนาคตได้

ค. Result Strength

- มีการแสดงระดับของผลลัพธ์ด้านผู้เรียนผลิตภัณท์/กระบวนการ เช่น ระยะเวลาเฉลี่ยในการให้บริการเอกสารทางการศึกษา ความถูกต้องของข้อมูลผลการศึกษาในระบบทะเบียน จำนวนกระบวนการหลักที่ได้รับการปรับปรุง/ยกระดับด้วยระบบดิจิทัล เป็นต้น
- มีการแสดงระดับของผลลัพธ์ด้านลูกค้า เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการความพึงพอใจ (สำหรับนักศึกษา) ร้อยละการตัดสินใจศึกษาต่อหรือแนะนำให้เข้ามาศึกษาต่อที่ มทร.ล้านนา เป็นต้น
- มีการแสดงระดับของผลลัพธ์ด้านบุคลากร เช่น บุคลากรที่ได้รับการอบรม/พัฒนาอย่างน้อย 1 หลักสูตรต่อปี บุคลากรที่มีแผน IDP และดำเนินการตามแผน เป็นต้น
- มีการแสดงระดับของผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล เช่น จำนวนข้อร้องเรียนด้านกฎหมาย/จริยธรรม เป็นต้น
- มีการแสดงระดับของผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และ กลยุทธ์ เช่น ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณเมื่อเทียบกับงบประมาณที่ได้รับ จำนวนโครงการความร่วมมือกับคณะ/หน่วยงาน เป็นต้น

ง. Result OFI

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญในหลายด้าน ได้แก่

- ผลลัพธ์ เทียบเคียง กับ Benchmarking หรือองค์กรที่เป็นเลิศ (Aspirational Peers)
- ผลลัพธ์ เทียบเคียง กับองค์กรการศึกษาอื่นๆ หรือหน่วยงานบริการที่เป็นเลิศ
- ผลลัพธ์ เทียบเคียง กับองค์กร ที่ถูกจัดเป็น Best Place to Work หรือองค์กรเทียบเคียง ในระดับประเทศ
- ผลลัพธ์ เทียบเคียง กับองค์กรเทียบเคียงในด้านผลตอบแทนต่อการลงทุน หรือ ด้านธรรมาภิบาล
- ผลลัพธ์ทางการเงินและการตลาด เทียบเคียงกับสถาบันเทียบเคียงในระดับ Top Tier และองค์กรในกลุ่ม Aspirational Peers

การกำกับติดตามผลลัพธ์ดังกล่าวให้ครบถ้วนอาจช่วยให้ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้สารสนเทศผลการดำเนินการที่แท้จริงในด้านต่างๆ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินการเหล่านั้นให้ดีขึ้น

3. รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ

หมวดที่ 1 การนำองค์การ

1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง

Strength

- 1) ผู้นำระดับสูง มีการกำหนด พันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม (T.E.A.M)
- 2) มีการสื่อสารพันธกิจ วิสัยทัศน์ มีแผนพัฒนาเพื่อสร้างกลไกการสื่อสารสองทาง
- 3) เริ่มมีแนวทางการติดตามและทบทวนผลการดำเนินงานโดยรวม (KPI) ทุกไตรมาสและประจำปี

OFI: (Opportunity for Improvement)

- 1) ไม่ชัดเจนถึงกลไกที่เป็นระบบในการนำข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (เช่น นักศึกษา ศิษย์เก่า หรือสถานประกอบการ) มาใช้ในการกำหนด V-M-V โดยตรง
- 2) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับและบุคลากรในสำนักงาน และขาดความสม่ำเสมอ/การสำรวจความเข้าใจ
- 3) ไม่พบการกำหนด "ตัวชี้วัด" และ "ระบบติดตามผล" ที่ใช้ประเมิน "ประสิทธิผลภาวะผู้นำ" โดยตรง (เช่น การประเมินภาวะผู้นำโดยบุคลากร) และขาดการยกตัวอย่างที่ชัดเจนว่าผลการประเมินล่าสุดได้นำไปสู่การ "ปรับปรุงรูปแบบการนำองค์กร" อย่างไรบ้าง
- 4) ไม่ชัดเจนถึงวิธีการที่เป็นระบบในการนำ "ค่านิยมหลัก" มาเป็น "เกณฑ์หลัก" ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การตัดสินใจ หรือการให้รางวัล (Recognition) จึงเป็นเพียงส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหาร แต่ยังไม่ถึงขั้นเป็นเกณฑ์หลักที่บูรณาการอย่างชัดเจน

1.2 การกำกับดูแลและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

Strength

- 1) เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการกำกับดูแลองค์กร มีการดำเนินการตาม PDPA และ ระบบควบคุมสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล (Access Control) รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ (ITA, จัดซื้อจัดจ้าง)
- 2) มีการฝึกอบรมบุคลากรด้าน PDPA
- 3) มีการอ้างอิงฐานข้อมูลทะเบียนเพื่อสนับสนุนนโยบายระดับชาติ การพัฒนาระบบ การเรียนรู้ตลอดชีวิต และระบบ Credit Bank

OFI: (Opportunity for Improvement)

- 1) ไม่พบกระบวนการที่ชัดเจน ว่าระบบเหล่านี้ถูก "ทบทวนตาม Best Practice" หรือมีการ "บูรณาการเข้ากับ Risk Management" ในเชิงลึกอย่างไรบ้าง
- 2) ไม่ชัดเจนที่เฉพาะเจาะจงของ "การฝึกอบรมด้านจริยธรรม" และระบบกลไกการติดตาม/ตรวจสอบการครอบคลุมทุกกลุ่มบุคลากรอย่างทั่วถึง
- 3) ไม่พบการระบุถึงกระบวนการทบทวนเพื่อเรียนรู้ (Lesson Learned) หลังเกิด "ข้อผิดพลาด" และ ไม่มีการ Benchmarking ระบบป้องกันเชิงระบบกับการจัดการความเสี่ยงด้านจริยธรรมกับหน่วยงานอื่นอย่างชัดเจน
- 4) ไม่ชัดเจนถึงการเชื่อมโยงกับ KPI ในมิติของ "ผลกระทบต่อสังคม" ในเชิงผลลัพธ์ที่ลึกซึ้งกว่าจำนวนโครงการ

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

Strength

- 1) มีแนวทางการวิเคราะห์เพื่อกำหนดกลยุทธ์ โดยใช้การวิเคราะห์บริบทภายนอกและภายใน (เช่น SWOT)
- 2) มีกลไกที่เป็นระบบในการรวบรวมข้อมูลและความเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SHs)
- 3) มีการทบทวนผลการดำเนินงานและแผนกลยุทธ์ประจำปี

OFI: (Opportunity for Improvement)

- 1) ไม่พบหลักฐานที่ชัดเจนว่ามีการใช้เครื่องมือ การวิเคราะห์เชิงลึก ที่ซับซ้อนกว่า SWOT (เช่น PESTEL, Scenario Planning) เพื่อกำหนดความได้เปรียบที่ยั่งยืน และระบบการวางแผนยังขาดองค์ประกอบของความยืดหยุ่นสูง (Agile) และการคาดการณ์อนาคตเชิงรุก
- 2) ไม่พบการกำหนดตัวชี้วัดที่เป็นระบบ เพื่อวัดผลระดับการมีส่วนร่วมหรือระดับความพึงพอใจของ SHs ในการจัดทำกลยุทธ์ และยังขาดการระบุหลักฐานที่ชัดเจนว่าข้อเสนอแนะที่ได้รับนั้น นำไปสู่การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ อย่างไรบ้าง
- 3) ไม่ชัดเจนถึงแนวทางการทบทวนยังมีลักษณะเน้นที่ผลลัพธ์ (KPI) เป็นหลัก และไม่พบกลไก KM ที่เป็นทางการ ซึ่งถูกฝังในกระบวนการ Strategic Review อย่างสม่ำเสมอ เพื่อวิเคราะห์เชิงเหตุผลของความสำเร็จ/ความล้มเหลว และนำมาปรับปรุง "กระบวนการวางแผน" ในปีต่อไป
- 4) ไม่ชัดเจนถึงแนวทางการเชื่อมโยงและเป็นระบบ ระหว่าง กลยุทธ์ กับ การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation) และแผนปฏิบัติการ รวมถึงการเชื่อมโยงโดยตรงกับความต้องการเฉพาะของลูกค้าในหมวด 3

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

Strength

- 1) มีการถ่ายทอด KPI หลักขององค์กรลงสู่แผนปฏิบัติการ
- 2) มีการสื่อสารแผนกลยุทธ์ผ่านช่องทางต่างๆ
- 3) มีการทบทวนผลการดำเนินงานและ KPI ทุกไตรมาส
- 4) การจัดสรรทรัพยากรมีแนวทางที่ดี

OFI: (Opportunity for Improvement)

- 1) ไม่พบข้อมูลที่แสดงถึง "ระบบการวัดผลความสำเร็จการนำไปปฏิบัติ" ที่เป็นอิสระจาก KPI ผลลัพธ์ (Outcome) และยังไม่ถึงระดับความเป็น "คล่องตัว ว่องไว" (Agile) ในการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการได้ทันที
- 2) ไม่ชัดเจนถึงแนวทางการสื่อสารเพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรทุกคน โดยเฉพาะบุคลากรหน้างาน (Front-line) มีความเข้าใจและเชื่อมโยง งานประจำวันของตนเองกับเป้าหมายกลยุทธ์ได้จริง

- 3) ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการ Early Warning ขาดการยืดหยุ่นที่ทำให้การปรับแผนกลยุทธ์ได้ตลอดเวลา หรือการใช้ข้อมูลเชิงลึกมาทบทวน/ปรับแผนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องรอบการทบทวนไตรมาส
- 4) ไม่ชัดเจนว่ากระบวนการจัดสรรทรัพยากรมีความ "ยืดหยุ่นสูง" และคล่องตัวพอที่จะตอบสนองต่อโอกาสใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างรอบปีงบประมาณได้อย่างทันท่วงที

หมวดที่ 3 ลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

Strength

- 1) มีแนวทางในการรับฟังลูกค้าผ่านหลายช่องทาง (เช่น Survey, การรับข้อร้องเรียน, การสื่อสารดิจิทัล)

OFI: (Opportunity for Improvement)

- 1) ไม่พบการแสดงถึง "วิธีการรับฟังเชิงคาดการณ์" หรือการวิเคราะห์ในลักษณะที่ซับซ้อน (เช่น การวิเคราะห์แนวโน้มตลาด การวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าเชิงลึก) เพื่อค้นหา Unstated Needs หรือความต้องการในอนาคต เพื่อนำไปสู่การเป็นผู้นำด้านบริการ
- 2) ไม่พบกลไกหรือตัวชี้วัดที่ชัดเจนเพื่อ "วัดผลการมีส่วนร่วม" (Engagement) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในกระบวนการรับฟัง (เช่น จำนวนการเข้าร่วม การตอบกลับ หรือคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ) โดยเป็นเพียงการติดตามการรับฟังเท่านั้น
- 3) ไม่ชัดเจนถึงการใช้ Data Analytics ยังอยู่ในระดับของการปรับปรุงกระบวนการที่มีอยู่ (Process Improvement) และขาดหลักฐานที่ชัดเจนว่าการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ได้นำไปสู่การค้นพบ "ความต้องการที่ซ่อนเร้น" หรือการสร้าง "Disruptive Innovation" ในผลิตภัณฑ์/บริการ
- 4) ไม่ชัดเจนถึงแนวทางว่าข้อมูลถูกนำมาใช้เป็น "เกณฑ์หลัก" ในการ "จัดลำดับความสำคัญ (Prioritization)" ของโครงการหรือกลยุทธ์ใหม่ที่สำคัญอย่างเป็นระบบ

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

Strength

- 1) เริ่มมีแนวทางในการจำแนกกลุ่มลูกค้าและกำหนดความสัมพันธ์ที่แตกต่างกันตามคุณค่าของแต่ละกลุ่ม
- 2) มีแนวทางจัดการข้อร้องเรียน มีช่องทางการรับเรื่อง การส่งต่อ (Escalation) การดำเนินการและการแจ้งผลกลับและมีการติดตาม
- 3) มีการวัดความพึงพอใจของลูกค้าและนำผลมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ

OFI: (Opportunity for Improvement)

- 1) ไม่ชัดเจนถึงกลไกในการทบทวนกลยุทธ์ความสัมพันธ์ โดยอ้างอิงจาก "ผลลัพธ์ความผูกพัน" (Engagement Results) ที่วัดผลอย่างเป็นระบบ
- 2) ไม่พบข้อมูลที่แสดงถึง "การวัดผลความเร็ว" และ "ประสิทธิภาพ" ในการแก้ไขปัญหา

- 3) ไม่พบการระบุถึง การเรียนรู้เชิง Predictive ที่ใช้ข้อมูลเชิงลึก (Data Analytics) มาคาดการณ์จุดที่ลูกค้าจะเกิดความไม่พอใจในอนาคต หรือ ออกแบบระบบป้องกัน ความไม่พอใจก่อนที่จะเกิดขึ้น
- 4) การใช้ข้อมูลลูกค้ายังขาดการระบุถึง "การเชื่อมโยงข้อมูลข้ามหน่วยงาน" เพื่อให้เกิดความเข้าใจลูกค้าที่สมบูรณ์แบบ (Single View of Customer) หรือการทำให้การสื่อสารเป็น "Personalized และ Seamless"

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร

Strength

- 1) มีแนวทางการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) ที่เชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์
- 2) มีระบบสารสนเทศในการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานแก่ผู้บริหารและบุคลากร

OFI: (Opportunity for Improvement)

- 1) ไม่ชัดเจนว่ามีการทบทวนและปรับปรุงระบบการวัดผลอย่างสม่ำเสมอ และยังไม่ปรากฏถึงการใช้ระบบวัดผลแบบ Predictive และ Real-Time ซึ่งเป็นลักษณะของความเป็นเลิศ
- 2) ไม่พบข้อมูลการใช้ Dashboards หรือเครื่องมือวิเคราะห์ที่ชัดเจนและครอบคลุมทั่วถึง ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการในลักษณะ Self-Service Analytics และยังไม่มีการวัดผลการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ
- 3) ไม่พบกลไกที่ชัดเจนในการปรับปรุงระบบการวัดผลและตัวชี้วัดอย่างทันที เมื่อกลยุทธ์เปลี่ยนแปลง (Agile) รวมถึงการเรียนรู้จากการเปรียบเทียบกับองค์กรชั้นนำ
- 4) ไม่ชัดเจนว่าเกิด Data Linkage ที่เป็นระบบ ระหว่างหมวด 3 (ลูกค้า) หมวด 5 (บุคลากร) และหมวด 6 (กระบวนการ) เพื่อให้เกิดการวิเคราะห์ที่ครอบคลุม และการตัดสินใจเชิงบูรณาการ

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

Strength

- 1) มีกิจกรรม KM ที่เป็นระบบ เช่น การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

OFI: (Opportunity for Improvement)

- 1) ไม่พบการระบุถึง "วิธีการที่เป็นระบบ" ในการ "สร้าง" องค์ความรู้ใหม่จากประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง และขาดการทบทวนระบบตาม Best Practice
- 2) การใช้งาน KM ยังขาดตัวชี้วัดที่เป็นทางการในการวัดผลการใช้งาน และการนำไปใช้ของบุคลากรอย่างทั่วถึง ในการปฏิบัติงานประจำวันอย่างสม่ำเสมอ
- 3) ไม่พบความชัดเจนเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพของระบบ KM จุดอ่อน: องค์กรยังไม่มีกลไกที่เป็นระบบในการประเมิน "ผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน" ของการใช้ KM (แทนที่จะเป็นเพียงความพึงพอใจ) และนำผลการประเมินนั้นมาปรับปรุงระบบอย่างเป็นวงรอบ
- 4) ไม่พบความชัดเจนในการใช้ความรู้ที่ได้เชื่อมโยงเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการออกแบบในหมวด 6 และ การพัฒนาบุคลากร (หมวด 5)

หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

Strength

- 1) มีแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP)
- 2) มีการประเมินผลการฝึกอบรม
- 3) Core Competency ขององค์กรถูกกำหนด ให้เน้น "ทักษะดิจิทัล" ซึ่งสอดคล้อง กับกลยุทธ์ Digital University

OFI: (Opportunity for Improvement)

- 1) ไม่พบการประเมิน Competency และแสดงถึงการทบทวนและปรับปรุงระบบตาม Best Practice และยังไม่ปรากฏถึงระบบ Talent Forecasting เพื่อคาดการณ์ความต้องการสมรรถนะในอนาคต
- 2) ไม่พบการระบุถึงการเน้นการพัฒนาบุคลากรใน "ตำแหน่งสำคัญ" หรือการมี "Succession Planning" ที่เป็นระบบ จุดอ่อน: การพัฒนาสมรรถนะยังดูเป็นการดำเนินการทั่วไปตามความต้องการของแต่ละบุคคลเป็นหลัก และยังขาดกลไกที่ชัดเจนในการระบุและบริหารจัดการกลุ่ม Talent หรือกลุ่ม Succession อย่างเป็นระบบ
- 3) ไม่พบการแสดงถึง "การประเมิน Impact ต่อ Job Performance และ KPI" อย่างเป็นระบบ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการประเมินประสิทธิผลของการฝึกอบรม
- 4) ไม่ชัดเจนถึงการเชื่อมโยงกับ Succession Planning และการเป็นตัวขับเคลื่อน Strategic Capabilities โดยตรง

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

Strength

- 1) มีแผนงานและกิจกรรมเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี

OFI: (Opportunity for Improvement)

- 1) ไม่พบแนวทางการแสดงถึงการ ออกแบบเฉพาะกลุ่ม (D&I) และยังไม่ปรากฏถึงการวัดผลการมีส่วนร่วมของบุคลากรในโครงการเหล่านี้เป็นระบบ
- 2) ไม่พบรายละเอียดของแผนงานด้านความผูกพัน ที่เน้นกลุ่มสำคัญอย่างมีนัยยะ ขาดระบบ Talent Review และ Succession Plan ที่แข็งแกร่ง (ตามระดับระบบที่ดี) และขาดการ Audit การพัฒนาสมรรถนะ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความผูกพันกับกลุ่มบุคลากรสำคัญ
- 3) การสำรวจและการวิเคราะห์ ขาดความชัดเจนในการทำ "Root Cause Analysis" เพื่อระบุรากเหง้าของปัญหาความผูกพัน และยังขาด Action Plan และ Follow-up ที่ชัดเจนหลังการสำรวจ
- 4) ไม่พบข้อมูลที่แสดงว่าระบบรางวัลและการยกย่อง "เชื่อมโยงกับกลยุทธ์และ KPI" ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน อย่างเป็นระบบ

หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

Strength

- 1) เริ่มมีระบบ Risk Control ที่อยู่ใน SOP ของกระบวนการสำคัญ

OFI: (Opportunity for Improvement)

- 1) การออกแบบกระบวนการทำงานหลัก และบริการยังขาดความชัดเจนว่ามีวิธีการที่เป็นระบบ/เป็นทางการ เช่น Stage-Gate หรือกระบวนการที่เป็นมาตรฐานในการพัฒนาบริการใหม่ๆ รวมถึงการเรียนรู้เพื่อปรับปรุง วิธีการออกแบบ
- 2) ยังไม่ปรากฏถึงการดำเนินการที่ "ทั่วถึงในทุกกระบวนการสำคัญ" อย่างเป็นทางการและขาดหลักฐานการ Audit ความเสี่ยงในการปฏิบัติการอย่างเป็นระบบ
- 3) ไม่พบความชัดเจนว่ามีการใช้ "ข้อมูลประสิทธิภาพของกระบวนการเชิงลึก" (เช่น Cycle Time, Defect Rate) และการใช้ "เครื่องมือปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง" (เช่น Lean) เพื่อลดความผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพอย่างเป็นระบบ
- 4) ไม่พบความชัดเจนว่ากระบวนการหลัก เชื่อมโยงกับ Resource Allocation (หมวด 2) ในการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรอย่างเป็นทางการ

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ

Strength

- 1) มีแนวทางในการกำกับติดตาม
- 2) มีระบบงานและเทคโนโลยีสนับสนุนการบริการหลัก

OFI: (Opportunity for Improvement)

- 1) ไม่พบความชัดเจนว่ามีการนำ Supplier Relationship Management มาใช้เป็น ระบบที่เป็นทางการในการประเมินประสิทธิภาพการทำงานร่วมกัน
- 2) ไม่พบการแสดงถึงการดำเนินการ "ทั่วถึง" ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมี Audit การปฏิบัติการอย่างเป็นระบบ
- 3) การเรียนรู้ยังขาดความชัดเจนในการครอบคลุม "Near Miss" และยังไม่ถึงระดับการเรียนรู้แบบ Foresight เพื่อป้องกันความเสี่ยงใหม่ๆ ก่อนที่จะเกิดขึ้น
- 4) ไม่พบความชัดเจนว่าระบบ IT เชื่อมโยงกับ Risk Management ในการประเมินและลดความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเป็นระบบ

4. ตารางสรุปผลการประเมิน (Overall Band)

ตารางคะแนนผลการประเมินหมวด 1-6

หมวดและหัวข้อประเมิน	คะแนนเต็ม	ร้อยละ คะแนนที่ได้	คะแนน ประเมิน
หมวด 1 การนำองค์กร	115 คะแนน		21
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	65 คะแนน	19	12
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	50 คะแนน	18	9
หมวด 2 กลยุทธ์	90 คะแนน		16
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	45 คะแนน	17	8
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	45 คะแนน	19	8
หมวด 3 ลูกค้า	85 คะแนน		17
3.1 ความคาดหวังลูกค้า	40 คะแนน	20	8
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	45 คะแนน	20	9
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	90 คะแนน		15
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	45 คะแนน	18	8
4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้	45 คะแนน	15	7
หมวด 5 บุคลากร	85 คะแนน		12
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	40 คะแนน	15	6
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	45 คะแนน	14	6
หมวด 6 การปฏิบัติการ	85 คะแนน		16
6.1 กระบวนการทำงาน	40 คะแนน	19	8
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	45 คะแนน	19	8
รวม	550 คะแนน		97

ตารางคะแนนผลการประเมิน ผลลัพธ์ หมวด 7

หัวข้อประเมิน	คะแนนเต็ม	ร้อยละ คะแนนที่ได้	คะแนนประเมิน
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและ บริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและ ด้านกระบวนการ	120 คะแนน	4	5
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	80 คะแนน	4	3
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	80 คะแนน	4	3
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการ กำกับดูแลองค์กร	80 คะแนน	4	3
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	90 คะแนน	4	4
รวม	450 คะแนน		18

คะแนนรวมหมวดกระบวนการ (หมวด 1 - 6)	เท่ากับ 97 คะแนน	Early Development
คะแนนรวมหมวดผลลัพธ์ (หมวด 7)	เท่ากับ 18 คะแนน	Early Development
สรุปภาพรวม	เท่ากับ 115 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 และวงจรการปรับปรุงที่ตามมาด้วย <u>นวัตกรรมหรือการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ</u>	60%
มีแนวทางและนำสู่การปฏิบัติ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำงานสอดคล้องกันตามความต้องการขององค์กร <u>มีประสิทธิภาพและเป็นระบบตอบสนองคำถามระดับโดยรวมทั้งหมด</u> โดยมีการประเมินกระบวนการตามข้อเท็จจริง และวงจรการปรับปรุงที่ตามมาด้วย <u>นวัตกรรมหรือการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ</u> 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 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 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	1. การให้ความรู้และคำแนะนำด้านมาตรฐานการศึกษา (ผ่านการประชุม/อบรม) 2. การเผยแพร่ข้อมูลและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร 3. การสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรที่ตอบสนองความต้องการของสังคม 4. การสนับสนุนโอกาสทางการศึกษาแก่ผู้ที่มีศักยภาพแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ 5. การออกเอกสารทางการศึกษาแก่นักศึกษาและบุคลากรภายใน
2. วิสัยทัศน์	เปลี่ยนผ่านบริการวิชาการและงานทะเบียนสู่ดิจิทัล ที่รวดเร็ว ไร้รอยต่อ และยั่งยืน
3. ค่านิยม	ค่านิยม “T.E.A.M.” T : Technology & Trust “ทันเทคโนโลยี สร้างความน่าเชื่อถือ” เราใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับบริการ และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส E : Excellence & Empathy “มุ่งความเป็นเลิศ ใส่ใจผู้รับบริการ” เราพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อส่งมอบบริการคุณภาพสูงสุด และเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างลึกซึ้ง A : Agility & Accuracy “คล่องตัว แม่นยำ” เราทำงานด้วยความรวดเร็วและยืดหยุ่นในการปรับตัวต่อสถานการณ์ พร้อมทั้งรักษาความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลในระดับสูงสุด M : Motivation & Modernization “สร้างแรงจูงใจ พัฒนาสู่ความทันสมัย” เราสร้างพลังและแรงจูงใจในการทำงานร่วมกัน เพื่อเปิดรับนวัตกรรมและวิธีการทำงานใหม่ๆ ที่ก้าวทันยุคสมัย
4. พันธกิจ	1. พัฒนาระบบงานทะเบียนและบริการวิชาการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย เพื่อให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และโปร่งใสในทุกมิติ 2. สร้างระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยใช้หลักธรรมาภิบาลและการจัดการคุณภาพสากล เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายของมหาวิทยาลัย 3. สนับสนุนงานบริการการศึกษาอย่างครบวงจร ครอบคลุมการให้ข้อมูล การแนะแนว และการบริการนักศึกษา-บุคลากรให้มีคุณภาพและมาตรฐาน 4. ส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการ ทั้งด้านการเรียนการสอน

OP in brief	ข้อมูล
	การวิจัย และการพัฒนานวัตกรรม เพื่อยกระดับคุณภาพทางวิชาการของมหาวิทยาลัย 5. พัฒนางานบูรณาการการเรียนรู้กับการทำงาน (Work-Integrated Learning) โดยร่วมมือกับสถานประกอบการ ชุมชน และภาคีเครือข่าย เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะบัณฑิตให้พร้อมต่อการทำงานจริง 6. บูรณาการการทำงานทุกมิติในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยเน้นการทำงานร่วมกัน การมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อความเป็นองค์กรบริการวิชาการและงานทะเบียนที่ขับเคลื่อนด้วยดิจิทัลอย่างยั่งยืน
5. สมรรถนะหลัก	1. การบริหารจัดการระบบสารสนเทศทางการศึกษา – มุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการนักศึกษาใหม่ ระบบทะเบียนกลาง และระบบข้อมูลทางการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ 2. การออกแบบและพัฒนาหลักสูตร – สนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน รวมถึงหลักสูตรระยะสั้น และหลักสูตรบูรณาการ 3. การสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต – ส่งเสริมการพัฒนากำลังคนและบัณฑิตนักปฏิบัติที่มีทักษะสูง พร้อมรองรับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและตลาดแรงงาน 4. การให้บริการข้อมูลทางวิชาการอย่างครบวงจร – ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับงานทะเบียน การแนะแนว การรับเข้า และการเรียนการสอนอย่างมีมาตรฐานและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ 5. การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ – มีแผนงานที่ชัดเจน แนวปฏิบัติ และคู่มือที่ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาองค์กร 6. ความสามารถในการปรับตัวและสร้างนวัตกรรม – รองรับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เทคโนโลยี และการศึกษา โดยมุ่งเน้นกรอบความคิดแบบ Adaptive Mindset
6. บุคลากร	จำนวน 31 คน แบ่งเป็น บุคลากรสายวิชาการ 3 คน จำแนกเป็น อาจารย์ 1 คน ผศ. 2 คน, บุคลากรสายสนับสนุน 28 คน
7. สินทรัพย์	อาคารสถานที่ ห้องปฏิบัติงานแบ่งเป็นชั้น 2 จำนวน 3 ห้อง และชั้น 4 จำนวน 1 ห้อง อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ 1. มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน เครื่องพิมพ์ และถ่ายเอกสาร 2. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อการดำเนินงานของบุคลากรและเพื่อการบริหารสำหรับผู้รับบริการ

OP in brief	ข้อมูล
	3. เครื่องสำรองไฟเพื่อป้องกันปัญหาจากไฟฟ้าดับในส่วนกลุ่มงานบริการการศึกษาที่ดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 4. อุปกรณ์ไฮดรอลิกและอุปกรณ์ด้านการบริหารจัดการองค์กร 5. มีระบบทะเบียนกลางในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับงานทะเบียน การลงทะเบียน ประมวลผลการศึกษา ข้อมูลหลักสูตร ข้อมูลนักศึกษา การให้บริการออกเอกสารการศึกษา
8. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ดำเนินงานภายใต้กรอบกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานที่หลากหลายเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส และมีคุณภาพ
9. โครงสร้างองค์กร	ประกอบด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานหลักสูตรการศึกษา กลุ่มงานรับนักศึกษาใหม่ กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล กลุ่มงานเอกสารการศึกษา กลุ่มงานคอมพิวเตอร์ตามรายงาน OP หน้า 6
10. ผู้เรียน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นักศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาบัณฑิตศึกษา ผู้ให้ทุนวิจัย ชุมชน ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิตศิษย์เก่า
11. ความต้องการและความคาดหวัง	ด้านการจัดการศึกษา 1. ข้อมูลและการบริการที่อำนวยความสะดวกด้านการสมัครเรียน ได้แก่ ข้อมูลหลักสูตร สาขาวิชา ข้อมูลการเรียนการสอน ข้อมูลค่าใช้จ่ายในการศึกษา ข้อมูลการให้ทุนการศึกษา ข้อมูลโครงการพิเศษต่างๆ และคาดหวังว่าจะสำเร็จการศึกษาและได้ประกอบอาชีพตามที่ฝัน 2. ได้รับคำปรึกษา และการบริการที่อำนวยความสะดวกด้านข้อมูลในการเรียน คำปรึกษาและอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเรียน การขอเอกสารทางการศึกษา และคาดหวังว่าจะมีระบบบริการที่ดีและสะดวกรวดเร็ว โดยใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ 3. ระบบที่ช่วยในการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการค้นคว้าและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และคาดหวังให้มีการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียน การทำวิจัย และแนวทางในการต่อยอดทางวิชาการได้

OP in brief	ข้อมูล
	ด้านการวิจัย 1. ระบบที่ช่วยให้สามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพเกี่ยวกับการจัดสรรทุนการศึกษาและคาดหวังให้มีเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับนักศึกษาที่ได้รับทุนเพื่อปรับปรุงนโยบายด้านทุนการศึกษา 2. ความร่วมมือเพื่อสร้างโอกาสในการสนับสนุนนักศึกษาที่มีศักยภาพ และคาดหวังให้มีช่องทางการสนับสนุนทุนการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1. ข้อมูลด้านการจัดการเรียนการสอน สิทธิต่างๆ การผ่านตามข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อให้บุตรหลานสำเร็จการศึกษา และคาดหวังว่าจะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษา ชีวิตความเป็นอยู่ ความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายในการศึกษา ผ่านช่องทางการสื่อสารที่สะดวกและรวดเร็ว 2. ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะที่บัณฑิตได้รับในการเรียน แนวทางการประเมินศักยภาพบัณฑิตจากมุมมองของนายจ้าง และช่องทางให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพของหลักสูตรและความพร้อมของบัณฑิต และคาดหวังช่องทางสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และความโปร่งใสและถูกต้องของข้อมูล 3. ข้อมูลหลักสูตรที่สำเร็จการศึกษา การรับรองหลักสูตรจากมหาวิทยาลัย การขอเอกสารทางการศึกษากรณีสูญหาย/ชำรุด และคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดีผ่านช่องทางการสื่อสารที่สะดวกและรวดเร็ว
12. ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือและข้อกำหนดที่สำคัญ	ผู้ส่งมอบ กองกลาง กองคลัง กองนโยบายและแผน คู่ความร่วมมือ โรงเรียนที่ได้ทำการ MOU กับมหาวิทยาลัย สถานประกอบการ สป.อว. มหาวิทยาลัยในประเทศและต่างประเทศ
13. ลำดับในการแข่งขัน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา (มทร.ล้านนา) มีจุดเด่นในด้านการพัฒนาบัณฑิตที่มีความเชี่ยวชาญในเชิงปฏิบัติและเทคโนโลยี โดยเน้นการเชื่อมโยงกับความต้องการของตลาดแรงงานในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ
14. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่สร้างโอกาสในการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือด้านวิชาการ คือ การกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรในสำนักให้มีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ โดยในอนาคตสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีแนวทางในการใช้สารสนเทศเข้ามาช่วยในการ

OP in brief	ข้อมูล
	ดำเนินงานซึ่งระบบสารสนเทศและข้อมูลจะทำให้เกิดการเทียบเคียงสมรรถนะ ก่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
15. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ	มทร.ล้านนา น่าน มีแหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ ได้แก่ ฐานข้อมูล CHE QA Online, ฐานข้อมูล สป.อว. (สำนักงานปลัดกระทรวง อว.), ฐานข้อมูลจากสำนักงานวิจัยแห่งชาติ (วช.), เว็บไซต์และรายงานประจำปีของ RMUTSB และ RMUTL, แผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง เป็นต้น
16. ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ 1. ระบบงานทะเบียนที่ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล เช่น การลดการใช้กระดาษในการส่งคะแนนเป็นระบบส่งคะแนนออนไลน์ รวมถึงการนำตู้อบริการเอกสารการศึกษาอัตโนมัติมาใช้เพื่อลดค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากร และเพิ่มความสะดวกสบายให้กับนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ 2. ระบบรับนักศึกษาใหม่ที่ต้องพัฒนากลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบรับสมัครที่รวดเร็วให้ตอบสนองความต้องการของผู้สมัครอย่างทันทั่วทั้งที่ พร้อมทั้งจัดการแนะแนวเชิงรุกเพื่อดึงดูดผู้เรียนให้สมัครมากขึ้น 3. มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตประกาศที่เกี่ยวกับระบบทะเบียนสะสมหน่วยกิตและผลการศึกษาลำสำหรับผู้เรียนในระบบ นอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย ธนาคารหน่วยกิต เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตมหาวิทยาลัยให้งบประมาณจากแผนการพัฒนาศึกษาเพื่อให้สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำหลักสูตรระยะสั้น ธนาคารหน่วยกิต 4. มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาหลักสูตรการศึกษาเพื่อมุ่งเน้นบัณฑิตนักปฏิบัติ และยกระดับหลักสูตรทุกพื้นที่ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร 2565 และใช้ระบบการประเมินคุณภาพ AUA QA ระดับหลักสูตร เพื่อให้สามารถแข่งขันกับหลักสูตรมหาวิทยาลัยได้ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ 1. การสร้างระบบงานทะเบียนที่ง่ายต่อการใช้งานสำหรับนักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ พร้อมด้วยรูปแบบการสื่อสารที่เป็นมิตรและมีความเสถียรสูง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดความซับซ้อนในการดำเนินงาน

OP in brief	ข้อมูล
	2. มหาวิทยาลัยมีระบบรับสมัครที่รวดเร็วและมีความน่าเชื่อถือ พร้อมด้วยทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในกระบวนการรับสมัคร นอกจากนี้ยังมีเครื่องมือดิจิทัลที่ช่วยอำนวยความสะดวก เช่น แพลตฟอร์มออนไลน์ที่รองรับการสมัครได้ทุกที่ตลอดเวลา รวมถึงการใช้ฐานข้อมูลที่แม่นยำในการจัดการข้อมูลผู้สมัคร ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้สมัครได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความประทับใจตั้งแต่แรกพบ 3. มหาวิทยาลัยมีระบบทะเบียนสะสมหน่วยกิตที่เชื่อมโยงกันอย่างมีประสิทธิภาพ รองรับผู้เรียนในระบบ นอกหลักสูตร และการศึกษาตามอัธยาศัย พร้อมทั้งธนาคารหน่วยกิตที่ใช้งานง่ายและมีความเสถียรสูง ด้วยการพัฒนาาระบบดิจิทัลที่ตอบโจทย์ผู้ใช้งานทุกช่วงวัย มหาวิทยาลัยจึงสามารถเพิ่มความสะดวกและสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่มีคุณภาพให้กับผู้เรียนได้อย่างต่อเนื่อง 4. มหาวิทยาลัยมีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการพัฒนาหลักสูตรและโครงการทางการศึกษา โดยเฉพาะการบริหารงบประมาณที่มุ่งเน้นเป้าหมายชัดเจน ทั้งยังมีความพร้อมในการสร้างระบบการจัดการธนาคารหน่วยกิตที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนทุกระดับ โดยมีการบูรณาการระหว่างการจัดการทรัพยากรและการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด 5. การสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร 2565 และการประเมินคุณภาพหลักสูตรโดยใช้ระบบ AUN-AQ โดยเป็นระบบมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับของประเทศ การสนับสนุนให้การพัฒนาหลักสูตรตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder : SHs) ความต้องการของหลักสูตรด้านวิชาชีพแบบเน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ (Outcome – based education: OBE) ตามกฎกระทรวงมาตรฐานหลักสูตรการศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2568 การพัฒนาหลักสูตรของมหาวิทยาลัยมุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติวิชาชีพ เพื่อสร้างสรรค์เทคโนโลยีและนวัตกรรมสู่ชุมชนอย่างยั่งยืน ตามปรัชญาการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา และตอบโจทย์การเป็นมหาวิทยาลัยกลุ่มที่ 2 กลุ่มพัฒนาเทคโนโลยีและส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม

OP in brief	ข้อมูล
17. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	ระบบการบริหารงานหลักสูตรให้มีคุณภาพ - มีการใช้ SMART Goals, OKRs และ SWOT Analysis เพื่อกำหนดเป้าหมายและวางแผนยุทธศาสตร์ ระบบการจัดการความรู้เพื่อสร้างแนวทางปฏิบัติที่ดี - มีการใช้ Google Sheets เป็นแพลตฟอร์มสำหรับการจัดการความรู้และแสดงความคิดเห็น การได้รับการรับรองคุณภาพระดับสากล - มีการนำ EdPEx และกรอบ L-U-C-S มาใช้บริหารจัดการงานองค์กรให้สอดคล้องกับมาตรฐานระดับสากล

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

กำหนดการตรวจประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
ประจำปีการศึกษา 2567

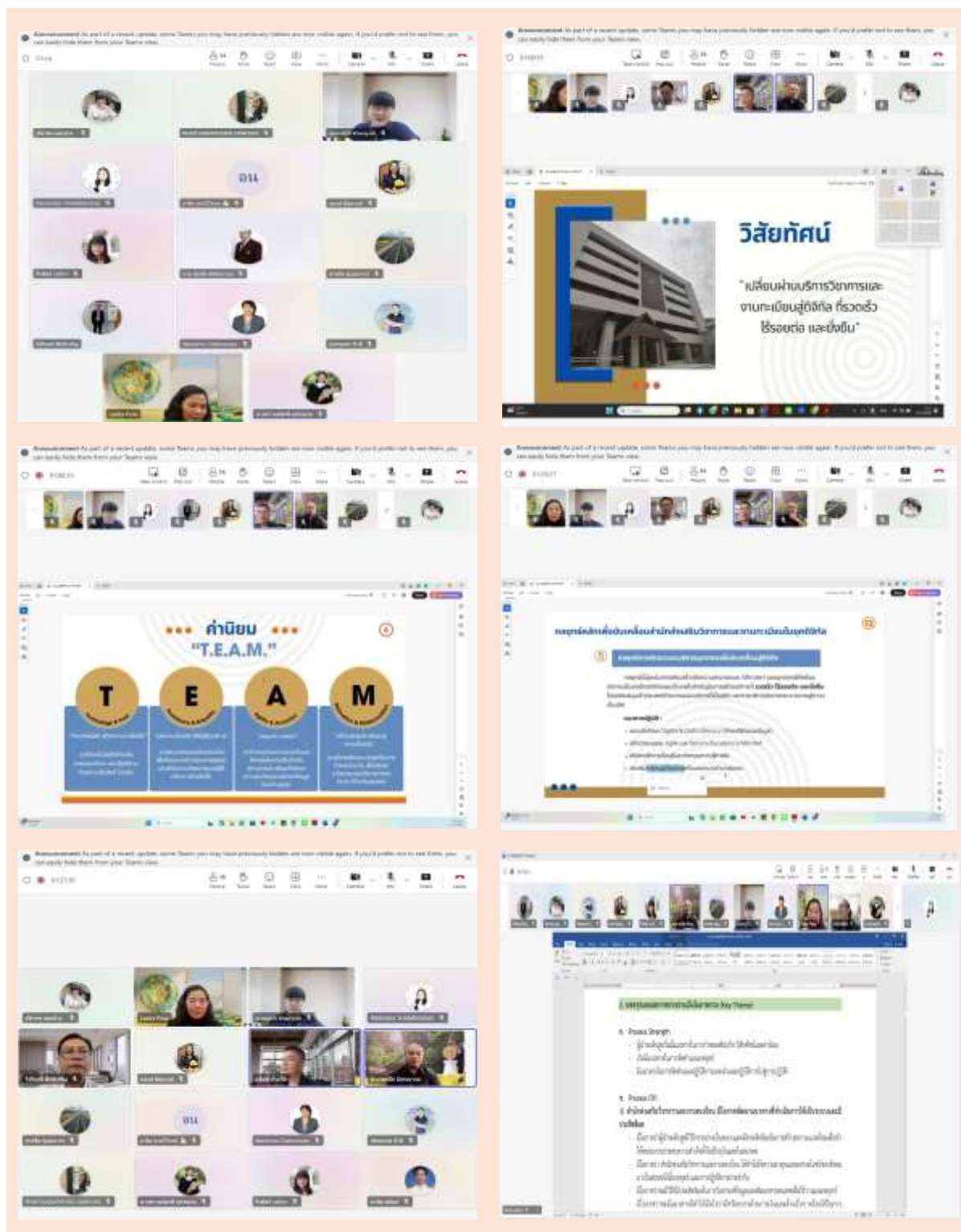
หน่วยงาน : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
วัน/เดือน/ปี : 4 พฤศจิกายน 2568
สถานที่ดำเนินงาน : ผ่านระบบออนไลน์

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 ๒๐๐๗ / 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. นายณที สัมประพันธ์	ประธานกรรมการ
๒. นายชาคริต ชูขุขยากร	กรรมการ
๓. นายอดิเรก ชัยนวกุล	กรรมการ
๔. นางอนงค์ มัลลวงค์	เลขานุการ

สถาบันวิจัยและพัฒนา

๑. นายณที สัมประพันธ์	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 คำแปน	กรรมการ
๔. นางจิรพัชร วงศ์ทา	เลขานุการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย อัครนรากุล	ประธานกรรมการ
๒. รองศาสตราจารย์วัชรินทร์ สิทธิเจริญ	กรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรนุช คำแปน	กรรมการ
๔. นางสาวรุจิราพร แสงบัว	เลขานุการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑. นายชาคริต ชูพัฒนาก	ประธานกรรมการ
๒. รองศาสตราจารย์วัชรินทร์ สิทธิเจริญ	กรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรนุช คำแปน	กรรมการ
๔. นางจิรพัชร วงศ์ทา	เลขานุการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

๑. นายณัฏฐ์ สัมประพันธ์	ประธานกรรมการ
๒. นายอดิเรก ชัยนวกุล	กรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริประภา ชัยเนตร	กรรมการ
๔. นายอาริต นาควิโรจน์	เลขานุการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย อัครนรากุล	ประธานกรรมการ
๒. นายณัฏฐ์ สัมประพันธ์	กรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สิทธิโรจน์ เลิศอนันต์พัฒน์	กรรมการ
๔. นายอาริต นาควิโรจน์	เลขานุการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก

๑. นายณัฏฐ์ สัมประพันธ์	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย อัครนรากุล	กรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริประภา ชัยเนตร	กรรมการ
๔. นางสาวปณิสรา ธรรมเรือง	เลขานุการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน...

- ๓ -

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน

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

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง

- | | |
|--|---------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย อัครนรากุล | ประธานกรรมการ |
| ๒. นายทธี สัมบูรณ์พันธ์ | กรรมการ |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรุณฯ 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

อ. นาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อนันท์ นาน)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา