



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

รายงานผลการตรวจประเมิน

Feedback Report

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

(Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

สถาบันอยุธยาศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

วันจันทร์ที่ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2566

ณ ห้องประชุม 3025 ชั้น 3 อาคารบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน	1
2. บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme) บทสรุปผลการประเมินจาก จากคณะกรรมการ	2
3. รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ	6
4. ตารางสรุปผลการประเมิน (Overall Band)	23
ภาคผนวก	25
ข้อค้นพบของคณะกรรมการจากการสัมภาษณ์	25
Key Factors สถาบันอยุธยาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา	25
แนวทางการให้คะแนนกระบวนการ หมวด 1-6	30
แนวทางการให้คะแนนผลลัพธ์ หมวด 7	31
Score Band Descriptor	32

คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นผลมาจากข้อสังเกตและแนวคิดโดยรวมของคณะกรรมการตรวจประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ โดยกระบวนการกลั่นกรอง 3 ขั้นตอน (Individual Review, Consensus Review และ Site Visit) จึงเชื่อว่าท่านสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสถาบันอยุธยาศึกษาทั้งในส่วนที่เป็นจุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี และโอกาสเพื่อการพัฒนา ทั้งในส่วนของกระบวนการและผลลัพธ์ รายงานจะไม่นำเสนอประเด็นที่ท่านพึงกระทำ และหรือวิธีการที่พึงกระทำ และอาจไม่ครอบคลุมในทุกพันธกิจของสถาบันอยุธยาศึกษา อย่างไรก็ตามท่านและคณะผู้บริหารสามารถเลือกใช้ข้อมูลจากการสังเกตและวิเคราะห์ของคณะกรรมการตรวจประเมินฯ นี้ เป็นแนวทางในการวางแผนและดำเนินการในระยะต่อไปได้ ท่านสามารถเลือกข้อสังเกตที่จำเป็นและสำคัญ สอดคล้องกับพันธกิจ และมีผลกระทบต่อสถาบันอยุธยาศึกษาสูง มาวิเคราะห์เป็นลำดับแรก ๆ และโปรดระลึกไว้เสมอว่าท่านรู้จักสถาบันอยุธยาศึกษาดีกว่าคณะกรรมการตรวจประเมินฯ ดังนั้นท่านอาจพบว่าบทวิเคราะห์บางส่วนมีความคลาดเคลื่อน จึงใคร่ขอให้ท่านได้โปรดเลือกใช้ส่วนที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงต่อส่วนงานของท่าน

คณะกรรมการฯ ขอแสดงความยินดีกับจุดเด่นสถาบันอยุธยาศึกษา ขอท่านได้โปรดร่วมชื่นชม แสดงความยินดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับบุคลากรที่ร่วมสร้างความสำเร็จนี้ ขอท่านได้โปรดรักษาจุดแข็งและพัฒนาจุดแข็งอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาให้สถาบันอยุธยาศึกษามีการดำเนินการที่เป็นเลิศในส่วนนี้ต่อไป ขอท่านและคณะบริหารโปรดพิจารณาโอกาสที่พึงพัฒนา โดยการนำมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงเป็นลำดับต่อไป

คณะกรรมการฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ท่านจะใช้รายงานการตรวจประเมินฉบับนี้ เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการในรอบเวลาถัดไป

1. วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน

วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้องค์กรทราบสถานภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (Targets) และเป้าประสงค์ (Goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเองและเป็นสากล
- 1.2 เพื่อให้องค์กรได้นำผลการประเมินของคณะกรรมการ ในประเด็นจุดแข็งและแนวปฏิบัติที่ดีไปเป็นพื้นฐานที่ดีในการพัฒนาในส่วนงาน และนำโอกาสในการพัฒนาไปสู่การจัดการกระบวนการและผลลัพธ์ให้มีการดำเนินการที่เป็นเลิศต่อไป
- 1.3 เพื่อให้องค์กรพิจารณาใช้รายงานการตรวจประเมินเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการในรอบเวลาต่อไป

แนวทางที่ใช้ในการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินในครั้งนี้เป็นการตรวจประเมินโดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการบริหารองค์การเพื่อให้พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างก้าวกระโดดที่มาจากเกณฑ์ คือ Baldrige Education Criteria for Performance Excellence เป็นที่ยอมรับและรู้จักในวงการการศึกษา และมีสถาบันการศึกษาหลายแห่งทั้งในสหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย สิงคโปร์ ฮองกง รวมทั้งประเทศไทยนำเกณฑ์นี้ไปใช้เพื่อการพัฒนาตนเอง สถาบันอยุธยาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จึงเลือกใช้เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ฉบับปี 2563-2566 ในการตรวจประเมินในครั้งนี้ และนำเกณฑ์นี้ไปใช้เพื่อการพัฒนาตนเองของสถาบันอยุธยาศึกษา โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานตรวจประเมิน ดังนี้

- 1) ประธานจัดทำ Key Factors ส่งให้กรรมการทุกท่านผ่านเลขานุการมีการแบ่งงานตามกำหนด (Item Lead และ Item Backup) และนัดหมายเวลาส่งงานตามกำหนด เปิดกลุ่มไลน์ผู้ประเมิน เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร และส่งงานทางไลน์หรือทางอีเมลผ่านทางเลขานุการ
- 2) คณะผู้ประเมินได้พิจารณาประเมินรายงานของสถาบัน ตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) โดยจัดทำรายงานส่วนบุคคล (Independent Review Workbook : IR) จัดทำ V1 และ VB ส่งให้ประธาน เพื่อจัดทำร่างรายงานการตรวจประเมิน (Feedback Report)
- 3) ประธานนัดประชุมกรรมการวันที่ 23 สิงหาคม 2566 เพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน (Consensus Review) ณ ห้องฮอลันดา อาคารศรีอโยธยา สำนักงานอธิการบดี จัดทำแผนการเข้าตรวจเยี่ยมพื้นที่ และรับฟังการนำเสนอและการสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มบุคลากรสายวิชาการ และกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เพื่อการยืนยันข้อมูลจากรายงาน คณะกรรมการรายงานผลปากเปล่า และจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาต่อไป

คณะกรรมการตรวจประเมิน

- | | | |
|-----------------------------------|--------------------|---------------------|
| 1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจษฎา | ความคุ้นเคย | ประธานกรรมการ |
| 2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทธิตรา | หอมหวล | กรรมการ |
| 3) อาจารย์ปานหทัย | วัชรวิงศ์ ณ อยุธยา | กรรมการ |
| 4) อาจารย์สุวรรณ | อาจคงหาญ | กรรมการและเลขานุการ |
| 5) นางสาวสายรุ้ง | กล้าเพชร | ผู้ช่วยเลขานุการ |

2. บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme) บทสรุปผลการประเมินจากคณะกรรมการ

รายงานตรวจประเมินฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นโดยคณะกรรมการตรวจประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ที่ได้รับการแต่งตั้งโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยใช้แนวทางตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ฉบับปี 2563-2566

ผลการตรวจประเมิน พบว่า สถาบันอยุธยาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีคะแนนในส่วนของการประเมินการ 99.75 อยู่ในแถบคะแนนที่ 1 (0-150) (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเริ่มต้นการดำเนินการตามข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ มีความพยายามพัฒนาระบบการดำเนินงานและร่วมกันแก้ปัญหาในการดำเนินงานในส่วนของผลลัพธ์ 57.00 อยู่ในแถบคะแนนที่ 1 (0-125) (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม) แสดงว่าสถาบันอยุธยาศึกษา มีการรายงานผลลัพธ์ที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐาน แต่ยังขาดการแสดงผลแนวโน้มและข้อมูลเปรียบเทียบในตัวชี้วัดที่จะสะท้อนการขับเคลื่อนการดำเนินงานที่สำคัญของสถาบันอยุธยาศึกษา

2.1 จุดเด่นของกระบวนการดำเนินงานขององค์กร (Process Strength)

2.1.1 สถาบันได้แสดงให้เห็นการดำเนินการที่มีจริยธรรมและความโปร่งใส (Ethics and Transparency) โดยสถาบันเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบ ในการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในปัจจุบันและในอนาคตโดยมีคณะกรรมการประจำ สอศ. ทำหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ให้ข้อเสนอแนะและคำปรึกษา เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามพันธกิจ ทำให้มั่นใจได้ว่าการกำกับดูแลองค์กรด้วยความรับผิดชอบครอบคลุมพันธกิจการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ รวมทั้งมีการดำเนินการตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในปัจจุบันและในอนาคต รวมถึงความกังวลของชุมชนที่มีต่อการบริการ การมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ส่งผลให้ผลการตรวจสอบภายในของสถาบันมีประสิทธิผลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดจนการไม่มีการทำผิดกฎระเบียบ ข้อบังคับของบุคลากร

2.1.2 สถาบันได้แสดงให้เห็นถึงการดำเนินการที่ให้ความสำคัญกับการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contributions) โดย มีการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมตามนโยบาย (Green University) และ

การอนุรักษ์พลังงาน โดยมีการประกาศมาตรการประหยัดพลังงาน และมีกำกับดูแลให้เป็นไปตามมาตรการ มีการดำเนินการกิจกรรมตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เช่น โครงการพัฒนาและต่อยอดผลิตภัณฑ์ ภูมิปัญญา “ผ้าลายอย่างอยุธยาเพื่อการพัฒนาสู่ผ้าไทยร่วมสมัย” นำไปสู่การสร้างรายได้ของชุมชนใน อนาคต มีการแต่งตั้งคณะกรรมการในการขับเคลื่อน โดยมีการเลือกชุมชนเป้าหมายในการดำเนินการ คือ ชุมชนวัดย่านอ่างทอง การดำเนินการดังกล่าวเป็นการส่งเสริมพันธกิจ การส่งเสริมภูมิปัญญาไทย เพื่อต่อยอด สู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์และการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

2.1.3 สถาบันได้แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับคน (Valuing People) โดยสถาบันเริ่มมี แนวทางอย่างเป็นระบบในการสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะ ความมั่นคง และความสะดวกใน การทำงานของบุคลากร โดยมีการมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมความปลอดภัย และสุขภาพ อนามัย การมีเทคโนโลยี ความสะดวกในการทำงาน และการบรรลุเป้าหมายขององค์กรตาม การสนับสนุน บุคลากรโดยจัดให้มีบริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบาย เช่น โครงการพัฒนาบุคลากร การจัดฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ศึกษาดูงานในประเทศ จัดกิจกรรมสังสรรค์ประจำปีเพื่อเป็นการพบปะบุคลากร และสร้าง ขวัญและกำลังใจ โดยการเสนอชื่อบุคลากรให้ได้รับการพิจารณาเป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงาน มหาวิทยาลัยดีเด่นประจำปี การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการ ดำเนินงานที่ดีและบุคลากรมีความผูกพันโดยกำหนดค่านิยมของ สอศ. ASI และสนับสนุนการทำงานที่ส่งผล ให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพในรูปแบบการสื่อสารและกิจกรรม การจัดการผลการปฏิบัติงานของ บุคลากร เพื่อให้เกิดการทำงานที่ดี โดยกำหนดนโยบาย กำหนดตัวชี้วัดรายบุคคล ประเมินผ่านคณะกรรมการ ประเมินและนำผลมาพัฒนาบุคลากรและเพิ่มเงินเดือน รวมทั้งมอบโล่รางวัลชื่นชมกับบุคลากรที่ดีเด่น รวมทั้งการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การพัฒนาอาชีพของบุคลากรและผู้นำในอนาคตของสถาบัน โดยมีการ วางแผนเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากรทั้ง 2 สายงาน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ (คณะผู้บริหาร สอศ. ได้แก่ ผอ./รอง ผอ.) และสายสนับสนุนวิชาการ การดำเนินการดังกล่าวส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร

2.2 โอกาสพัฒนาที่สำคัญของกระบวนการดำเนินงาน (Process OFI)

2.2.1 มีข้อมูลจำกัดที่แสดงให้เห็นถึงการทบทวน ปรับปรุงวิธีการในการนำองค์กรของผู้นำ ระดับสูงที่จะทำให้สถาบันมีความยั่งยืน ไม่พบความเชื่อมโยงระหว่างการนำองค์กรของผู้นำระดับสูงกับ การกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ในการติดตามผลลัพธ์ประสิทธิผลของการนำองค์กร การดำเนินการทบทวน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2.2.2 ไม่ชัดเจนว่าสถาบันมีการออกแบบการบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญ วิเคราะห์ โอกาสและความท้าทายเชิงกลยุทธ์ จัดลำดับความสำคัญ ร่างต้นแบบการบริการและนำไปทดลองใช้ ประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุง และนำระบบการบริการเพื่อให้บริการกับลูกค้ารวมทั้งมีการประเมินและ ปรับปรุง การเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะ รวมทั้งการกำกับติดตามและทบทวนผลการดำเนินงาน เพื่อปรับปรุงมาใช้เพื่อรับมือต่อภาวะฉุกเฉิน การดำเนินการดังกล่าวจะตอบสนองต่อความเชื่อมั่นของลูกค้า และบุคลากร

2.2.3 ไม่ชัดเจนว่าสถาบันมีแนวทางในการดำเนินการที่เป็นระบบในการแปลงผลการทบทวน การดำเนินการไปสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึง เช่น การนำผลการทบทวนผลการดำเนินการ ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และข้อมูลเชิงแข่งขัน มาใช้ประโยชน์ในการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต และปรับปรุงผลการดำเนินงาน เพื่อสร้างความสำเร็จและตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลง เช่น วิธีการรับฟังลูกค้า การใช้ข้อมูลข้อมูล เสียงของลูกค้า และตลาดในอดีต ปัจจุบัน อนาคต และคู่แข่ง ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน วิเคราะห์ความต้องการความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการ การทวนสอบและทำให้มั่นใจว่า ข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในสถาบันมีคุณภาพ การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องอาจช่วยสนับสนุนการมุ่งความสำเร็จของ สอศ. และเป็นโอกาสในการพัฒนาให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรตามที่ระบุ

2.3 จุดเด่นในหมวดผลลัพธ์ที่มีความสอดคล้องและมีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของหน่วยงาน (Result Strength)

2.3.1 สถาบันมีการแสดงผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่บรรลุเป้าหมายซึ่งการ ดำเนินดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงองค์มีประสิทธิภาพในการบริการ ผลลัพธ์ที่สำคัญด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินที่บรรลุเป้าหมาย มีการแสดงผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน ที่เป็นไปตามเป้าหมาย

2.3.2 สถาบันมีการแสดงผลลัพธ์ด้านความผูกพันของลูกค้าส่วนมากเป็นไปตามเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดี การมีผลลัพธ์ที่ดีดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จของสถาบันในด้านความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า

2.3.3 สถาบันแสดงผลลัพธ์การดำเนินการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรที่ดี และมีแนวโน้มที่ดีขึ้น การเน้นบุคลากรที่ดี ด้านขีดความสามารถ ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนสู่การดำเนินการ ด้านการพัฒนาบุคลากรที่ดีสถาบันแสดงผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน อยู่ในระดับที่ดีและมีแนวโน้มที่ดี สถาบันแสดงผลลัพธ์การด้านความผูกพันของบุคลากรที่ดีและมีแนวโน้มที่ดี สถาบันแสดงถึงผลลัพธ์ด้านการ พัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กรที่ดีและมีแนวโน้มที่ดีขึ้น

2.3.4 สถาบันแสดงผลลัพธ์การนำองค์กร และการกำกับองค์กรที่มีระดับที่ดีสูงกว่าเป้าหมาย และแนวโน้มที่ดี ร้อยละของบุคลากรที่มีการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนการดำเนินการของสถาบัน ผลสำเร็จในการปฏิบัติการตามแผนยุทธศาสตร์ การดำเนินการดังกล่าวสะท้อนความสำเร็จขององค์กรใน การดำเนินการตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม สถาบันแสดงผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบและการกำกับ ดูแลองค์กรที่มีระดับสูงกว่าเป้าหมายและแนวโน้มที่ดี การดำเนินการดังกล่าวสะท้อนความสำเร็จขององค์กร ด้านกฎหมาย สถาบันแสดงผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมที่สูงกว่าเป้าหมายและมีแนวโน้ม ที่ดี ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวสะท้อนความสำเร็จขององค์กรด้านกฎหมายและการดำเนินการอย่างมี จริยธรรมของสถาบัน

2.3.5 สถาบันมีผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ส่วนมากสูงกว่าเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดี การดำเนินการดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงสถาบันมีการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ สถาบันมี

ผลลัพธ์ด้านการบรรลุความสำเร็จของกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสถาบันที่เป็นไปตามเป้าหมาย การดำเนินการดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงสถาบันมีการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

2.4 โอกาสพัฒนาที่สำคัญ หรือประเด็นที่สมควรพิจารณาทบทวนในส่วนผลลัพธ์ที่มีความ สอดคล้อง และมีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของหน่วยงาน (Result OFI)

2.4.1 สอศ. ไม่แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญหลายด้าน เช่น

- 1) ผลลัพธ์ด้านการบริการที่ตอบสนองผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันความพึงพอใจต่อศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา
- 2) ผลลัพธ์ที่สำคัญหลายเรื่อง ได้แก่ ประสิทธิภาพของกระบวนการ คุณภาพการให้บริการ การลดต้นทุน นวัตกรรมของสถาบัน รอบระยะเวลาการให้บริการ ต้นทุนในการให้บริการ เป็นต้น
- 3) ผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน เช่น ผลลัพธ์การลดต้นทุนการดำเนินงาน ผลลัพธ์การประเมินจากหน่วยงานภายนอก เป็นต้น
- 4) ผลลัพธ์ด้านการบริการที่ตอบสนองผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันอยุธยาศึกษา และความพึงพอใจต่อศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา
- 5) ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการนำองค์กรหลายเรื่อง เช่น ผลลัพธ์ด้านการสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือ ผู้รับบริการภายนอก หน่วยงานภาครัฐภาคเอกชน
- 6) ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญโดยการกำหนดเป้าหมายด้านการรับรองคุณภาพ
- 7) ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้บริหารระดับสูง และการกำกับดูแลองค์กร
- 8) ผลลัพธ์ด้านความผาสุกของสังคมและการสนับสนุนชุมชนสำคัญ เช่น ผลการดำเนินการตาม Green University ผลลัพธ์การสนับสนุนชุมชนสำคัญด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม เป็นต้น
- 9) ผลลัพธ์ตัวชี้วัดเชิงรวมของการควบคุมต้นทุน ความมั่นคงทางการเงินที่จำแนกตาม ส่วนตลาด กลุ่มและประเภทของผู้รับบริการ
- 10) ผลลัพธ์ด้านผลการดำเนินการด้านการตลาด เช่น ส่วนแบ่งตลาด ตำแหน่งในตลาด การเติบโตของตลาด และการเจาะตลาดใหม่ เป็นต้น

2.4.2 สถาบันไม่แสดงแนวโน้มการดำเนินการผลลัพธ์ด้านการบรรลุความสำเร็จของกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ เช่น รายงานแนวโน้มของการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ 1 – 4 และไม่ชัดเจนว่าเป็น การรายงานตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์หรือแผนปฏิบัติการของสถาบัน

3. รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ

หมวดที่ 1 การนำองค์กร (Leadership)

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 20 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

1) ผู้นำระดับสูงแสดงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม โดยมีการดำเนินการตามแผนภาพที่ 1.1 ก(2) ประกอบด้วย 1) ผู้นำระดับสูงกำหนดพฤติกรรมด้านกฎหมายและจริยธรรม 2) ประกาศให้บุคลากรรับทราบและปฏิบัติ 3) ติดตาม ประเมินผล และประเมินความเสี่ยงด้านจริยธรรม 4) นำข้อมูลการประพฤติปฏิบัติอย่างมีทบทวน ปรับปรุงกระบวนการ แนวทางดังกล่าว ส่งเสริมให้สถาบันมีการดำเนินการตามกฎหมาย

2) ผู้นำระดับสูงมีการสื่อสารอย่างเป็นระบบทั้งในระบบ Online และ On ground สู่กลุ่มเป้าหมายด้วยวิธีการที่หลากหลาย ตามตารางที่ 1.1 ข(1) การดำเนินการดังกล่าวช่วยสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โอกาสพัฒนา

1) ไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงของสถาบันมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม ตามระบบการนำองค์กร ASI Leadership Model ตามแผนภาพที่ 1.1ก(1) ไปยังบุคลากร ผู้รับบริการภายใน ผู้รับบริการภายนอก ชุมชน และคู่ความร่วมมือ สถาบันอาจดำเนินการโดยนำข้อมูลโอกาสและความท้าทาย ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ ทบทวนวิสัยทัศน์และค่านิยม กำหนดวิธีการในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ให้มีความชัดเจน ผู้บริหารประพฤติปฏิบัติที่ดีเพื่อเป็นแบบอย่างและมีการประเมินเพื่อการปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ แนวทางอย่างเป็นระบบจะช่วยกำหนดทิศทางและความร่วมมือในการพัฒนาสถาบันเพื่อไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์

2) ไม่ชัดเจนว่าสถาบันมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้สถาบันประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและในอนาคต เช่น ไม่ชัดเจนว่า การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้บรรลุพันธกิจ การเรียนรู้ระดับองค์กร โดยการประเมินผลอย่างรอบด้าน การดำเนินการอย่างเป็นระบบดังกล่าว จะสนับสนุนให้สถาบันบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่ระบุไว้

3) ไม่ชัดเจนว่าสถาบันมีการดำเนินการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการที่ทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุตามพันธกิจ เช่น การใช้ PDCA มาปรับปรุงกระบวนการส่งผลให้ผลการดำเนินการตามพันธกิจดีขึ้นอย่างไร

4) มีข้อมูลจำกัดที่แสดงให้เห็นถึงการทบทวน ปรับปรุงวิธีการในการนำองค์กรของผู้นำระดับสูง ที่จะทำให้นักศึกษามีความยั่งยืน ไม่พบความเชื่อมโยงระหว่างการนำองค์กรของผู้นำระดับสูงกับการกำหนด

ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ในการติดตามผลลัพธ์ประสิทธิผลของการนำองค์กร การดำเนินการทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องอาจสนับสนุนให้องค์กรบรรลุตามวิสัยทัศน์

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Governance and Societal Contributions)

ได้คะแนนใน **แถบที่ 2 ร้อยละ 20** (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

1) สถาบันเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบ ในการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในปัจจุบันและในอนาคตโดยมีคณะกรรมการประจำ สอศ. ทำหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ให้ข้อเสนอแนะและคำปรึกษา เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามพันธกิจ กำหนดไว้ในตาราง 1.2ก.(1) ทำให้มั่นใจได้ว่าการกำกับดูแลองค์กรด้วยความรับผิดชอบครอบคลุมพันธกิจการพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

2) สถาบันเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบโดยมีการดำเนินการตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในปัจจุบันและในอนาคตรวมถึงความกังวลของชุมชนที่มีต่อการบริการตามตาราง 2.1ข(1) การมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ อาจส่งผลให้ผลการตรวจสอบภายในของสถาบันมีประสิทธิผลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดจนการไม่มีการทำผิดกฎระเบียบข้อบังคับของบุคลากร

3) สถาบันเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบ และมีแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติโดยมีการเสนอกิจกรรมตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย มีการแต่งตั้งคณะกรรมการในการขับเคลื่อน โดยมีการเลือกชุมชนเป้าหมายในการดำเนินการคือชุมชนวัดย่านอ่างทอง การดำเนินการดังกล่าวเป็นการส่งเสริมพันธกิจ การส่งเสริมภูมิปัญญาไทย เพื่อต่อยอดสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์และการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

โอกาสพัฒนา

1) สถาบันไม่ได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนถึงวิธีการอย่างเป็นระบบในการประเมินคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร นอกจากนี้ไม่พบมีการนำข้อมูลการประเมินจากบุคลากรหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่น ๆ มาประกอบการพิจารณา วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยพัฒนาระบบการกำกับดูแลองค์กรให้มีประสิทธิผล และส่งผลต่อวิสัยทัศน์ของสถาบัน

2) สถาบันไม่ได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนถึงแนวทางอย่างเป็นระบบ ในการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การสร้างวัฒนธรรมการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม การกำหนดนโยบายที่มีความชัดเจน การฝึกอบรมบุคลากร การรายงานและการให้รางวัลเพื่อส่งเสริมจริยธรรม การดำเนินการอย่างเป็นระบบจะส่งเสริมค่านิยม ASI

3) มีข้อมูลจำกัดที่แสดงให้เห็นถึง การนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ รวมทั้งการทบทวนปรับปรุงวิธีการดำเนินงานถึงความพึงพอใจและผลประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวัน เช่น สื่อสาร การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ และการประเมินผลลัพธ์การสร้างวัฒนธรรมแก่ระบบสิ่งแวดล้อม สังคมและเศรษฐกิจ

หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy)

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

ได้คะแนนใน **แถบที่ 2 ร้อยละ 20** (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

- 1) สถาบันเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีการนำแนวทางถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ตามตาราง 2ก.(3) โดยการใช้เทคนิค SOAR ในการวิเคราะห์กลยุทธ์ โดยการรวบรวมข้อมูลจากทั้งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ กระบวนการพิจารณาข้อมูลนำเข้าต่าง ๆ อย่างรอบด้านอาจช่วยให้การกำหนดกลยุทธ์ของสถาบันบรรลุตามวิสัยทัศน์ ตอบสนองต่อโอกาสและความท้าทายเชิงกลยุทธ์
- 2) สถาบันเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการตัดสินใจว่ากระบวนการสำคัญ ได้แก่ ระบบบริหารระบบการทำงานหลัก และระบบสนับสนุน จะดำเนินการโดยดำเนินการโดยใช้สมรรถนะหลัก ดำเนินการโดยผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ตามตาราง 2.2ก(3) การดำเนินการดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยให้สถาบันรองรับการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน
- 3) สถาบันมีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ 4 ยุทธศาสตร์ มีเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีความครอบคลุมการบริการที่กำหนด การดำเนินการดังกล่าวอาจส่งผลให้สถาบันบรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ของสถาบัน

โอกาสพัฒนา

- 1) สถาบันไม่ได้แสดงให้เห็นแนวทางอย่างเป็นระบบที่ชัดเจนว่าสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนกลยุทธ์ ขั้นตอนที่สำคัญ ผู้เกี่ยวข้อง และกรอบระยะเวลาของแผน การดำเนินการอย่างเป็นระบบจะทำให้สถาบันบรรลุตามวิสัยทัศน์
- 2) สถาบันไม่ได้แสดงให้เห็นแนวทางอย่างชัดเจนในการจัดทำกลยุทธ์ของสถาบันกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม การดำเนินการสร้างวัฒนธรรมในการคิดเชิงนวัตกรรม การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนในการพัฒนานวัตกรรม การมีระบบการทำงานที่ยืดหยุ่น การลงทุนในนวัตกรรมที่เกิดจากการทำงาน อาจส่งผลให้สถาบันเอาชนะโอกาสและความท้าทายเชิงกลยุทธ์และบรรลุตามวิสัยทัศน์ของสถาบัน
- 3) สถาบันไม่ได้แสดงให้เห็นแนวทางอย่างชัดเจนในการพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สามารถสร้างความสมดุลอย่างเหมาะสมกับความต้องการที่มีความหลากหลายและที่มีโอกาสจะแข่งขันกันเอง การดำเนินการ วิเคราะห์คุณค่าและพันธกิจของสถาบัน การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน ตลอดจนการกำหนดเป้าหมายที่มีความท้าทายเทียบเคียงกับคู่แข่งที่ชัดเจน การติดตามการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง อาจทำให้สถาบันตอบสนองต่อความท้าทายและโอกาสเชิงกลยุทธ์

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategy Implementation)

ได้คะแนนใน **แถบที่ 2 ร้อยละ 15** (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

สถาบันเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการจัดทำแผนปฏิบัติการทั้งในระยะสั้นและในระยะยาว โดยมีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติตามแผนภาพ ก(2)-1 ผ่านช่องทาง การทำคำรับรองการปฏิบัติงาน การประชุม สอศ. และการสื่อสารผ่านสื่อทั้งสื่อ On ground และ Online นอกจากนี้ยังมีการติดตามการดำเนินการตาม โครงสร้างของสถาบันการดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยสนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบัน

โอกาสพัฒนา

1) สถาบันไม่ได้แสดงให้เห็นถึงแนวทางอย่างเป็นระบบอย่างชัดเจนทำให้มั่นใจว่าทรัพยากร ด้านการเงินและด้านอื่น ๆ พร้อมในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและบรรลุ พันธะผูกพันในปัจจุบัน การดำเนินการวางแผนการใช้เงินอย่างเป็นระบบ การจัดลำดับความสำคัญของ โครงการ การแสวงหาแนวทางในการประหยัดค่าใช้จ่าย และการวางแผนการปรับเปลี่ยนการใช้เงินให้ สอดคล้องกับสถานการณ์อาจสนับสนุนการดำเนินการตามแผนให้ประสบความสำเร็จ

2) ไม่พบว่าสถาบันได้แสดงแผนด้านบุคลากรที่สำคัญเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และ แผนปฏิบัติการทั้งในระยะสั้นและในระยะยาว เช่น แผนระยะสั้น ได้แก่ แผนการสรรหา แผนการฝึกอบรม แผนการประเมินผลการปฏิบัติงาน และแผนการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ เป็นต้น แผนระยะยาว ได้แก่ แผนอัตราค่าจ้าง แผนการส่งเสริมการบรรลุความสำเร็จ แผนการส่งเสริมบุคลากรสมรรถนะสูง และการปรับเปลี่ยนด้านบุคลากร เป็นต้น การจัดเตรียมบุคลากรอย่างเป็นระบบจะส่งเสริมให้บุคลากรมีความพึง พอใจและความผูกพันต่อสถาบัน

3) สถาบันไม่ได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สถาบันแสดงตามแผนภาพ 2.1 ข1(1) เป็นค่าคาดการณ์หรือค่าเป้าหมาย การแสดงตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ รวมถึง การระบุค่าคาดการณ์อย่างชัดเจนอาจส่งผลให้คณะสามารถติดตามและวิเคราะห์การดำเนินการตาม แผนปฏิบัติการเพื่อการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้สถาบันบรรลุตาม วิสัยทัศน์

4) สถาบันไม่ได้แสดงให้เห็นแนวทางอย่างเป็นระบบในการรับรู้และตอบสนองในกรณี ที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผนปฏิบัติการและนำแผนใหม่ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว การกำหนดระบบใน การติดตามอย่างชัดเจน การกำหนดเครื่องมือในการติดตาม การกำหนดเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง และ การกำหนดการให้ข้อมูลย้อนกลับ รวมทั้งการแสดงความยินดีเมื่อประสบความสำเร็จตามแผนปฏิบัติการอาจ ส่งเสริมให้สถาบันบรรลุตามวิสัยทัศน์

หมวด 3 ลูกค้า (Customers)

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)

ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 20 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

1) สถาบันเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการดำเนินการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์และสังเกตลูกค้า เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่นำไปใช้ได้ตามแผนภาพ 3.1.ก.(1) และมีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติตามตารางที่ 3.1.ก.(1) และมีการปรับปรุงพัฒนาตามรูปแบบใหม่ การดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้สถาบันมีสารสนเทศเพื่อใช้ประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อให้สถาบันบรรลุผลตามวิสัยทัศน์

2) สถาบันเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการจัดการศึกษา วิจัยและบริการ โดยค้นหาความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าเพื่อนำมากำหนดการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ตามตารางที่ 3.1.ข.(2) การดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

โอกาสพัฒนา

1) ไม่ชัดเจนว่าสถาบันมีวิธีการในการรับฟังข้อมูลของลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี เช่น ลูกค้าในอดีต อนาคต การเข้าถึงแหล่งทุนใหม่ การปรับเปลี่ยนบริการใหม่ ๆ ไม่พบการรับฟังข้อมูลส่วนของคุณ้แข่ง โดยข้อมูลของลูกค้าส่วนนี้สามารถหาได้จากสารสนเทศที่มีการวิเคราะห์ไว้แล้ว จนนำไปสู่การออกแบบการบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ครอบคลุมได้ การดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้สถาบันมีสารสนเทศเพื่อใช้ประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อให้สถาบันบรรลุผลตามวิสัยทัศน์

2) ไม่ชัดเจนว่าสถาบันมีการนำไปใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศที่มีซึ่งได้จำแนกกลุ่มลูกค้าตามพันธกิจของสถาบัน เช่น สถาบันควรนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ เพื่อกำหนดกลุ่มลูกค้าและตลาดที่เหมาะสม ค้นหากลุ่มลูกค้าในอนาคตผ่านการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อวางแผนการตลาด รองรับความต้องการของลูกค้าในอนาคตและกำหนดวงรอบในการปรับปรุง การวิเคราะห์สารสนเทศอย่างชัดเจน การดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้เกิดการบริการใหม่ ส่วนตลาดใหม่ รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 20 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

1) สถาบันเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุนจากสถาบัน โดยการกำหนดผู้รับบริการตามพันธกิจ กระบวนการในการสนับสนุนและช่องทางการสื่อสารตามตารางที่ 3.2ก(2) การดำเนินการดังกล่าวอาจส่งผลให้ลูกค้าเกิดความผูกพันในระยะยาวได้

2) สถาบันเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า ทั้งในลักษณะเปิดเผยผ่านช่องทาง Online และไม่เปิดเผย ผ่าน E-mail , Facebook Page และ เว็บไซต์ สอศ. และมีการจำแนกเรื่องประเภทและระดับความสำคัญของร้องเรียน เพื่อนำไปสู่การตอบสนองลูกค้าอย่างเหมาะสม มีการกำหนดเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน การดำเนินการดังกล่าวอาจส่งผลให้ลูกค้าเกิดความผูกพันในระยะยาวได้

3) สถาบันเริ่มมีแนวทางในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน โดยกำหนดวิธีการประเมินความผูกพันของลูกค้า มีการกำหนดสารสนเทศที่ต้องการ เครื่องมือในการค้นหาในการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ความถี่และผู้รับผิดชอบรวมทั้งแสดงผลลัพธ์ในการปรับปรุงผลการดำเนินงานตามตารางที่ 3.2ข(1-1,-2) การดำเนินการดังกล่าวอาจส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ

โอกาสพัฒนา

1) ไม่ชัดเจนว่าสถาบันมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการกำหนดกลุ่มลูกค้า ผู้รับบริการ ลูกค้าอื่นที่พึงมี กำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดการความสัมพันธ์ กำหนดวิธีการจัดการความสัมพันธ์ กำหนดความถี่ในการดำเนินงานและการติดตามผลการจัดการความสัมพันธ์ จะทำให้สถาบันสามารถปรับปรุงกลยุทธ์และวิธีการในการ สร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2) ไม่ชัดเจนในส่วนของติดตามผลความพึงพอใจต่อการร้องเรียน จะส่งผลให้การสร้างความผูกพันต่อลูกค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น

3) ไม่ชัดเจนว่าสถาบันมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น สถาบันอาจดำเนินการโดยการเลือกคู่เทียบที่มีพันธกิจและกระบวนการสำคัญเหมือนกัน กำหนดประเด็นและความถี่ในการเปรียบเทียบ นำผลการเปรียบเทียบมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานหลักได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น การดำเนินการดังกล่าวอาจส่งผลให้ลูกค้าเกิดความผูกพันในระยะยาวได้

4) ไม่ชัดเจนว่าสถาบันมีการใช้ข้อมูล เสียงของลูกค้าและตลาดไปใช้ในการวางแผนและทบทวนการดำเนินการ ไม่ชัดเจนว่าการรวบรวมข้อมูลลูกค้าในแต่ละกลุ่มทั้งในส่วนของลูกค้าในอดีต ปัจจุบันอนาคตและคู่แข่งเป็นอย่างไร โดยการรวบรวมผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน วิเคราะห์ความต้องการความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการ นำผลการวิเคราะห์ไปกำหนดกลุ่มลูกค้าและตลาด ปรับปรุงการทำการตลาดและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า การดำเนินการดังกล่าวอาจส่งผลให้ยกระดับความผูกพันของลูกค้าได้

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 20 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

1) สถาบันเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวัน และการดำเนินการโดยรวมของสถาบัน ตามแผนภาพที่ 4.1ก.(1) รวมทั้งมีการติดตามความก้าวหน้าการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตามตารางที่ 4.1ก.(1) การดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้สถาบันบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

2) สถาบันเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการติดตามวัดผลและตอบสนองประจำเดือนในการติดตามผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม ผ่านการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานและใช้ระบบข้อมูลและสารสนเทศติดตามผลการดำเนินงานตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ ตามแผนภาพที่ 4.1ก.(3) และมีแนวทางในการถ่ายทอดนำไปสู่การปฏิบัติโดยมีการพิจารณา ทบทวนและปรับปรุงแบบการปฏิบัติงานผ่านระบบออนไลน์การประชุมติดตามผลการดำเนินงานผ่านทางระบบ Zoom Meeting และระบบการรับส่งเอกสารผ่านระบบ ARU Digital Workflow รวมถึงปรับให้มีการจัดกิจกรรมเผยแพร่องค์ความรู้ในรูปแบบ VDO ผ่านทางช่อง YouTube การมอบเกียรติบัตรออนไลน์ ความคล่องตัวในการรวบรวมข้อมูลจะส่งผลต่อการปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยรวมของสถาบัน

3) สถาบันเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสถาบันโดยคณะผู้บริหารสถาบันร่วมกับคณะกรรมการประจำสถาบันอย่างต่อเนื่องทุกไตรมาส โดยใช้กระบวนการ PDCA ตามแผนภาพที่ 4.1ข. มีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการ การดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้สถาบันบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

4) สถาบันมีการสร้างนวัตกรรม การทำเกียรติบัตรออนไลน์ และทำคู่มือ How to... การทำเกียรติบัตรออนไลน์ มาเผยแพร่ แลกเปลี่ยน เรียนรู้ ลงในกลุ่ม KM สอศ. เพื่อถ่ายทอดสู่บุคลากรของ สอศ. และสมาชิกในกลุ่ม KM สอศ. เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง

โอกาสพัฒนา

1) ไม่ชัดเจนว่าสถาบันมีวิธีการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศเปรียบเทียบเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจริง การดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการโดยกำหนดคู่เทียบและประเด็นในการเทียบเคียงเพื่อค้นหาโอกาสการพัฒนา และวิเคราะห์ข้อมูลและการนำไปใช้ปรับปรุงและตัดสินใจ โดยอาจเขียนคู่เทียบในแต่ละตัวชี้วัดในตาราง 4.1ก.(1) และต้องค้นหาจากภายนอกองค์กร การดำเนินการดังกล่าวอาจทำให้สถาบันตอบสนองต่อความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

2) ไม่แสดงให้เห็นถึงการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต สถาบันอาจใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการข้อมูลเชิงเปรียบเทียบว่าดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด เป็นไปตามเป้าหมาย ต่ำกว่าเป้าหมาย

หรือต่ำกว่าคู่เทียบ เพื่อจัดลำดับในการปรับปรุง ใช้ประกอบการคาดการณ์ผลการดำเนินการของสถาบันในอนาคตได้ การดำเนินการดังกล่าวอาจทำให้สถาบันบรรลุผลตามวิสัยทัศน์ของสถาบัน

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information and Knowledge)

ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 20 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

1) สถาบันเริ่มแนวทางอย่างเป็นระบบที่ทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศของสถาบันมีความพร้อมใช้งาน โดยสถาบันมีการกำหนดข้อมูลสารสนเทศ ลักษณะของข้อมูล ช่องทางในการเผยแพร่โดยมีผู้รับผิดชอบดูแลระบบที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน การดำเนินการดังกล่าวทำให้มั่นใจได้ว่าสารสนเทศมีความน่าเชื่อถือและใช้งานได้ง่าย

2) สถาบันเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการสร้างและจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน ดังภาพ 4.2ข(1) ได้แก่ 1. การบ่งชี้ความรู้ 2. การสร้างและแสวงหาความรู้ 3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ 4. การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ 5. การเข้าถึงความรู้ 6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และ 7. การเรียนรู้ โดยมีการถ่ายทอดและดำเนินการผ่านคณะกรรมการจัดการความรู้ การดำเนินการดังกล่าวอาจส่งผลให้องค์กรมีผลการดำเนินการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

3) สถาบันเริ่มมีการใช้ความรู้และทรัพยากร เพื่อให้การเรียนรู้เข้าไปในวิถีการปฏิบัติงานของสถาบัน โดยส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับมีการเรียนรู้ผ่านการทำงานแบบบัดดี

โอกาสพัฒนา

1) ไม่พบว่าสถาบันมีวิธีการในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในสถาบันมีคุณภาพ สถาบันอาจกำหนดข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการใช้ ระดับความถูกต้อง แม่นยำ การคงสภาพของสารสนเทศ รวมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบการกำกับดูแลเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศเป็นปัจจุบันนำมาใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารได้อย่างถูกต้อง

2) ไม่ชัดเจนว่าสถาบันมีวิธีการในการทบทวนผลการดำเนินงาน การจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม สถาบันอาจดำเนินการโดยรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ จัดลำดับความสำคัญ คัดเลือกวิธีปฏิบัติที่ดี ที่โดดเด่นเพื่อหาวิธีในการสร้างนวัตกรรม การดำเนินการดังกล่าวอาจส่งเสริมให้สถาบันมีการพัฒนาการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเป้าหมายได้มากขึ้น

3) ไม่พบว่าสถาบันมีวิธีในการดำเนินการใช้ความรู้และทรัพยากรเพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติงานของสถาบัน องค์ความรู้ที่ได้ของด้านต่าง ๆ การใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานของบุคลากร สถาบันอาจดำเนินการโดยการจัดเก็บองค์ความรู้และการนำองค์ความรู้มาใช้ประจำวัน เพื่อแก้ไขปัญหา รวมทั้งการมุ่งเน้นการสร้างองค์ความรู้และการแบ่งปันองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ การดำเนินการดังกล่าวอาจสนับสนุนให้สถาบันเป็นองค์กรในการเรียนรู้และสร้างความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

หมวด 5 บุคลากร (Workforce)

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)

ได้คะแนนใน **แถบที่ 2 ร้อยละ 15** (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

1) สถาบันเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะ ความมั่นคง และความสะดวกในการทำงานของบุคลากร โดยการมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมความปลอดภัยและสุขภาพอนามัย การมีเทคโนโลยี ความสะดวกในการทำงาน และการบรรลุเป้าหมายขององค์กรตาม แผนภาพ 7.3ก.(2)-1 และ แผนภาพ 7.3ก.(2)-2 การดำเนินการดังกล่าวจะส่งผลต่อความพึงพอใจ

2) สถาบันเริ่มมีแนวทางในการสนับสนุนบุคลากรโดยจัดให้มีบริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบาย เช่น โครงการพัฒนาบุคลากร การจัดฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ศึกษาดูงานในประเทศ จัดกิจกรรมสังสรรค์ ประจำปีเพื่อเป็นการพบปะบุคลากร และสร้างขวัญและกำลังใจ โดยการเสนอชื่อบุคลากรให้ได้รับการพิจารณาเป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานมหาวิทยาลัยดีเด่นประจำปี ตาราง 5.1ข.(2) การดำเนินการดังกล่าวส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร

โอกาสพัฒนา

1) ไม่ชัดเจนถึงแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรที่จำเป็นต้องมีโดยสถาบันอาจมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการวางแผนอัตรากำลังการวิเคราะห์อัตรากำลังในปัจจุบัน การประเมินความต้องการอัตรากำลังในอนาคต การพยากรณ์ขีดความสามารถอัตรากำลังคน การจัดทำใบพรรณงานและใบกำหนดคุณลักษณะของงานเพื่อวางแผนความต้องการอัตรากำลังคนที่สอดคล้องกับความจำเป็นของสถาบันและมีการกำกับติดตามการดำเนินการตามแผน การดำเนินการดังกล่าวส่งผลต่อการดำเนินการตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ไม่ชัดเจนถึงแนวทางอย่างเป็นระบบของการสรรหาว่าจ้างและดูแลบุคลากรใหม่ โดยสถาบันอาจกำหนดใบพรรณงานและใบกำหนดคุณลักษณะของงานเพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการสรรหา กำหนดวิธีการในการสรรหา การคัดเลือกบุคลากรใหม่ การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ วิธีการอบรมหรือสัมมนาเพื่อให้บุคลากรใหม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมขององค์กรและการประเมินเพื่อการปรับปรุงระบบการสรรหาว่าจ้างและดูแลบุคลากรใหม่อย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลต่อระดับความผูกพันของบุคลากร

3) ไม่ชัดเจนว่าสถาบันมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงสถาบันอาจประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถของบุคลากรที่ต้องการ และอัตรากำลังตามกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งดำเนินการเตรียมขีดความสามารถของบุคลากรเพื่อรองรับแผนงานในอนาคต เช่น การให้การศึกษา การหมุนเวียนงาน การพัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถหลายด้าน การเตรียมอัตรากำลังเพื่อรองรับแผนในอนาคต เช่น การใช้อาสาสมัคร การสร้างความร่วมมือกับแหล่งฝึกงาน เป็นต้น การดำเนินการดังกล่าวอาจส่งผลให้องค์กรบรรลุผลตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร

4) ไม่ชัดเจนว่าสถาบันมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการจัดการระบบการทำงานและบริหารบุคลากร โดยสถาบันควรวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงาน กำหนดเป้าหมายหรือพันธกิจขององค์กรที่ต้องการบรรลุผล การส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร การวางระบบการทำงานและระบบบริหารบุคลากรที่หนุนเสริมการมุ่งเน้นลูกค้า การเสริมสร้าง จูงใจ ให้รางวัลกับบุคลากรที่ทำงานเหนือความคาดหมาย รวมทั้งการปรับโครงสร้างองค์กรและระบบงานที่ส่งเสริมความร่วมมือ ความคล่องตัวและความสามารถในการฟื้นตัวเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน การดำเนินการดังกล่าวอาจส่งผลให้บรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจ

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 15 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

1) สถาบันเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินความผูกพันของบุคลากร ปีละ 1 ครั้ง (Google Form) และ ประเมินจากการสังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมของบุคลากร เช่น สถิติการลาออก สถิติการขาดงาน/การมาสาย การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ การเข้าร่วมอบรม ตาราง 5.2ก.(2) การประเมินความผูกพันแบบไม่เป็นทางการ การดำเนินการดังกล่าว ส่งผลให้องค์กรบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ได้

2) สถาบันเริ่มมีแนวทางในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินงานที่ดีและบุคลากรมีความผูกพันโดยกำหนดค่านิยมของ สอศ. ASI และสนับสนุนการทำงานที่ส่งผลให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพในรูปแบบการสื่อสารและกิจกรรม ด้านการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ด้านการรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร แผนภาพ 7.3 ก(4)-1 และ แผนภาพ 7.3ก(4)-2 การดำเนินการดังกล่าว ทำให้บุคลากรมีความผูกพันและมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

3) สถาบันเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้เกิดการทำงานที่ดี โดยกำหนดนโยบาย กำหนดตัวชี้วัดรายบุคคล ประเมินผ่านคณะกรรมการประเมินและนำผลมาพัฒนาบุคลากรและเพิ่มเงินเดือน รวมทั้งมอบโล่รางวัลชื่นชมกับบุคลากรที่ดีเด่น รวมทั้งการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร

4) สถาบันเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการพัฒนาอาชีพของบุคลากรและผู้นำในอนาคตของสถาบัน โดยมีการวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากรทั้ง 2 สายงาน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ (คณะผู้บริหาร สอศ. ได้แก่ ผอ./รอง ผอ.) และสายสนับสนุนวิชาการ ดังแผนภาพ 5.2 ค.(4) การดำเนินการดังกล่าวส่งผลต่อความผูกพัน

โอกาสพัฒนา

1) ไม่ชัดเจนว่าสถาบันมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันบุคลากร สถาบันอาจดำเนินการโดยรวบรวมผลสำรวจความพึงพอใจในอดีต สถิติด้านทรัพยากรบุคคล ความคิดเห็นของบุคลากร การค้นคว้าทฤษฎี การปฏิบัติขององค์กรที่เป็นเลิศเพื่อนำมากำหนดปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน การดำเนินการดังกล่าวอาจส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กร

2) ไม่ชัดเจนว่าสถาบันมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการเรียนรู้และพัฒนาสนับสนุนความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรและความจำเป็นของสถาบัน สถาบันอาจดำเนินการโดยวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการสมรรถนะหลักขององค์กร ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ออกแบบระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร จัดทำแผนพัฒนารายบุคคลให้เหมาะสม ประเมินความสำเร็จตามแผน การดำเนินการดังกล่าวจะส่งผลให้สถาบันบรรลุพันธกิจ

3) ไม่ชัดเจนว่าสถาบันมีแนวทางอย่างเป็นระบบ ในการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง โดยสถาบันอาจกำหนดตัวชี้วัดของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการเรียนรู้ โดยพิจารณาจากระดับของสมรรถนะที่เพิ่มขึ้นของบุคลากร ผลกระทบของการปฏิบัติงานของบุคลากร และการวัดผลการเรียนรู้การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง นำผลการประเมินการใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง การดำเนินการดังกล่าวอาจส่งผลให้ยกระดับความผูกพันของบุคลากร

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (Operations)

6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes)

ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 15 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

1) สถาบันเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการจัดทำข้อกำหนดในการจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัยและบริการ ฯลฯ ตามรูปแบบ PDLE Core Process Model ตามแผนภาพที่ 6.1ก(1) ซึ่งดำเนินการโดยคณะกรรมการ สอศ. การดำเนินการดังกล่าวอาจส่งผลให้สถาบันมีการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

2) สถาบันเริ่มมีวิธีการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ได้แก่ ด้านงบประมาณและด้านวิชาการ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลกระบวนการสนับสนุน กำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ การดำเนินการดังกล่าวอาจส่งผลให้สถาบันบรรลุความสำเร็จตามพันธกิจและวิสัยทัศน์

โอกาสพัฒนา

1) ไม่พบว่าสถาบันมีวิธีการในการออกแบบการบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด สถาบันอาจค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ วิเคราะห์โอกาสและความท้าทายเชิงกลยุทธ์ จัดลำดับความสำคัญ ร่างต้นแบบการบริการและนำไปทดลองใช้ ประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงและนำระบบการบริการเพื่อให้บริการกับลูกค้ารวมทั้งมีการประเมินและปรับปรุง การดำเนินการดังกล่าวอาจส่งผลให้มีความต้องการของลูกค้า

2) ไม่พบว่าสถาบันมีวิธีการในการกำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่าง ๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญของสถาบัน สถาบันควรกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญว่ามีอะไรบ้าง กำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลกระบวนการสนับสนุน กำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ ความถี่ในการประเมินและระบบในการทบทวนผลการดำเนินงาน ดำเนินการดังกล่าวอาจส่งผลให้สถาบันบรรลุความสำเร็จตามพันธกิจและวิสัยทัศน์

3) ไม่ชัดเจนว่าสถาบันมีวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของลูกค้า เพื่อปรับปรุงการบริการและผลการดำเนินการในการเสริมสร้างสมรรถนะหลักของสถาบันและลดความแปรปรวนของกระบวนการ สถาบันอาจกำหนดวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงวิธีการในการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล นำผลการวิเคราะห์มาทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับสมรรถนะหลักและลดความแปรปรวนของกระบวนการ การดำเนินการดังกล่าวอาจส่งผลให้สถาบันมีการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

4) ไม่ชัดเจนว่าสถาบันมีการนำแนวทางในการจัดการเครือข่ายอุปทาน โดยใช้เครื่องมือ ASI Supply Network Qualification Management มาถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ เช่น ไม่พบวิธีการจัดทำเกณฑ์คัดเลือกผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือและพันธมิตร วิธีการกักตุนติดตามเพื่อทำให้มีความมั่นใจว่ามีการดำเนินการตามเกณฑ์การส่งมอบ กำหนดวิธีการในการทำงานร่วมกันตั้งแต่กระบวนการส่งมอบจนถึงกระบวนการบริการลูกค้า มีการสื่อสารและจัดทำข้อตกลงร่วมกัน มีการกำหนดวิธีการประเมินผลและวงรอบใน

การประเมินผลที่ชัดเจนรวมทั้งการกำหนดกระบวนการพัฒนาขีดความสามารถของเครือข่ายอุปทาน เพื่อพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5) ไม่ชัดเจนว่าสถาบันมีแนวทางในการจัดการกับโอกาสในการสร้างนวัตกรรม โดยใช้เครื่องมือ ASI Innovative Learning Opportunity Management สถาบันควรกำหนดแนวทางที่ชัดเจนโดยการค้นหา นวัตกรรมจากการปฏิบัติงาน กำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกนวัตกรรม สนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการพัฒนานวัตกรรม ติดตามผลและปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ การดำเนินการดังกล่าว จะส่งผลให้มีการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

ได้คะแนนใน **แถบที่ 2 ร้อยละ 10** (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

สถาบันเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบ ดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัย สถาบัน มีการกำหนดประเด็นความเสี่ยง การเตรียมพร้อม/การรับมือ รอบเวลาตรวจสอบ/ทำงานและผู้รับผิดชอบ ตามตาราง 6.2(ค)1 รวมทั้งมีการดำเนินการที่สอดคล้องกับผลลัพธ์การดำเนินงานตามตารางที่ 7.1ข(2-1) และตามตารางที่ 7.1ข(2-2)

โอกาสพัฒนา

1) ไม่พบว่าสถาบันมีกระบวนการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ สถาบันควรกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการดำเนินการจัดการต้นทุน กำหนดกระบวนการในการลดต้นทุน โดยการค้นหาความสูญเสียและโอกาสในการลดต้นทุน และประเมินมูลค่าความสูญเสีย และกำหนดเป้าหมาย การลดต้นทุน กำหนดโครงการกิจกรรมสำคัญในการลดต้นทุน และจัดทำมาตรฐานในการทำงานใหม่ เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร ทบทวนประสิทธิผลของการจัดการความสูญเสียและการลดต้นทุน การดำเนินการดังกล่าวอาจส่งผลให้องค์กรบรรลุผลการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์

2) ไม่ชัดเจนว่าสถาบันมีการนำแนวทางในการดำเนินงานตามแผนภาพ 6.2x กระบวนการรักษา ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ไปสู่การปฏิบัติ สถาบันควรมีการวิเคราะห์ความเสี่ยง และการกำหนด ความเสี่ยงหลักของระบบสารสนเทศ ดำเนินการเฝ้าระวังภาวะคุกคามใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น หาแนวทางป้องกันให้ ทันกับภาวะการณ์คุกคาม มีการตรวจจับภัยคุกคาม มีการฝึกซ้อมและเตรียมรับมืออย่างมีประสิทธิภาพ กำหนดการกู้คืนหรือฟื้นฟูสภาพด้วยความรวดเร็ว การดำเนินการดังกล่าวจะช่วยให้ระบบปฏิบัติการของ องค์กรมีประสิทธิภาพ

3) ไม่พบว่าสถาบันมีวิธีการทำให้เกิดความมั่นใจว่ามีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน สถาบันอาจดำเนินการโดยจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management) รวมทั้งการกำกับติดตามและทบทวนผลการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงมาใช้เพื่อรับมือต่อภาวะฉุกเฉิน การดำเนินการดังกล่าวจะตอบสนองต่อความเชื่อมั่นของลูกค้าและบุคลากร

หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ (Student Learning, Customer-Focused Service Results, Process Results)

ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

1) สถาบันมีการแสดงผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ แผนภาพ 7.1ข.(1)-1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน และตารางที่ 7.1ข.(1)-1 จำนวนผลงานวิชาการของ สอศ. ที่ได้นำไปเผยแพร่ในระดับชาติและนานาชาติ การดำเนินดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงองค์กรมีประสิทธิภาพในการบริการ

2) สถาบันแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินที่บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ ตาราง 7.1ข.(2)-1 จำนวนการเกิดอัคคีภัย เกิดแจ้งเตือนของระบบสัญญาณไฟฟ้าฉุกเฉินและความถี่ในการตรวจสอบระบบแจ้งเหตุเกิดอัคคีภัย และ ตาราง 7.1ข.(2)-2 ร้อยละของอุปกรณ์ดับเพลิงที่ใช้ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ตามปกติ เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน

3) สถาบันมีการแสดงผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทานที่เป็นไปตามเป้าหมาย ได้แก่ ตาราง 7.1ค.(1) จำนวนร้อยละการส่งมอบงานตาม TOR ที่กำหนด

โอกาสพัฒนา

1) สถาบันไม่แสดงผลลัพธ์ด้านการบริการที่ตอบสนองผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันอยุธยาศึกษา และความพึงพอใจต่อศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา การกำหนดผลลัพธ์การดำเนินการดังกล่าวอาจส่งผลให้องค์กรมีการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2) สถาบันไม่แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญหลายเรื่อง ได้แก่ ประสิทธิภาพของกระบวนการ คุณภาพการให้บริการ การลดต้นทุน นวัตกรรมของสถาบัน รอบระยะเวลาการให้บริการ ต้นทุนในการให้บริการ เป็นต้น การกำหนดผลลัพธ์ดังกล่าวอาจแสดงให้เห็นถึงสถาบันมีการบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

3) สถาบันไม่แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน เช่น ผลลัพธ์การลดต้นทุน การดำเนินงาน ผลลัพธ์การประเมินจากหน่วยงานภายนอก เป็นต้น

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results)

ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 15 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

สถาบันมีผลลัพธ์ด้านความผูกพันของลูกค้าส่วนมากเป็นไปตามเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดี เช่น ตารางที่ 7.2ก(2)-2 ร้อยละของผู้รับบริการที่กลับมาใช้บริการซ้ำ และแผนภาพ 7.2ก(2)-3 แสดงผลลัพธ์จำนวนผู้รับบริการที่ติดตาม social media ของสถาบันอยุธยา และแผนภาพ 7.2ก(2)-4 แสดงผลลัพธ์

ด้านงบประมาณสนับสนุนที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอก การมีผลลัพธ์ที่ดีดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จของสถาบันในด้านความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า

โอกาสพัฒนา

สถาบันแสดงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้าส่วนมากไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการรับบริการทุกด้าน ตามแผนภาพที่ 7.2ก(1)-1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น จากผลการดำเนินงานในการบริการทุกด้าน หากสถาบันได้มีการปรับปรุงแก้ไขผลของตัวชี้วัดอาจทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจลดน้อยลง

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)

ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 15 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

1) สถาบันแสดงผลลัพธ์การดำเนินการด้านขีดความสามารถและอัตราการกำลังของบุคลากรที่ดีและมีแนวโน้มที่ดีขึ้น การเน้นบุคลากรที่ดี ด้านขีดความสามารถ ตามแผนภาพที่ 7.3ก(1) ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่เข้าสู่ตำแหน่งระดับชำนาญการที่สูงขึ้น ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนสู่การดำเนินการด้านการพัฒนาบุคลากรที่ดี

2) สถาบันแสดงผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน อยู่ในระดับที่ดีและมีแนวโน้มที่ดี ได้แก่ แผนภาพที่ 7.3ก(2)-1 ร้อยละความพึงพอใจต่อสวัสดิการ สิ่งสนับสนุนคุณภาพชีวิตและการทำงานที่สถาบันและมหาวิทยาลัยจัดให้ แผนภาพ 7.3ก(2)-2 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบรักษาความปลอดภัย

3) สถาบันแสดงผลลัพธ์การด้านความผูกพันของบุคลากรที่ดีและมีแนวโน้มที่ดี ได้แก่ แผนภาพที่ 7.3ก(3) ร้อยละความผูกพันของบุคลากรสถาบันอยู่ระดับการศึกษา

4) สถาบันแสดงถึงผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กรที่ดีและมีแนวโน้มที่ดีขึ้น ได้แก่ แผนภาพที่ 7.3ก(4)-1 จำนวนครั้งที่เป็วิทยากร 7.3ก(4)-2 จำนวนครั้งที่เข้ารับการอบรม

โอกาสพัฒนา

-

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results)

ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 15 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

1) สถาบันแสดงผลลัพธ์การนำองค์กร และการกำกับองค์กรที่มีระดับที่ดีสูงกว่าเป้าหมาย และแนวโน้มที่ดี ได้แก่ 7.4ก(1)(2)-1 ร้อยละของบุคลากรที่มีการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนการดำเนินการของ

สถาบัน 7.4ก(1)(2)-2 ร้อยละความสำเร็จตามคำรับรองการปฏิบัติงาน 7.4ก(1)(2)-3 ความสำเร็จในการปฏิบัติการตามแผนยุทธศาสตร์ การดำเนินการดังกล่าวสะท้อนความสำเร็จขององค์กรในการดำเนินการตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

2) สถาบันแสดงผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการกำกับดูแลองค์กรที่มีระดับสูงกว่าเป้าหมายและแนวโน้มที่ดี เช่น 7.4ก(3)-1 ร้อยละของการปฏิบัติตามกฎหมาย 7.4ก(3)-2 จำนวนการทำผิดกฎระเบียบ ข้อบังคับของบุคลากร 7.4ก(3)-3 จำนวนครั้งในการเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณชนโดยไม่ได้รับอนุญาต การดำเนินการดังกล่าวสะท้อนความสำเร็จขององค์กรด้านกฎหมาย

3) สถาบันแสดงผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมที่สูงกว่าเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดี เช่น 7.4ก(4)-1 จำนวนข้อร้องเรียนจากการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองคุณภาพ การดำเนินการดังกล่าวสะท้อนความสำเร็จขององค์กรด้านกฎหมายและการดำเนินการอย่างมีจริยธรรมของสถาบัน

โอกาสพัฒนา

1) สถาบันไม่ได้แสดงผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการนำองค์กรหลายเรื่อง เช่น ผลลัพธ์ด้านการสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือ ผู้รับบริการภายนอก หน่วยงานภาครัฐภาคเอกชน การแสดงผลลัพธ์ดังกล่าวจะส่งผลให้องค์กรมีการดำเนินการด้านการนำองค์กรของผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2) สถาบันไม่ได้แสดงผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญโดยการกำหนดเป้าหมายด้านการรับรองคุณภาพ การแสดงผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นการกำกับองค์กรอย่างมีคุณภาพ

3) สถาบันไม่ได้แสดงผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้บริหารระดับสูงและการกำกับดูแลองค์กร การแสดงผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม

4) สถาบันไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านความผาสุกของสังคมและการสนับสนุนชุมชนสำคัญ เช่น ผลการดำเนินการตาม Green University ผลลัพธ์การสนับสนุนชุมชนสำคัญด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม เป็นต้น การแสดงผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนางานองค์กรแบบยั่งยืน

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (Budgetary, Financial, Market, and Strategy Results)

ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

1) สถาบันมีผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ส่วนมากสูงกว่าเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดีแผนภาพ 7.5ก.(1)-1 งบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัย จากหน่วยงานภายนอก งบประมาณที่ได้รับจัดสรรปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2566 ตาราง 7.5ก.(1)-2 งบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัย

จากหน่วยงานภายนอก และร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณ การดำเนินการดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงสถาบันมีการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

2) สถาบันมีผลลัพธ์ด้านการบรรลุความสำเร็จของกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสถาบันที่เป็นไปตามเป้าหมาย ตามตาราง 7.5ข(1)-(4) ผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการยุทธศาสตร์ที่ 1 - 4 การดำเนินการดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงสถาบันมีการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

โอกาสพัฒนา

1) สถาบันไม่ได้แสดงผลลัพธ์ตัวชี้วัดเชิงรวมของการควบคุมต้นทุน ความมั่นคงทางการเงินที่จำแนกตามส่วนตลาด กลุ่ม และประเภทของผู้รับบริการ การแสดงผลลัพธ์จะสะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินการของสถาบันที่มีการดำเนินการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

2) สถาบันไม่ได้แสดงตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการตลาด เช่น ส่วนแบ่งตลาด ตำแหน่งในตลาด การเติบโตของตลาด และการเจาะตลาดใหม่ เป็นต้น การแสดงผลลัพธ์จะสะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินการของสถาบันที่มีการดำเนินการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

3) สถาบันไม่ได้แสดงรายงานแนวโน้มของการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ 1 - 4 และไม่ชัดเจนว่าเป็นการรายงานตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์หรือแผนปฏิบัติการของสถาบัน การดำเนินการดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงสถาบันมีการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

4. ตารางสรุปผลการประเมิน (Overall Band)

Criteria Items	Column A Total Points	Column B Percentage Score 0-100%	Column C Score (A x B)	Column D Scoring Band
Category 1 (Process)				
1.1	70	20	14	2
1.2	50	20	10	2
Category Total	120		24	
Category 2 (Process)				
2.1	45	20	9	2
2.2	40	15	6	2
Category Total	85		15	
Category 3 (Process)				
3.1	40	20	8	2
3.2	45	20	9	2
Category Total	85		17	
Category 4 (Process)				
4.1	45	20	8	2
4.2	45	20	9	2
Category Total	90		17	
Category 5 (Process)				
5.1	40	15	6	2
5.2	45	20	9	2
Category Total	85		15	
Category 6 (Process)				
6.1	45	15	6.75	2
6.2	40	10	4	2
Category Total	85		10.75	
Process Scoring Band				
SUBTOTAL Cat. 1-6	550	155	99.75	

Category 7 (Results)

7.1	120	10	12	2
7.2	80	15	12	2
7.3	80	15	12	2
7.4	80	15	12	2
7.5	90	10	9	2

Results Scoring Band

SUBTOTAL Cat. 7	450	55	57.00	2
-----------------	-----	----	-------	---

GRAND TOTAL (D)	<u>1,000</u>	TOTAL SCORE	<u>156.75</u>
-----------------	--------------	-------------	---------------

ภาคผนวก

ข้อค้นพบของคณะกรรมการจากการสัมภาษณ์

ผู้บริหารสถาบัน

- 1) สอศ. มีระบบฐานข้อมูลวารสารทางด้านวิชาการอยู่ใน TCI2 และจัดทำแหล่งเรียนรู้ทางด้านศิลปวัฒนธรรมของอยุธยา และได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ เพื่อเป็นการเสริมจุดแข็งควรกำหนดตัวชี้วัด จำนวนผู้สนใจในการตีพิมพ์มากขึ้นในปีที่ผ่านมา ระบุไว้ในผลลัพธ์ 7.5 เพื่อใช้เป็นข้อมูลประเมินความสำเร็จขององค์กร
- 2) ผู้บริหารและบุคลากรมีเวที Morning Talk ทุกวันจันทร์ เพื่อหาปัญหาอุปสรรคแนวทางแก้ไขในการทำงาน
- 3) ผู้บริหารมีนโยบายส่งเสริมพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

- 1) บุคลากรมีศักยภาพและทักษะมีความเชี่ยวชาญครอบคลุมตามพันธกิจ มีนักวิชาการที่เป็นที่ยอมรับของท้องถิ่น และเป็นวิทยากรให้ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมอยุธยาทั้งภายในและภายนอก
- 2) บุคลากรทำงานด้วยความสามัคคีสามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างดีมาก ควรสร้างวัฒนธรรมเฉพาะตัวของบุคลากรแต่ละคน มีการยกย่องทุกคนในความเชี่ยวชาญเฉพาะแต่ละบุคคล

Key Factors สถาบันอยุธยาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

**จัดทำโดย Team Lead

หัวข้อ	ข้อมูล
1. หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ	การบริการ <ol style="list-style-type: none">1. เผยแพร่องค์ความรู้ด้านอยุธยาศึกษา ในรูปแบบองค์ความรู้ คลังความรู้และเอกสารเผยแพร่2. อนุรักษ์ ฟื้นฟู สืบสาน และทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมอยุธยาในฐานะมรดกชาติและมรดกโลก ให้แนวทาง ให้ความรู้ เผยแพร่องค์ความรู้ในการอนุรักษ์ ฟื้นฟู สืบสาน และทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมอยุธยาในฐานะมรดกชาติและมรดกโลก3. ยกย่องภูมิปัญญาท้องถิ่น จัดทำทำเนียบภูมิปัญญาท้องถิ่นในสาขาต่าง ๆ และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน บันทึก แล้วรวบรวมจัดทำในรูปเอกสาร และไฟล์ข้อมูล การเพิ่มมูลค่าทางปัญญาและสินทรัพย์4. หลักสูตรถ่ายทอดองค์ความรู้จากภูมิปัญญาท้องถิ่น5. ยกย่องเชิดชูเกียรติภูมิปัญญาท้องถิ่นให้ได้รับรางวัลในระดับต่าง ๆ

หัวข้อ	ข้อมูล
2. วิสัยทัศน์/พันธกิจ/ ค่านิยมและวัฒนธรรม	<p>วิสัยทัศน์ : ภายในปี พ.ศ. 2567 สถาบันอยุธยาศึกษา จะเป็นสถาบันทางวิชาการที่มีหน้าที่ศึกษา สืบสาน และสร้างสรรค์องค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ศิลปะ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นของอยุธยาสู่การบูรณาการกับการเรียนการสอน การอนุรักษ์ และยกระดับภูมิปัญญาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน</p> <p>พันธกิจ :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ศึกษา วิจัย และเผยแพร่องค์ความรู้ด้านอยุธยาศึกษา 2. อนุรักษ์ ฟื้นฟู สืบสาน และทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมอยุธยาในฐานะมรดกชาติและมรดกโลก 3. ยกระดับภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงไว้ซึ่งเอกลักษณ์และมีคุณภาพเพื่อพัฒนาท้องถิ่น 4. บริหารจัดการหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ <p>ค่านิยม :</p> <p>สืบสานศิลปวัฒนธรรม เพื่อยกระดับภูมิปัญญา พัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน</p>
3. สมรรถนะหลัก	รอบรู้ด้านประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาของอยุธยา เพื่อเป็นที่พึ่งทางวิชาการให้กับท้องถิ่น
4. บุคลากร	<p>ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สถาบันอยุธยาศึกษา มีบุคลากรทั้งสิ้น 17 คน แบ่งตามบุคลากร</p> <p>ตามลักษณะการปฏิบัติงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) สายวิชาการ มีจำนวน 4 คน จำแนกเป็นข้าราชการ 3 คน พนักงานมหาวิทยาลัย 1 คน 2) สายสนับสนุนวิชาการ มีจำนวน 13 คน จำแนกเป็นข้าราชการพลเรือน 1 คน พนักงานมหาวิทยาลัย 9 คน ลูกจ้างประจำตามสัญญา 3 คน <p>โดยมีปัจจัยที่จูงใจให้ผูกพันต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร จำแนกตามกลุ่มบุคลากร ตามตารางที่ OP 1 ก-2 : ข้อมูลบุคลากรสายวิชาการ จำแนกตามกลุ่มบุคลากร ระดับการศึกษา และอายุ และตารางที่ OP 1 ก-3 : ข้อมูลบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการจำแนกตามกลุ่มบุคลากร ระดับการศึกษา และอายุ</p> <p>ปัจจัยที่จูงใจให้ผูกพันต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร ได้แก่การประเมินผลงานตามคำรับรองปฏิบัติราชการ รายบุคคลที่สอดคล้องกับการเลื่อนขั้นเงินเดือน, ระบบสวัสดิการของบุคลากรทุกสาย เช่น การมีกองทุนสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัย (ค่ารักษาพยาบาล) อีกทั้งยังมีการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากร เช่น การให้รางวัลบุคลากรที่มีตำแหน่งที่สูงขึ้น</p>

หัวข้อ	ข้อมูล
5. สินทรัพย์	<p>สถาบันอยุธยาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 96 หมู่ 2 ต.ประตูชัย อ.พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา 13000 (เรือนไทยหมู่ภาคกลาง ตั้งอยู่ระหว่างศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา และจวนผู้ว่าราชการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ ได้แก่ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 2. Software ได้แก่ ระบบบริหารการเงิน 3 DGF ระบบงานสารบรรณ ARU Digital Workflow ระบบห้องสมุด Matrix ระบบการจัดการวารสาร Thai JO 2.0 และระบบการจัดการพิพิธภัณฑ์ Museum poll 3. ระบบสื่อสาร ได้แก่ VDO Phone บริการอินเทอร์เน็ตและสารสนเทศ โทรศัพท์ ระบบ Zoom แพนเพจและเว็บไซต์สถาบันอยุธยาศึกษา แพนเพจสถาบันอยุธยาศึกษาวิชาการ แอปพลิเคชัน Line เฟซบุ๊กหน่วยอนุรักษ์ฯ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แพนเพจหอศิลป์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ YouTube 4. ระบบป้องกันอัคคีภัย 5. ระบบวงจรปิด <p>Computer ตั้งโต๊ะ Notebook เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องโทรศัพท์ เครื่องโทรสาร Projector Printer โทรศัพท์มือถือ VDO กล้องถ่ายภาพดิจิทัล กล้องวงจรปิด Scanner เครื่องเสียง อุปกรณ์ผลิตสื่อวีดิทัศน์ และเครื่องปรับอากาศ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ห้องประชุมใหญ่/สัมมนา 2 ห้อง ห้องนิทรรศการ 4 ห้อง ห้องศูนย์ข้อมูลอยุธยาศึกษา (ห้องสมุด) 2. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่จัดเป็นสวัสดิการสำหรับบุคลากร ได้แก่ ตู้กดน้ำเย็น-น้ำร้อน ตู้เย็น ไมโครเวฟ จักรยาน
6. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	<p>การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม-พระราชบัญญัติ โบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พ.ศ. 2504</p> <ul style="list-style-type: none"> - พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 - พระราชบัญญัติ ส่งเสริมและรักษามรดกภูมิปัญญาทางวัฒนธรรม พ.ศ. 2559 - พระราชบัญญัติ จัดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550 - ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาว่าด้วย การดำเนินการด้านลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2558 ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วย การบริหารจัดการเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2556 - ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วย การบริหารจัดการเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560

หัวข้อ	ข้อมูล
	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วย การบริหารงบประมาณและการเงิน พ.ศ. 2548 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วย การบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วย คณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วย คณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วย การบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วย การลาและการเดินทางไปราชการของผู้บริหารมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2561 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วย การบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2561 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วย การบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย (ฉบับที่ 2) - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วย คณะกรรมการบริหารงานมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พ.ศ. 2562 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วย การบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2562 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาว่าด้วย คณะกรรมการประจำสถาบัน สำนัก ศูนย์ หรือส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาว่าด้วย คณะกรรมการประจำสถาบัน สำนัก ศูนย์ หรือส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ พ.ศ. 2564 - พระราชบัญญัติการบริหารส่วนงานภายในของสถาบันอุดมศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 - พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2562 - พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562 - พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547

หัวข้อ	ข้อมูล	
7. โครงสร้างองค์กร	ผู้อำนวยการสถาบันอยุธยาศึกษาเป็นผู้บริหารสูงสุด มีสำนักงานผู้อำนวยการทำหน้าที่บริหารหัวหน้างาน มีหัวหน้างาน 5 คน	
8. ผู้เรียน ลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการ และความคาดหวัง	<p>ลูกค้ำด้านศิลปวัฒนธรรม หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ชุมชน ความต้องการเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และประวัติศาสตร์อยุธยา เป็นหน่วยงานที่อนุรักษ์ ส่งเสริมด้านศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่จัดแสดงด้านศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น</p> <p>ด้านบริการวิชาการ หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ชุมชน</p> <p>1. เป็นหน่วยงานที่บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ในการเป็นวิทยากร ให้ความรู้ในการจัดอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และประวัติศาสตร์อยุธยา</p> <p>2. มีหลักสูตรที่ให้บริการความรู้ในการจัดอบรม/จัดประชุมทางวิชาการ ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และประวัติศาสตร์อยุธยา</p> <p>ด้านการจัดการรายได้ หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ชุมชน 1. ให้บริการสถานที่ในการจัดพิธีมงคลสมรส 2. ให้บริการวิทยากร 3. หลักสูตรอบรมระยะสั้น</p>	
9. ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ	<p>เครือข่ายสภาศิลปวัฒนธรรม</p> <p>มรภ.แห่งประเทศไทย</p> <p>เครือข่ายศิลปวัฒนธรรมนานาชาติ</p>	
10. ลำดับในการแข่งขันและแหล่งข้อมูล	ไม่มี	
11. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	ไม่มี	
12. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	ไม่มี	
13. ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	<p>ความท้าทาย</p> <p>1. พัฒนา สถาบันอยุธยาศึกษา เป็นสถาบันทางวิชาการมีการผลิตผลงานวิชาการและการเผยแพร่</p> <p>2. พัฒนาสถาบันอยุธยาศึกษาให้เป็นเครือข่ายความร่วมมือ เพื่อการอนุรักษ์และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมของอยุธยาในฐานะมรดกชาติและมรดกโลก</p>	<p>ความได้เปรียบ</p> <p>- เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทนำด้านศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และประวัติศาสตร์ ที่มีความชัดเจนของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ตั้งอยู่ทั้งในพื้นที่เมืองมรดกโลกและพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม ที่ส่งผลต่อการมีศักยภาพทางการศึกษาและการท่องเที่ยวและการเติบโตทางเศรษฐกิจในพื้นที่ส่งผลให้</p>

หัวข้อ	ข้อมูล
	การจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรมในระดับต่าง ๆ ได้รับความสนใจ
14. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	ด้านการบริหารจัดการ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระบบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

แนวทางการให้คะแนนกระบวนการ หมวด 1 - 6

คะแนน	กระบวนการ (หมวด 1-6)
0% หรือ 5%	A: ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน D: ไม่มีการนำแนวทางที่เป็นระบบไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย L: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา I: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ
10%, 15%, 20% หรือ 25%	A: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ D: การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงานซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น L: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้น ๆ I: มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา
30%, 35%, 40% หรือ 45%	A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น L: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ I: แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
50%, 55%, 60% หรือ 65%	A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์การ ซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ I: แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการโดยรวมของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ

คะแนน	กระบวนการ (หมวด 1-6)
70%, 75%, 80% หรือ 85%	A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์กรซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และการเรียนรู้ระดับองค์กร I: แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ทั้งในปัจจุบันและอนาคตตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
90%, 95% หรือ 100%	A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและการเรียนรู้ในระดับองค์กรผ่านการสร้างนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และแบ่งปัน I: แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบันทั้งในปัจจุบันและอนาคตตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ

แนวทางการให้คะแนนผลลัพธ์ หมวด 7

คะแนน	ผลลัพธ์ (หมวด 7)
0% หรือ 5%	Le: ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/ หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้ T: ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ C: ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
10%, 15%, 20% หรือ 25%	Le: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบันตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ C: แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
30%, 35%, 40% หรือ 45%	Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบันตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี C: เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน

คะแนน	ผลลัพธ์ (หมวด 7)
50%, 55%, 60% หรือ 65%	Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ T: แสดงถึงแนวโน้มที่ค่อนข้างชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน หรือ C: ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง I: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการ
70%, 75%, 80% หรือ 85%	Le: มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่ T: สามารถรักษาแนวโน้มที่ต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน หรือ C: มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมากหรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง รวมทั้งแสดงถึงความเป็นผู้นำในเรื่องต่าง ๆ และมีผลการดำเนินการที่ดีมาก I: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการ
90%, 95% หรือ 100%	Le: มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่ T: สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีไว้ได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน หรือ C: แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการศึกษาและเป็นระดับเทียบเคียงให้สถาบันอื่นในหลายเรื่อง I: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด ที่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการ

Score Band Descriptor

Score Number	Band	Process Descriptors
0-150	1	The organization demonstrates early stages of developing and implementing approaches to the basic Criteria requirements, with deployment lagging and inhibiting progress. Improvement efforts are a combination of problem solving and an early general improvement orientation.
151-200	2	The organization demonstrates effective, systematic approaches generally responsive to the basic Criteria requirements, with some areas or work units in the early stages of deployment. The organization has developed a general improvement orientation that is forward looking.

Score Number	Band	Process Descriptors
201-260	3	The organization demonstrates effective, systematic approaches responsive to the basic requirements of most Criteria items, with areas or work units still in the early stages of deployment. Key processes are beginning to be systematically evaluated and improved.
261-320	4	The organization demonstrates effective, systematic approaches generally responsive to the overall Criteria requirements. Deployment may vary in some areas or work units. Key processes benefit from fact based evaluation and improvement, and approaches are being aligned with overall organizational needs.
321-370	5	The organization demonstrates effective, systematic, well deployed approaches responsive to the overall requirements of most Criteria items. The organization demonstrates a fact based, systematic evaluation and improvement process and organizational learning, including innovation, that result in improving the effectiveness and efficiency of key processes.
371-430	6	The organization demonstrates refined approaches generally responsive to the multiple Criteria requirements. These approaches are characterized by the use of key measures, good deployment, and innovation in most areas. Organizational learning, including innovation and sharing of best practices, is a key management tool, and there is some integration of approaches with current and future organizational needs.
431-480	7	The organization demonstrates refined approaches responsive to the multiple Criteria requirements. It also demonstrates innovation, excellent deployment, and good to excellent use of measures in most areas. There is good to excellent integration of approaches with organizational needs, with organizational analysis, learning through innovation, and sharing of best practices as key management strategies.
481-550	8	The organization demonstrates outstanding approaches fully responsive to the multiple Criteria requirements. Approaches are fully deployed and demonstrate excellent, sustained use of measures. There is excellent integration of approaches with organizational needs. Organizational analysis, learning through innovation, and sharing of best practices are pervasive.

Score Band Descriptor

Score Number	Band	Result Descriptors
0-125	1	A few results are reported responsive to the basic Criteria requirements. These results generally lack trend and comparative data.
126-170	2	Results are reported for several areas responsive to the basic Criteria requirements and the accomplishment of the organization's mission. Some of these results demonstrate good performance levels. The use of comparative and trend data is in the early stages.
171-210	3	Results address areas of importance to the basic Criteria requirements and accomplishment of the organization's mission, with good performance being achieved. Comparative and trend data are available for some of these important results areas, and some trends are beneficial.
211-255	4	Results address some key customer/stakeholder, market, and process requirements, and they demonstrate good relative performance against relevant comparisons. There are no patterns of adverse trends or poor performance in areas of importance to the overall Criteria requirements and the accomplishment of the organization's mission.
256-300	5	Results address most key customer/stakeholder, market, and process requirements, and they demonstrate areas of strength against relevant comparisons and/or benchmarks. Improvement trends and/or good performance are reported for most areas of importance to the overall Criteria requirements and the accomplishment of the organization's mission.
301-345	6	Results address most key customer/stakeholder, market, and process requirements, as well as many action plan requirements. Results demonstrate beneficial trends in most areas of importance to the Criteria requirements and the accomplishment of the organization's mission, and the organization is an industry* leader in some results areas.
346-390	7	Results address most key customer/stakeholder, market, process, and action plan requirements. Results demonstrate excellent organizational

Score Number	Band	Result Descriptors
		performance levels and some industry* leadership. Results demonstrate sustained beneficial trends in most areas of importance to the multiple Criteria requirements and the accomplishment of the organization's mission.
391-450	8	Results fully address key customer/stakeholder, market, process, and action plan requirements and include projections of future performance. Results demonstrate excellent organizational performance levels, as well as national and world leadership. Results demonstrate sustained beneficial trends in all areas of importance to the multiple Criteria requirements and the accomplishment of the organization's mission.

* “Industry” refers to other organizations performing substantially the same functions, thereby facilitating direct comparisons.