



รายงานการตรวจประเมิน (Feedback Report)
หน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
ประจำปีการศึกษา 2568
วันที่ 22 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2569

โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ
[Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX]
ฉบับปี พ.ศ. 2567 - 2570

รายชื่อคณะกรรมการตรวจประเมิน

๕๕๕

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.รัช อารีราษฎร์)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



..... กรรมการ

(ดร.กฤตภาส วงศ์มา)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



..... กรรมการและเลขานุการ

(นางรัศมี ทองเกิด)

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

สารบัญ

	หน้า
ผลการตรวจประเมินโดยภาพรวม (Key Theme)	1
ก. จุดเด่นกระบวนการที่สำคัญ (Process Strength)	1
ข. โอกาสในการพัฒนากระบวนการที่สำคัญ (Process OFI)	2
ค. จุดเด่นด้านผลลัพธ์ที่สำคัญ (Result Strength)	4
ง. โอกาสในการพัฒนาด้านผลลัพธ์ที่สำคัญ (Result OFI)	4
ผลการตรวจประเมินแยกหมวดหมู่และหัวข้อ	5
หมวด 1 การนำองค์กร	5
หมวด 2 กลยุทธ์	9
หมวด 3 ลูกค้า	12
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	15
หมวด 5 บุคลากร	18
หมวด 6 การปฏิบัติการ	22
หมวด 7 ผลลัพธ์	25
ตารางสรุปคะแนนผลการประเมิน (Overall Band)	32
ข้อค้นพบของคณะกรรมการจากการสัมภาษณ์	33
ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)	34
ภาคผนวก	42

ผลการตรวจประเมินโดยภาพรวม (Key Theme)

ก. จุดเด่นกระบวนการที่สำคัญ (Process Strength)

1. ผู้นำระดับสูงแสดงถึงการเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบ ที่สะท้อนค่านิยมด้านความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน (Student-Centered Excellence) และลูกค้ำกลุ่มอื่น ผ่านการดำเนินการหลายด้าน ดังนี้

1.1) 3.1ก1, 3.1ก2 ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี

1.2) 3.1ข1 ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินการกำหนดผู้เรียน ลูกค้ำ และส่วนตลาด

1.3) 3.1ข2 ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินการ จัดการศึกษา วิจัยและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ

1.4) 3.2ก1, 3.2ก2 ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินการ สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่น

1.5) 3.2ก4 ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินการ การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

1.6) 3.2ข ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินการ ค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่น

1.7) 6.1ก2 ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินการออกแบบหลักสูตรและบริการ

1.8) 6.1ก4 ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินการออกแบบกระบวนการทำงาน

1.9) 6.1ข2 ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการ

การดำเนินการดังกล่าว มีความสำคัญในตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่น เพื่อให้บรรลุพันธกิจของสำนักฯ

2. ผู้นำระดับสูงแสดงถึงการเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบ ที่สะท้อนค่านิยมด้านการนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary Leadership) ผ่านการดำเนินการหลายด้าน ดังนี้

2.1) 1.1ก1 ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม

2.2) 1.1ข ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการสื่อสาร

2.3) 1.2ก1 ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการกำกับดูแลองค์กร

2.4) 1.2ก2 ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินผลการดำเนินการ

2.5) 2.1ก(1) ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการวางแผนกลยุทธ์

2.6) 2.1ก(2) ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

2.7) 2.2ก(1) ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

2.8) 2.2ก(2) ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ

2.9) 2.2ข ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

การดำเนินงานดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูงมีความมุ่งมั่นในการกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม และถ่ายทอดแนวทางไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำแนวทางไปสู่การปฏิบัติที่มุ่งเน้นการบรรลุ วิสัยทัศน์ของสำนักฯ

3. ผู้นำระดับสูงแสดงถึงการเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบ ที่สะท้อนค่านิยมด้านการให้ความสำคัญกับคน ((Valuing People) ผ่านการดำเนินการหลายด้าน ดังนี้

3.1) 5.1ก1 ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินการประเมินขีดความสามารถและ อัตรากำลังบุคลากร

3.2) 5.1ก2 ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินการสรรหา ว่าจ้าง และดูแลบุคลากรใหม่

3.3) 5.2ก1 และ ก2 ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินการกำหนดปัจจัยขับเคลื่อน บุคลากร และกาสรประเมินความผูกพันบุคลากร

3.4) 5.2ค1 ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินการจัดระบบผลการปฏิบัติงานของ บุคลากร

3.5) 5.2ค3 ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพ

3.6) 5.2ค4 ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานด้านความเสมอภาคและการใช้เข้ามามี ส่วนร่วม

3.7) 6.2ค1 ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินการจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ให้มีความปลอดภัย

การดำเนินการดังกล่าว มีความสำคัญในการตอบสนองต่อการพัฒนาองค์กรและบุคลากร เพื่อรองรับการ เปลี่ยนแปลง และการบรรลุพันธกิจของสำนักฯ

ข. โอกาสในการพัฒนากระบวนการที่สำคัญ (Process OFI)

1. สำนักมีโอกาสพัฒนาแนวทางที่ดำเนินการให้เป็นระบบและมีประสิทธิผลหลายเรื่อง ดังนี้

1.1) 1.1ค1 ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

1.2) 1.2ก3 ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบในการทบทวนผลการดำเนินการของหน่วยงาน

1.3) 1.2ข1 ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบในการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และ มาตรฐานคุณภาพ

1.4) 1.2ข2 ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบในการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

1.5) 1.2ค1 ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบในความผาสุกของสังคม

1.6) 2.1ก(3) ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบ ในการวิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์และนวัตกรรม

1.7) 2.1ข(2) ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล ในการพิจารณาวัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์

1.8) 2.2ก(4) ไม่ชัดเจนในรายละเอียดของแผนด้านบุคลากร ที่คำนึงถึงผลกระทบ และการ เปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นต่อความจำเป็นในด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลังของบุคลากร

1.9) 2.2ก(5) ไม่ชัดเจนในรายละเอียดของตัววัดผลการดำเนินการที่ใช้ติดตามความสำเร็จ และประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตัววัดที่เป็น Lagging Indicators

1.10) 3.2ก3 ไม่มีแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินงานการจัดทำข้อร้องเรียนจากผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น

1.11) 4.2ก(1) ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล ในการทวนสอบและความมั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้มีคุณภาพ

1.12) 4.2ก(2) ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล ในการข้อมูลและสารสนเทศ มีความพร้อมใช้

1.13) 4.2ก(2) ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบ ในการข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้

1.14) 5.1ก3 ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินงานการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

1.15) 5.1ก4 ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินงานการจัดระบบการทำงานของบุคลากร

1.16) 5.1ข(1) ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบ ในการสร้างความมั่นใจในสถานที่ทำงานมีสุขภาพ และความสะดวกในการเข้าถึงที่ทำงาน

1.17) 5.1ข(2) ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบ ในการจัดให้มีค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์

1.18) 5.2ข ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบ ในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร

1.19) 5.2ค2 ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินงานการพัฒนาผลงานของบุคลากร

1.20) 6.2ข ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบ ในการจัดการเครือข่ายอุปทาน

การมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล อาจช่วยให้สำนักฯ บรรลุผลสำเร็จครอบคลุมทุกพันธกิจ เพื่อมุ่งไปสู่วิสัยทัศน์

2. สำนักฯ มีโอกาสพัฒนาแนวทางในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยมีการใช้ข้อมูล สารสนเทศ หรือผลลัพธ์ของตัวชี้วัดกระบวนการต่างๆ ดังนี้

2.1) การประเมินและปรับปรุงกระบวนการด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร

2.2) การประเมินและปรับปรุงกระบวนการด้านกระบวนการจัดทำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

2.3) การประเมินและปรับปรุงกระบวนการด้านลูกค้า

2.4) การประเมินและปรับปรุงกระบวนการด้านการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการ

2.5) การประเมินและปรับปรุงกระบวนการด้านบุคลากร

2.6) การประเมินและปรับปรุงกระบวนการด้านการปฏิบัติการ

ค. จุดเด่นด้านผลลัพธ์ที่สำคัญ (Result Strength)

สำนักฯ แสดงผลลัพธ์บางเรื่องที่มีระดับดีและ/หรือมีแนวโน้มดีขึ้น ดังนี้

1) ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ เช่น ร้อยละความถูกต้องของการลงรายการ จำนวนผู้เข้ารับบริการห้องสมุด ร้อยละระบบเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ร้อยละของเครื่องคอมพิวเตอร์ในชั้นเรียนที่พร้อมรองรับการเรียนการสอน ร้อยละของนักศึกษาที่สอบผ่านการทดสอบทักษะด้านดิจิทัลตามเกณฑ์มาตรฐาน สถิติการเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินในองค์กร (การโจมตีทางเครือข่ายที่สำเร็จ) จำนวนครั้งการสำรองข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ เป็นต้น

2) ผลลัพธ์ด้านลูกค้า เช่น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้บริการทรัพยากรการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

3) ผลลัพธ์ด้านบุคลากร เช่น จำนวนบุคลากรที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการรักษาความปลอดภัยใน ชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากร ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะ/ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

4) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร เช่น ร้อยละของบุคลากรที่รับรู้และเข้าใจทิศทางการนำองค์กร จำนวนช่องทางการสื่อสารของสำนักสู่บุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสำนักฯ จำนวนโครงการ/กิจกรรมการบริการวิชาการที่ตอบสนอง ต่อความต้องการของสังคมและชุมชน เป็นต้น

5) ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ เช่น ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดิน ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณรายได้ ร้อยละการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดตาม แผนกลยุทธ์ ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนปฏิบัติการประจำปี เป็นต้น

ง. โอกาสในการพัฒนาด้านผลลัพธ์ที่สำคัญ (Result OFI)

สำนักฯ ไม่แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญหลายเรื่อง ดังนี้

1) ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ เช่น ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ ที่ไม่ครบกระบวนการหลายเรื่อง ที่ระบุไว้ใน 6.1 ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายอุปทานที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กรหลายหน่วยงาน เป็นต้น

2) ผลลัพธ์ด้านลูกค้า เช่น ผลลัพธ์ความผูกพันของลูกค้ากลุ่มอื่น นอกเหนือจากนักศึกษาบุคลากรภายใน เช่น ผู้รับบริการภายนอก คู่ความร่วมมืออื่น ๆ เป็นต้น

3) ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ผลลัพธ์ด้านความผูกพันบุคลากรที่สำคัญหลายเรื่อง เช่น บุคลากรที่ได้รับรางวัลจากงานต่าง ๆ ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจต่อนโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรประเภทต่าง ๆ เป็นต้น

4) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร ได้แก่ ผลลัพธ์ตัววัด หรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัติได้เหนือกว่า ด้านจริยธรรม เช่น จำนวนข้อร้องเรียนผู้บริหารที่มีผลความผิดจริงตามการละเมิด กฎหมายหรือข้อบังคับ ความเชื่อมั่นที่มีต่อผู้นำ เป็นต้น

5) ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ ได้แก่ ผลลัพธ์ หรือตัววัดที่สำคัญด้านการตลาด รวมไปถึงส่วนแบ่งตลาด เช่น ตำแหน่งในตลาด เป็นต้น

ผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ

หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

Score Overall : 20..... Band : 2.....

STRENGTHS

Item Reference : **1.1ก1**

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม (A)
- ผู้นำนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ถึงผู้รับผิดชอบ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน (D)

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม ตามรูปที่ 1.1-1 และ ภาพที่ 1.1-2
- การนำแนวทางถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามตารางที่ 1.1-2 และผลลัพธ์ 7.4ก(1)-1
- มีการแสดงการปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยม ตามตารางที่ 1.1-1

Potential Impact of Addressing :

การที่ผู้บริหารเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินงานแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูงมีความมุ่งมั่นในการกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม และถ่ายทอดแนวทางไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำแนวทางไปสู่การปฏิบัติที่มุ่งเน้นการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร

Item Reference : **1.1ก2**

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (A)
- ผู้นำนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ถึงผู้รับผิดชอบ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน (D)

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม ตามกระบวนการ 6 ขั้นตอนใน SAR หน้า 14-15
- การนำแนวทางถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามตารางที่ 1.1-2 และผลลัพธ์ 7.4ก(4)-1

Potential Impact of Addressing :

การที่ผู้บริหารเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินงานแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูงมีความมุ่งมั่นในการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม และถ่ายทอดแนวทางไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำแนวทางไปสู่การปฏิบัติที่มุ่งเน้นการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร

Item Reference : 1.1ข

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการสื่อสาร (A)
- ผู้นำนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ถึงผู้รับผิดชอบ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน (D)

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการสื่อสาร ตามกระบวนการ 6 ขั้นตอนใน SAR หน้า 17-18
- การนำแนวทางถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามรูปที่ 1.1-2, ผลการถ่ายทอดตาม 7.4ก(1)-2
- มีวิธีการสื่อสาร ตามตารางที่ 1.1-3

Potential Impact of Addressing :

การที่ผู้บริหารเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินการถ่ายทอด ประเด็นต่าง ๆ ดังกล่าวอาจจะช่วยให้บุคลากรของหน่วยงานได้รับรู้ รับทราบ เข้าใจแนวทางของหน่วยงาน และนำสู่การปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้

Item Reference : 1.1ค2

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง (A)

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังตามกระบวนการ 7 ขั้นตอนใน SAR หน้า 19

Potential Impact of Addressing :

การที่ผู้บริหารมีแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินงานแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูงมีความมุ่งมั่นในการนำองค์กรพัฒนาตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อนำแนวทางไปสู่การปฏิบัติที่มุ่งเน้นการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item Reference : 1.1ค1

Finding :

- ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ(A)

Evidence :

- แนวทางที่เป็นระบบ ได้แก่ การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยแสดงให้เห็นถึงการที่ผู้บริหารระดับสูงมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติทุกภาคส่วน เพื่อนำแนวทางไปสู่การปฏิบัติที่มุ่งเน้นในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จในการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

Score Overall : 15..... Band : 2.....

STRENGTHS

Item Reference : **1.2ก1**

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการกำกับดูแลองค์กร (A)

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการกำกับดูแลองค์กร ตามรูปที่ 1.2-1
- มีการกำกับดูแลองค์กร ตามตารางที่ 1.2-1

Potential Impact of Addressing :

การที่ผู้บริหารมีแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินงานแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูงมีความมุ่งมั่นในการนำองค์กรพัฒนาตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อนำแนวทางไปสู่การปฏิบัติที่มุ่งเน้นการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร

Item Reference : **1.2ก2**

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินผลการดำเนินการ (A)

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการประเมินผลการดำเนินการ ตามรูปที่ 1.2-1 ขั้นตอนที่ 5 และกระบวนการ 6 ขั้นตอน ตามรายละเอียดใน SAR หน้า 22

Potential Impact of Addressing :

การที่ผู้บริหารมีแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินผลการดำเนิน แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูงมีความมุ่งมั่นในการนำองค์กรพัฒนาตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อนำแนวทางไปสู่การปฏิบัติที่มุ่งเน้นการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร

Item Reference : **1.2ค2**

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการส่งเสริมสนับสนุนชุมชน (A)
- ผู้นำนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ถึงผู้รับผิดชอบ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน (D)

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการส่งเสริมสนับสนุนชุมชนตามรูปที่ 1.2-2
- ผลลัพธ์การถ่ายทอด ตามตารางที่ 1.2-7

Potential Impact of Addressing :

การที่ผู้บริหารมีแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินงานแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูงบริการชุมชนในเขตพื้นที่บริการ เพื่อนำองค์กรไปสู่การปฏิบัติที่มุ่งเน้นการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item Reference : 1.2ก3

Finding :

- ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบในการทบทวนผลการดำเนินการของหน่วยงาน (A)

Evidence :

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบ

Potential Impact of Addressing :

การที่ผู้บริหารมีแนวทางที่เป็นระบบในการทบทวนผลการดำเนินงาน แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูงมีความมุ่งมั่นในการนำองค์กรพัฒนาตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อนำแนวทางไปสู่การปฏิบัติที่มุ่งเน้นการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร

Item Reference : 1.2ข1

Finding :

- ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบในการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และมาตรฐานคุณภาพ (A)

Evidence :

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบ

Potential Impact of Addressing :

การที่ผู้บริหารมีแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินงานแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูงบริหารจัดการ และกำกับดูแลองค์กร โดยใช้กฎหมายเป็นหลัก เพื่อนำองค์กรไปสู่การปฏิบัติที่มุ่งเน้นการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร

Item Reference : 1.2ข2

Finding :

- ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบในการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (A)

Evidence :

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบ

Potential Impact of Addressing :

การที่ผู้บริหารมีแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินงานแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูงบริหารจัดการ และกำกับดูแลองค์กร โดยใช้หลักจริยธรรมเป็นหลัก เพื่อนำองค์กรไปสู่การปฏิบัติที่มุ่งเน้นการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร

Item Reference : 1.2ค1

Finding :

- ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบในความผาสุกของสังคม (A)

Evidence :

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบ

Potential Impact of Addressing :

การที่ผู้บริหารมีแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินงานแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูงเห็นความสำคัญของความผาสุกขององค์กร เพื่อนำองค์กรไปสู่การปฏิบัติที่มุ่งเน้นการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

Score Overall : 15..... Band : 2.....

STRENGTHS

Item Reference : 2.1ก(1)

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการวางแผนกลยุทธ์ (A)

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการวางแผนกลยุทธ์ ตามตารางที่ 2.1-1

Potential Impact of Addressing :

การที่ผู้บริหารมีแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินงานการวางแผนกลยุทธ์ แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูงมีความมุ่งมั่นในการนำองค์กร โดยการเตรียมการจัดทำแผนพัฒนาตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อนำแนวทางไปสู่การปฏิบัติที่มุ่งเน้นการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร

Item Reference : 2.1ก(2)

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (A)
- มีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในการวางแผนกลยุทธ์ ตามตารางที่ 2.1-1

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการวางแผนกลยุทธ์ ตามภาพที่ 2.1-1
- มีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในการวางแผนกลยุทธ์ ตามตารางที่ 2.1-1

Potential Impact of Addressing :

การที่ผู้บริหารมีแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินงานการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูงมีความมุ่งมั่นในการนำองค์กร โดยการเตรียมการจัดทำแผนพัฒนาตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำแนวทางไปสู่การปฏิบัติที่มุ่งเน้นการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร

Item Reference : 2.1ก(4)

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดจ้างคนภายนอก (A)

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการวางแผนกลยุทธ์ ตามแนวทาง 5 ขั้นตอน ใน SAR หน้า 35-36

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยในการนำองค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กร โดยจัดการบุคลากร ให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item Reference : 2.1ก(3)

Finding :

- ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล ในการวิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์และนวัตกรรม (A)

Evidence :

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบ

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยในการนำองค์กร โดยการวิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์และนวัตกรรม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กร โดยใช้นวัตกรรม ให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

Item Reference : 2.1ข(2)

Finding :

- ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล ในการพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (A)

Evidence :

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบ

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินการที่เป็นระบบอาจช่วย ส่งเสริมให้สถาบันมี แนวทางในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ที่สำคัญและเป้าประสงค์ ที่เกี่ยวข้องที่สำคัญที่สุด ที่จะทำให้สถาบัน สามารถดำเนินการให้ บรรลุวัตถุประสงค์และ เป้าประสงค์ของสถาบัน รวมทั้งอาจส่งผลให้การดำเนินของสถาบันบรรลุ วิสัยทัศน์ของของ สถาบัน

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

Score Overall : 15..... Band : 2.....

STRENGTHS

Item Reference : 2.2ก(1)

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (A)
- ผู้นำนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ถึงผู้รับผิดชอบ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน (D)

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินการการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติตามรูปที่ 2.2-1
- ผลการถ่ายทอดแนวทาง ได้ผลลัพธ์ตาม 2.1-4
- มีผลในวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์ที่สำคัญ ตามตารางที่ 2.1-4

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้ สถาบันสามารถจัดทำ แผนปฏิบัติการ ทั้ง แผนระยะสั้น และ แผนระยะยาว รวมถึงส่งเสริมให้การ จัดทำแผนปฏิบัติการ ของสถาบันสอดคล้อง และเป็นไปตาม วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สถาบัน กำหนด และตอบสนองต่อ ความท้าทายความ ได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ ของสถาบัน

Item Reference : 2.2ก(2)

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติตามรูปที่ 2.2-1
- ผู้นำนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ถึงผู้รับผิดชอบ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน (D)

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ ตามรูปที่ 2.2-1
- มีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ ตามตารางที่ 2.2-1

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้สถาบันสามารถนำแผน ปฏิบัติการ ทั้งแผนระยะสั้น และแผนระยะยาว ของสถาบัน ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิ ผลตามตัวชี้วัดที่กำหนด

Item Reference : 2.2ก(3)

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดสรรทรัพยากร (A)
- แนวทางในการดำเนินงานการจัดสรรทรัพยากร ตามรูปที่ 2.2-1 และตาม 3ขั้นตอน ใน SAR หน้า 50

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการจัดสรรทรัพยากร ตามรูปที่ 2.2-1 และตาม 3ขั้นตอน ใน SAR หน้า 50

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้สถาบันสามารถจัดสรรทรัพยากร เพื่อสนับสนุนการนำแผน ปฏิบัติการ ทั้ง แผนระยะสั้น และแผนระยะยาว ของสถาบัน ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิ ผลตามตัวชี้วัดที่กำหนด

Item Reference : 2.2ข

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (A)

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการรูปที่ 2.2-1

Potential Impact of Addressing :

การที่ผู้บริหารมีแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินงานการปรับเปลี่ยนแผน ปฏิบัติการ แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูงมีความมุ่งมั่นในการนำองค์กร โดยมีการดำเนินการตามแผน และมีการประเมินผลตามกรอบเวลาเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับเปลี่ยน เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่มุ่งเน้นการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร

Item Reference : 2.2ก(6)

Finding :

- แสดงรายละเอียดของการคาดการณ์ตัวชี้วัดที่สำคัญตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้น และระยะยาว

Evidence :

รายละเอียดแสดงในตามตารางที่ 2.1-4

Potential Impact of Addressing :

ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจจะเป็นประโยชน์ในการใช้เพื่อการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ สามารถนำไปใช้ในการเปรียบเทียบกับ คู่แข่ง คู่เทียบเพื่อการพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิผลยิ่ง ๆ ขึ้นไป

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item Reference : 2.2ก(4)

Finding :

- ไม่ชัดเจนในรายละเอียดของแผนด้านบุคลากร ที่คำนึงถึงผลกระทบ และการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นต่อความจำเป็นในด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลังของบุคลากร

Evidence :

ไม่พบ แผนด้านบุคลากร

Potential Impact of Addressing :

แผนดังกล่าวอาจสะท้อนถึงแนวทางการพัฒนาบุคลากร ที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงการอาจเกิดขึ้นต่อความจำเป็นในด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลังของบุคลากร

Item Reference : 2.2ก(5)

Finding :

- ไม่ชัดเจนในรายละเอียดของตัววัดผลการดำเนินการที่ใช้ติดตามความสำเร็จ และประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตัววัดที่เป็น Lagging Indicators

Evidence :

ไม่พบตัววัดเชิงประสิทธิผล

Potential Impact of Addressing :

ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจสะท้อนถึงการเป็นตัววัดที่สำคัญในการวัดประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ

หมวดที่ 3 ลูกค้ำ

3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ

Score Overall : 20..... Band : 2.....

STRENGTHS

Item Reference : 3.1ก1, 3.1ก2

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี ตามรูปที่ 3.1-1
- ผลการถ่ายทอดแนวทาง สู่บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง (D)

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี ตามรูปที่ 3.1-1
- ผลการถ่ายทอดแนวทาง ได้ผลลัพธ์ตามตาราง 3.1-1ม 3.1-2
- มีการกำหนด วิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกต ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น (C) และลูกค้ำที่พึงมี (FC) ตามตารางที่ 3.1-1

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้สถาบันสามารถนำข้อมูลที่ได้ ไปพัฒนาสารสนเทศ ที่มีประสิทธิภาพ และนำไปยกระดับคุณภาพ หรือการสนับสนุนการจัดการศึกษา การวิจัย และบริการ ให้มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่กำหนด

Item Reference : 3.1ข1**Finding :**

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานการกำหนดผู้เรียน ลูกค้ำ และส่วนตลาด (A)
- ผลการถ่ายทอดแนวทาง สู่บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง (D)

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการกำหนดผู้เรียน ลูกค้ำ และส่วนตลาด ตามรูปที่ 3.1-1
- ผลการถ่ายทอดแนวทาง ได้ผลลัพธ์ตามตาราง 3.1-3
- มีการจำแนกผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ตามตารางที่ 3.1-3

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้สถาบันสามารถนำข้อมูลที่ได้ ไปพัฒนาสารสนเทศ ที่มีประสิทธิภาพ และนำไปยกระดับคุณภาพ หรือการสนับสนุนการจัดการศึกษา การวิจัย และบริการ ให้มีประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนด

Item Reference : 3.1ข2**Finding :**

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานการ จัดการศึกษา วิจัยและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ (A)
- ผลการถ่ายทอดแนวทาง สู่บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง (D)

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการจัดการ ศึกษา วิจัยและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ตามกระบวนการ หัวข้อ 3.1ก(1)
- ผลการถ่ายทอดแนวทาง ได้ผลลัพธ์ตามตาราง 3.1-4
- มีหลักสูตรและบริการใหม่ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและลูกค้ำกลุ่มอื่น ตามตารางที่ 3.1-5

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้สถาบันสามารถนำข้อมูลที่ได้ ไปพัฒนาสารสนเทศ ที่มีประสิทธิภาพ และนำไปยกระดับคุณภาพ หรือการสนับสนุนการจัดการศึกษา การวิจัย และบริการ ให้มีประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนด

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT**Item Reference :****Finding :****Evidence :****Potential Impact of Addressing :**

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

Score Overall : 20..... Band : 2.....

STRENGTHS

Item Reference : **3.2ก1, 3.2ก2**

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานการ สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น (A)
- ผลการถ่ายทอดแนวทาง สู่บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง (D)

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการจัดการ สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ตามภาพ3.2-1
- ผลการถ่ายทอดแนวทาง ได้ผลลัพธ์ตามตาราง 3.2-1
- มีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์ของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามตารางที่ 3.2-1
- มีการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตามตารางที่ 3.2-2

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้สถาบันสามารถเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงาน สามารถตอบสนองกับความต้องการได้มากขึ้น ส่งผลต่อการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนด

Item Reference : **3.2ก4**

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานการ การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (A)
- ผลการถ่ายทอดแนวทาง สู่บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง (D)

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการจัดการ การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ตามกระบวนการ 4 ขั้นตอน ที่แสดงใน SAR หน้า 63
- ผลการถ่ายทอดแนวทาง ได้ผลลัพธ์ตามตาราง 3.2-3

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้สถาบันสามารถเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงาน สามารถจัดการป้องกันข้อร้องเรียน นำไปสู่การบริการที่มีประสิทธิภาพ

Item Reference : **3.2ข**

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานการ ค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น (A)

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการจัดการ ค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ตามรายละเอียดขั้นตอนใน SAR หน้า 34-65
- มี แนวทางการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ ตามตารางที่ 3.2-4

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้สถาบันสามารถนำความคิดเห็นไปปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับความต้องการลูกค้ามากขึ้น

PPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item Reference : 3.2ก3

Finding :

- ไม่มีแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น (A)

Evidence :

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินงานการจัดการ ข้อร้องเรียนจากผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้สถาบันสามารถเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงาน สามารถจัดการป้องกันข้อร้องเรียน นำไปสู่การบริการที่มีประสิทธิภาพ

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

Score Overall : 20..... Band : 2.....

STRENGTHS

Item Reference : 4.1ก1

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวัน (A)
- ผลการถ่ายทอดแนวทาง สู่บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง (D)

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวัน ตามภาพ 4.1-1
- ผลการถ่ายทอดแนวทาง ได้ผลลัพธ์ตามตาราง 4.1-1
- มีการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของสำนัก ตามตารางที่ 4.1-1

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้สถาบันสามารถแก้ไข ปรับปรุงปรุงตัววัดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันเวลา ที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น หรือติดตามความก้าวหน้าของการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Item Reference : 4.1ก2

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ (A)
- ผลการถ่ายทอดแนวทาง สู่บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง (D)
- มีการกำหนดข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ตามตารางที่ 4.1-2

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ ตามกระบวนการใน SAR หน้า 60
- ผลการถ่ายทอดแนวทาง ได้ผลลัพธ์ตามตาราง 4.1-2

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้สถาบันสามารถเลือกหากระบวนการที่คล้ายคลึงกันทั้งภายในและภายนอก และนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน เพื่อสร้างโอกาสในการยกระดับการบรรลุวิสัยทัศน์ของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Item Reference : 4.1ข1**Finding :**

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ และขีดความสามารถของสถาบัน (A)
- ผลการถ่ายทอดแนวทาง สู่บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง (D)

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ และขีดความสามารถของสถาบัน ตามภาพ 4.1-1
- ผลการถ่ายทอดแนวทาง ได้ผลลัพธ์ตามตาราง 4.1-1

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้สถาบันสามารถประเมินความก้าวหน้าของการบรรลุวัตถุประสงค์กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการและความสำเร็จของหน่วยงาน

Item Reference : 4.1ข2**Finding :**

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการไปจัดลำดับความสำคัญ (A)

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการไปจัดลำดับความสำคัญ ตามภาพ 4.1-1 ขั้นตอน 4-7

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้สถาบันสามารถระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรมได้

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT**Item Reference :****Finding :****Evidence :****Potential Impact of Addressing :**

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

Score Overall : 10..... Band : 2.....

STRENGTHS

Item Reference : 4.2ก3 Finding : - ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการไปจัดลำดับความสำคัญ (A) Evidence : - แนวทางในการดำเนินงานการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการไปจัดลำดับความสำคัญ ตามภาพ 4.2-1 Potential Impact of Addressing : การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้สถาบันสามารถป้องกันระบบจากเหตุการณ์ที่อาจจะกระทบความปลอดภัยจากไซเบอร์ ส่งผลให้ระบบสารสนเทศมีความมั่นคงปลอดภัย หน่วยงานสามารถใช้งานระบบได้อย่างต่อเนื่อง
Item Reference : 4.2ข1 Finding : - ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานการสร้างและการจัดการความรู้สถาบัน (A) - มีแผนการจัดการความรู้ ตามตารางที่ 4.2-3 Evidence : - แนวทางในการดำเนินงานการสร้างและการจัดการความรู้สถาบัน ตามภาพ 4.2-2 Potential Impact of Addressing : การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้สถาบันสามารถรวบรวม และถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากรและผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ นำไปยกระดับการดำเนินการ สนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน
Item Reference : 4.2ข2 Finding : - ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานการค้นหาและแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (A) Evidence : - แนวทางในการดำเนินงานการค้นหาและแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศตามภาพ 4.2-3 Potential Impact of Addressing : การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้สถาบันสามารถค้นหาวิธีการ หน่วยงาน หรือการปฏิบัติที่เป็นเลิศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน นำไปยกระดับการดำเนินการ การ สนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน
Item Reference : 4.2ค Finding : - ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานการระบุนโอกาสการมุ่งสร้างนวัตกรรม (A) Evidence : - แนวทางในการดำเนินงานการระบุนโอกาสการมุ่งสร้างนวัตกรรม ตามภาพ 4.2-3 Potential Impact of Addressing : การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้สถาบันสามารถนำโอกาสที่มีไปสร้างนวัตกรรมที่ต้องดำเนินการ นำไปสู่การยกระดับการดำเนินการ สนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item Reference : 4.2ก(1)

Finding :

- ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล ในการทวนสอบและความมั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้มีคุณภาพ (A)

Evidence :

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบ

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยในหน่วยงานมีข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ เป็นปัจจุบันและเชื่อถือได้

Item Reference : 4.2ก(2)

Finding :

- ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล ในการข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้ (A)

Evidence :

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบ

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยในหน่วยงานมีข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ เป็นปัจจุบันและเชื่อถือได้ และพร้อมใช้ตลอดเวลา สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจ ส่งผลต่อการวัดผลต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

หมวดที่ 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

Score Overall : 10..... Band : 2.....

STRENGTHS

Item Reference : 5.1ก1

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (A)

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการประเมินขีดความสามารถและอัตรา กำลังบุคลากร ตามภาพ 5.1-1

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานสามารถใช้บุคลากรที่เพียงพอ และเหมาะสม กับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ นำไปสู่การยกระดับการดำเนินการสนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน

Item Reference : 5.1ก2

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานการสรรหา ว่าจ้าง และดูแลบุคลากรใหม่ (A)

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการสรรหา ว่าจ้าง และดูแลบุคลากรใหม่ ตามภาพ 5.1-2

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานสามารถสรรหาได้บุคลากรที่ตรงกับความต้องการ และเหมาะสมกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ นำไปสู่การยก ระดับการดำเนินการสนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item Reference : 5.1ก3

Finding :

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินงานการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง (A)

Evidence :

ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบ

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานมีความพร้อมในทุกสถานการณ์ แม้จะมีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ บุคลากรมีความพร้อมตรงกับความต้องการ และเหมาะสมกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ นำไปสู่การยก ระดับการดำเนินการสนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน

Item Reference : 5.1ก4

Finding :

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินงานการจัดระบบการทำงานของบุคลากร (A)

Evidence :

- ไม่พบแนวทางในการดำเนินงานการจัดระบบการทำงานของบุคลากร

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานมีความพร้อมในทุกสถานการณ์ แม้จะมีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ บุคลากรมีความพร้อมตรงกับความต้องการ และเหมาะสมกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ นำไปสู่การยก ระดับการดำเนินการสนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน

Item Reference : 5.1ข(1)

Finding :

- ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบ ในการสร้างความมั่นใจในสถานที่ทำงานมีสุขภาวะ และความสะอาดในการเข้าถึงที่ทำงาน (A)

Evidence :

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบ

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยในการสร้างความพึงพอใจ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนความผูกพันของบุคลากร ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรได้บรรลุเป้าหมายได้

Item Reference : 5.1ข(2)

Finding :

- ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบ ในการจัดให้มีค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ (A)

Evidence :

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบ

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยในการสร้างความพึงพอใจ ความมั่นคงในการทำงาน ตลอดจนความผูกพันของบุคลากร ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรได้บรรลุเป้าหมายได้

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

Score Overall : 15..... Band : 2.....

STRENGTHS

Item Reference : 5.2ก1 และ ก2

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานการกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนบุคลากร และกาสรประเมินความผูกพันบุคลากร (A)

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนบุคลากร และกาสรประเมินความผูกพันบุคลากร ตามภาพ 5.2-4
- มีการประเมินความผูกพันบุคลากร ตามตารางที่ 5.2-1

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานสามารถใช้ในการขับเคลื่อนบุคลากรตามกลุ่มและประเภทของบุคลากร นำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจ ความมั่นคงในการทำงาน ตลอดจนความผูกพันของบุคลากร ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรได้บรรลุเป้าหมายได้

Item Reference : 5.2ค1

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานการจัดระบบผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (A)

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการจัดระบบผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ตามภาพ 5.2-5

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงาน นำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจ อดความผูกพันของบุคลากร ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรได้บรรลุเป้าหมายได้

Item Reference : 5.2ค3

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพ (A)

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพ ตามภาพ 5.2-6

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงาน นำไปสู่การสร้างควมพึงพอใจ อละความผูกพันของบุคลากร ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรได้บรรลุเป้าหมายได้

Item Reference : 5.2ค4

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานด้านความเสมอภาคและการใช้เข้ามามีส่วนร่วม (A)

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานด้านความเสมอภาคและการใช้เข้ามามีส่วนร่วม ตามรายละเอียด 4 ขั้นตอนใน SAR หน้า 87-88

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงาน นำไปสู่การสร้างควมพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากร ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรได้บรรลุเป้าหมายได้

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item Reference : 5.2ข

Finding :

- ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบ ในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร (A)

Evidence :

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบ

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยในในการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรโดยใช้กระบวนการสื่อสารที่ชัดเจนส่งผลต่อความผูกพันบุคลากร และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรได้บรรลุเป้าหมายได้

Item Reference : 5.2ค2

Finding :

- ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินการพัฒนาผลงานของบุคลากร (A)

Evidence :

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบ

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงาน นำไปสู่การสร้างควมพึงพอใจ อละความผูกพันของบุคลากร ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรได้บรรลุเป้าหมายได้

หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

Score Overall : 20..... Band : 2.....

STRENGTHS

Item Reference : 6.1ก1

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของการจัดการศึกษา วิจัยและบริการ (A)

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของการจัดการศึกษา วิจัยและบริการ ตามภาพ 6.1.1

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานมีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุมการให้ บริการ การ ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรได้บรรลุตามเป้าหมายได้

Item Reference : 6.1ก2

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานการออกแบบหลักสูตรและบริการ (A)

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการออกแบบหลักสูตรและบริการ ตามภาพ 6.1.1 ขั้นตอนที่ 4
- มีข้อกำหนดและตัววัดที่สำคัญของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการ ตามตารางที่ 6.1-1

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานมีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุมการให้ บริการ การ ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรได้บรรลุตามเป้าหมายได้

Item Reference : 6.1ก3

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการ (A)

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการ ตามภาพ 6.1.1

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานมีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุมการให้ บริการ การ ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรได้บรรลุตามเป้าหมายได้

Item Reference : 6.1ก4

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานการออกแบบกระบวนการทำงาน (A)
- มีการจัดทำข้อกำหนดและออกแบบบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยใช้ SIPOC MODEL (ตัวอย่างได้แก่ KP1 กระบวนการบริการทรัพยากรการเรียนรู้) ตามภาพที่ 6.1-2

- มีระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญ ตามภาพที่ 6.1-3
- มีข้อกำหนดและตัววัดที่สำคัญของกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ตามตารางที่ 6.1-2

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการการออกแบบกระบวนการทำงาน ตามภาพ 6.1.1

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานมีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุมการให้บริการ การ ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรได้บรรลุตามเป้าหมายได้

Item Reference : 6.1ข1

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานการนำกระบวนการสู่การปฏิบัติ (A)
- มีกระบวนการกำกับ ติดตาม ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินงาน ตามตารางที่ 6.1-3

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการนำกระบวนการสู่การปฏิบัติ ตามภาพ 6.1.1

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานมีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุมการให้ บริการ การส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรได้บรรลุตามเป้าหมายได้

Item Reference : 6.1ข2

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานการปรับปรุงกระบวนการ (A)
- มีตัวอย่างการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ ตามตารางที่ 6.1-4

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการการปรับปรุงกระบวนการ ตามภาพ 6.1.1 และ 6.1-4

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานมีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุมการให้ บริการ การ ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรได้บรรลุตามเป้าหมายได้

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item Reference :

Finding :

Evidence :

Potential Impact of Addressing :

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

Score Overall : 15..... Band : 2.....

STRENGTHS

Item Reference : **6.2ก**

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินการจัดการประสิทธิผลของกระบวนการ (A)
- มีการจัดการเครือข่ายอุปทาน ตามตารางที่ 6.2-1

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินการจัดการประสิทธิผลของกระบวนการ ตามกระบวนการที่ปรากฏใน SAR หน้า 98

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานมีกระบวนการทำงานที่ สร้างความสมดุลของต้นทุนและประสิทธิภาพ ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรได้บรรลุตามเป้าหมายได้

Item Reference : **6.2ค1**

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินการจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้มีความปลอดภัย (A)
- มี การบริหารจัดการด้านความปลอดภัย ตามตารางที่ 6.2-2

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินการจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้มีความปลอดภัย ตามภาพที่ 6.2-1

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานมีกระบวนการป้องกันอุบัติเหตุ แม้ว่าอุบัติเหตุก็สามารถกู้คืนสู่สภาพได้อย่างทันกาล ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรได้บรรลุตามเป้าหมายได้

Item Reference : **6.2ค2**

Finding :

- ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการดำเนินการจัดการความต่อเนื่องของธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว(A)

- มีการเตรียมความพร้อม และฟื้นฟู ด้านความต่อเนื่องของธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว 9k,ตารางที่ 6.2-3

Evidence :

- แนวทางในการดำเนินงานการจัดการความต่อเนื่องของธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วตามกระบวนการ 5 ขั้นที่แสดงใน SAR หน้า 107

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานมีกระบวนการการคาดการณ์ที่ดี แม้ว่าอุบัติเหตุก็สามารถเกิดขึ้นสู่สภาพได้อย่างทันกาล ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรได้บรรลุตามเป้าหมายได้

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item Reference : 6.2ข

Finding :

- ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบ ในการจัดการเครือข่ายอุปทาน (A)

Evidence :

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบ

Potential Impact of Addressing :

การดำเนินงานที่เป็นระบบ อาจจะช่วยในการจัดการเครือข่ายต่าง ๆ ที่ช่วยยกระดับผลการดำเนินการ และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรได้บรรลุเป้าหมายได้

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ

Score Overall : 15..... Band : 2.....

STRENGTHS

Item Reference : 7.1ก

Finding :

- แสดงผลลัพธ์ด้านการดำเนินการของการบริการที่สำคัญหลายเรื่อง เช่น ร้อยละความถูกต้องของการลงรายการ จำนวนผู้เข้ารับบริการห้องสมุด ร้อยละระบบเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุม คลุมพื้นที่ให้บริการ ร้อยละของเครื่องคอมพิวเตอร์ในชั้นเรียนที่พร้อมรองรับการเรียนการสอน ร้อยละของนักศึกษาที่สอบผ่านการทดสอบทักษะด้านดิจิทัลตามเกณฑ์มาตรฐาน เป็นต้น (Le)
- แสดงผลลัพธ์ด้านแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง (T)

Evidence :

รูปที่ 7.1ก-1 - 7.1ก-11

Potential Impact of Addressing :

ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจ สะท้อนให้เห็นถึงการบริการลูกค้าของผู้ในระดับสูงและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสถาบัน

Item Reference : 7.1ข2

Finding :

- แสดงผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ ที่สำคัญหลายเรื่อง เช่น สถิติการเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินในองค์กร (การโจมตีทางเครือข่ายที่สำเร็จ) จำนวนครั้งการสำรองข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ เป็นต้น (Le)

- แสดงผลลัพธ์ด้านแนวโน้มของข้อมูลทุกเรื่อง (T)

Evidence :

รูปที่ 7.1ข-1 - 7.1ข-3

Potential Impact of Addressing :

ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจสะท้อนให้เห็นถึงการมุ่งเน้นของผู้ในระดับสูงในการรักษาความปลอดภัย และมีการเตรียมความพร้อมสภาวะฉุกเฉิน

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT**Item Reference : 7.1ข1****Finding :**

ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ ที่ไม่ครบกระบวนการหลายเรื่อง ที่ระบุไว้ใน 6.1

Evidence :

ไม่พบผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

Potential Impact of Addressing :

ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจสะท้อนผลของ กระบวนการที่มุ่งเน้นการจัดการ บริการที่เข้มแข็งของหน่วยงานตอบ สนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ

Item Reference : 7.1ค**Finding :**

ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายอุปทานที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กรหลายหน่วยงาน

Evidence :

ไม่พบผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายอุปทาน

Potential Impact of Addressing :

ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจจะเป็นตัววัดหรือตัวชี้วัดผลที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านเครือข่ายอุปทาน เพื่อยกระดับผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

Score Overall : 15..... Band : 2.....

STRENGTHS

Item Reference : **7.2ก1**

Finding :

- แสดงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ที่สำคัญหลายเรื่อง เช่น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้บริการทรัพยากรการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เป็นต้น (Le)
- แสดงผลลัพธ์ด้านแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง (T)

Evidence :

รูปที่ 7.2ก-1 - 7.1ก-3

Potential Impact of Addressing :

ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจ สะท้อนให้เห็นถึงการบริการลูกค้าของผู้ในระดับสูงและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสถาบัน

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item Reference : **7.2ก2**

Finding :

ไม่แสดงผลลัพธ์ด้านลูกค้าที่สำคัญหลายเรื่อง เช่น ผลลัพธ์ความผูกพันของลูกค้ากลุ่มอื่น นอกเหนือจากนักศึกษา บุคลากร ภายใน เช่น ผู้รับบริการภายนอก คู่ความร่วมมืออื่น ๆ เป็นต้น

Evidence :

ไม่พบผลลัพธ์ด้านลูกค้าที่สำคัญ

Potential Impact of Addressing :

ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจจะเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญที่ทำให้ลูกค้ากลุ่มอื่นเกิดความผูกพันกับหน่วยงาน

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

Score Overall : 15..... Band : 2.....

STRENGTHS

Item Reference : **7.3ก1**

Finding :

- แสดงผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร ที่สำคัญบางเรื่อง เช่น จำนวนบุคลากรที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น เป็นต้น (Le)
- แสดงผลลัพธ์ด้านแนวโน้มของข้อมูลทุกเรื่อง (T)

Evidence :

รูปที่ 7.3ก-1

Potential Impact of Addressing :

ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจ สะท้อนถึงการเป็นตัววัดที่สำคัญในการพัฒนาขีดความสามารถ และอัตรากำลังของบุคลากร

Item Reference : 7.3ก2**Finding :**

- แสดงผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน ที่สำคัญบางเรื่อง เช่น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการรักษาความปลอดภัยใน ชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากร เป็นต้น (Le)

Evidence :

รูปที่ 7.3ก-1 - 7.2ก-2

Potential Impact of Addressing :

ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจ จะเป็นตัวบ่งชี้ถึงการมีสุขภาวะ และความปลอดภัยของบุคลากร

Item Reference : 7.3ก4**Finding :**

- แสดงผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร ที่สำคัญบางเรื่อง เช่น ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะ/ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เป็นต้น (Le)
- แสดงผลลัพธ์ด้านแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง (T)

Evidence :

รูปที่ 7.3ก4-1 - 7.2ก4-2

Potential Impact of Addressing :

ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจ จะเป็นตัวบ่งชี้ถึงการพัฒนาสมรรถนะและขีดความสามารถของบุคลากรตามพันธกิจ

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT**Item Reference : 7.3ก3****Finding :**

ไม่แสดงผลลัพธ์ด้านความผูกพันบุคลากรที่สำคัญหลายเรื่อง เช่น บุคลากรที่ได้รับรางวัลจากงานต่าง ๆ ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจต่อนโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรประเภทต่าง ๆ เป็นต้น

Evidence :

ไม่พบผลลัพธ์ด้านความผูกพันบุคลากรที่สำคัญ

Potential Impact of Addressing :

ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจจะเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญที่จะช่วยให้บุคลากรเกิดความผูกพันกับหน่วยงาน

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

Score Overall : 15..... Band : 2.....

STRENGTHS

Item Reference : 7.4ก(1)

Finding :

- แสดงด้านการนำองค์กรหลายเรื่องที่บรรลุเป้าหมาย เช่น ร้อยละของบุคลากรที่รับรู้และเข้าใจทิศทางการนำองค์กร จำนวนช่องทางการสื่อสารของสำนักสื่อบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรต่อการนำองค์กร ของผู้บริหาร เป็นต้น (Le)
- ผลลัพธ์บางเรื่องมีแนวโน้มที่ดี (T)

Evidence :

รูปที่ 7.4ก-1-1-7.4ก1-3

Potential Impact of Addressing :

ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจ สะท้อนให้เห็นถึงการนำองค์กรของผู้ในระดับสูงและภาพลักษณ์ที่ดีของสถาบัน

Item Reference : 7.4ก(2)

Finding :

- รายงานผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กรที่บรรลุเป้าหมายหลายเรื่อง เช่น ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสำนักฯ เป็นต้น (Le)
- แสดงผลลัพธ์ด้านแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง (T)

Evidence :

รูปที่ 7.4ก-2-1 - 7.4ก-2-2

Potential Impact of Addressing :

ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจ สะท้อนให้เห็นถึงผู้นำระดับสูงมีความมุ่งมั่นในการกำกับองค์กร

Item Reference : 7.4ก(5)

Finding :

- แสดงผลลัพธ์ด้านสังคมบางเรื่องที่บรรลุเป้าหมาย เช่น จำนวนโครงการ/กิจกรรมการบริการวิชาการที่ตอบสนอง หนองต่อความต้องการของสังคมและชุมชน เป็นต้น (Le)

Evidence :

รูปที่ 7.4ก-5-1

Potential Impact of Addressing :

ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจ สะท้อนให้เห็นถึงผู้นำระดับสูงได้ให้ความสำคัญของสังคม และชุมชน นำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสถาบัน

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item Reference : 7.4ก(3)

Finding :

ไม่พบการแสดงผลพัสดุ หรือตัวชี้วัดที่สำคัญ ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัติได้เหนือกว่า

Evidence :

ไม่พบการแสดงผลพัสดุ

Potential Impact of Addressing :

ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจ สะท้อนให้เห็นถึงการกำกับองค์กรของผู้ในระดับสูงที่เน้นการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด

Item Reference : 7.4ก(4)

Finding :

ไม่พบการแสดงผลพัสดุ หรือตัวชี้วัดที่สำคัญ ด้านด้านจริยธรรม เช่น จำนวนข้อร้องเรียนผู้บริหารที่มีผลความผิดจริง ตามการละเมิด กฎหมายหรือข้อบังคับ ความเชื่อมั่นที่มีต่อผู้นำ เป็นต้น (Le)

Evidence :

ไม่พบการแสดงผลพัสดุ หรือตัวชี้วัดที่สำคัญ ด้านด้านจริยธรรม

Potential Impact of Addressing :

ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจ สะท้อนให้เห็นถึงผู้ในระดับสูงได้การนำองค์กรโดยมุ่งเน้นจริยธรรม นำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสถาบัน

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

Score Overall : 15..... Band : 2.....

STRENGTHS

Item Reference : 7.5ก(1)

Finding :

- แสดงผลลัพธ์ด้านการงบประมาณและการเงินที่สูงกว่าเป้าหมาย เช่น ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดิน ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณรายได้ เป็นต้น (Le)
- แสดงผลลัพธ์ด้านแนวโน้มของข้อมูลทุกเรื่องเรื่อง ได้แก่ ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดิน ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณรายได้ (T)

Evidence :

รูปที่ 7.5 ก-1 – 7.5-2

Potential Impact of Addressing :

ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจ สะท้อนให้เห็นถึงผู้ในระดับสูงได้เห็นบริหารจัดการโดยสร้างรายได้เพิ่มขึ้น นำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และความมั่นคงของสถาบัน

Item Reference : 7.5ข

Finding :

- แสดงผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติที่บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ ร้อยละการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดตาม แผนกลยุทธ์ ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี เป็นต้น (Le)
- แสดงผลลัพธ์ ซึ่งเพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน (I)

Evidence :

รูปที่ 7.5ข-1 - 7.4-ข-2

Potential Impact of Addressing :

ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจ สะท้อนให้เห็นถึงผู้นำระดับสูงได้กำกับ ติดตามการดำเนินงาน นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item Reference : 7.5ก(2)

Finding :

หน่วยงานไม่แสดงผลลัพธ์ หรือตัววัดที่สำคัญด้านการตลาด รวมไปถึงส่วนแบ่งตลาด เช่น ตำแหน่งในตลาด เป็นต้น

Evidence :

ไม่พบผลลัพธ์ หรือตัววัดที่สำคัญด้านการตลาด รวมไปถึงส่วนแบ่งตลาด

Potential Impact of Addressing :

ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจ สะท้อนให้เห็นถึงผู้นำระดับสูงที่ต้องกำกับด้านการตลาด เพื่อความมั่นคงของสถาบัน

ตารางสรุปคะแนนผลการประเมิน (Overall Band)

หัวข้อ	คะแนนเต็ม	% คะแนน	ผลคะแนน	Band
หมวด 1 การนำองค์กร				
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	65	20	13.00	2
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	50	15	7.50	2
คะแนนรวม หมวด 1	115		20.50	
หมวด 2 กลยุทธ์				
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	45	15	6.75	2
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	45	15	6.75	2
คะแนนรวม หมวด 2	90		13.50	
หมวด 3 ลูกค้า				
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	40	20	8.00	2
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	45	20	9.00	2
คะแนนรวม หมวด 3	85		17.00	
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้				
4.1 การวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน	45	20	9.00	2
4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้	45	10	4.50	2
คะแนนรวม หมวด 4	90		13.50	
หมวด 5 บุคลากร				
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	40	10	4.00	2
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	45	15	6.75	2
คะแนนรวม หมวด 5	85		10.75	
หมวด 6 การปฏิบัติการ				
6.1 กระบวนการทำงาน	40	20	8.00	2
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	45	15	6.75	2
คะแนนรวม หมวด 6	85	35	14.75	
คะแนนรวม หมวด 1-6	550		90.00	1
หมวด 7 ผลลัพธ์				
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ	120	15	18.00	
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	80	15	12.00	
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	80	15	12.00	
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	80	15	12.00	
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	90	15	13.50	
คะแนนรวม หมวด 7	450		67.50	1
คะแนนรวมทั้งหมด	1,000		157.50	

ข้อค้นพบของคณะกรรมการจากการสัมภาษณ์

1. การประเมินในปี 2568 เป็นการประเมินในปีแรก สำนักตั้งเป้าหมายในการดำเนินการ โดยการพัฒนาการดำเนินงานต่าง ๆ ให้เป็นระบบ โดยมีผลการดำเนินงานต่าง ๆ ที่อาจจะไม่ครอบคลุม ตามระบบ หรือครอบคลุมตามเกณฑ์ที่กำหนด อีกทั้งการจัดเก็บข้อมูลตามที่กำหนดไว้ บางรายการเป็นข้อมูลที่ต้องจัดเก็บใหม่ ดังนั้นจึงไม่สามารถแสดงในรูปแบบแนวโน้ม 3-5 ปี
2. สำนักมีความมุ่งมั่น และความพร้อมในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์ EdPEx แต่อย่างไรก็ตาม สำนักจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรอย่างทั่วถึง ให้มีความเข้าใจเกณฑ์ให้มากขึ้น และสร้างการมีส่วนร่วมอย่างทั่วถึง เพื่อการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ
3. สำนักค้นพบความไม่สมบูรณ์ในการดำเนินงานตามเกณฑ์จากการรายงานใน SAR ซึ่งประเด็นต่าง ๆ ที่ค้นพบ จะนำไปวางแผนเพื่อการดำเนินการในปีการศึกษาถัดไป

ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)

NO.	หัวข้อ	ข้อมูล
1	การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทาง การศึกษาอื่น ๆ	- การบริการทรัพยากรการเรียนรู้ ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ที่ตรง ความต้องการ ทันสมัย และหลากหลาย โดยผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงและ ใช้ ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ - การให้บริการอินเทอร์เน็ต และเซิร์ฟเวอร์ ระบบเครือข่ายเน็ตเวิร์คและ คอมพิวเตอร์ครอบคลุมพื้นที่การใช้งานทั่วทั้งมหาวิทยาลัย และรองรับการ ขยายโครงข่าย ที่เพิ่มขึ้นในอนาคต - การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี สารสนเทศที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงาน และการ ให้บริการ - การพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัล พัฒนาและส่งเสริมนักศึกษาให้มี สมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัลสูง เพื่อรองรับการพัฒนาประเทศและ ทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21
2	วิสัยทัศน์/ พันธกิจ	“เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และนวัตกรรมด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ มุ่งมั่น พัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืน พร้อมก้าวสู่การเป็นผู้นำด้านการบริการ การศึกษาและเทคโนโลยีในระดับภูมิภาค” (M1) พัฒนาและให้บริการทรัพยากรการเรียนรู้ที่ทันสมัย (M2) เสริมสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (M3) สนับสนุนการเรียนรู้และการทดสอบผ่านเทคโนโลยี (M4) พัฒนานวัตกรรมและการสร้างสื่อการเรียนรู้ (M5) ส่งเสริมการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและภูมิภาค (M6) พัฒนาบุคลากรและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ
3	ค่านิยมและวัฒนธรรม	ค่านิยมองค์กร: ARIT (ก้าวหน้า เชื่อถือ สร้างสรรค์ ใช้เทคโนโลยีเพื่ออนาคต) A: Advancement (ความก้าวหน้า) R: Reliability (ความน่าเชื่อถือ) I: Innovation (นวัตกรรม) T: Technology (เทคโนโลยี) วัฒนธรรมองค์กร: SMART (ปฏิบัติร่วมกันจนเป็นวิถี) S - Service Excellence (บริการยอดเยี่ยม) M - Modernization (ทันสมัย) A - Accountability (ความรับผิดชอบ)

NO.	หัวข้อ	ข้อมูล
		R - Resourcefulness (การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ) T - Teamwork (การทำงานเป็นทีม)
4	สมรรถนะหลัก	CC1: ศูนย์กลางการให้บริการทรัพยากรการเรียนรู้ที่ทันสมัย (M1, M2) CC2: สนับสนุนการเรียนรู้และการทดสอบผ่านเทคโนโลยี (M3) CC3: พัฒนานวัตกรรมและการสร้างสื่อการเรียนรู้ (M4) CC4: ส่งเสริมการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและภูมิภาค (M5) CC5: พัฒนาบุคลากรและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ (M6)
5	บุคลากร	สวท. มีบุคลากร รวมทั้งสิ้น 22 คน แบ่งประเภทบุคลากรตามลักษณะปฏิบัติงานออกเป็น 2 กลุ่ม
6	สินทรัพย์	- อาคารบรรณราชนครินทร์ ตึก 2 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ตึก 3 และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ตึก 7 - ตัวกระจายสัญญาณ Wi-Fi, คอมพิวเตอร์แม่ข่าย, เครื่องคอมพิวเตอร์, ทรัพยากรสารสนเทศตีพิมพ์ 47,911 เรื่อง - ซอฟต์แวร์, ระบบบริหารจัดการอีเมล, เว็บไซต์มหาวิทยาลัย, เว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ, ฐานข้อมูล 14 ฐาน, หนังสืออิเล็กทรอนิกส์(e-book) 4 ฐาน, ประเภทสื่อโสตฯ (ด้านวิชาการ) 396 เรื่อง, ระบบ Wi-Fi, ระบบบริหารจัดการอีเมล ไมโครซอฟต์และกูเกิล, การจัดการโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Management) : การดูแล รักษาและจัดการระบบเครือข่าย เซิร์ฟเวอร์และอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ เพื่อให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา
7	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	- ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 - พระราชบัญญัติว่าด้วยการบริการห้องสมุดกลาง พ.ศ. 2567 - ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏ เรื่อง การบริการห้องสมุดกลาง - ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 - พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2561 - พระราชบัญญัติว่าด้วย การกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 - พระราชบัญญัติว่าด้วย การกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 - พระราชบัญญัติว่าด้วยคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

NO.	หัวข้อ	ข้อมูล
		- พระราชบัญญัติว่าด้วย การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 - พระราชบัญญัติว่าด้วย ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 - พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 - พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 - พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 - พระราชบัญญัติว่าด้วย คຸ້ມครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 - ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏ เรื่อง นโยบายยกระดับมาตรฐานสมรรถนะ และทักษะด้านดิจิทัล สำหรับนักศึกษา - ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏ เรื่อง การทดสอบสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัลสำหรับ นักศึกษา ระดับปริญญาตรี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2565 - ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัลสำหรับนักศึกษา ระดับปริญญาตรี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2565 - พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 - พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2547 - พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 - กฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏ กระทรวงการอุดมศึกษาฯ พ.ศ. 2566 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2550 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏว่าด้วยการบริหารเงินและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2560 - พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560
8	โครงสร้างองค์กร	สวท. มีคณะกรรมการประจำสำนัก ทำหน้าที่วางนโยบาย และกำหนดแนวทางการดำเนินงาน กำกับดูแล และให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของสำนัก รวมทั้งติดตามผลการดำเนินงานตามพันธกิจอย่างเป็น ระบบ ผ่านการประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก ปีละ 3 ครั้ง เพื่อประเมินความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน และ ให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย การบริหารงานสำนัก ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนัก 1 คน รองผู้อำนวยการสำนัก 1 คน และ

NO.	หัวข้อ	ข้อมูล
		หัวหน้าสำนักงานอำนวยการ 1 คน โดยแบ่งโครงสร้างการดำเนินงานออกเป็น 5 ส่วนงาน ซึ่งมีหัวหน้า งานรับผิดชอบกำกับ ติดตาม และกลั่นกรองผลการดำเนินงานของแต่ละส่วนงาน ก่อนนำเสนอผู้บริหารผ่านการ ประชุม
9	ผู้เรียน ลูกค้า และความ ต้องการ/ความคาดหวัง	C1 นักศึกษา 1. หนังสือและทรัพยากรสารสนเทศที่มีความหลากหลาย ทันสมัย และเพียงพอต่อความ ต้องการของผู้ใช้บริการ 2. สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดที่มีความสงบ เอื้อต่อการอ่านหนังสือ และการศึกษา ค้นคว้า 3. จำนวนปลั๊กไฟและจุดให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้าให้เพียงพอต่อการ ใช้ งาน 4. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ความเร็วสูง และครอบคลุม พื้นที่การใช้งานมาก ยิ่งขึ้น 5. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีจำนวนเพียงพอ มีประสิทธิภาพและเสถียรภาพ สามารถรองรับ การเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า และการใช้งานได้ อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ 6. มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีที่ สนับสนุนการ เรียนการสอนอย่าง ครบถ้วนและทันสมัย 7. ระบบที่เข้าถึงง่ายและรองรับทุกแพลตฟอร์ม สามารถเรียนรู้ได้สะดวก บนทุกอุปกรณ์ 8. ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นหรือหลักสูตรช่วยให้ผู้เรียนมีทักษะที่ สอดคล้องกับยุคดิจิทัลต่อ การเรียนและการทำงานในอนาคต 9. มีระบบการเรียนรู้ดิจิทัลที่ทันสมัย หรือระบบสนับสนุนการเรียนรู้แบบ ออนไลน์ เช่น LMS 10. นักศึกษาที่ต้องการการรับรองสมรรถนะและทักษะดิจิทัลเพื่อ ใช้ ประ กอบการสำเร็จ การศึกษา C2 อาจารย์และ เจ้าหน้าที่ 1. ขยายระยะเวลาการให้บริการ ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับ ความ ต้องการของ ผู้ใช้บริการ 2. การกำกับดูแลและบริหารจัดการพื้นที่อ่านหนังสือให้มีความเหมาะสม โดยเฉพาะด้าน การควบคุมระดับเสียงภายในห้องสมุด 3. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความเร็วสูง มีเสถียรภาพในการใช้งาน และมีมาตรการด้าน ความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ

NO.	หัวข้อ	ข้อมูล
		4. จัดสรรและพัฒนาพื้นที่สำหรับการพัฒนาระบบสารสนเทศที่สามารถรองรับการ ให้บริการได้อย่างครอบคลุมในทุกแพลตฟอร์มและทุกอุปกรณ์การใช้งาน 5. คอมพิวเตอร์ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ โดยมีประสิทธิภาพและ เสถียรภาพในการใช้งาน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน ได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิผล 6. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอต่อการใช้งานและการให้บริการแก่หน่วยงานภายนอก 7. ต้องการให้เครื่องคอมพิวเตอร์มีเสถียรภาพและพร้อมรองรับการใช้งาน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ C3บุคคลภายนอก 1. มีบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ที่มีประสิทธิภาพและเข้าถึงได้สะดวก 2. ขยายเวลาการให้บริการถึงเวลา 20.00 น. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ 3. มีการบริหารจัดการและควบคุมระดับเสียงภายในพื้นที่อ่านหนังสือ เพื่อสร้างบรรยากาศ ที่เหมาะสมต่อการศึกษาค้นคว้า C6 หน่วยงาน ภายใน/ผู้ดูแลระบบ ของหน่วยงาน เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ที่มีประสิทธิภาพและเข้าถึงได้สะดวก C7 ผู้ใช้บริการ ภายนอกที่ได้รับอนุญาต 1. ระบบอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) มีความเสถียร ครอบคลุมพื้นที่ และ รองรับการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2. สามารถเข้าถึงเครือข่ายและบริการที่จำเป็นได้สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย 3. ห้องและอุปกรณ์มีความพร้อมตามมาตรฐาน 4. ระบบเทคโนโลยีรองรับการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3. การประสานงานและการจองใช้บริการมีความรวดเร็วและชัดเจน SH1 ผู้ปกครอง 1. มีโอกาสได้งานทำสูงและสามารถแข่งขันในตลาดแรงงานได้ 2. พัฒนาทักษะที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน 3. นักศึกษาสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสร้างสรรค์ SH2 ผู้ใช้บัณฑิต

NO.	หัวข้อ	ข้อมูล
		ภาคเอกชนและสถานประกอบการ ต้องการบัณฑิตที่มีทักษะด้านดิจิทัล การสื่อสาร ออนไลน์ การใช้โปรแกรมสำนักงาน การวิเคราะห์ข้อมูล และการทำงานร่วมกันผ่าน เทคโนโลยี
10	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความต้องการ/ความคาดหวัง	หน่วยงานภาครัฐเอกชนที่เกี่ยวข้อง - ทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบเล่มและออนไลน์ ครอบคลุมหลักสูตรการเรียนการสอน และการวิจัย - สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเสถียร รวดเร็ว และมี ความปลอดภัยทางไซเบอร์ - ข้อสอบมีมาตรฐานตามกระทรวงดิจิทัลฯกำหนด หรือเทียบเท่าชุดข้อสอบมาตรฐานสากลด้วย IC3
11	ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	PN8 เครือข่ายห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ - ทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายและได้รับ ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า PN9 สำนักงานบริหาร เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ พัฒนาการศึกษ - จำนวนระเบียบบรรณานุกรมได้รับการแก้ไขให้ ถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐาน
12	ตำแหน่งการแข่งขัน ความแตกต่างจากคู่แข่ง	สวท. มีการกำหนดประเด็นการแข่งขัน โดยมีคู่แข่งและตำแหน่งการแข่งขัน ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย โดยประเด็นการแข่งขันได้แก่ จำนวนผู้เข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์
13	การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	KC1 : นโยบายภาครัฐด้านการศึกษาดิจิทัล ส่งผลให้สำนักต้องยกระดับทรัพยากรสารสนเทศและบริการดิจิทัล เพื่อสนับสนุนพันธกิจและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน KC2 : นโยบายภาครัฐด้านการศึกษาดิจิทัล ส่งผลให้สำนักต้องยกระดับทรัพยากรสารสนเทศและบริการดิจิทัล เพื่อสนับสนุนพันธกิจและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน KC3 : ผู้ใช้หันมาใช้บริการออนไลน์มากขึ้น สำนักจึงต้องพัฒนาบริการดิจิทัลให้สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ทุกที่ทุก เวลา KC4 : การเรียนรู้ดิจิทัลและการศึกษาตลอดชีวิตเพิ่มขึ้น ส่งผลให้สำนักต้องพัฒนาทรัพยากรและสื่อการเรียนรู้ ออนไลน์ให้ทันสมัย KC5 : ความก้าวหน้าของ AI และเทคโนโลยีดิจิทัล ส่งผลให้สำนักต้องพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการดิจิทัลเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพและความได้เปรียบในการแข่งขัน

NO.	หัวข้อ	ข้อมูล
14	แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	ฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อการสืบค้น ที่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานบริหาร เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (Uni Net) สปอว.
15	ความท้าทาย	SC1: การประชาสัมพันธ์แนวปฏิบัติการใช้พื้นที่และบริการยังไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ผู้ใช้งานบางส่วนขาดทักษะการใช้งานและเข้า ใช้บริการน้อย SC2: งบประมาณและทรัพยากรบุคคลมีจำกัด ส่งผลต่อการจัดหา ทรัพยากรสารสนเทศ วัสดุ อุปกรณ์ และการซ่อม บำรุงให้เพียงพอต่อความต้องการ SC3: ระบบและอุปกรณ์บางส่วน โดยเฉพาะระบบห้องสมุดอัตโนมัติ WALAI Auto Lib และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ เกี่ยข้อง ยังต้องได้รับการอัปเดตให้รองรับเทคโนโลยีปัจจุบัน SC4: การพัฒนาศักยภาพผู้ใช้และบุคลากรยังมีความแตกต่างกันพื้นฐานความรู้ โดยเฉพาะทักษะดิจิทัล เกณฑ์ประกัน คุณภาพ และการติดตามผลหลังอบรม SC5: กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างใช้เวลานาน และการคาดการณ์ความต้องการทรัพยากรยังไม่แม่นยำ ส่งผลต่อความ คล่องตัวในการดำเนินงาน
16	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	SA1: มีพื้นที่แหล่งเรียนรู้ที่เป็นสัดส่วน เข้าถึงง่าย สะดวกสบาย และเหมาะสมต่อการให้บริการผู้ใช้ SA2:มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ทันสมัย และสามารถเข้าถึงได้ต่อเนื่อง สนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา บุคลากร และชุมชน SA3: มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและโครงสร้างพื้นฐานที่พร้อมให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ระบบ เครือข่าย และระบบควบคุมความปลอดภัยของข้อมูล SA4: บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญทั้งด้านบรรณารักษศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการบำรุงรักษาระบบ สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วและตรงจุด SA5: มีแผนยุทธศาสตร์ ระบบประกันคุณภาพ และนโยบายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมถึงมีประสบการณ์ด้านการ จัดซื้อและความร่วมมือกับ โรงเรียนและชุมชน
17	โอกาสเชิงกลยุทธ์	SOp1: นโยบายภาครัฐสนับสนุนการอ่าน การเรียนรู้ตลอดชีวิต ห้องสมุดชุมชน และการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ที่ตอบสนอง ประชาชนทุกช่วงวัย SOp2: นโยบายการศึกษาดิจิทัลของกระทรวง อว. สนับสนุนการพัฒนา Digital Learning Innovation และการ ยกระดับทักษะดิจิทัลของผู้เรียน

NO.	หัวข้อ	ข้อมูล
		SOp3: ความต้องการบุคลากรที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น AI และ Digital Literacy เพิ่มขึ้น ทำให้การจัดอบรม และบริการด้านดิจิทัลตอบ โจทย์ตลาดแรงงาน SOp4: ระบบประกันคุณภาพ EdPEx เป็นกรอบมาตรฐานที่เอื้อต่อการ พัฒนานองค์กรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง SOp5: มีเครือข่ายความร่วมมือ แหล่งเรียนรู้ออนไลน์ ตัวแทนจำหน่าย ทรัพยากร และแหล่งจำหน่ายฮาร์ดแวร์จาก ภายนอกที่หลากหลาย ช่วย เพิ่มทางเลือกในการพัฒนาบริการ
18	ระบบการปรับปรุงผล การดำเนินงาน	1. วงจรคุณภาพ PDCA (Deming Cycle) 2. มาตรฐาน COSO, SIPOC, SWOT

ภาคผนวก

ตารางที่ 1 แนวทางการให้คะแนนรายหมวด สำหรับหมวด 1-6 (Item Band)

คะแนน	คำอธิบาย
90%, 95% หรือ 100%	A: ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้ออย่างครบถ้วน D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึงโดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใด ๆ L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง การแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น การประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศและการสร้างนวัตกรรม ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นเครื่องมือในระดับสถาบันที่ใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผล I: มีแนวทางมีการบูรณาการอย่างดีกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำ/มี ทั้งในปัจจุบันและอนาคตตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
70%, 75%, 80% หรือ 85%	A: ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานส่วนใหญ่ L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และปรากฏหลักฐานการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสถาบัน โดยแสดงการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น การประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศและแสดงตัวอย่างนวัตกรรม I: มีแนวทางที่บูรณาการกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำ/มี ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
50%, 55%, 60% หรือ 65%	A: ปรากฏหลักฐานแสดงถึงแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าการปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน L: มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง สถาบันแสดงการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น และแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศได้ถูกนำไปใช้บางเรื่อง ทั้งมีตัวอย่างนวัตกรรม เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการหลัก I: แนวทางมีความสอดคล้องกับความจำเป็นโดยรวมที่สถาบันต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
30%, 35%, 40% หรือ 45%	A: ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น L: ปรากฏหลักฐานว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ I: แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความจำเป็นพื้นฐานที่สถาบันต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
10%, 15%, 20% หรือ 25%	A: ปรากฏหลักฐานการเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ D: การนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ อยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงานซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุผลที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อนั้น L: ปรากฏหลักฐานการเริ่มเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้น ๆ

คะแนน	คำอธิบาย
	I: มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา
0% หรือ 5%	A: ไม่ปรากฏแนวทางอย่างเป็นระบบ มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน D: ไม่มีหรือแทบไม่ปรากฏหลักฐานการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ L: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา I: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ

ตารางที่ 2 แนวทางการให้คะแนนรายหมวด สำหรับหมวด 7 (Item Band)

คะแนน	คำอธิบาย
90%, 95% หรือ 100%	Le: มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีเลิศ ตอบสนองต่อคำถามของหัวข้ออย่างครบถ้วน T: มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญทุกเรื่อง ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน C: แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการและเป็นผู้นำสำหรับการเทียบเคียงในหลายด้าน I: มีการรายงานผลการดำเนินการและการคาดการณ์ผลการดำเนินการของสถาบันที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น บุคลากร ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญ
70%, 75%, 80% หรือ 85%	Le: มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศ ตอบสนองต่อคำถามย่อยของหัวข้อ T: มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญส่วนใหญ่ ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน C: แนวโน้มและผลการดำเนินการในปัจจุบันส่วนใหญ่หรือหลายเรื่อง มีการเทียบเคียงกับคู่เทียบและ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม มีผลการดำเนินการที่ดีมากในเชิงเปรียบเทียบ รวมทั้งผลการดำเนินการที่แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการ I: มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการส่วน
50%, 55%, 60% หรือ 65%	Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดี ที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ T: แสดงถึงแนวโน้มที่ดีในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน C: ผลการดำเนินการในปัจจุบันบางเรื่อง มีการเทียบเคียงกับคู่เทียบและ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม และมีผลการดำเนินการที่ดีในเชิงเปรียบเทียบ I: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน ที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น บุคลากร ตลาดและกระบวนการที่สำคัญ
30%, 35%, 40% หรือ 45%	Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดี ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี C: เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
10%, 15%, 20% หรือ 25%	Le: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญ ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ C: แทบไม่มี หรือไม่มีผลการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
0% หรือ	Le: ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้

คะแนน	คำอธิบาย
5%	T: ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือข้อมูลที่แสดงส่วนใหญ่มีแนวโน้มในทางลบ C: ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน

ตารางที่ 3 คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวมของกระบวนการ (Overall Band)

Band Score	Band Number	Process Descriptors
0-150 Early Development	1	สถาบันแสดงให้เห็นว่ามีการพัฒนาและการดำเนินการตามแนวทางของข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEx ในระดับเริ่มต้น โดยยังมีอุปสรรคในการนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่ปฏิบัติและยังไม่มีความก้าวหน้า การพยายามปรับปรุงกระบวนการต่างๆ เป็นเพียงการแก้ไขปัญหา และการปรับปรุงแบบพื้น ๆ ในระดับเริ่มต้น
151-200 Early Result	2	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEx แต่ยังมีบางเรื่อง (บางกระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่เริ่มมีการนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ สถาบันได้พัฒนาแนวทางการปรับปรุงเป็นเชิงรุก
201- 260 Early Improvement	3	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานส่วนใหญ่ของเกณฑ์ EdPEx แม้ว่ายังมีบางเรื่อง(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 สถาบันได้แสดงให้เห็นว่ามีประเมินและปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง มีการเรียนรู้ขององค์กร ตลอดจนการสร้างนวัตกรรม และส่งผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการสำคัญ ๆ
371-430 Industry Leader	6	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ EdPEx เป็นอย่างดี แนวทางเหล่านี้มีการใช้ตัววัดที่สำคัญ มีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ และมีหลักฐานของนวัตกรรมในเกือบทุกเรื่อง การเรียนรู้ขององค์กร รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมและการแบ่งปัน BP เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ แนวทางมีการบูรณาการอย่างชัดเจนกับความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคตของสถาบัน
431-480 Benchmark Leader	7	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ EdPEx เป็นอย่างดี สถาบันแสดงให้เห็นว่านวัตกรรม ความเป็นเลิศในการถ่ายทอด และมีตัววัดที่ดีมากในเกือบทุกเรื่อง มีการบูรณาการที่ดีถึงดีเลิศอย่างชัดเจน การวิเคราะห์องค์กร การเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP เป็นกลยุทธ์สำคัญในการจัดการ
481-550 World Leader	8	สถาบันแสดงให้เห็นถึงแนวทางที่โดดเด่นมุ่งเน้นนวัตกรรม มีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างถ้วนทั่ว แสดงถึงการมีตัววัดอย่างต่อเนื่องและเป็นเยี่ยม มีการบูรณาการของแนวทางกับความต้องการของสถาบันอย่างดียิ่ง มีการวิเคราะห์องค์กร การเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP ทั่วทั้งองค์กร

ตารางที่ 4 คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวมของผลลัพธ์ (Overall Band)

<i>Band Score</i>	<i>Band Number</i>	<i>Result Descriptors</i>
0-125 Early Development	1	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานเพียงบางตัวที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX แต่ส่วนใหญ่ยังขาดการแสดงแนวโน้มและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
126-170 Early Result	2	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานในหลายเรื่อง (หลายกระบวนการ) ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กรและข้อกำหนดของเกณฑ์ EdPEX ซึ่งผลการดำเนินการบางเรื่องอยู่ในระดับที่ดี เริ่มมีการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและรายงานแนวโน้มของข้อมูล
171-210 Early Improvement	3	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญในหลายเรื่อง (กระบวนการ) ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX และพันธกิจของสถาบัน มีการแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและแนวโน้มในผลลัพธ์ที่สำคัญบางเรื่อง และมีแนวโน้มที่ดีขึ้น
211-255 Good Performance	4	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญ และมีผลการดำเนินการที่ดีเมื่อเทียบกับค่าเทียบเคียง ไม่มีแนวโน้มหรือผลลัพธ์ที่ไม่ดีในตัววัดที่มีความสำคัญต่อความต้องการโดยรวมและการบรรลุพันธกิจหลักขององค์กร
256-300 Emerging Industry Leader	5	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ และมีผลการดำเนินการที่ดีเมื่อเทียบกับค่าเทียบเคียงและ/หรือค่า Benchmarks มีแนวโน้มหรือผลลัพธ์ที่ดีในตัววัดส่วนใหญ่ที่มีความสำคัญต่อความต้องการโดยรวมและการบรรลุพันธกิจหลักของสถาบัน
301-345 Industry Leader	6	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ รวมทั้งแผนปฏิบัติการ ผลลัพธ์ส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่ดีในตัววัดที่สำคัญตามข้อกำหนดของเกณฑ์และการบรรลุพันธกิจของสถาบัน สถาบันมีผลลัพธ์บางตัวที่แสดงความเป็นผู้นำในกลุ่ม
346-390 Benchmark Leader	7	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ รวมทั้งแผนปฏิบัติการ ผลลัพธ์แสดงผลการดำเนินการของสถาบันในระดับดีเยี่ยมและมีบางตัวที่แสดงความเป็นผู้นำในกลุ่ม มีแนวโน้มที่ดีต่อเนื่องในตัววัดที่สำคัญตามข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์และการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
391-450 World Leader	8	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ รวมทั้งแผนปฏิบัติการอย่างครบถ้วนรวมทั้งมีการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต ผลลัพธ์แสดงผลการดำเนินการของสถาบันในระดับดีเยี่ยมและแสดงความเป็นผู้นำในระดับชาติและระดับโลก ผลลัพธ์มีแนวโน้มที่ดีต่อเนื่องในตัววัดที่สำคัญทุกตัวตามข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ และการบรรลุพันธกิจของสถาบัน



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

ที่ ๑๘๖๙ / ๒๕๖๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ระดับสำนัก ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๘

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๓ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ กำหนดให้สถาบันการศึกษามีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอก ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวงมาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังนั้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จึงกำหนดรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ระดับสำนัก ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๘ ในวันที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๖๙ ณ ห้องประชุม ชั้น ๔ อาคารบรรณ-ราชนครินทร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปด้วยความเรียบร้อยเกิดประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล อธิการบดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ระดับสำนัก ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๘ ดังนี้

- | | |
|---|---------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธวัช อาวีราชภูร์ | ประธานกรรมการ |
| ๒. ดร.กฤตภาส วงศ์มา | กรรมการ |
| ๓. นางวิศมี ทองเกิด | กรรมการและเลขานุการ |
| ๔. นายสะอาด ศิริโชติ | ผู้สังเกตการณ์ |

หน้าที่

๑. ศึกษาและวิเคราะห์เอกสารรายงานการประเมินตนเอง (SAR) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๘
๒. ดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
๓. สรุป วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ระดับสำนัก ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๘

สั่ง ณ วันที่ ๖ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประกาศิต อานุภาพแสนยากร)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ