



รายงานการตรวจประเมิน
(Feedback Report)
ประจำปีการศึกษา 2566

หน่วยงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

กรรมการประเมิน



.....ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทนพญ.ลี้มทอง พรหมดี)

.....กรรมการ

(ดร.ภาวนา กิตติวิมลชัย)

.....กรรมการ

(ดร.จันทรรัตน์ สิทธิสมจินต์)

สารบัญ

| | หน้า |
|--|-----------|
| 1. วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน..... | 4 |
| 2. บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)..... | 5 |
| 3. สรุปโครงสร้างองค์กรโดยย่อ | 9 |
| 4. รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกหมวดหมู่และหัวข้อ..... | 13 |
| 5. ตารางสรุปผลการประเมิน (Overall Band)..... | 19 |

วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินระดับการพัฒนาและศักยภาพของสำนักมาตรฐานและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่นำเกณฑ์ EdPEx มาใช้เพื่อการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ และเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาที่เข้าร่วมโครงการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของสำนักงานฯ ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานฯ ในภาพรวม

แนวทางที่ใช้ในการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินในครั้งนี้เป็นการตรวจประเมินโดยใช้เกณฑ์ Education Criteria for Performance Excellence: EdPEx ซึ่งเป็นเครื่องมือในการบริหารองค์การเพื่อให้พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างก้าวกระโดด ที่มาของเกณฑ์คือ Baldrige Education Criteria for Performance Excellence เป็นที่ยอมรับและรู้จักในวงการศึกษา และมีสถาบันการศึกษาหลายแห่งทั้งในสหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย สิงคโปร์ ฮองกง รวมทั้งประเทศไทย นำเกณฑ์นี้ไปใช้เพื่อการพัฒนาตนเอง นอกจากนี้มีโปรแกรมเกี่ยวกับผลการดำเนินการหรือความเป็นเลิศทางธุรกิจอยู่ประมาณ 100 โปรแกรมทั่วโลก ซึ่งส่วนใหญ่ใช้เกณฑ์ของ Baldrige หรือเกณฑ์ที่คล้ายคลึงกันเป็นต้นแบบการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

คณะผู้ประเมิน ได้พิจารณาประเมินรายงานของสำนักงานฯ ตามเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEx) โดยเข้าตรวจเยี่ยมพื้นที่ หลังจากนั้นจัดทำรายงานส่วนบุคคล (Independent Review workbook) แล้วนำมาประชุมหาข้อสรุปร่วมกันเพื่อการยืนยันข้อมูลจากรายงาน และทำรายงานสรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาต่อไป

คณะกรรมการตรวจประเมิน

| | | |
|---|---------------------|--------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทนพญ.ลิ้มทอง พรหมดี | ประธาน | มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 2. ดร.ภาวนา กิตติวิมลชัย | กรรมการ | มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 3. ดร.จันทรัตน์ สิทธิสมจินต์ | กรรมการและเลขานุการ | มหาวิทยาลัยขอนแก่น |

บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)

2.1 Process Strength

1) 1.1ก(1) สำนักฯ ได้เริ่มดำเนินการกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมขององค์กร

ผู้นำระดับสูงได้กำหนดวิสัยทัศน์ คือ “เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ ทันสมัยและบริการที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัย ขับเคลื่อนพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืน” กำหนดค่านิยมของสำนักฯ คือ 3 S (SSS) ดังนี้ Service mind จิตบริการด้วยหัวใจ, Stakeholder การมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง, Standard ทำงานอย่างมีมาตรฐานและหลักวิชาการ ระบบการนำองค์กร LEAD Model ดังแผนภาพ 1.1-1

2) 1ก.21) สำนักฯ มีกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ ตามภาพที่ 2.1ก((1-1 ผ่านกระบวนการ 6 ขั้นตอน มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้วย SWOT Analysis ใช้เครื่องมือ PDCA มีการทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดเป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และ แนวทางที่เป็นระบบอาจสนับสนุนให้สำนักฯ มีทิศทางในการดำเนินการช่วยในการบรรลุวิสัยทัศน์

3) 3.1ก((1) สำนักฯ เริ่มมีวิธีการในการรับฟังเสียงของลูกค้าและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีในปัจจุบัน

4) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวันและการดำเนินการ 1) สถิติการปฏิบัติงาน https://staff01.rmu.ac.th/matrix_rpt/ 2) การวัดจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อมูลการปฏิบัติงานประจำวันของบุคลากร

5) 1.1ก(1) เริ่มมีแนวทางกำหนดข้อกำหนดของการจัดการศึกษา การวิจัย และการบริการทางวิชาการ โดยยึดตามแนวทางของ SIPOC Model

6) 6.1ก(2) เริ่มมีแนวทางที่ใช้ในการออกแบบกระบวนการที่สำคัญ เริ่มมีแนวทางในการกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญ และนำข้อกำหนดที่สำคัญมาใช้ในการออกแบบ ตามตาราง 6.1-2 ตัวอย่างกระบวนการทำงานหลักและข้อกำหนดที่สำคัญ รวมทั้ง 6.1ข(2) เริ่มมีแนวทางในการจัดการกระบวนการสนับสนุนการทำงานตามตาราง 6.1-5 กระบวนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและการบริหารจัดการและตัวอย่างกิจกรรมการจัดความสูญเสียในกระบวนการสนับสนุน

2.2 Process OFI

1.1ก(1) ไม่พบแนวทางการติดตามประสิทธิผลการถ่ายทอดค่านิยมและวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติ

ไม่พบว่าผู้นำระดับสูงใช้วิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดพันธกิจวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์กรไปยังบุคลากรลูกค้าคู่ความร่วมมือผู้ส่งมอบ รวมทั้งไม่พบว่าผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของสำนักฯ ได้อย่างไร

1.2ค(1) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบเรื่อง การนำความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมไปเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวัน รวมทั้งการกำหนดเป้าหมายการให้บริการชุมชนที่สูงกว่ามาตรฐาน รวมทั้งเป้าหมายในการสร้างความเข้มแข็งให้กับงานบริการชุมชน

2.1ก(3) สำนักฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นกระบวนการที่เป็นระบบในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในแต่ละด้าน เพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ โดยวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสำคัญอย่างเป็นระบบที่คำนึงถึงความสามารถในการรวบรวมทรัพยากรและความรู้ที่จำเป็นในการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติรวมถึงการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์อาจส่งผลให้สำนักฯ มีข้อมูลในการตัดสินใจกำหนดกลยุทธ์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

2.2ก(2) สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติของบุคลากรผู้ส่งมอบที่สำคัญ และคู่ความร่วมมือ เช่น การถ่ายทอดผ่านเครื่องมือไปสู่ผู้รับผิดชอบในแต่ละแผนและกระบวนการ

3.1ก(2) ไม่พบวิธีการนำข้อมูลเสียงของลูกค้าไปใช้ในการออกแบบ ปรับปรุง พัฒนา บริการใหม่ นำไปสู่การวางแผนกลยุทธ์ การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมความสำเร็จขององค์กรและเสริมสมรรถนะหลักในการสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

3.2ก(1) ไม่พบแนวทางในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าและกลุ่มลูกค้าอื่น เพื่อให้ได้ลูกค้าและเสริมสร้างภาพลักษณ์ การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมสมรรถนะหลักในการสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ 2) 3.2ข ไม่พบแนวทางในการค้นหาความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้าและลูกค้าอื่น

สำนักฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นถึงตัวชี้วัดในการติดตามผลการดำเนินงานโดยรวม เช่น ตัวชี้วัดความสำเร็จของวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ตัวชี้วัดการบรรลุแผน กลยุทธ์ ตัวชี้วัดด้านการเงินและตัวชี้วัดด้านการเทียบเคียงผลการดำเนินการที่สำคัญ

สำนักฯ ไม่ได้แสดงการติดตามสถานะแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น ไม่พบตัวชี้วัดในการดำเนินงานและเป้าประสงค์ในการปรับปรุงสถานะแวดล้อมในการทำงานว่ามีอะไรบ้าง

สำนักฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นถึงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้างและบูรณาการกับค่านิยมของสำนัก

6.1ก(4) ไม่พบแนวทางที่ใช้ในการออกกระบวนการเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ ที่เกิดจากความรู้ขององค์กรหรือการทำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการออกแบบกระบวนการ 6.1ข(1) ไม่พบแนวทางในการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติตามแนวทางที่ได้ออกแบบไว้ ไม่พบการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินการภายในกระบวนการ (leading indicator) และตัวชี้วัดเพื่อควบคุมกระบวนการ (lagging indicator) ทั้งกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุน

6.2ก สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการการควบคุมต้นทุนใน กระบวนการทำงานที่สำคัญที่สะท้อนถึงประสิทธิผลของกระบวนการ ไม่พบว่าสำนักฯ มีวิธีการดำเนินการอย่างไรในการจัดการเรื่องต้นทุนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการในเรื่องการลดรอบเวลา การลดความสูญเปล่าที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรและบริการ การป้องกันความผิดพลาดการลดต้นทุนเป็นต้น

2.3 Result Strength

7. 1ข(1) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ 7.1 ข(2) ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน 7.1ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ผลลัพธ์ที่ทำได้สูงกว่าปีที่ผ่านมา

- จำนวนให้บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ
- จำนวนผู้เข้าใช้บริการ

การมีผลลัพธ์ด้านการให้บริการยืมคืนและจำนวนผู้เข้าใช้บริการเพิ่มขึ้นจะทำให้สำนักบรรณผลดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และพันธกิจของสำนักฯ เพิ่มโอกาสในการแข่งขัน

2.4 Result OFI

7.1ก ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการไม่พบผลลัพธ์ที่เทียบกับค่าเป้าหมายหรือการดำเนินการย้อนหลังหลายนด้าน

7. 1ข(1) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ 7.1 ข(2) ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน 7.1ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุทยาน

ผลลัพธ์ที่ทำได้ลดลงเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา

- จำนวนการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
- จำนวนผู้เข้าใช้บริการแบบออนไลน์
- จำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้องเพิ่มขึ้น
- การถูกโจมตีด้านไซเบอร์จากภายในและภายนอกเครือข่ายเพิ่มขึ้น
- ระบบเครือข่ายขัดข้องจากกระแสไฟฟ้าดับเพิ่มขึ้น

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่ลดลงอาจทำให้สำนักฯ ไม่อาจตอบสนองความพึงพอใจการให้บริการต่อลูกค้าและผู้รับบริการ และมีความเสี่ยงจากการโจมตีทางไซเบอร์

ไม่พบการรายงานผลลัพธ์ในเรื่อง

- จำนวนบริษัทผู้ผลิตสำนักพิมพ์หรือตัวแทนหรือคู่ค้าที่ส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศได้ตามกำหนด
- จำนวนบริษัทคอมพิวเตอร์และบริษัทเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ส่งมอบได้ตามกำหนดเวลา
- จำนวนเครือข่ายอุทยานที่ทำได้ตามข้อกำหนดหนังสือหรือสัญญาต่อจำนวนเครือข่ายอุทยานทั้งหมด
- จำนวนครั้งหรือกิจกรรมความร่วมมือที่เกิดขึ้นระหว่างพันธมิตรห้องสมุดในระดับภูมิภาคและระดับประเทศ
- จำนวนครั้งที่ให้บริการวิชาการในสถานที่และนอกสถานที่
- จำนวนครั้งการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด
- ร้อยละการนำเข้าทรัพยากรสารสนเทศประเภทวิทยานิพนธ์ บทความ วารสาร รายงานวิจัย
- ร้อยละการนำเข้าทรัพยากรสารสนเทศเข้าฐาน UC-TAL

การไม่รายงานผลลัพธ์เรื่องของการจัดการเครือข่ายอุทยานอาจทำให้สำนักฯ ไม่สามารถจัดการเครือข่ายอุทยานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักฯ การรายงานผลลัพธ์ด้านเครือข่ายอุทยานสามารถนำไปใช้บทวนเพื่อคัดเลือกเครือข่ายอุปกรณ์ที่ส่งเสริมพันธกิจของสำนักฯ ในปีต่อไป

7.2ก(1) ไม่พบการแสดงผลความพึงพอใจของลูกค้า ไม่พบค่าเป้าหมาย และความพึงพอใจเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น และไม่พบการแสดงผลความไม่พึงพอใจของลูกค้า การแสดงผลด้านความพึงพอใจอย่างต่อเนื่องและเทียบกับองค์กรอื่นอาจช่วยให้เห็นโอกาสในการพัฒนา

2) 7.2ก(2) ไม่พบการแสดงผลสัมฤทธิ์ความผูกพันของลูกค้าและลูกค้ากลุ่มอื่น และไม่พบผลลัพธ์ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าซึ่งระบุไว้ในหมวดที่ 3 การแสดงผลสัมฤทธิ์ดังกล่าวอย่างเพียงพออาจช่วยให้สำนักฯ เห็นโอกาสในการพัฒนาด้านการจัดการความสัมพันธ์และความผูกพันของผู้รับบริการ

7.3 ไม่พบการรายงานผลลัพธ์ เช่น

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลัง

- จำนวนบุคลากรที่ต้องมี / สัดส่วนบรรณารักษ์ต่อนักศึกษา เป็นต้น
- ผลการประเมินทักษะด้านต่าง ๆ

(2) บรรยากาศการทำงาน

- ความปลอดภัยในที่ทำงาน
- ผลการประเมิน 5 ส
- ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม
- ความพึงพอใจด้านสวัสดิการสิทธิประโยชน์

(3) ความผูกพันของบุคลากร (มีความผูกพันปีเดียว และไม่ได้แยกตามกลุ่มบุคลากร)

(4) ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร

- ร้อยละบุคลากรที่มีทักษะเพิ่มขึ้นจากการอบรม
- ผลจากการเรียนรู้และพัฒนา
- ความพึงพอใจต่อระบบการพัฒนาบุคลากร

7.4 ไม่พบการรายงานผลลัพธ์ ค่าเป้าหมาย ด้านกำกับดูแลองค์กร ในด้าน

- ตาราง 7.4 ก.(1)-1 การรับรู้เกี่ยวกับวิสัยทัศน์และการรับรู้เกี่ยวกับค่านิยมหลัก
- ตาราง 7.4 ก.(2)-1 การกำกับดูแลองค์กร
- ตาราง 7.4 ก.(2)-2 ร้อยละผลการประเมินการปฏิบัติงาน ผู้อำนวยการสำนักฯ พ.ศ. 2566
- ตาราง 7.4 ก.(5)-1 โครงการสร้างความผูกพันของสังคม

การรายงานผลลัพธ์ ค่าเป้าหมาย ด้านกำกับดูแลองค์กร จะแสดงผลของผู้นำในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือและลูกค้าในด้านการถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติ ที่มีส่วนสำคัญในการบรรลุผลสำเร็จการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์และการบรรลุวิสัยทัศน์

7.5ก ไม่พบการแสดงผลสัมฤทธิ์และแนวโน้มด้านงบประมาณ การเงิน และตลาดที่สำคัญของสำนักฯ เช่น

การควบคุมต้นทุน ความมั่นคงทางการเงิน ผลจากการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการ ผลลัพธ์ของลูกค้า ความถี่ และช่วงเวลาของลูกค้าเข้ามาใช้บริการทั้งในสถานที่และออนไลน์ รวมถึงผลลัพธ์ที่แสดงถึงปริมาณลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปจากบริการที่มีการเปลี่ยนแปลง

7.5ข ไม่พบการแสดงผลสัมฤทธิ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติที่แสดงถึงการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และไม่แสดงแนวโน้ม การทบทวน และปรับปรุงผลลัพธ์ดังกล่าวอาจทำให้สำนักฯ มีเครื่องมือในการสนับสนุนการดำเนินการที่นำไปสู่ความสำเร็จด้านกลยุทธ์และบรรลุวิสัยทัศน์

สรุปโครงสร้างองค์การ: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

| หัวข้อ | ข้อมูล |
|--|---|
| 1. หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ | <ol style="list-style-type: none"> พัฒนาพื้นที่การเรียนรู้สร้างเสริมบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า และการเรียนรู้ตลอดชีวิตทั้งแบบ Onsite และ แบบ Online จัดหาทรัพยากรสารสนเทศทั้งแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ส่งเสริมวิชาการการศึกษาและการวิจัยโดยการจัดหาเทคโนโลยีและนวัตกรรมบริการที่สนับสนุนการศึกษา วิจัยค้นคว้า บริการวิชาการแก่ชุมชนและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ |
| 2. วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ ค่านิยมและวัฒนธรรม | <p>วิสัยทัศน์: “เป็นศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ทันสมัยและบริการที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่นอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน”</p> <p>ค่านิยม:</p> <ul style="list-style-type: none"> S Service mind จิตบริการด้วยหัวใจ S Stakeholder การมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง S Standard ทำงานอย่างมีมาตรฐานและหลักวิชาการ <p>พันธกิจ:</p> <ol style="list-style-type: none"> สร้างแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุนการผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ มีสมรรถนะตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตและการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาด้านการเรียนการสอน การวิจัยของมหาวิทยาลัย พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกเพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ สร้างระบบการบริหารจัดการองค์กรที่ดีมีความคล่องตัวและรวดเร็วโดยยึดหลักธรรมาภิบาลภายใต้มีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน |
| 3. สมรรถนะหลัก | มีความเชี่ยวชาญสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมเพื่อการบริหารที่เป็นเลิศ |
| 4. บุคลากร | สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2566 มีบุคลากรจำนวน 32 คน ประกอบด้วย สายวิชาการ 4 คน จำแนกเป็น ข้าราชการ 1 คน และพนักงานมหาวิทยาลัย 3 คน และสายสนับสนุน 28 คน จำแนกเป็น พนักงานมหาวิทยาลัย 23 คน พนักงานราชการ 3 คน ลูกจ้าง 2 คน |
| 5. สินทรัพย์ | อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ |

| หัวข้อ | ข้อมูล |
|--|---|
| 6. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ | <p>กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ</p> <p><u>1. ด้านมาตรฐานและการบริหารห้องสมุด</u> เช่น มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ว่าด้วยการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ.2565 ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เรื่อง การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ.2566</p> <p><u>2.ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ</u> เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระท าความผิด เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2560 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 พระราชบัญญัติการรักษา ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ.2562 ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง ธรรมนูญบาลข้อมูลภาครัฐ</p> <p><u>3. ด้านการบริหารการเงิน พัสดุและงบประมาณ</u> พระราชบัญญัติการจัดซื้อ จัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 และกฎกระทรวง ที่เกี่ยวข้อง-พระราชบัญญัติว่าด้วยวินัยการเงินการคลัง พ.ศ. 2561- ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อ จัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ 256</p> <p><u>4. ด้านการปฏิบัติงาน</u> - พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนใน มหาวิทยาลัยในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2547 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และ ฉบับที่ 2 พ.ศ 2537 พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562</p> |
| 7. โครงสร้างองค์กร | <p>ผู้อำนวยการสำนักฯ เป็นผู้บริหารสูงสุด มีวาระการดำรง ตำแหน่ง 4 ปีขึ้นตรงต่ออธิการบดี มีกลุ่มงาน 5 งาน รวมศูนย์สารสนเทศอาเซียน 1 ศูนย์ และศูนย์คอมพิวเตอร์ 1 ศูนย์ การกำกับดูแลของสำนักฯ จะมีคณะกรรมการประจำสำนักฯ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ 1 คน รองผู้อำนวยการ 3 คน หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ 1 คน ผู้ช่วยผู้อำนวยการ 2 คน ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก 3 คน ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน 2 คน รวม 12 คน ทำหน้าที่ กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ผู้บริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ หัวหน้างาน มีกลไกในการดำเนินการ กำกับ ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินการ</p> |
| 8. ผู้เรียน ลูกค้: ความต้องการและความคาดหวัง | <p>1. นักศึกษาปริญญาตรี 1) คนไทย 2) ต่างชาติ - การบริการที่รวดเร็วและทันสมัย มีช่องทาง ติดต่อที่หลากหลาย การใช้งานได้และความถูกต้องของระบบ สารสนเทศ ความรวดเร็ว พร้อมใช้งาน ความเสถียรของระบบเครือข่ายที่ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยในการเรียน การสอน และศึกษาด้วยตนเอง ความต้องการให้เปิดนอกเวลาราชการ ช่องทางติดต่อเมื่อมีปัญหาทางไอที การฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับดิจิทัล</p> <p>2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 1) คนไทย 2) ต่างชาติ ความต้องการเหมือนปริญญาตรี</p> |

| หัวข้อ | ข้อมูล |
|---|---|
| | <p>3. ลูกค้าอนาคต (กลุ่มเรียนรู้ตลอดชีวิต องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) - การบริการที่รวดเร็วและทันสมัย มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย การใช้งานได้และความถูกต้องของระบบ สารสนเทศแหล่งเรียนรู้ออนไลน์เกี่ยวกับดิจิทัล</p> <p>4. ลูกค้ากลุ่มอื่น 1) ผู้รับบริการวิชาการ - การบริการที่รวดเร็วและทันสมัย มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย สนับสนุนการเรียนรู้ทางวิชาการ เป็นแหล่งเรียนรู้ออนไลน์สหวิทยาการ เป็นแหล่งเรียนรู้ทางด้านดิจิทัล 2) ผู้รับบริการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม - เป็นแหล่งเรียนรู้ข้อมูลประวัติศาสตร์สำคัญของมหาวิทยาลัย และจังหวัดมหาสารคาม</p> |
| <p>9. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: ความต้องการและความคาดหวัง</p> | <p>1. ผู้ปกครอง สนับสนุนความรู้ทางวิชาการ สนับสนุนความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>2. ศิษย์เก่า มีสิทธิ์เข้าใช้บริการห้องสมุดและ ศูนย์คอมพิวเตอร์ได้ มีสิทธิ์ในการยืมหนังสือ มีสิทธิ์ในการใช้ wifi ของมหาวิทยาลัย การสร้าง Account รายวันและเงื่อนไขการเข้าใช้บริการที่เหมาะสม</p> <p>3. ผู้ใช้บัณฑิต สนับสนุนความรู้ทางวิชาการ สนับสนุนความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> |
| <p>10. ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ: ข้อกำหนดที่สำคัญ</p> | <p>ผู้ส่งมอบ - บริษัทผู้ผลิต/สำนักพิมพ์ ตัวแทนจำหน่าย คู่ค้าของสำนักวิทยบริการฯ คู่ค้าของมหาวิทยาลัย - มีทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการ เป็นสำนักพิมพ์ที่มีมาตรฐานได้รับความนิยมนจาก สถาบันการศึกษาต่าง ๆ ผลการดำเนินงาน ที่ผ่านมา การติดต่อประสานงานและการบริการหลังการขาย</p> <p>คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ - สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยเครือข่าย ThaiLIS (TDC) ชุมชนภายใต้ภารกิจบริการวิชาการ เช่น บ้านหัวขัว อ.กุดรัง บ้านโพธิ์ศรี อ.เมือง</p> <p>คู่ความร่วมมือที่ไม่เป็นทางการ - ชุมชน โรงเรียน หน่วยงานภายนอกภาครัฐและเอกชน</p> |
| <p>11. ลำดับในการแข่งขัน</p> | <p>-</p> |
| <p>12. การเปลี่ยนแปลงสำคัญที่มีผลต่อสถานการณ์การแข่งขัน</p> | <p>พฤติกรรมการใช้งานของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไป การพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้มีความพร้อมในการเรียนรู้สูงมีการ Reskills & Upskills แนวโน้มและความต้องการในการใช้ทรัพยากรและการบริการ รวมถึงการทบทวนและวางแผนกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ นอกจากนี้เทคโนโลยีใหม่ ๆ มีความจำเป็นยิ่งในการช่วยสนับสนุนให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงการบริการต่าง ๆ เป็น e-services มีแอปพลิเคชันสำหรับการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ ทั้งทาง desktop มือถือ และแท็บเล็ต เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทุกที่ทุกเวลา</p> |
| <p>13. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ</p> | <p>สำนักฯ สกลนคร สำนักฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ สำนักฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์</p> <p>ข้อมูลเปรียบเทียบ</p> <p>1. ด้านทรัพยากร-จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ-สถิติการบริการยืม-คืน</p> <p>2. ด้านการบริการ-แบบประเมินความพึงพอใจ</p> |

| หัวข้อ | ข้อมูล |
|-----------------------------------|--|
| 14. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ | <p>SC1 ความชัดเจนในนโยบาย การส่งเสริมหลักสูตรระยะสั้นที่ได้รับมาตรฐาน</p> <p>SC2 การผลิตงานวิจัยและบทความ ที่ถูกต้องตามระเบียบและจรรยาบรรณ การวิจัย</p> <p>SC3 การพัฒนาเชิงพื้นที่มี กลุ่มเป้าหมายเป็นเกษตรกรต้องการ พัฒนางานด้านการเกษตรและต่อยอดผลิต ส่งผลให้การพัฒนางานเชิงพื้นที่ต้องอาศัย เครือข่ายความร่วมมือที่เชี่ยวชาญมากขึ้น</p> <p>SC4 งบประมาณมีจำกัดส่งผลต่อการบริหารจัดการงบประมาณ เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศและอุปกรณ์เพื่อตอบสนองการบริการนักศึกษาและระบบปฏิบัติการบางอย่างไม่ทันสมัย เท่าที่ควร</p> <p>SC5 ระบบป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัยมีต้นทุนสูง</p> <p>SC6 ในยุคที่ส่งเสริมเทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานและใช้ชีวิตประจำวันส่งผลให้ประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ ต้องการการพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพสูง</p> <p>SC7 การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมีความรวดเร็ว และต้องมีความปลอดภัยสูงขึ้นตลอดเวลา ส่งผลให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทางต้องพัฒนาให้เท่าทัน</p> |
| 15. ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ | <p>SA1 สามารถสร้างระบบรองรับการเรียนการสอนออนไลน์และหลักสูตรระยะสั้นให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยได้</p> <p>SA2 มีแหล่งสืบค้น ค้นคว้าฐานข้อมูล งานวิจัยที่ทันสมัย และหลากหลาย</p> <p>SA3 สำนักวิทยบริการฯ มีพื้นที่บริการวิชาการที่ชัดเจนภายใต้พื้นที่ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยส่งผลต่อการบริการวิชาการที่ตรงตามเป้าหมายของพื้นที่ และเป้าหมายของมหาวิทยาลัย</p> <p>SA4 การบริหารงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น</p> <p>SA5 มีการบริการที่เป็นระบบทั้งด้านห้องสมุด และศูนย์คอมพิวเตอร์</p> <p>SA6 มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ตอบสนองการบริการได้ทั้งบุคคลภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย</p> <p>SA7 บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถทั้งทางด้านบรรณารักษ์ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> |
| 16. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน | <p>1) ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพกระบวนการด้วยวงจร PDCA และวิเคราะห์กระบวนการงานโดยใช้ SIPOC</p> <p>2) การจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง (KM)</p> <p>3) บริหาร/ปรับปรุงคุณภาพระดับองค์กรด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)</p> <p>4) การประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดรายบุคคล (KPIs) และมีแผนพัฒนารายบุคคล (IDP)</p> |

รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (ผลการประเมิน 10%)

Strength

1.1ก(1) สำนักฯ ได้เริ่มดำเนินการกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมขององค์กร

ผู้นำระดับสูงได้กำหนดวิสัยทัศน์ คือ “เป็นศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ ทันสมัยและบริการที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัย ขับเคลื่อนพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืน” กำหนดค่านิยมของสำนักฯ คือ 3 S (SSS) ดังนี้ Service mind จิตบริการด้วยหัวใจ, Stakeholder การมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง, Standard ทำงานอย่างมีมาตรฐานและหลักวิชาการ ระบบการนำองค์กร LEAD Model ดังแผนภาพ 1.1-1

OFI

1.1ก(1) ไม่พบแนวทางการติดตามประสิทธิผลการถ่ายทอดค่านิยมและวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติ

ไม่พบว่าผู้นำระดับสูงใช้วิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดพันธกิจวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์กรไปยังบุคลากรลูกค้าคู่ความร่วมมือผู้ส่งมอบ รวมทั้งไม่พบว่าผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของสำนักฯ ได้อย่างไร

1.2 การกำกับดูแลและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (ผลการประเมิน 10%)

Strength

-

OFI

1.2ค(1) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบเรื่อง การนำความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมไปเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวัน รวมทั้งการกำหนดเป้าหมายการให้บริการชุมชนที่สูงกว่ามาตรฐาน รวมทั้งเป้าหมายในการสร้างความเข้มแข็งให้กับงานบริการชุมชน

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (ผลการประเมิน 10%)

Strength

1) 1ก.21) สำนักฯ มีกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ ตามภาพที่ 2.1ก((1-1 ผ่านกระบวนการ 6 ขั้นตอน มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้วย SWOT Analysis ใช้เครื่องมือ PDCA มีการทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดเป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และ แนวทางที่เป็นระบบอาจสนับสนุนให้สำนักฯ มีทิศทางในการดำเนินการที่ช่วยในการบรรลุวิสัยทัศน์

OFl

1) 1ก.23) สำนักฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นกระบวนการที่เป็นระบบในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในแต่ละด้าน เพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ โดยวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสำคัญอย่างเป็นระบบที่คำนึงถึงความสามารถในการรวบรวมทรัพยากรและความรู้ที่จำเป็นในการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ รวมถึงการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์อาจส่งผลให้สำนักฯ มีข้อมูลในการตัดสินใจกำหนดกลยุทธ์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (ผลการประเมิน 10%)

Strength

-

OFl

1) 2ก.22) สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติของบุคลากรผู้ส่งมอบที่สำคัญ และคู่ความร่วมมือ เช่น การถ่ายทอดผ่านเครื่องมือไปสู่ผู้รับผิดชอบในแต่ละแผนและกระบวนการ

หมวดที่ 3 ลูกค้ำ

3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ (ผลการประเมิน 10%)

Strength

1) 3.1ก((1 สำนักฯ เริ่มมีวิธีการในการรับฟังเสียงของลูกค้ำและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีในปัจจุบัน

OFl

1) 3.1ก(2) ไม่พบวิธีการนำข้อมูลเสียงของลูกค้าไปใช้ในการออกแบบ ปรับปรุง พัฒนา บริการใหม่ นำไปสู่
การวางแผนกลยุทธ์ การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมความสำเร็จขององค์กรและ
เสริมสมรรถนะหลักในการสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (ผลการประเมิน 10%)

Strength

-

OFl

1) 3.)2ก1) ไม่พบแนวทางในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าและกลุ่มลูกค้าอื่น เพื่อให้ได้ลูกค้าและ
เสริมสร้างภาพลักษณ์ การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมสมรรถนะหลักในการ
สนับสนุนการสร้างนวัตกรรมเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

2) 3.2ข ไม่พบแนวทางในการค้นหาความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้าและลูกค้าอื่น

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน (ผลการประเมิน 5%)

Strength

สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวันและการ
ดำเนินการ สถิติการปฏิบัติงาน (1https://staff.01rmu.ac.th/matrix_rpt/ การวัดจากความพึงพอใจของ (2
ผู้ใช้บริการ ข้อมูลการปฏิบัติงานประจำวันของบุคลากร (3

OFl

สำนักฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นถึงตัวชี้วัดในการติดตามผลการดำเนินงานโดยรวม เช่น ตัวชี้วัดความสำเร็จ
ของวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ตัวชี้วัดการบรรลุแผน กลยุทธ์ ตัวชี้วัดด้านการเงินและตัวชี้วัดด้านการเทียบเคียง
ผลการดำเนินการที่สำคัญ

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (ผลการประเมิน 10%)

Strength

-

OFI

สำนักฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นถึงการจัดการความรู้ที่เป็น ระบบ เช่น การระบุงค์ความรู้ที่จำเป็นในการ
ขับเคลื่อนทิศทางการองค์กรและการนำเอาความรู้ไปประโยชน์

หมวดที่ 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร (ผลการประเมิน 10%)

Strength

สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานให้น่าอยู่ ปลอดภัย และเข้าถึงที่ทำงาน
มีการจัดทำ ส มีกล้องวงจรปิด ถังดับเพลิง และในด้านกายภาพได้พิจารณาด้านแสงสว่างและ 5
เครื่องปรับอากาศ ตลอดจน wifi ที่ครอบคลุมพื้นที่

OFI

สำนักฯ ไม่ได้แสดงการติดตามสภาวะแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น ไม่พบตัวชี้วัดในการดำเนินงานและ
เป้าประสงค์ในการปรับปรุงสภาวะแวดล้อมในการทำงานว่ามีอะไรบ้าง

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (ผลการประเมิน 10%)

Strength

-

OFI

สำนักฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นถึงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้างและบูรณาการกับค่านิยมของสำนัก

หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน (ผลการประเมิน 10%)

Strength

6.1ก(1) เริ่มมีแนวทางกำหนดข้อกำหนดของการจัดการศึกษา การวิจัย และการบริการทางวิชาการ โดยยึดตามแนวทางของ SIPOC Model

6.1ก(2) เริ่มมีแนวทางที่ใช้ในการออกแบบกระบวนการที่สำคัญ เริ่มมีแนวทางในการกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญ และนำข้อกำหนดที่สำคัญมาใช้ในการออกแบบ ตามตาราง 6.1-2 ตัวอย่างกระบวนการทำงานหลักและข้อกำหนดที่สำคัญ รวมทั้ง 6.1ข(2) เริ่มมีแนวทางในการจัดการกระบวนการสนับสนุนการทำงานตามตาราง 6.1-5 กระบวนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและการบริหารจัดการและตัวอย่างกิจกรรมการจัดความสูญเสียในกระบวนการสนับสนุน

OFl

6.1ก(4) ไม่พบแนวทางที่ใช้ในการออกกระบวนการเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ ที่เกิดจากความรู้ขององค์กรหรือการทำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการออกแบบกระบวนการ 6.1ข(1) ไม่พบแนวทางในการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติตามแนวทางที่ได้ออกแบบไว้ ไม่พบการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินการภายในกระบวนการ (leading indicator) และตัวชี้วัดเพื่อควบคุมกระบวนการ (lagging indicator) ทั้งกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุน

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (ผลการประเมิน 5%)

Strength

-

OFl

6.2ก สำนักไม่ได้แสดงวิธีการการควบคุมต้นทุนใน กระบวนการทำงานที่สำคัญที่สะท้อนถึงประสิทธิผลของกระบวนการ ไม่พบว่าสำนักฯ มีวิธีการดำเนินการอย่างไรในการจัดการเรื่องต้นทุนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการในเรื่องการลดรอบเวลา การลดความสูญเสียเปล่าที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรและบริการ การป้องกันความผิดพลาดการลดต้นทุนเป็นต้น

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ (ผลการประเมิน 10%)

Strength

7. 1ข(1) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ 7.1 ข(2) ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน 7.1ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ผลลัพธ์ที่ได้สูงกว่าปีที่ผ่านมา

- จำนวนให้บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ
- จำนวนผู้เข้าใช้บริการ

การมีผลลัพธ์ด้านการให้บริการยืมคืนและจำนวนผู้เข้าใช้บริการเพิ่มขึ้นจะทำให้สำนักบรรณคดีดำเนินการตามแผนกลยุทธ์และพันธกิจของสำนักฯ เพิ่มโอกาสในการแข่งขัน

OFl

7.1ก ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ

ไม่พบผลลัพธ์ที่เทียบกับค่าเป้าหมายหรือการดำเนินการย้อนหลังในด้าน

- สถิติการเข้าใช้บริการแบบออนไลน์
- สถิติการเข้าใช้บริการแบบออนไลน์
- จำนวนสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อื่นๆ
- จำนวนผู้ใช้บริการ streaming content
- จำนวนสถิติการยืมทรัพยากรสารสนเทศ
- จำนวนสถิติการคืนทรัพยากรสารสนเทศ
- จำนวนทรัพยากรที่ได้รับการจัดหา (ฐานข้อมูล)
- จำนวนโปรแกรมที่ใช้ในการเขียนบรรณานุกรมการประชุมออนไลน์และการออกแบบสื่อและมัลติมีเดีย
- จำนวนเครือข่ายความร่วมมือที่เกิดขึ้นใหม่
- จำนวนกิจกรรมที่เกิดขึ้นจากเครือข่ายความร่วมมือที่มีอยู่
- จำนวนทรัพยากรสารสนเทศด้านต่างๆ เช่นด้านหนังสือวารสารนิตยสาร e book ฐานข้อมูลออนไลน์ สื่อโสตทัศน บอร์ดเกม streaming content อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ
- จำนวนบุคลากรภายในและภายนอกที่เข้าใช้บริการ

การไม่ตั้งค่าเป้าหมายผลการดำเนินการอาจจะทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้จัดการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อให้บรรลุพันธกิจ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้รับบริการ

7. 1ข(1) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ 7.1 ข(2) ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน 7.1ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ผลลัพธ์ที่ทำได้ลดลงเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา

- จำนวนการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
- จำนวนผู้เข้าใช้บริการแบบออนไลน์
- จำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้องเพิ่มขึ้น
- การถูกโจมตีด้านไซเบอร์จากภายในและภายนอกเครือข่ายเพิ่มขึ้น
- ระบบเครือข่ายขัดข้องจากกระแสไฟฟ้าดับเพิ่มขึ้น

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่ลดลงอาจทำให้สำนักฯ ไม่อาจตอบสนองความพึงพอใจการให้บริการต่อลูกค้าและผู้รับบริการ และมีความเสี่ยงจากการโจมตีทางไซเบอร์

ไม่พบการรายงานผลลัพธ์ในเรื่อง

- จำนวนบริษัทผู้ผลิตสำนักพิมพ์หรือตัวแทนหรือคู่ค้าที่ส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศได้ตามกำหนด
- จำนวนบริษัทคอมพิวเตอร์และบริษัทเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ส่งมอบได้ตามกำหนดเวลา
- จำนวนเครือข่ายอุปทานที่ทำได้ตามข้อกำหนดหนังสือหรือสัญญาต่อจำนวนเครือข่ายอุปทานทั้งหมด
- จำนวนครั้งหรือกิจกรรมความร่วมมือที่เกิดขึ้นระหว่างพันธมิตรห้องสมุดในระดับภูมิภาคและระดับประเทศ
- จำนวนครั้งที่ให้บริการวิชาการในสถานที่และนอกสถานที่
- จำนวนครั้งการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด
- ร้อยละการนำเข้าทรัพยากรสารสนเทศประเภทวิทยานิพนธ์ บทความ วารสาร รายงานวิจัย
- ร้อยละการนำเข้าทรัพยากรสารสนเทศเข้าฐาน UC-TAL

การไม่รายงานผลลัพธ์เรื่องของการจัดการเครือข่ายอุปทานอาจทำให้สำนักฯ ไม่สามารถจัดการเครือข่ายอุปทานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักฯ การรายงานผลลัพธ์ด้านเครือข่ายอุปทานสามารถนำไปใช้ทบทวนเพื่อคัดเลือกเครือข่ายอุปกรณ์ที่ส่งเสริมพันธกิจของสำนักฯ ในปีต่อไป

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (ผลการประเมิน 5%)

Strength

-

OFI

1) 7.2ก(1) ไม่พบการแสดงผลของความพึงพอใจของลูกค้า ไม่พบค่าเป้าหมาย และความพึงพอใจเมื่อเทียบกับ

หน่วยงานอื่น และไม่พบการแสดงผลลัพธ์ความไม่พึงพอใจของลูกค้า การแสดงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจอย่างต่อเนื่องและเทียบกับองค์กรอื่นอาจช่วยให้เห็นโอกาสในการพัฒนา

2) 7.2ก(2) ไม่พบการแสดงผลลัพธ์ความผูกพันของลูกค้าและลูกค้ากลุ่มอื่น และไม่พบผลลัพธ์ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าซึ่งระบุไว้ในหมวดที่ 3 การแสดงผลลัพธ์ดังกล่าวอย่างเพียงพออาจช่วยให้สำนักฯ เห็นโอกาสในการพัฒนาด้านการจัดการความสัมพันธ์และความผูกพันของผู้รับบริการ

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (ผลการประเมิน 5%)

Strength

OFl

ไม่พบการรายงานผลลัพธ์ เช่น

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลัง

- จำนวนบุคลากรที่ต้องมี /สัดส่วนบรรณารักษ์ต่อนักศึกษา เป็นต้น
- ผลการประเมินทักษะด้านต่าง ๆ

(2) บรรยากาศการทำงาน

- ความปลอดภัยในที่ทำงาน
- ผลการประเมิน ส 5
- ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม
- ความพึงพอใจด้านสวัสดิการสิทธิประโยชน์

(3) ความผูกพันของบุคลากร (มีความผูกพันปีเดียว และไม่ได้แยกตามกลุ่มบุคลากร)

(ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร (4

- ร้อยละบุคลากรที่มีทักษะเพิ่มขึ้นจากการอบรม
- ผลจากการเรียนรู้และพัฒนา
- ความพึงพอใจต่อระบบการพัฒนาบุคลากร

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล (ผลการประเมิน 5%)

Strength

-

OFI

ไม่พบการรายงานผลลัพธ์ ค่าเป้าหมาย ด้านกำกับดูแลองค์กร ในด้าน

- ตาราง 7.4 ก.(1)-1 การรับรู้เกี่ยวกับวิสัยทัศน์และการรับรู้เกี่ยวกับค่านิยมหลัก
- ตาราง 7.4 ก.(2)-1 การกำกับดูแลองค์กร
- ตาราง 7.4 ก.(2)-2 ร้อยละผลการประเมินการปฏิบัติงาน ผู้อำนวยการสำนักฯ พ.ศ. 2566
- ตาราง 7.4 ก.(5)-1 โครงการสร้างความผูกพันของสังคม

การรายงานผลลัพธ์ ค่าเป้าหมาย ด้านกำกับดูแลองค์กร จะแสดงประสิทธิผลของผู้นำในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือและลูกค้าในด้านการถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติ ที่มีส่วนสำคัญในการบรรลุผลสำเร็จการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์และการบรรลุวิสัยทัศน์

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (ผลการประเมิน 5%)

Strength

-

OFI

1) 7.5ก ไม่พบการแสดงผลลัพธ์และแนวโน้มด้านงบประมาณ การเงิน และตลาดที่สำคัญของสำนักฯ เช่น

การควบคุมต้นทุน ความมั่นคงทางการเงิน ผลจากการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการ ผลลัพธ์ของลูกค้า ความถี่ และช่วงเวลาของลูกค้าเข้ามาใช้บริการทั้งในสถานที่และออนไลน์ รวมถึงผลลัพธ์ที่แสดงถึงปริมาณลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปจากบริการที่มีการเปลี่ยนแปลง

2) 7.5ข ไม่พบการแสดงผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติที่แสดงถึงการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และไม่แสดงแนวโน้ม การทบทวน และปรับปรุงผลลัพธ์ดังกล่าวอาจทำให้สำนักฯ มีเครื่องมือในการสนับสนุนการดำเนินการที่นำไปสู่ความสำเร็จด้านกลยุทธ์และบรรลุวิสัยทัศน์

สรุปผลการประเมิน (Overall Band)

ระดับการประเมินในภาพรวมในหมวดกระบวนการ (หมวด 1 - 6) = 2

ระดับการประเมินในภาพรวมในหมวดผลลัพธ์ (หมวด 7) = 1

หมายเหตุ: ระดับการประเมินในภาพรวม (Overall Band) นี้ เป็นการรวมคะแนนผลการประเมินจากทุกหัวข้อตามเกณฑ์ EdPEx ทั้ง 17 หัวข้อ แล้วจึงทำการแปลผลออกมาเป็นระดับการประเมินในภาพรวม ไม่ได้เป็นการนำระดับการประเมินรายหัวข้อ (Item Band) มาเฉลี่ยรวมกันแต่อย่างใด

ตารางที่ 1 แสดงสรุปผลการประเมินตนเอง ตามเกณฑ์ EdPEx

| หมวดและหัวข้อ | คะแนน | ร้อยละที่ได้ | คะแนนถ่วงน้ำหนัก |
|--|-------|--------------|------------------|
| 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง | 70 | 10 | 7.00 |
| 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม | 50 | 10 | 5.00 |
| Category Total | 120 | | 12.00 |
| Category 2 (Process) | | | |
| 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ | 45 | 10 | 4.50 |
| 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ | 40 | 10 | 4.00 |
| Category Total | 85 | | 8.50 |
| Category 3 (Process) | | | |
| 3.1 ความคาดหวังของลูกค้า | 40 | 10 | 4.00 |
| 3.2 ความผูกพันของลูกค้า | 45 | 10 | 4.50 |
| Category Total | 85 | | 8.50 |
| Category 4 (Process) | | | |
| 4.1 การวัด การวิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร | 45 | 5 | 2.25 |
| 4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ | 45 | 10 | 4.50 |
| Category Total | 90 | | 6.75 |
| Category 5 (Process) | | | |
| 5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร | 40 | 10 | 4.00 |
| 5.2 ความผูกพันของบุคลากร | 45 | 10 | 4.50 |
| Category Total | 85 | | 8.50 |
| Category 6 (Process) | | | |
| 6.1 กระบวนการทำงาน | 45 | 10 | 4.50 |
| 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ | 40 | 5 | 2.00 |
| Category Total | 85 | | 6.50 |
| SUBTOTAL Cat. 1-6 | 550 | | 50.75 |
| Category 7 (Results) | | | |
| 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน การตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ | 120 | 10 | 12.00 |
| 7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น | 80 | 5 | 4.00 |
| 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร | 80 | 5 | 4.00 |

| หมวดและหัวข้อ | คะแนน | ร้อยละที่ได้ | คะแนนถ่วงน้ำหนัก |
|---|-------------|--------------------|------------------|
| 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร | 80 | 5 | 4.00 |
| 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาดและกลยุทธ์ | 90 | 5 | 4.50 |
| คะแนนรวม หมวด 7 ผลลัพธ์ | 450 | | 28.50 |
| คะแนนรวมทั้งหมด | 1000 | TOTAL SCORE | 79.25 |

ตาราง 2 แนวทางการให้คะแนนรายหมวด สำหรับหมวด 1-6 (Item Band)

| คะแนน | คำอธิบาย |
|------------------------|--|
| 0% หรือ 5% | A: ไม่ปรากฏแนวทางการอย่างเป็นระบบ มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน D: แทบไม่ปรากฏหลักฐานการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ L: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา I: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ |
| 10%,15%, 20% หรือ 25% | A: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ D: การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงานซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุผลที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อนั้น L: เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้น ๆ I: มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา |
| 30%, 35%, 40% หรือ 45% | A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้น L: เริ่มมีแนวทางการอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ I: แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความจำเป็นพื้นฐานที่สถาบันต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ |
| 50%,55%, 60% หรือ 65% | A: มีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์กร ซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ I: แนวทางมีความสอดคล้องกับความจำเป็นโดยรวมที่สถาบันต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ |
| 70%,75%, 80% หรือ 85% | A: ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานส่วนใหญ่ L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับองค์กร รวมถึงการสร้างนวัตกรรม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการ ปรากฏหลักฐานอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น อันเป็นผลมาจากการวิเคราะห์และการแบ่งปันระดับองค์กร I: มีแนวทางที่บูรณาการกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำ/มี ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและใน |

| คะแนน | คำอธิบาย |
|-----------------------|--|
| | หัวข้อกระบวนการอื่น ๆ |
| 90%, 95% หรือ 100% | <p>A: มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้ออย่างครบถ้วน</p> <p>D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างทั่วถึงโดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใด ๆ</p> <p>L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับองค์กรผ่านการสร้างนวัตกรรม โดยนำมาใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการทั่วทั้งองค์กร มีหลักฐานที่ชัดเจนว่าการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นและนวัตกรรมที่เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กรนี้ เป็นผลมาจากการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้</p> <p>I: แนวทางมีการบูรณาการอย่างดีกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำ/มี ทั้งในปัจจุบันและอนาคตตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กร และในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ</p> |

ตาราง 3 แนวทางการให้คะแนนรายหมวด สำหรับหมวด 7 (Item Band)

| คะแนน | คำอธิบาย |
|---------------------------|---|
| 0% หรือ 5% | <p>Le: ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้</p> <p>T: ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือข้อมูลที่แสดงส่วนใหญ่มีแนวโน้มในทางลบ</p> <p>C: ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ</p> <p>I: ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p> |
| 10%,15%, 20% หรือ 25% | <p>Le: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญ ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง</p> <p>T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ</p> <p>C: แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ</p> <p>I: มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p> |
| 30%, 35%, 40% หรือ 45% | <p>Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดี ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ</p> <p>T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี</p> <p>C: เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ</p> <p>I: มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p> |
| 50%,55%, 60% หรือ 65% | <p>Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดี ที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ</p> <p>T: แสดงถึงแนวโน้มที่ดีในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p> <p>C: ผลการดำเนินการในปัจจุบันบางเรื่อง มีการเทียบเคียงกับคู่เทียบและ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม และมีผลการดำเนินการที่ดีในเชิงเปรียบเทียบ</p> <p>I: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน ที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่น ตลาดและกระบวนการที่สำคัญตามความต้องการที่สำคัญของลูกค้ำ ตลาดและกระบวนการ</p> |
| 70%,75%, 80% หรือ 85% | <p>Le: มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศ ตอบสนองต่อคำถามย่อยของหัวข้อ</p> <p>T: มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญส่วนใหญ่ ซึ่งจะช่วยให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน</p> <p>C: แนวโน้มและผลการดำเนินการในปัจจุบันส่วนใหญ่หรือหลายเรื่องมีการเทียบเคียงกับคู่เทียบและ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม มีผลการดำเนินการที่ดีมากในเชิงเปรียบเทียบ รวมทั้งผลการดำเนินการที่แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการ</p> <p>I: มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่น ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญ</p> |
| 90%, 95% หรือ 100% | <p>Le: มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีเลิศ ตอบสนองต่อคำถามของหัวข้ออย่างครบถ้วน</p> <p>T: มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญทุกเรื่อง ซึ่งจะช่วยให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน</p> <p>C: แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการและเป็นผู้นำในเชิงเปรียบเทียบในหลายด้าน</p> <p>I: มีการรายงานผลการดำเนินการและการคาดการณ์ผลการดำเนินการของสถาบันที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่น ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญ</p> |

ตาราง 4 คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวมของกระบวนการ (Overall Band)

| Band Score | Band Number | Process Descriptors |
|--|-------------|---|
| 0-150 Early Development | 1 | สถาบันแสดงให้เห็นว่ามีการพัฒนาและการดำเนินการตามแนวทางของข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEx ในระดับเริ่มต้น โดยยังมีอุปสรรคในการนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่ปฏิบัติและยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจน การพยายามปรับปรุงกระบวนการต่างๆ เป็นเพียงการแก้ไขปัญหา และการปรับปรุงแบบพื้นฐาน ในระดับเริ่มต้น |
| 151-200 Early Result | 2 | สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEx แต่ยังมีบางเรื่อง (บางกระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่เริ่มมีการนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ สถาบันได้พัฒนาแนวทางการปรับปรุงเป็นเชิงรุก |
| 201- 260 Early Improvement | 3 | สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานส่วนใหญ่ของเกณฑ์ EdPEx แม้วางยังมีบางเรื่อง(กระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการนำแนวทางไปปฏิบัติ เริ่มมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการสำคัญ ๆ อย่างเป็นระบบ |
| 261-320 Good Performance | 4 | สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของเกณฑ์ EdPEx แม้วางการนำแนวทางไปปฏิบัติอาจมีแตกต่างในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน กระบวนการหลักมีการปรับปรุงจากการประเมินโดยใช้ข้อมูลจริง และแนวทางต่าง ๆ มีความสอดคล้องกับความต้องการโดยรวมขององค์กร |
| 321-370 Emerging Industry Leader | 5 | สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพและการนำไปถ่ายทอดที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของเกณฑ์ EdPEx เป็นอย่างดี สถาบันได้แสดงให้เห็นว่ามีประเมินและปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง มีการเรียนรู้ขององค์กร ตลอดจนการสร้างนวัตกรรม และส่งผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการสำคัญ 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 การวิเคราะห์ขององค์กร การเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP เป็นกลยุทธ์สำคัญในการจัดการ |
| 481-550 World Leader | 8 | สถาบันแสดงให้เห็นถึงแนวทางที่โดดเด่นมุ่งเน้นนวัตกรรม มีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างถ้วนทั่ว แสดงถึงการมีตัววัดอย่างต่อเนื่องและเป็นเยี่ยม มีการบูรณาการของแนวทางกับความต้องการของสถาบันอย่างดียิ่งเยี่ยม มีการวิเคราะห์ขององค์กร การเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP ทั่วทั้งองค์กร |

ตาราง 5 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 |