



รายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ประจำปีการศึกษา 2567
(Feedback Report)

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

วันที่ 7 สิงหาคม พ.ศ. 2568

รายนามคณะกรรมการ
การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2567
บัณฑิตวิทยาลัย



(อาจารย์ ดร.อรุณี แสงวาริทิพย์)
ประธานกรรมการ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาทีณี น้อยเพียร)
กรรมการ



(นางสาวชุชฎี ไชยชนะ)
กรรมการและเลขานุการ

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน	3
2. บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)	4
3. รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ	5
4. Key Factor	34
5. ภาคผนวก	41

1. วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินระดับการพัฒนาและศักยภาพของบัณฑิตวิทยาลัยด้วยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ Thailand Quality Award (TQA) มาใช้ในการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ และเพื่อให้ได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการในภาพรวม

แนวทางที่ใช้ในการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินในครั้งนี้เป็นการตรวจประเมินโดยใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ Thailand Quality Award (TQA) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการบริหารองค์การเพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างก้าวกระโดด โดยคณะผู้ประเมินได้พิจารณารายงานของบัณฑิตวิทยาลัย และได้จัดทำรายงาน (Independent Report) หลังจากนั้นคณะกรรมการประชุมหาข้อสรุปร่วมกัน เพื่อเป็นการยืนยันข้อมูลจากรายงาน และสรุปผลการประเมิน โดยให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป

รายนามคณะกรรมการ

- | | |
|---|---------------------|
| 1. อาจารย์ ดร.อรุณี แสงวาริทิพย์ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาทีณี น้อยเพียร | กรรมการ |
| 3. นางสาวดุชนฎี ไชยชนะ | กรรมการและเลขานุการ |

2. บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)

Process Strength

- องค์กรสะท้อนการดำเนินการที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับบุคลากร (Valuing People)
- องค์กรเริ่มมีแนวทางในการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและในอนาคต 1.1 ค(1)
- องค์กรมีวิธีการในการตัดสินใจว่ากระบวนการที่สำคัญใดจะดำเนินการให้สำเร็จโดยบุคลากรขององค์กร และกระบวนการใดจะดำเนินการโดยผู้ส่งมอบ 2.1ก(4)
- องค์กรมีกระบวนการในการสร้างบรรยากาศการทำงานของบุคลากร สร้างสภาพแวดล้อมของทีมงาน ความสะดวกในการเข้าถึงที่ทำงานและด้านสิทธิประโยชน์ และนโยบายด้านบุคลากร 5.1ข(1)(2)
- องค์กรเริ่มมีแนวทางในการประเมินความผูกพันของบุคลากร 5.2ก(2)
- องค์กรมีระบบการจัดการผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนาอาชีพ การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง ความเท่าเทียม และการมีส่วนร่วมของบุคลากรที่มีความหลากหลายแตกต่างกัน 5.2ค (1)(2)(3)(4)

Process OFI

- องค์กรมีโอกาสในการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการให้เป็นระบบในหลายด้าน
- ไม่พบว่าระบบการกำกับดูแลองค์กรมีการทบทวนความก้าวหน้าตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการอย่างไร 1.2 ก(3)
- ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีการชี้แนะที่ทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติการอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร 1.1ค(2)
- วิธีการสนับสนุนเชิงรุกแก่ชุมชนที่สำคัญและสร้างความเข้มแข็ง – 1.2ค(2)
- วิธีการกำหนดโอกาสในการแสวงหาการสร้างนวัตกรรม 4.2ค
- วิธีการในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ 6.2ก
- วิธีการจัดการเครือข่ายอุปทาน 6.2ข (1)

Result Strength

- องค์กรสะท้อนการให้ความสำคัญด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ผ่านผลลัพธ์หลายเรื่องมีระดับที่ดีบรรลุเป้าประสงค์และมีแนวโน้มที่ดี – LeT
- องค์กรแสดงผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถอัตรากำลัง ความผูกพันและการรักษาบุคลากรและด้านการพัฒนาบุคลากร มีระดับดีและบางรายการมีแนวโน้มดี 7.3(1)(3)(4)
- ผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กร 7.4 ก(2)

Result OFI

- องค์กรไม่ได้แสดงผลลัพธ์หลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการดำเนินการตามพันธกิจขององค์กร Lei
- ไม่พบผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรที่สำคัญหลายเรื่อง 7.4ก(1)
- ไม่พบการรายงานผลลัพธ์ ด้านจริยธรรมผลประโยชน์ความเชื่อมั่นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล 7.4ก(4)
- ไม่พบผลลัพธ์ด้านการตลาดที่สำคัญหลายประการที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรและไม่แสดงผลลัพธ์ด้านนวัตกรรม 7.5ก (2) ข

3. รายละเอียดผลการประเมินแยกรายหมวดแต่ละหัวข้อ

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

STRENGTHS

Item ref. 1.1ก1

KF 2

Finding: องค์กรเริ่มมีแนวทางในการกำหนดทิศทางในการขับเคลื่อนองค์กรสู่วิสัยทัศน์ (AI)

Evidence

- ผู้บริหาร และบุคลากร วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบสภาพแวดล้อมและภายนอก (SWOT)

Potential Impact

- การมีแนวทางดังกล่าวส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ด้านการสนับสนุนการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา

Item ref. 1.1ก2

KF 2

Finding: องค์กรเริ่มมีแนวทางในส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม

Evidence

- ประกาศนโยบายการบริหารงาน ค่านิยม แนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียน คำสั่งจรรยาบรรณ 1 โครงการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ประชาสัมพันธ์จรรยาบรรณ

Potential Impact -

Item ref. 1.1ข

KF 5 6 7

Finding: องค์กรเริ่มมีแนวทางในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ไปยังส่วนงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหลายช่องทาง (AI)

Evidence

- การประชุมกรรมการบริหาร กรรมการประจำ บุคลากรส่วนงาน อาจารย์บัณฑิต/นักศึกษา ศิษย์เก่า เจ้าหน้าที่ภาควิชา ผู้สนใจ
- มีการจัดโครงการ เช่น โครงการบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โครงการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่
- ประชาสัมพันธ์ line, email เอกสารแจ้งเวียน การประชุม สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ

- ตารางที่ 1.1ข-1 กระบวนการและแนวทางการสื่อสาร

Potential Impact

- การมีแนวทางดังกล่าวส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินการภายใต้วัฒนธรรมองค์กรในการมีส่วนร่วมของบุคลากร

Item ref. 1.1ค1

KF 2 6

Finding: องค์กรเริ่มมีแนวทางในการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

Evidence

- ปรับปรุงการทำงานตามหลัก PDCA
- มีการมอบหมายภาระงาน มอบอำนาจการบริหารสู่รองคณบดี หัวหน้าสำนักงาน หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน ส่งเสริมให้บุคลากรแสดงศักยภาพการทำงาน

Potential Impact

- การมีแนวทางดังกล่าวส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item ref. 1.1ก2

KF 2 5

Finding: ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีแนวทางในการสื่อสาร ทบทวน และปรับปรุงกระบวนการในการส่งเสริมและแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตนตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม

Evidence

- ประกาศนโยบายการบริหารงาน ค่านิยม แนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียน คำสั่งจรรยาบรรณ โครงการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ประชาสัมพันธ์จรรยาบรรณ
- การส่งเสริมและแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตนตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรมอย่างไร

Potential Impact

- การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยสนับสนุนพันธกิจ อาจเอื้อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกกฎหมายและมีจริยธรรม

Item ref. 1.1ข

KF 2 7

Finding: ไม่ชัดเจนว่าองค์กรดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารการมีส่วนร่วมอย่างเต็มใจ (engage) อย่างไรก็ตามที่ครอบคลุม กับบุคลากรทั้งหมด พันธมิตรและลูกค้าที่สำคัญ และตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานขององค์กร

Evidence

- จากการสื่อสารผ่านหลากหลายช่องทางตามตารางที่ 1.1ข-1 ไม่พบกระบวนการและแนวทางในการสื่อสารดังกล่าวจะสร้างการมีส่วนร่วมอย่างเต็มใจกับบุคลากรทั้งหมด และลูกค้าที่สำคัญได้อย่างไร

Potential Impact

- การขาดแนวทางดังกล่าวอาจส่งผลในการบรรลุวิสัยทัศน์

Item ref. 1.1ค2

KF 2

Finding: ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีการดำเนินการที่เป็นระบบที่ทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติกรอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร

Evidence

- ไม่พบการกำหนดเรื่องที่จะต้องทำรายละเอียดของเรื่องที่จะติดตาม และนำไปปรับปรุงผลการดำเนินการและผลิตภัณท์

Potential Impact

- การแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อการดำเนินการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลดังกล่าว อาจช่วยให้องค์กรบรรลุพันธกิจ วิสัยทัศน์ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการตอบแทนสังคม

STRENGTHS

Item ref. 1.2ก1

KF 2 6 7

Finding: องค์กรเริ่มมีแนวทางในการกำกับดูแลองค์กร

Evidence

- มีคณะกรรมการประจำ กำกับกับการนำเสนอหลักสูตร พิจารณากฎระเบียบเกี่ยวกับบัณฑิตศึกษา
- คณะกรรมการนโยบายและแผน ดูผลสัมฤทธิ์โครงการ แผน 13 และคำรับรองฯ
- งานตรวจสอบมีการตรวจสอบการเงิน
- ระบบการกำกับดูแลภายในบัณฑิตวิทยาลัย รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ กำกับดูแลเรื่องวิชาการ รองคณบดีบริหารและกิจการ กำกับดูแลเรื่องบริหาร การเงิน บุคลากร และกิจการนักศึกษา

Potential Impact

- การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมความเชื่อมั่นของบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร

Item ref. 1.2ก2

KF 2 6

Finding: เริ่มมีการประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหารระดับสูงและระบบการกำกับดูแลองค์กร

Evidence

- องค์กรมีการประเมินผลการดำเนินการหลายด้าน เช่น คำรับรอง การบริหารตามหลักธรรมาภิบาล ประเมินความพึงพอใจการบริหารจัดการส่วนงาน

Potential Impact

- การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมความเชื่อมั่นของบุคลากรผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร

Item ref. 1.2 ค1

KF 2

Finding: เริ่มมีแนวทางในการสร้างความผาสุกของสังคม

Evidence

- ทำโครงการที่สนองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs จำนวน 4 แนวปฏิบัติ
- มีโครงการที่สนอง SDGs 1. รับบริจาคที่ดิน 2. รับบริจาคแก้ว 3. รับบริจาคหลอดเต๋อรี 4. กิจกรรม 5 ส. 5. โครงการบริการวิชาการ 6. ประชาสัมพันธ์หลักสูตร 7. โครงการรับฟังข้อคิดเห็น

Potential Impact

- การมีแนวทางที่ชัดเจนและมีประสิทธิผล จะช่วยให้องค์กรตอบสนองเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item ref. 1.2ก3

KF 2

Finding: ไม่พบว่าระบบการกำกับดูแลองค์กรมีการทบทวนความก้าวหน้าตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการอย่างไร

Evidence

- หน่วยงานประเมินผล 1. กรรมการประจำ 2. กลุ่ม อาจารย์ นักศึกษา เจ้าหน้าที่ 3. บุคลากรบัณฑิตฯ
- ไม่พบระบบการกำกับดูแลองค์กรมีการทบทวนความก้าวหน้าตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการอย่างไร

Potential Impact

- การมีแนวทางในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์

Item ref. 1.2ข1

KF 2 7

Finding: ไม่พบแนวทางอย่างเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพที่องค์กรดำเนินการด้านกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับในปัจจุบันและอนาคต

Evidence

- ไม่พบการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อกำกับติดตามในเรื่องดังกล่าว รวมถึงความกังวลของชุมชนที่มีต่อการจัดการศึกษา วิจัย และบริการที่มีผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม

Potential Impact

- การปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบข้อบังคับช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานกำกับดูแล ในการตอบสนองต่อกฎหมายระเบียบข้อบังคับและการมีธรรมาภิบาล

Item ref. 1.2ข2

KF 2 7

Finding: ไม่พบแนวทางการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติที่ครอบคลุมและส่งเสริมให้มั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์บางด้านขององค์กรเป็นไปอย่างมีจริยธรรม

Evidence

- ไม่ชัดเจนว่ามีการส่งเสริมอย่างไรให้เกิดปฏิสัมพันธ์ทุกด้านขององค์กรเป็นไปอย่างมีจริยธรรมอย่างไร

Potential Impact

- การมีแนวทางที่เป็นระบบดังกล่าวอาจช่วยให้องค์กรเกิดความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ

Item ref. 1.2 ค2

KF 2

Finding: ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนสำคัญขององค์กร

Evidence

- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่ใช้ในการกำหนดชุมชนสำคัญ การกำหนดนโยบาย และเรื่องที่องค์กรจะเข้าไปมีส่วนร่วม รวมถึงการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กรในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

Potential Impact

- แนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมการดำเนินการตามพันธกิจ

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

STRENGTHS

Item ref. 2.1ก1

KF 2

Finding: องค์กรเริ่มมีการวางแผนเชิงกลยุทธ์และมีการทบทวนในบางประเด็น

Evidence

- ตามตารางที่ 2.1ก(1)-1 กระบวนการวางแผนยุทธ์ แสดงขั้นตอนในตารางคือ 1. วิเคราะห์ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย ตัวชี้วัด นโยบาย วิเคราะห์สถานการณ์ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก SWOT
- ทบทวนพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยมและโครงการตามแผน

Potential Impact

- การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวช่วยส่งเสริมให้องค์กรสามารถบรรลุวิสัยทัศน์

Item ref. 2.1 ก4

KF 2

Finding: องค์กรเริ่มมีวิธีการในการตัดสินใจว่ากระบวนการที่สำคัญใดจะดำเนินการให้สำเร็จโดยบุคลากรขององค์กรและกระบวนการใดจะดำเนินการโดยดำเนินการโดยผู้ส่งมอบ

Evidence

- ตารางที่ 2.1ก(4)-1 ผลิตภัณฑ์และบริการหลักของบัณฑิตวิทยาลัย
- บริการที่สำคัญ เช่น 1. ด้านการผลิตบัณฑิต 2. ด้านสนับสนุนการวิจัย 3. ด้านการให้บริการ 4. ด้านการพัฒนา

Potential Impact

- การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวช่วยส่งเสริมให้องค์กรสามารถบรรลุพันธกิจได้

Item ref. 2.1ข1

KF 2

Finding: องค์กรเริ่มมีแนวทางในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญพร้อมระบุเป้าประสงค์ตัวชี้วัดและกรอบเวลาการบรรลุเป้าหมาย

Evidence

- ตารางที่ 2.1ข(1)-1 เป้าประสงค์ กลยุทธ์ และวัตถุประสงค์ที่สำคัญ
- ตารางที่ 2.1ข(1)-2 แผนปฏิบัติการบัณฑิตวิทยาลัย ปีงบประมาณ 2568 ประกอบด้วย 3 ประเด็นยุทธศาสตร์

Potential Impact

- การกำหนดกลยุทธ์ที่สำคัญจะช่วยให้การดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ประสบความสำเร็จและบรรลุวิสัยทัศน์ได้เป็นอย่างดี

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item ref. 2.1ก2

KF 2

Finding: ไม่พบว่าองค์กรมีวิธีการที่เป็นระบบในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวมทั้งพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในการกระบวนการพิจารณากลยุทธ์

Evidence

- ปัจจัยที่สำคัญที่ใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องความเสี่ยงที่สำคัญในกระบวนการพิจารณากลยุทธ์ แล้วนำไปใช้อย่างไร

Potential Impact

- การดำเนินการดังกล่าวจะช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ตามที่ตั้งไว้

Item ref. 2.1ก3

KF 2 13 14

Finding: ไม่ชัดเจนในประสิทธิผลของกระบวนการอย่างเป็นระบบในนำโอกาสเชิงกลยุทธ์และโอกาสคู่ความเสี่ยงและกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมขององค์กร

Evidence

- ไม่พบการเรียงลำดับความเสี่ยงหรือแนวทางในการตัดสินใจเพื่อระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์เพื่อกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม

Potential Impact

- การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวช่วยส่งเสริมให้องค์กรสามารถบรรลุพันธกิจได้

Item ref. 2.1ข1

KF 2

Finding: ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบที่องค์กรกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญพร้อมระบุเป้าประสงค์ตัวชี้วัด และกรอบเวลาการบรรลุเป้าหมาย

Evidence

- ไม่ชัดเจนว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ในตารางที่ 2.1ข(1)-2 มีวิธีพิจารณาความสำเร็จของพันธกิจอย่างไร

Potential Impact

- การกำหนดกลยุทธ์ที่สำคัญจะช่วยให้การดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ประสบความสำเร็จและบรรลุวิสัยทัศน์ได้เป็นอย่างดี

Item ref. 2.1ข2

KF 2 6 7

Finding: ไม่ชัดเจนว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรสร้างความสมดุลอย่างเหมาะสมกับความต้องการที่มีหลากหลายและที่มีโอกาสจะแข่งขันกันเองได้อย่างไร

Evidence –

Potential Impact

- การมีกระบวนการดังกล่าวอาจช่วยลดต้นทุนการดำเนินการ ใช้อัตราค่าจ้างและขีดความสามารถบุคลากร สถานที่ อุปกรณ์ ตลอดจนเทคโนโลยีร่วมกัน และอาจช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

STRENGTHS

Item ref. 2.2 ก2

KF 2 6

Finding: องค์กรเริ่มมีแนวทางในการแปลงแผนกลยุทธ์ ไปเป็นแผนปฏิบัติการ

Evidence

- แต่ละปีจะถ่ายทอดเป็นแผนปฏิบัติการในที่ประชุมบุคลากรเพื่อกำหนดแนวทางดำเนินโครงการ/ตัวชี้วัดให้เป็นไปตามเป้าหมาย และกำหนดการติดตาม

Potential Impact

- -

Item ref. 2.2 ก3

KF 2 6

Finding: องค์กรเริ่มมีแนวทางในการจัดสรรทรัพยากรที่มีพร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนสำเร็จและบรรลุพันธะผูกพันในปัจจุบัน

Evidence

- ตารางที่ 2.2 (3)-1 เงินงบประมาณ

Potential Impact -

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item ref. 2.2ก1 2

KF 2

Finding: ไม่พบแนวทางที่มีประสิทธิผลในการจัดทำแผนปฏิบัติการ และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

Evidence

- ไม่พบการจัดลำดับความสำคัญของแผนปฏิบัติการ และวิธีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ ไปยังหน่วยงานผู้ส่งมอบ และพันธมิตร เพื่อให้มั่นใจว่าบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ เพื่อนำสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายวิสัยทัศน์

Potential Impact

- การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยสนับสนุนองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์

Item ref. 2.2ก3

KF 2

Finding: ไม่พบการจัดสรรทรัพยากรที่มีประสิทธิผลทั้งทางด้านการเงิน บุคลากร และอื่น ๆ ที่จะทำให้มั่นใจได้ว่าแผนปฏิบัติการจะประสบความสำเร็จและบรรลุพันธะผูกพันในปัจจุบัน

Evidence

- ไม่พบการจัดสรรทรัพยากรที่มีประสิทธิผล และครอบคลุมแผนปฏิบัติการได้ทั้งหมด

Potential Impact

- การจัดสรรทรัพยากรในด้านต่าง ๆ ที่พร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการให้ประสบความสำเร็จ อาจช่วยเพิ่มโอกาสในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร

Item ref. 2.2ก4

KF 2 12

Finding: ไม่พบข้อมูลที่ชัดเจนของแผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

Evidence

- ไม่พบการกำหนดสมรรถนะ ชีตความสามารถ อัตรากำลัง แผนพัฒนาของบุคลากร ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงการพิจารณาเตรียมความพร้อม และพัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถสูง เพื่อรองรับแผนปฏิบัติการและแผนงานในอนาคต

Potential Impact

- การมีแผนด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลอาจช่วยเพิ่มโอกาสในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร และรองรับการเปลี่ยนแปลงความสามารถทางการแข่งขัน

Item ref. 2.2ก5

KF 2

Finding: ไม่พบข้อมูลที่ชัดเจนของตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ

Evidence

- ไม่พบกระบวนการวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการ ตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ

Potential Impact

- การมีตัวชี้วัดผลการดำเนินการ อาจช่วยให้องค์กรสามารถติดตามและประเมินความสำเร็จของแผนปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Item ref. 2.2ก6

KF 2

Finding: ไม่พบการคาดการณ์ผลการดำเนินการผลการดำเนินงานของตัววัดตามกรอบเวลาของการวางแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว

Evidence

- ไม่พบการคาดการณ์ความสามารถขององค์กรในการติดตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินการเชิงแข่งขัน ซึ่งอาจรวมถึงการร่วมมือในผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการใหม่ ๆ การเข้าสู่ตลาดใหม่ การเริ่มใช้เทคโนโลยีใหม่ นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ และ/หรือบริการหรือแผนขับเคลื่อนเชิงกลยุทธ์อื่น ๆ

Potential Impact

- การคาดการณ์ผลการดำเนินการอาจช่วยให้องค์กรสามารถ ปรับปรุงแผนปฏิบัติการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบรรลุวิสัยทัศน์

Item ref. 2.2ข

KF 2 12

Finding: ไม่พบแนวทางที่องค์กรรับรู้และตอบสนองในกรณีมีสถานการณ์บังคับให้ต้องปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการและนำแผนใหม่ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

Evidence -

Potential Impact

- การดำเนินการดังกล่าวอาจส่งเสริมพันธกิจในด้านการสร้างศักยภาพเชิงการแข่งขันในพันธกิจต่าง ๆ

หมวด 3 ลูกค้ำ

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

STRENGTHS

Item ref. 3.1ก

KF 1 2 7

Finding: องค์กรเริ่มมีแนวทางในการรับฟังเสียงของลูกค้าในปัจจุบันและผู้ที่มีโอกาสเป็นลูกค้า

Evidence

- ตารางที่ 3.1ก(1)-1 การรับฟังเสียงลูกค้าในปัจจุบัน
- ตารางแยกตามกลุ่มลูกค้าเช่น 1. ผู้บริหาร 2. อาจารย์ 3. นักศึกษา 4. เจ้าหน้าที่ภาควิชา 5. หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง 6. ศิษย์เก่า 7. บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย

- ตารางที่ 3.1ก(2)-1 การรับฟังเสียงลูกค้าในอนาคต (ผู้ที่มีโอกาสเป็นลูกค้า new) กลุ่มสอบถาม เช่น นักศึกษาปริญญาตรี ผู้สำเร็จการศึกษา ปริญญาโท บุคคลสนใจเข้าศึกษาต่อ ศิษย์เก่า

Potential Impact

- การมีแนวทางดังกล่าวอาจช่วยให้องค์กรได้ข้อมูลป้อนกลับทันทีจากลูกค้า ทำให้สามารถนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

Item ref. 3.1ข1

KF 1 2 4 7

Finding: องค์กรเริ่มมีแนวทางในการจำแนกลูกค้าโดยมีการกำหนดกลุ่มลูกค้า

Evidence

- ตารางที่ 3.1ข (1)-1 การจำแนกลูกค้า ในคอลัมน์ กลุ่มลูกค้า เช่น ภาควิชา อาจารย์บัณฑิตศึกษา เจ้าหน้าที่ภาควิชา คณะกรรมการ นักศึกษา

Potential Impact

- การมีแนวทางดังกล่าวอาจช่วยให้องค์กรได้ข้อมูลป้อนกลับทันทีจากลูกค้า ทำให้สามารถนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

Item ref. 3.1ข2

KF 1 2 4 7

Finding: องค์กรเริ่มมีแนวทางในการเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการตามกลุ่มลูกค้า

Evidence

- ตารางที่ 3.1ข (2)-1 บริการที่นำเสนอลูกค้า ซึ่งแยกตามกลุ่มลูกค้า

Potential Impact -

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item ref. 3.1ข1 2

KF 1 2 4 7

Finding: ไม่ชัดเจนว่ามีวิธีการที่เป็นระบบในการจำแนกกลุ่มลูกค้า

Evidence

- การใช้สารสนเทศจากการรับฟังเสียงลูกค้า เพื่อกำหนดความสำคัญของกลุ่มลูกค้าในการจัดบริการ หรือให้การดูแลที่แตกต่างกันตามกลุ่มลูกค้า

Potential Impact

- การดำเนินการอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยให้สามารถตอบสนองความต้องการที่เหนือความคาดหมายของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

STRENGTHS

Item ref. 3.2ก1

KF 1 2 7

Finding: องค์กรเริ่มมีแนวทางในการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

Evidence

- มีการกำหนดวิธีการสร้างความสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ตารางที่ 3.2 ก (1)-1

Potential Impact

- การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้องค์กรจัดบริการให้สอดคล้องและตรงตามความต้องการของลูกค้า

Item ref. 3.2ก2

KF 1 7 12

Finding: องค์กรเริ่มมีแนวทางในการเข้าถึงและการสนับสนุนลูกค้า

Evidence

- ตารางที่ 3.2ก(2)-1 แสดงวิธีการและช่องทางสนับสนุนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Potential Impact

- การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้องค์กรจัดบริการให้สอดคล้องและตรงตามความต้องการของลูกค้า

Item ref. 3.2ก3

KF 1 7

Finding: องค์กรเริ่มมีแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียน

Evidence

- การจัดการข้อร้องเรียน โดยมีระบบรับฟังข้อร้องเรียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ www.grad.kmutnb.ac.th และกล่องด้านหน้าสำนักงาน
- ตารางที่ 3.2ก(3)-1 ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

Potential Impact

- แนวทางดังกล่าวจะช่วยลดความไม่พึงพอใจ เสริมสร้างความเชื่อมั่นและความผูกพันของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร

Item ref. 3.2ข

KF 7

Finding: องค์กรเริ่มมีแนวทางในการประเมินความพึงพอใจในกลุ่มลูกค้า

Evidence

- องค์กรมีผลประเมินการให้บริการดังตารางที่ 3.2ข-1
- องค์กรนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงงานบริการโดยแยกได้เป็น 3 กลุ่มคือ 1. อาจารย์ 2. นักศึกษาปริญญาโท 3. นักศึกษาปริญญาเอก

Potential Impact

- แนวทางดังกล่าวจะช่วยลดความไม่พึงพอใจ เสริมสร้างความเชื่อมั่นและความผูกพันของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item ref. 3.2ก2

KF 1 7 12

Finding: องค์กรไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในการเข้ามาสืบค้นสารสนเทศและขอรับการสนับสนุน

Evidence

- การกำหนดช่องทางเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าและการวิเคราะห์บทวน
- ไม่ได้แสดงวิธีการเข้ามาขอรับการสนับสนุน
- การกำหนดแนวทางที่เป็นระบบเพื่อเพิ่มความสะดวกในการติดต่อขอรับการสนับสนุน

Potential Impact

- แนวทางดังกล่าวอาจนำไปสู่การเพิ่มลูกค้าใหม่และส่วนแบ่งของตลาดในภาวะที่มีการแข่งขันสูง

Item ref. 3.2ก4

KF 7

Finding: ไม่ชัดเจนว่าองค์กรทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าองค์กรปฏิบัติอย่างเป็นธรรมกับผู้เรียนแต่ละคน ผู้เรียนแต่ละกลุ่ม ลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาดที่แตกต่างกัน

Evidence -

Potential Impact

- การมีกระบวนการที่ส่งเสริมการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ช่วยให้องค์กรสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า กลุ่มลูกค้าและส่วนตลาดที่แตกต่างกันอย่างเป็นธรรม

Item ref. 3.2ข

KF 1 7

Finding: ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีวิธีการวัดความพึงพอใจ และความผูกพันในลูกค้าทุกกลุ่ม

Evidence -

Potential Impact

- การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าที่เป็นระบบอาจช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

STRENGTHS

Item: 4.1ก(2)

KF 16 Performance Improvement System

Finding: องค์กรมีวิธีการในการเลือกข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานขององค์กร

Evidence

- กำหนดเป้าหมายที่สำคัญเพื่อเทียบเคียง (ตาราง 4.1ก(2)-1)

- แหล่งข้อมูลจากรายงานประจำปี (Website) และหนังสือขอความอนุเคราะห์ (ตาราง 4.1ก(2)-1)

Potential Impact

- การดำเนินการดังกล่าวเป็นการสนับสนุนการตัดสินใจเพื่อการปรับปรุงองค์กร ตามระบบปรับปรุงองค์กร โดยใช้ข้อมูลจริง

Item: 4.1 ข (1)

KF 13 Strategic challenge

Finding: องค์กรเริ่มมีวิธีการวิเคราะห์ทบทวนผลการดำเนินการขององค์กร

Evidence

- วิธีการทบทวนผลการดำเนินการ (ตาราง 4.1ข(1)-1)

Potential Impact

- การดำเนินการดังกล่าวจะเป็นการสนับสนุนการบรรลุความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC1, SC2, SC3)

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item: 4.1ก(1)

KF 10 Competitiveness Change

Finding: ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลขององค์กรในการติดตามข้อมูลสารสนเทศของการปฏิบัติการประจำวันและผลดำเนินการโดยรวมขององค์กร

Evidence

- ไม่พบ วิธีการเลือกข้อมูลและใช้ข้อมูลสารสนเทศของการปฏิบัติการเพื่อจะติดตามผลการดำเนินการ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ติดตามเพื่อใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ

Potential Impact

- การมีกระบวนการอย่างเป็นระบบดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนองค์กรในการวางแผนและปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กรได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

Item: 4.1ข(2)

KF 2 ค่านิยม

Finding: ไม่ชัดเจนในการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

Evidence

- ไม่พบแนวทางการจัดลำดับความสำคัญหลังจากได้ผลทบทวนผลการดำเนินงาน
- ไม่พบการวางแผนปรับปรุง การมีเป้าหมายที่สำคัญ สอดคล้องกับบริบทองค์กรอย่างไร
- ไม่พบการวิเคราะห์โอกาสในการปรับปรุง ที่มีศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงเชิงนวัตกรรม เช่น การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา การออกแบบบริการใหม่ที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน การสร้างระบบสนับสนุนการวิจัยระดับนานาชาติ

Potential Impact

- การดำเนินการดังกล่าวเป็นการสนับสนุนการขับเคลื่อน ค่านิยม GRAD

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

STRENGTHS

Item: 4.2 ก (3)

KF 7 ลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Finding: องค์กรมีแนวทางในการป้องกันข้อมูลสารสนเทศที่อ่อนไหว ทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบที่ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ตให้มีความปลอดภัยมั่นคง (A, Basic)

Evidence

- มีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูล Internet ด้วยการเข้าระบบผ่าน Micro Tik
- การป้องกันการใช้งานระบบสารสนเทศด้วยการ Login ผ่าน User Password
- มีการสำรองข้อมูลส่วนกลาง (Information) ในฮาร์ดดิสภายนอก
- มีการสำรองข้อมูลระบบงานบัณฑิตวิทยาลัย เว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัย
- มี UPS สำรองไฟฟ้าสำหรับคอมพิวเตอร์แม่ข่าย
- การป้องกันการหยุดทำงานของเครื่องเซิร์ฟเวอร์

Potential Impact

- การดำเนินการที่เป็นระบบ จะเป็นการสนับสนุนให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการในความปลอดภัยของสารสนเทศ และความเพียงพอ พร้อมใช้สารสนเทศ อันเป็นการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

Item: 4.2 ข(1)

KF 2 สมรรถนะ

Finding: องค์กรเริ่มมีแนวทางในการสร้างและจัดการความรู้ขององค์กร

Evidence

- การจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กรทุกปีการศึกษา และตั้งบุคลากรเป็นคณะอนุกรรมการ
- คัดเลือกเรื่องที่ดีที่สุดนำเสนอมหาวิทยาลัย
- มีการจัดการความรู้ในหน่วยงานสนับสนุน เช่น การลาของบุคลากร

Potential Impact

- การดำเนินการดังกล่าว เป็น “กลไกเชิงกลยุทธ์” ที่ช่วยให้องค์กรเรียนรู้จากตนเองและผู้อื่น เพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสร้างความเป็นเลิศในทุกมิติของการดำเนินงาน เป็นการสนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะขององค์กร

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item: 4.2ค

KF 2 ค่านิยม

Finding ไม่ชัดเจนในประสิทธิผลของกระบวนการในการกำหนดโอกาสในการแสวงหาการสร้างนวัตกรรม

Evidence

ตัวอย่างกระบวนการกำหนดโอกาสฯ เช่น

- ไม่พบกระบวนการในการระบุโอกาส โดยพิจารณาว่า OFI ไตสามารถเปลี่ยนเป็น “โอกาสในการทดลองแนวทางใหม่” เช่น การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อปรับปรุงบริการ การออกแบบกระบวนการใหม่ที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม การสร้างแพลตฟอร์มความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

Potential Impact

- การแสวงหาโอกาสนวัตกรรมเป็นการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงองค์กรที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศตามค่านิยมขององค์กร

Item: 4.2ข (2)

KF: 3 บุคลากร

Finding: ไม่ชัดเจนในประสิทธิผลของกระบวนการในการกำหนด ค้นหา และแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีปฏิบัติที่เป็นเลิศในองค์กร

Evidence

- ไม่พบการกำหนดนิยามและเกณฑ์ของ “วิถีปฏิบัติที่เป็นเลิศ”
- ไม่พบช่องทางการรวบรวมข้อมูล “วิถีปฏิบัติที่เป็นเลิศ”
- ไม่พบกระบวนการวิเคราะห์และคัดกรอง “วิถีปฏิบัติที่เป็นเลิศ” ตลอดจนการแบ่งปันผ่านช่องทางต่างๆ และการติดตามการประเมินผล การปรับปรุง

Potential Impact

- การดำเนินการที่เป็นระบบในการสร้างความผูกพันและการมีส่วนร่วมของบุคลากร และสนับสนุนบุคลากรสู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศ

Item: 4.2 ก(1)

KF: ลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Finding: ไม่ชัดเจนในประสิทธิผลของกระบวนการอย่างเป็นระบบในการทวนสอบที่ทำให้มั่นใจถึงคุณภาพข้อมูลสารสนเทศขององค์กร

Evidence

- ไม่พบการกำหนดมาตรฐานคุณภาพข้อมูล เช่น ความถูกต้อง (Accuracy) ความทันเวลา (Timeliness)
- ไม่พบการระบุแหล่งข้อมูลและผู้รับผิดชอบ เช่น ระบุว่าใครเป็นเจ้าของข้อมูล ใครเป็นผู้จัดเก็บ และใครเป็นผู้ใช้
- ไม่พบการออกแบบกระบวนการทวนสอบ (Validation Process)
- ไม่พบการใช้เครื่องมือสนับสนุน เช่น Dashboard ที่แสดงสถานะคุณภาพข้อมูล ISO 8000

Potential Impact

- การดำเนินการที่เป็นระบบดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการองค์กรด้วยข้อมูลเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Item: 4.2 ก(2):

KF: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Finding: ไม่ชัดเจนในประสิทธิผลของกระบวนการที่ทำให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมใช้

Evidence

- ไม่พบการกำหนดความต้องการข้อมูล เช่น ระบุประเภทข้อมูลที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน เช่น ข้อมูลนักศึกษา ข้อมูลผลการเรียน ข้อมูลวิจัย กำหนดรูปแบบและความถี่ในการใช้งาน เช่น รายวัน รายเดือน รายปี เป็นต้น
- ไม่พบการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูล เช่น ใช้แหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ เช่น ฐานข้อมูลกลาง แบบสอบถาม ระบบ ERP จัดเก็บในระบบที่มีโครงสร้าง เช่น Cloud Storage พร้อมกำหนดสิทธิ์การเข้าถึง เป็นต้น
- ไม่พบการตรวจสอบคุณภาพข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน ความสอดคล้อง และความทันเวลา ใช้ Flowchart และ Checklist ที่ออกแบบไว้ก่อนหน้านี้เพื่อทวนสอบคุณภาพ เป็นต้น
- ไม่พบการจัดเตรียมข้อมูลเพื่อการใช้งาน
- ไม่พบการติดตามและปรับปรุง ประเมินความพร้อมใช้งานของข้อมูล เช่น ความเร็วในการเข้าถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้ ปรับปรุงระบบจัดการข้อมูลตามข้อเสนอแนะ และแนวโน้มการใช้งาน

Potential Impact

- การดำเนินการดังกล่าว ช่วยสนับสนุนการลดความผิดพลาดจากการใช้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือไม่ทันสมัย สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 5 บุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร

STRENGTHS

Item: 5.1 ก(2)

KF 2 สมรรถนะขององค์กร

Finding: องค์กรมีระบบในการสรรหาว่าจ้างและดูแลบุคลากรใหม่

Evidence

- กระบวนการสรรหา คัดเลือก ตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2015 และเป็นไปตามระเบียบและข้อกำหนดของ มจพ.
- การปฐมนิเทศกับกองบริหารและจัดการทรัพยากรมนุษย์ มจพ. และองค์กรกรณีพนักงานพิเศษ
- กระบวนการทดลองงานซึ่งเป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัย และกำหนดตัวชี้วัดและประเมินผลทั้งภาระงานหลัก งานรอง และพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติตามแผนของหน่วยงาน

Potential Impact

- การดำเนินการที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพจะส่งเสริมให้องค์กรมีสมรรถนะตรงตามที่ต้องการ

Item: 5.1ก(4)

KF บุคลากร

Finding: องค์กรมีกระบวนการจัดรูปแบบการทำงานและการบริหารงานบุคคลซึ่งสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานขององค์กร

Evidence

- มีการกำหนดปัจจัยเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับระบบคุณภาพและพันธกิจขององค์กร
- มีการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ

- มีการวางแผนพัฒนาบุคลากร (ตารางที่ 5.1ก(3)-1 และตารางที่ 5.1ก(3)-2)

Potential Impact

- การดำเนินการอย่างเป็นระบบดังกล่าว เป็นการลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สร้างความชัดเจนในบทบาทหน้าที่และเส้นทางการพัฒนาของบุคลากร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง และการเติบโตขององค์กรในระยะยาว

Item: 5.1ข(1)(2)

Finding: องค์กรมีกระบวนการในการสร้างบรรยากาศการทำงานของบุคลากร สร้างสภาพแวดล้อมของการทำงาน ความสะดวกในการเข้าถึงที่ทำงานและด้านสิทธิประโยชน์และนโยบายด้านบุคลากร

KF: ปัจจัยความผูกพัน

Evidence

- ดำเนินการด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals SDGs เป็นต้น
- ดำเนินการด้านสภาพแวดล้อม ความปลอดภัยและสุขอนามัย
- ดำเนินการด้านเทคโนโลยีและความสะดวกในการทำงาน
- มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้บุคลากรได้รับสิทธิและสวัสดิการอย่างเท่าเทียมกันทุกกลุ่ม (สวัสดิการ 10 รายการ)

Potential Impact

- การดำเนินงานอย่างเป็นระบบดังกล่าวเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item: 5.1 ก (1)

KF พันธกิจ

Finding: ไม่ชัดเจนในกระบวนการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง

Evidence

- ไม่พบการวิเคราะห์ภารกิจและเป้าหมายองค์กร เพื่อกำหนดอัตรากำลัง
- ไม่พบการกำหนดขีดความสามารถที่จำเป็น (Competency Mapping) (เครื่องมือ job analysis)
- ไม่พบการประเมินอัตรากำลังปัจจุบัน และการวิเคราะห์ช่องว่าง
- ไม่พบการจัดสรรอัตรากำลังและการปรับปรุงอัตรากำลัง

Potential Impact

- การดำเนินการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลดังกล่าวจะเป็นการสนับสนุนให้องค์กรมีอัตรากำลังเพียงพอและตรงตามความต้องการขององค์กรเพื่อการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุพันธกิจขององค์กร

Item: 5.1 ก(3)

KF 10: Competitiveness Change

Finding: ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมต่อการรองรับความเปลี่ยนแปลง

Evidence

- ไม่พบการวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลง เช่น วิเคราะห์ปัจจัยภายนอก ได้แก่ เทคโนโลยีใหม่ นโยบายรัฐ SDGs การประเมินผลกระทบต่อบทบาท และทักษะของบุคลากรในอนาคต
- ไม่พบการประเมินขีดความสามารถปัจจุบัน เช่น Competency Assessment เพื่อวัดทักษะ ความรู้ และคุณลักษณะ ระบุช่องว่างระหว่างขีดความสามารถที่มีอยู่กับที่จำเป็นในอนาคต
- ไม่พบการสร้างวัฒนธรรมแห่งการปรับตัว เช่น ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) ใช้ กิจกรรม KM เพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิดและบทเรียนจากการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น
- ไม่พบการติดตามและประเมินผล เช่น ใช้ตัวชี้วัด Training Effectiveness, Change Adoption Rate
- ไม่พบการประเมินผลกระทบของการพัฒนา เช่น ความสามารถในการรับบทบาทใหม่ หรือการปรับตัว ต่อระบบดิจิทัล

Potential Impact

- การดำเนินการที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพดังกล่าวเป็นการเพิ่มความคล่องตัวในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลง และลดความเสี่ยงจากการขาดแคลนทักษะสำคัญ

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

STRENGTHS

Item: 5.2ก(2)

Finding: องค์กรเริ่มมีแนวทางในการประเมินความผูกพันของบุคลากร

KF: บุคลากร

Evidence

- จัดทำแบบประเมินสอบถามบุคลากรที่มีต่อความเชื่อมั่นการบริหารจัดการและสภาพแวดล้อม
- การประเมินความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัย (ประเมินความเชื่อมั่นบุคลากรต่อหน่วยงานตารางที่ 5.2ข(1)-2)
- นำผลประเมินความเชื่อมั่นและความพึงพอใจไปจัดโครงการ

Potential Impact -

Item: 5.2ค (1)(2)(3)(4)

Finding: องค์กรมีระบบการจัดการผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนาอาชีพ การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และความเท่าเทียมการมีส่วนร่วมของบุคลากรที่มีความหลากหลาย แตกต่างกัน

KF: บุคลากร

Evidence

- มีการประเมิน การส่งเสริมความก้าวหน้า การให้ทุนวิจัย
- มีการส่งเสริมขอตำแหน่งสูงขึ้นโดยระบบพี่เลี้ยง
- แผนพัฒนาบุคลากร 2566-2570
- เปิดโอกาสแต่งตั้งบุคลากรที่แตกต่างเข้ามามีส่วนร่วมในคณะกรรมการและคณะอนุกรรม การพิจารณาในเรื่องการบริหารงานบุคคล และให้สวัสดิการ การยอมรับ การยกย่องชมเชยที่เท่าเทียมกัน

Potential Impact

- การดำเนินการอย่างเป็นระบบดังกล่าวเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กร

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item: 5.2ก(1)

Finding: ไม่พบกระบวนการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากรและกระบวนการประเมินความผูกพันของบุคลากร

KF: 3 workforce, 2-vision

Evidence

- ไม่พบกระบวนการการวิเคราะห์ข้อมูลจากผลการประเมินความผูกพัน
- ไม่พบกระบวนการการทบทวนผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะ
- ไม่พบกระบวนการการมีส่วนร่วมของบุคลากร เช่น เปิดเวทีให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน อาทิ ผ่านเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ใช้กระบวนการสื่อสารภายในเพื่อสะท้อนความต้องการและความคาดหวัง
- ไม่พบกระบวนการการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัย เช่น จัดลำดับปัจจัยตามผลกระทบต่อความผูกพันและความสามารถในการดำเนินการ

Potential Impact

- การดำเนินการอย่างเป็นระบบดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการบริหารงานบุคลากรและการสร้างวัฒนธรรมองค์กร เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์

Item: 5.2 ข

KF 3 บุคลากร

Finding: ไม่ชัดเจนถึงกระบวนการในการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินการตามพันธกิจที่ดี และบุคลากรมีความผูกพัน

Evidence

- สร้างค่านิยมที่สอดคล้องกับพันธกิจ เช่น GRAD (Great Service, Responsibility, Academic Quality, Driving Innovation) สื่อสารค่านิยมผ่านกิจกรรม onboarding เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการประชุมทีม
- ไม่พบกระบวนการเชื่อมโยงวัฒนธรรมกับผลการดำเนินงาน เช่น การสร้างตัวชี้วัดที่สะท้อนวัฒนธรรม เช่น engagement score ในกิจกรรมองค์กร และรายงานผลลัพธ์และแนวโน้มต่อผู้บริหารและบุคลากรอย่างโปร่งใส

Potential Impact

- การดำเนินการดังกล่าวจะเสริมสร้างความมั่นใจเพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากร

หมวด 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

STRENGE

Item: 6.1ก (1)(2)

Finding: องค์กรเริ่มมีวิธีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ และออกแบบผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการเป็นไปตามข้อกำหนดที่

KF:15 Strategic Objective

Evidence

- กำหนดให้หน่วยงานทบทวนประเด็นต่างๆ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากที่ประชุม
- วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำแนกกลุ่มผู้รับบริการ เช่น นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ภาควิชา
- ข้อกำหนดกระบวนการหลัก (ตารางที่ 6ก(3)-1)
- ผลิตภัณฑ์และบริการหลักบัณฑิตวิทยาลัย (ตารางที่ 6ก(1)-1)

Potential Impact

- การดำเนินการดังกล่าวเป็นการสร้างความชัดเจนในเป้าหมายและผลลัพธ์ที่ต้องการช่วยให้ทุกฝ่ายเข้าใจตรงกันว่าบริการหรือกระบวนการต้องตอบสนองอะไร ทั้งนี้เป็นการสนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร

Item: 6.1ก (4)

Finding: องค์กรมีวิธีการออกแบบกระบวนการทำงาน และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

KF: พันธกิจ

Evidence

- ระบบและกลไกควบคุมการดำเนินงาน ระบบออกแบบการดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตรและการให้บริการ (ภาพที่ 6.1ก(4)-1)
- แนวคิดและกระบวนการสำคัญที่ตอบสนองผลิตภัณฑ์และบริการ (ภาพที่ 6.1ก(4)-3)

Potential Impact

- การดำเนินการที่เป็นระบบดังกล่าวเป็นการสนับสนุนให้องค์กรบรรลุพันธกิจได้

Item: 6.1ข (1)(2)

KF: 2: vision

Finding: องค์กรมีข้อปฏิบัติงานประจำวันที่สำคัญ และมีกระบวนการสนับสนุนให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญและมีกระบวนการในการปรับปรุงการให้บริการและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ สอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานขององค์กร

● องค์กรมีการกำหนดข้อปฏิบัติประจำวันและกระบวนการทำงานที่สำคัญ และมีกระบวนการสนับสนุนให้เป็นไปตามข้อกำหนด และมีกระบวนการในการปรับปรุงการให้บริการและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

Evidence

- ตัวชี้วัดควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงาน (ตารางที่ 6.1ข(1)-1)
- ผู้บริหารมอบภาระงาน นโยบาย และข้อกำหนดที่สำคัญแก่บุคลากรจากการถ่ายทอดแผนฯ

- โดยมีคณะกรรมการประจำ และคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัยทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแลการบริหารงานของบัณฑิตวิทยาลัย เป็นผู้กำกับดูแล
- งานฝ่ายวางแผนพัฒนาและวิจัย เพื่อทำหน้าที่ประสานงาน ติดตาม รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล การให้บริการกับนักศึกษา บุคคลภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
- นำระบบสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือช่วยในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานบุคลากร

Potential Impact:

- การดำเนินการดังกล่าว เป็นการสนับสนุนให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item: 6.1ก (3)

Finding: ไม่พบกระบวนการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการการทำงาน และกระบวนการสนับสนุน

KF: 2: ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Evidence

- ไม่พบขั้นตอนการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงาน และกระบวนการสนับสนุน
- ไม่พบเครื่องมือออกแบบข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงาน และกระบวนการสนับสนุน

Potential Impact

- การดำเนินการที่เป็นระบบดังกล่าวจะสนับสนุนให้องค์กรเพิ่มคุณภาพของบริการและผลลัพธ์ ข้อกำหนดที่ชัดเจนช่วยให้สามารถออกแบบบริการที่ตอบโจทย์ผู้รับบริการ เช่น นักศึกษา ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันที่สูงขึ้น

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

STRENGTHS

Item: 6.2ค (3)

Finding: องค์กรเริ่มมีกระบวนการในการบริหารความเสี่ยงสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

KF: 1ผลิตภัณฑ์และบริการ

Evidence

- พบการตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน
- กำหนดประเด็นความเสี่ยงและมาตรการบริหารความเสี่ยง 2568
- การวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis) ประเมินความรุนแรงและโอกาสเกิดของแต่ละความเสี่ยง
- เลือกประเด็นความเสี่ยง จำนวน 1 เรื่อง และใช้มาตรการควบคุมภายใน 14 เรื่อง

Potential Impact

- การดำเนินการอย่างเป็นระบบดังกล่าวสามารถป้องกันและลดความเสียหายจากผลกระทบการดำเนินงาน ทำให้เพิ่มขีดความสามารถในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item: 6.2ก

Finding: ไม่ชัดเจนในประสิทธิผลของกระบวนการในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

KF: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Evidence

- ไม่พบการวิเคราะห์ต้นทุนต่อกระบวนการ เพื่อหาจุดที่สามารถลดต้นทุนได้โดยไม่กระทบคุณภาพ
- ไม่พบการวัดประสิทธิภาพ (Efficiency Measurement) เช่น ใช้ตัวชี้วัด อาทิ Productivity, Cycle Time, Resource Utilization การเปรียบเทียบกับ Benchmark หรือค่าเป้าหมายที่กำหนด เป็นต้น
- ไม่พบการวัดประสิทธิผล (Effectiveness Assessment) ประเมินผลลัพธ์ที่ได้เทียบกับเป้าหมาย เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (ใช้ข้อมูลจาก Feedback, KPI และผลการดำเนินงาน)
- ไม่พบการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

Potential Impact

- การดำเนินการที่เป็นระบบดังกล่าวจะสร้างความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Item: 6.2ข (1)

Finding: ไม่ชัดเจนในประสิทธิผลของกระบวนการจัดการเครือข่ายอุปทาน

KF: ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พันธกิจ

Evidence

- ไม่พบการคัดเลือกผู้ส่งมอบ
- ไม่พบกระบวนการวิเคราะห์เครือข่ายอุปทาน เช่น ระบุผู้ส่งมอบ วิเคราะห์ความสัมพันธ์และความเสี่ยงในแต่ละจุดของเครือข่าย เป็นต้น
- ไม่พบการวางข้อกำหนดที่สำคัญ
- ไม่พบการวัดประเมินผลการดำเนินงานของผู้ส่งมอบตามสัญญา/ข้อตกลง
- ไม่พบการจัดการกับผู้มีผลงานไม่ดี

Potential Impact

- การดำเนินการอย่างเป็นระบบดังกล่าวจะเป็นการลดความล่าช้า เพิ่มความแม่นยำในการส่งมอบ เพิ่มความมั่นใจในความต่อเนื่องของการบริการ สนับสนุนการบรรลุพันธกิจและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Item: 6.2ค (1)

Finding: ไม่ชัดเจนในประสิทธิผลของกระบวนการอย่างเป็นระบบที่ทำให้เกิดสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย สำหรับบุคลากรและบุคคลอื่นในสถานที่ทำงาน

KF: บุคลากร

Evidence

- ไม่ชัดเจนในการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัย เช่นวิเคราะห์กิจกรรมที่มีความเสี่ยง อาทิ การทำงานในพื้นที่แออัด การใช้เครื่องมือ อาทิ Risk Matrix เพื่อจัดลำดับความเสี่ยง เป็นต้น

- ไม่พบการสร้างความตระหนักเรื่องความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน (หลังจากได้วิเคราะห์ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยแล้ว) เช่น จัดอบรมความปลอดภัยให้บุคลากรและผู้มาใช้บริการ การสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ป้ายเตือน คู่มือ e-learning การปฏิบัติตนเมื่อเกิดแผ่นดินไหว
- ไม่พบการติดตามและตรวจสอบ ตรวจสอบพื้นที่ทำงานเป็นประจำใช้แบบประเมินความปลอดภัยและรายงานอุบัติเหตุ

Potential Impact

- การดำเนินการอย่างเป็นระบบดังกล่าวจะเป็นการสนับสนุนให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความผูกพันให้องค์กร

Item: 6.2ค (2)

Finding: ไม่ชัดเจนในประสิทธิผลของกระบวนการที่เป็นระบบ สำหรับความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity) และความสามารถในการฟื้นตัว (Organizational Resilience) อย่างชัดเจน

KF: พันธกิจ

Evidence

- ไม่มีการระบุ “Business Continuity Plan (BCP)” หรือ “Disaster Recovery Plan (DRP)” อย่างเป็นระบบ
- ไม่พบการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis - BIA)
- ไม่มีการกำหนด Recovery Time Objective (RTO) หรือ Recovery Point Objective (RPO)
- ขาดการฝึกซ้อมสถานการณ์จำลอง (Simulation/Drill) เพื่อทดสอบความพร้อม

Potential Impact

- การดำเนินการอย่างเป็นระบบดังกล่าวทำให้องค์กรมีข้อมูลและแผนรองรับการตัดสินใจในภาวะวิกฤต ลดเวลาหยุดชะงักและฟื้นฟูการดำเนินงานได้เร็วขึ้น สนับสนุนการบรรลุพันธกิจขององค์กร

หมวด 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

STRENGTHS

Item: 7.1ก ข(1)(2)

KF 2: พันธกิจ

Finding: องค์กรมีการแสดงผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้และการบริการผู้เรียน ด้านประสิทธิภาพกระบวนการทำงานบางเรื่องมีผลการดำเนินการที่ดี

Evidence

- 7.1ก-5 จำนวนหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา
- 7.1ก-8 จำนวนนักศึกษาที่ได้รับทุนสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิชาการระดับนานาชาติ ประเภชนำเสนอผลงานวิชาการจำแนกตามสถานที่จัดงานประชุมวิชาการ

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item: 7.1ค

KF 2: พันธกิจ

Finding: องค์กรไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

Evidence

- ไม่พบผลลัพธ์หรือตัวชี้วัดด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน เช่น จำนวนโครงการที่เกิดจาก MOU
- จำนวนนักศึกษา/บุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยน
- จำนวนงานวิจัย/บทความที่เกิดจากความร่วมมือ
- จำนวนหลักสูตร/กิจกรรมอบรมที่จัดร่วมกัน

Potential Impact

- การแสดงผลลัพธ์ดังกล่าวช่วยให้เห็นภาพรวมของการบริหารเครือข่ายอุปทานอย่างเป็นระบบ สะท้อนประสิทธิผลของการดำเนินงานด้านความร่วมมือและการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ตอบสนองต่อพันธกิจขององค์กร

Item: 7.1ก ข(1)(2)

KF 2 พันธกิจ

Finding: องค์กรมีการรายงานผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ ด้านบริการ และด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน มีแนวโน้มลดลงหลายรายการ

Evidence

- 7.1ก-2 ข้อมูลการรับเข้านักศึกษาศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
- 7.1ก-3 จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
- 7.1ก-6 จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ได้รับทุนสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิชาการระดับนานาชาติ
- 7.1ก-7 จำนวนนักศึกษาที่ได้รับทุนสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิชาการระดับนานาชาติ ประเภทตีพิมพ์ผลงานวิชาการจำแนกตามฐานข้อมูล
- 7.1ก-12 จำนวนครั้งการใช้ห้องประชุมบัณฑิตวิทยาลัย
- 7.1ก-13 จำนวนครั้งการเข้าใช้ระบบคำร้องออนไลน์
- 7.1ข(1)-3 ผลประเมินความพึงพอใจการบริหารงาน

Potential Impact

- ผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มลดลงดังกล่าวสะท้อนถึงอาจเกิดจากการขาดระบบติดตามผลที่มีประสิทธิภาพ หรือการดำเนินงานอาจไม่สอดคล้องกับเป้าหมายหรือกลยุทธ์องค์กร นอกจากนี้อาจสะท้อนถึงการขาดการออกแบบกระบวนการที่ชัดเจนและการควบคุมคุณภาพ

Item: 7.1-7.5

KF

Finding: องค์กรแทบจะไม่ได้แสดงสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบของผลลัพธ์

Evidence

- พบสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบเล็กน้อยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพาและมหาวิทยาลัยนเรศวร ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร ได้แก่ จำนวนนักศึกษา จำนวนหลักสูตร ระบบสารสนเทศและความพึงพอใจในภาพรวม

Potential Impact

- การแสดงข้อมูลสารสนเทศจะสะท้อนถึงตำแหน่งการแข่งขันในตลาดขององค์กร

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

STRENGTHS

Item ref. 7.2ก 1

Finding: องค์กรเริ่มแสดงผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

Evidence

- ตารางที่ 7.2ก(1)-1 ความพึงพอใจการให้บริการ
- ตารางที่ 7.2ก(1)-2 ความพึงพอใจและความต้องการผู้สมัครเข้าศึกษาต่อ
- ตารางที่ 7.2ก(1)-3 ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ตารางที่ 7.2ก(1)-4 ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมบริการวิชาการ

Potential Impact

- ผลลัพธ์ดังกล่าวช่วยสะท้อนโอกาสในการพัฒนากระบวนการตอบสนองด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

Item ref. 7.2ก 2

Finding: องค์กรเริ่มแสดงผลลัพธ์ด้านความผูกพันของลูกค้า

Evidence

- ตารางที่ 7.1ก-10 ประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานทุน
- ตารางที่ 7.2ก(2)-1 ผลประเมินความคาดหวัง ความพึงพอใจการให้บริการ

Potential Impact

- ผลลัพธ์ดังกล่าวช่วยสะท้อนโอกาสในการพัฒนากระบวนการตอบสนองต่อความผูกพันลูกค้า

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item ref. 7.2 ก 1 2

Finding: ไม่มีเป้าหมายทำให้เปรียบเทียบความก้าวหน้าไม่ได้ชัดเจน ไม่พบผลลัพธ์ด้านความไม่พึงพอใจและความผูกพันของลูกค้ากลุ่มอื่น

Evidence

- ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียน ผู้ให้ทุนวิจัย ตามกลุ่ม/ประเภทผู้เรียน หรือกลุ่มลูกค้าของแต่ละพันธกิจ
- ผลลัพธ์ที่สะท้อน ประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้ากลุ่มอื่นที่ไม่ใช่ผู้เรียน

Potential Impact

- การแสดงผลลัพธ์ที่ครอบคลุม อาจช่วยสะท้อนประสิทธิผลของกระบวนการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

STRENGTHS

Item: 7.3(1)(3)(4)

KF พันธกิจ

Finding: องค์กรแสดงผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถอัตรากำลัง ความผูกพันและการรักษาบุคลากร และด้านการพัฒนาบุคลากร มีระดับดีและบางรายการมีแนวโน้มดี

Evidence

- 7.3ก (1)-3 ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทักษะ Re-skill Up-skill New-skill
- 7.3ก (1)-4 ร้อยละบุคลากรที่ใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสาร
- 7.3ก (4)-1 จำนวนองค์ความรู้จากกิจกรรม Show & Share

Potential Impact

- ผลการดำเนินการดังกล่าวสะท้อนถึงการพัฒนาบุคลากรที่ตรงกับภารกิจ และการสร้างวัฒนธรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ การพัฒนาตนเอง และการเติบโตในสายงาน

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item: 7.3(2)(3)

KF ความผูกพันบุคลากร

Finding: องค์กรแสดงผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน ความผูกพันบุคลากรและการพัฒนาบุคลากร บางรายการ มีแนวโน้มลดลง ไม่สม่ำเสมอ หรือ แบบราบ

Evidence

- 7.3ก (2)-1 ผลประเมินต่อความพึงพอใจการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม
- 7.3ก (2)-4 ผลประเมินความผูกพันบุคลากร

Potential Impact

- การแสดงผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนถึง ความเหนื่อยล้า ความไม่ไว้วางใจ หรือขาดแรงจูงใจในองค์กร

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

STRENGTHS

Item ref. 7.4 ก 1

KF 2 6

Finding: องค์กรเริ่มแสดงผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร

Evidence

- ด้านการนำองค์กร เช่น ตารางที่ 7.4ก(1)-1 ผลประเมินความพึงพอใจการบริหารงานโดยคณะกรรมการประจำ (P103,Few)

Potential Impact

- การแสดงผลลัพธ์ดังกล่าวช่วยสะท้อนโอกาสในการพัฒนากระบวนการด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

Item ref. 7.4 ก 2

KF 2 6

Finding: องค์กรเริ่มแสดงผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กร

Evidence

- 7.4ก (2)-1การรับรู้ กฎ ระเบียบ
- ตารางที่ 7.4ก(2)-2 ผลประเมินการสำรวจการรับรู้และเข้าใจทิศทางบัณฑิตวิทยาลัย

Potential Impact -

Item ref. 7.4 ก 5

KF 2 6

Finding: องค์กรเริ่มแสดงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

Evidence

- จัดทำโครงการการลดการใช้พลาสติก เก็บขวด แก้วพลาสติกบริจาคให้วัด วัดแปรรูปเป็นจิวรพระ
- รับบริจาคหลอดเตอรี่ นำไปทำพวงหรีด /ปฏิทินเก่า

Potential Impact -

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item ref. 7.4ก 1

KF 2 6

Finding: องค์กรไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรที่สำคัญหลายเรื่อง

Evidence

- ตัวชี้วัดที่สำคัญของผู้บริหารระดับสูงในด้านการสื่อสาร และการสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น
- การประเมินความสำเร็จของวิสัยทัศน์และค่านิยม
- ผลประเมินผู้บริหาร จำนวนข้อร้องเรียนที่มีต่อองค์กร ประสิทธิภาพของการปรับปรุงระบบ การบริหารงาน ผลการตรวจสอบด้านการเงิน

Potential Impact

- ผลลัพธ์นี้ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสนับสนุนวัฒนธรรมความโปร่งใสของการนำเสนอข้อมูลองค์กร

Item ref. 7.4ก 3

KF 2 6

Finding: ไม่พบการรายงานผลลัพธ์ ด้านกฎหมาย ระเบียบ ที่แสดงถึงผลลัพธ์ที่สำคัญ เช่น ด้านการปฏิบัติตาม หรือปฏิบัติได้เหนือกว่า

Evidence-

Potential Impact

- ผลลัพธ์นี้ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสนับสนุนวัฒนธรรมความโปร่งใสของการนำเสนอข้อมูลองค์กร

Item ref. 7.4 ก 4

Finding: ไม่พบการรายงานผลลัพธ์ ด้านจริยธรรมผลประโยชน์ความเชื่อมั่นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

Evidence-

Potential Impact

- ผลลัพธ์นี้ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีที่สนับสนุนวัฒนธรรมความโปร่งใสของการนำเสนอข้อมูลองค์กร

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์

STRENGTHS

Item: 7.5ก (1)(2) ข

KF ผลิตภัณฑ์และบริการ

Finding: องค์กรมีการรายงานผลลัพธ์ด้านการเงินในระดับดี

Evidence

- 7.5ก(1)-1 จำนวนเงินงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรและผลใช้จ่าย

Potential Impact

- ผลลัพธ์การดำเนินการดังกล่าวสะท้อนถึง ผู้บริหาร มหาวิทยาลัย และพันธมิตรภายนอกจะมีความเชื่อมั่นในความสามารถขององค์กร และเป็นฐานสำคัญในการขอรับทุนสนับสนุนหรือความร่วมมือระยะยาวได้

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item: 7.5ก (2) ข

KF ผลิตภัณฑ์

Finding: องค์กรไม่ได้แสดงผลการดำเนินการด้านการตลาดที่สำคัญหลายประการที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรและไม่แสดงผลลัพธ์ด้านนวัตกรรม

Evidence

- ไม่พบสัดส่วนการตลาด อัตราการเติบโตของผู้เรียนใหม่เทียบกับเป้าหมายและแนวโน้มย้อนหลัง สัดส่วนผู้เรียนต่างชาติ หรือผู้เรียนจากกลุ่มเป้าหมายพิเศษ ผลตอบรับจากกิจกรรมประชาสัมพันธ์ เช่น จำนวนผู้เข้าร่วมงาน Open House หรือคลิกผ่านเว็บไซต์ การรับรู้แบรนด์ (Brand Awareness) ในกลุ่มเป้าหมาย เช่น นักศึกษาระดับปริญญาตรี หรือผู้ประกอบการ
- ไม่พบการแสดงผลลัพธ์ด้านนวัตกรรม

Potential Impact

- การแสดงผลลัพธ์การดำเนินการดังกล่าว สะท้อนถึงความน่าสนใจของหลักสูตรและประสิทธิภาพของช่องทางประชาสัมพันธ์ด้านการตลาด

Item:7.5ก (1)(2) ข

KF

Finding: องค์กรแสดงแนวโน้มไม่สม่ำเสมอ หรือผลลัพธ์การดำเนินการที่ลดลง ของผลลัพธ์ด้านการเงินด้านการตลาดและด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

Evidence

- 7.5ก (1)-2 จำนวนเงินงบประมาณสนับสนุนทุนเผยแพร่ผลงานวิชาการระดับนานาชาติของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
- 7.5ก (2)-1 ข้อมูลการรับเข้านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
- 7.5ข-1 ผลสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนบริหารบัณฑิตวิทยาลัย

Potential Impact

- ผลลัพธ์การดำเนินการดังกล่าวสะท้อนถึงการขาดความต่อเนื่องและการติดตามผล
- ไม่มีระบบติดตามผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ
- ไม่พบการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์และความสามารถในการแข่งขัน
- งบประมาณที่ลดลงอาจส่งผลกระทบต่อโอกาสในการเผยแพร่ผลงานและการสร้างชื่อเสียง
- การรับนักศึกษาที่ลดลงสะท้อนถึงความท้าทายด้านการตลาดและการสื่อสาร การขาดการบูรณาการระหว่างแผนและการปฏิบัติ
- ไม่พบเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ หมายถึงแผนไม่สามารถนำไปสู่ผลลัพธ์ที่วัดได้

4. Key Factor

P1. ลักษณะองค์กร

เป็นหน่วยงานระดับคณะของ มจพ. ทำหน้าที่สนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาประสานความร่วมมือจากภาควิชาและคณะต่าง ๆ ซึ่งจัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 13 คณะ (3 วิทยาเขต) เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการศึกษาและควบคุมการศึกษาให้มีมาตรฐานเท่าเทียมกันให้เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัยระดับบัณฑิตศึกษา มจพ.

P1 Organization Descriptions

P1.ก Organization Environment		สอดคล้อง								
1.	1. ด้านการจัดการศึกษา 2. ด้านการให้บริการ 3. ด้านการพัฒนา	ผลิตภัณฑ์/ บริการ								
2.	1. ยกระดับการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้ได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. กำกับ ติดตามและพัฒนาการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการในการพัฒนาประเทศ 3. ส่งเสริม สนับสนุนการจัดทำวิทยานิพนธ์ให้มีคุณภาพและเผยแพร่ในระดับชาติหรือนานาชาติ 4. พัฒนาระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและทันสมัย 5. สนับสนุนกิจกรรมเพื่อทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติ	พันธกิจ								
	ประสานงาน ส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาอย่างมีคุณภาพและมาตรฐาน เพื่อมุ่งเน้นคุณภาพบัณฑิต สู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ วิจัย นวัตกรรม ด้วยการจัดการที่ทันสมัยและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล (ธค.67)	วิสัยทัศน์								
	G Great Service มุ่งเน้นบริการที่เป็นเลิศ R Responsibility for Society มุ่งเน้นรับผิดชอบต่อสังคม A Academic Quality มุ่งเน้นคุณภาพ ด้านวิชาการ D Driving Innovation มุ่งเน้นขับเคลื่อนนวัตกรรม	ค่านิยม								
	<table><tr><th>สมรรถนะหลัก</th><th>สมรรถนะรอง</th></tr><tr><td>C1 กระบวนการพัฒนาการบริหารจัดการด้านบัณฑิตศึกษา</td><td>1.กระบวนการกำกับดูแลหลักสูตรให้เป็นไปตามมาตรฐาน</td></tr><tr><td>C2 กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศและพัฒนาระบบการให้บริการ</td><td>1.กระบวนการ พัฒนาระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการจัดการศึกษา 2.กระบวนการพัฒนาการให้บริการ 3.กระบวนการ รับสมัครนักศึกษาใหม่</td></tr><tr><td>C3 กระบวนการสนับสนุนการวิจัย</td><td>1.กระบวนการจัดหาแหล่งทุน 2.กระบวนการพัฒนาทักษะและศักยภาพนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา</td></tr></table>	สมรรถนะหลัก	สมรรถนะรอง	C1 กระบวนการพัฒนาการบริหารจัดการด้านบัณฑิตศึกษา	1.กระบวนการกำกับดูแลหลักสูตรให้เป็นไปตามมาตรฐาน	C2 กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศและพัฒนาระบบการให้บริการ	1.กระบวนการ พัฒนาระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการจัดการศึกษา 2.กระบวนการพัฒนาการให้บริการ 3.กระบวนการ รับสมัครนักศึกษาใหม่	C3 กระบวนการสนับสนุนการวิจัย	1.กระบวนการจัดหาแหล่งทุน 2.กระบวนการพัฒนาทักษะและศักยภาพนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	สมรรถนะหลัก/ สมรรถนะรอง
สมรรถนะหลัก	สมรรถนะรอง									
C1 กระบวนการพัฒนาการบริหารจัดการด้านบัณฑิตศึกษา	1.กระบวนการกำกับดูแลหลักสูตรให้เป็นไปตามมาตรฐาน									
C2 กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศและพัฒนาระบบการให้บริการ	1.กระบวนการ พัฒนาระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการจัดการศึกษา 2.กระบวนการพัฒนาการให้บริการ 3.กระบวนการ รับสมัครนักศึกษาใหม่									
C3 กระบวนการสนับสนุนการวิจัย	1.กระบวนการจัดหาแหล่งทุน 2.กระบวนการพัฒนาทักษะและศักยภาพนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา									

“มุ่งมั่น พัฒนา ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ มีคุณภาพและมาตรฐานระดับสากลในการศึกษา คำนึงว่าพัฒนา วิจัย ควบคู่กับการเป็นคนดีมีคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคมสามารถบูรณาการความรู้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชาติ มวลมนุษย์ และสิ่งแวดล้อม”			ปณิธาน																																				
<table><tr><td>สนับสนุนงานวิจัย</td><td>ส่งเสริมและสนับสนุนงานวิจัยให้ได้รับการตีพิมพ์ เผยแพร่ในวารสารวิชาการที่อยู่ในฐานข้อมูล SCI/SCIE หรือเทียบเคียง หรือนำเสนอผลงานในที่ประชุมวิชาการระดับชาติหรือนานาชาติที่ได้รับการยอมรับหรือมีคุณภาพ</td></tr><tr><td>ใส่ใจบริการ</td><td>บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัยมีความรู้ในงานและบริการผู้มาติดต่อด้วยใจ</td></tr><tr><td>ประสานความร่วมมือ</td><td>สร้างสัมพันธ์ภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างบัณฑิตวิทยาลัยกับคณะและภาควิชาที่จัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา</td></tr><tr><td>ยึดถือมาตรฐาน</td><td>ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ เกี่ยวกับหลักสูตร การรับสมัครนักศึกษาใหม่ การทำวิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ</td></tr></table>	สนับสนุนงานวิจัย	ส่งเสริมและสนับสนุนงานวิจัยให้ได้รับการตีพิมพ์ เผยแพร่ในวารสารวิชาการที่อยู่ในฐานข้อมูล SCI/SCIE หรือเทียบเคียง หรือนำเสนอผลงานในที่ประชุมวิชาการระดับชาติหรือนานาชาติที่ได้รับการยอมรับหรือมีคุณภาพ	ใส่ใจบริการ	บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัยมีความรู้ในงานและบริการผู้มาติดต่อด้วยใจ	ประสานความร่วมมือ	สร้างสัมพันธ์ภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างบัณฑิตวิทยาลัยกับคณะและภาควิชาที่จัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ยึดถือมาตรฐาน	ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ เกี่ยวกับหลักสูตร การรับสมัครนักศึกษาใหม่ การทำวิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ	อัตลักษณ์																														
สนับสนุนงานวิจัย	ส่งเสริมและสนับสนุนงานวิจัยให้ได้รับการตีพิมพ์ เผยแพร่ในวารสารวิชาการที่อยู่ในฐานข้อมูล SCI/SCIE หรือเทียบเคียง หรือนำเสนอผลงานในที่ประชุมวิชาการระดับชาติหรือนานาชาติที่ได้รับการยอมรับหรือมีคุณภาพ																																						
ใส่ใจบริการ	บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัยมีความรู้ในงานและบริการผู้มาติดต่อด้วยใจ																																						
ประสานความร่วมมือ	สร้างสัมพันธ์ภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างบัณฑิตวิทยาลัยกับคณะและภาควิชาที่จัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา																																						
ยึดถือมาตรฐาน	ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ เกี่ยวกับหลักสูตร การรับสมัครนักศึกษาใหม่ การทำวิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ																																						
3 บุคลากรทั้งหมด 22 คน สถานะ พนักงานมหาวิทยาลัย 16 คน ลูกจ้างประจำ 1 คน พนักงานพิเศษ 5 คน รายละเอียดดังตารางที่ P1ก(3)-1			Workforce Profile																																				
<table><tr><th>ฝ่าย</th><th>ตำแหน่ง</th><th>จำนวน (คน)</th><th>สถานะ</th><th>วุฒิการศึกษา</th><th>ระดับทางวิชาการ</th></tr><tr><td rowspan="8">สำนักงานคณบดี จำนวน 15คน</td><td>หัวหน้าสำนักงานคณบดี</td><td>1</td><td rowspan="8">พนักงานมหาวิทยาลัย 9 คน พนักงานพิเศษ 5คน ลูกจ้างประจำ 1 คน</td><td rowspan="8">ปริญญาโท คน 5 ปริญญาตรี คน 8 ต่ำกว่าปริญญาตรี 2 คน</td><td rowspan="8">ชำนาญการ 3 คน ปฏิบัติการ 6 คน</td></tr><tr><td>นักวิชาการเงินและบัญชี</td><td>2</td></tr><tr><td>นักวิชาการพัสดุ</td><td>1</td></tr><tr><td>นักวิชาการคอมพิวเตอร์</td><td>1</td></tr><tr><td>นักประชาสัมพันธ์</td><td>1</td></tr><tr><td>เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป</td><td>7</td></tr><tr><td>พนักงานขับรถยนต์</td><td>1</td></tr><tr><td>พนักงานบริการ</td><td>1</td></tr><tr><td>ฝ่ายวิชาการ จำนวน 5 คน</td><td>นักวิชาการศึกษา</td><td>5</td><td>พนักงานมหาวิทยาลัย คน 5</td><td>ปริญญาเอก 2 คน ปริญญาโท คน 2 ปริญญาตรี คน 1</td><td>ชำนาญการพิเศษ 1 คน ชำนาญการ คน 3 ปฏิบัติการ คน 1</td></tr><tr><td>ฝ่ายวางแผนพัฒนาและวิจัย จำนวนคน 2</td><td>นักวิเคราะห์นโยบายและแผน</td><td>2</td><td>พนักงานมหาวิทยาลัย 2 คน</td><td>ปริญญาโท คน 2</td><td>ชำนาญการ คน 1 ปฏิบัติการ คน 1</td></tr></table>	ฝ่าย	ตำแหน่ง		จำนวน (คน)	สถานะ	วุฒิการศึกษา	ระดับทางวิชาการ	สำนักงานคณบดี จำนวน 15คน	หัวหน้าสำนักงานคณบดี	1	พนักงานมหาวิทยาลัย 9 คน พนักงานพิเศษ 5คน ลูกจ้างประจำ 1 คน	ปริญญาโท คน 5 ปริญญาตรี คน 8 ต่ำกว่าปริญญาตรี 2 คน	ชำนาญการ 3 คน ปฏิบัติการ 6 คน	นักวิชาการเงินและบัญชี	2	นักวิชาการพัสดุ	1	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	1	นักประชาสัมพันธ์	1	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	7	พนักงานขับรถยนต์	1	พนักงานบริการ	1	ฝ่ายวิชาการ จำนวน 5 คน	นักวิชาการศึกษา	5	พนักงานมหาวิทยาลัย คน 5	ปริญญาเอก 2 คน ปริญญาโท คน 2 ปริญญาตรี คน 1	ชำนาญการพิเศษ 1 คน ชำนาญการ คน 3 ปฏิบัติการ คน 1	ฝ่ายวางแผนพัฒนาและวิจัย จำนวนคน 2	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	2	พนักงานมหาวิทยาลัย 2 คน	ปริญญาโท คน 2	ชำนาญการ คน 1 ปฏิบัติการ คน 1
ฝ่าย	ตำแหน่ง	จำนวน (คน)		สถานะ	วุฒิการศึกษา	ระดับทางวิชาการ																																	
สำนักงานคณบดี จำนวน 15คน	หัวหน้าสำนักงานคณบดี	1		พนักงานมหาวิทยาลัย 9 คน พนักงานพิเศษ 5คน ลูกจ้างประจำ 1 คน	ปริญญาโท คน 5 ปริญญาตรี คน 8 ต่ำกว่าปริญญาตรี 2 คน	ชำนาญการ 3 คน ปฏิบัติการ 6 คน																																	
	นักวิชาการเงินและบัญชี	2																																					
	นักวิชาการพัสดุ	1																																					
	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	1																																					
	นักประชาสัมพันธ์	1																																					
	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	7																																					
	พนักงานขับรถยนต์	1																																					
	พนักงานบริการ	1																																					
ฝ่ายวิชาการ จำนวน 5 คน	นักวิชาการศึกษา	5	พนักงานมหาวิทยาลัย คน 5	ปริญญาเอก 2 คน ปริญญาโท คน 2 ปริญญาตรี คน 1	ชำนาญการพิเศษ 1 คน ชำนาญการ คน 3 ปฏิบัติการ คน 1																																		
ฝ่ายวางแผนพัฒนาและวิจัย จำนวนคน 2	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	2	พนักงานมหาวิทยาลัย 2 คน	ปริญญาโท คน 2	ชำนาญการ คน 1 ปฏิบัติการ คน 1																																		

4	บัณฑิตวิทยาลัยตั้งอยู่ชั้น 12 อาคารนวมินทรราชินี แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ Zone A (สำนักงานและห้องผู้บริหาร) Zone B ห้องปฏิบัติการ ได้แก่ ห้องสอบ วิทยานิพนธ์พร้อมอุปกรณ์ ห้องประชุม/สัมมนาทั้งแบบออนไซด์และแบบออนไลน์ มีระบบสารสนเทศสนับสนุนส่วนของมหาวิทยาลัยและบัณฑิตวิทยาลัย		Assets
	สินทรัพย์และอุปกรณ์สนับสนุน	ระบบสารสนเทศ	
	1. ห้องผู้บริหาร 2. สำนักงานคณบดี 3. มุมให้บริการผู้มาติดต่อ/มุมให้คำปรึกษา วิทยานิพนธ์ 4.ห้องสอบวิทยานิพนธ์ ขนาด 20-30 ที่นั่ง จำนวน 3 ห้อง 5. ห้องปฏิบัติการ Smart Room จำนวน 1 ห้อง 6. ห้องประชุมใหญ่ ขนาด 80-100 ที่นั่ง จำนวน 1 ห้อง 7. ห้องปฏิบัติการสโมสรนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 1 ห้อง	1.ระบบรับสมัครนักศึกษาใหม่ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ 2.ระบบติดตามคำร้องและประมวลผล นักศึกษา 3.ระบบงานบัณฑิตวิทยาลัย 4..ระบบตรวจสอบการลอกเลียนวรรณกรรม ทางวิชาการ (อักขราวิสุทธิ์) 5Integrated Thesis & Research Management System (ithesis) 6.ระบบการประชุมออนไลน์ 7.ระบบตรวจสอบวิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ การค้นคว้าอิสระ Turnitin 8.ระบบบุคลากร	
5	***ไม่ได้ระบุว่าจะองค์กรใช้ระเบียบ/ข้อบังคับใดในการปฏิบัติงาน*** บอกแต่ ระเบียบของนิสิต ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ส่วนของกระทรวง มหาวิทยาลัย		Regulatory and standard
P1.ข. Organization Relationship			
6	คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวางแผนพัฒนา รองคณบดีฝ่ายบริหารและกิจการพิเศษ แบ่งสายงาน 3 ฝ่าย ได้แก่ สำนักงานคณบดีฝ่ายวิชาการ ฝ่ายวางแผนพัฒนาและวิจัย คณบดีมอบอำนาจการบริหารงานแก่รองคณบดีตามคำสั่งบัณฑิตวิทยาลัย ที่ 836.1/2565 1.1 รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวางแผนพัฒนา กำกับดูแลภาระงานฝ่ายวิชาการและฝ่ายวางแผนพัฒนาและวิจัย 1.2 รองคณบดีฝ่ายบริหารและกิจการพิเศษ กำกับดูแลภาระงานสำนักงานคณบดีส่วนคณะกรรมการ จำนวน 2 ชุด ได้แก่ 2.1 คณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย ประกอบด้วย อธิการบดีเป็นประธาน รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการเป็นรองประธาน คณบดี รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย คณบดีคณะที่จัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษาเป็นกรรมการ ประชุมเดือนละ 1 ครั้ง (วันจันทร์สัปดาห์ที่ 2 ของเดือน) พิจารณาประเด็น ดังนี้ 1. วางนโยบายและแผนงานบัณฑิตวิทยาลัย 2. วางระเบียบและประกาศบัณฑิตวิทยาลัย 3. ประสานงานกับส่วนงานของมหาวิทยาลัยที่ดำเนินการบัณฑิตวิทยาลัย 4. พิจารณาหลักสูตรการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัยต่อสภามหาวิทยาลัย 5. ให้คำปรึกษาและคำแนะนำแก่คณบดี		Organizational Structure

	การประเมินผล : 1.ประเมินตนเองตามภาระหน้าที่คณะกรรมการประจำ และ 2.ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการคำรับรองบัณฑิตวิทยาลัย รอบปีงบประมาณ 2567 2.2 คณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย ประกอบด้วย คณบดีเป็นประธาน และรองคณบดี ฝ่ายวิชาการจากคณะที่จัดการเรียน การสอนระดับบัณฑิตศึกษาเป็นกรรมการ ประชุมเดือนละ 1 ครั้ง (วันพุธสัปดาห์ที่ 1 ของเดือน) พิจารณาประเด็นดังนี้ 1.ร่างระเบียบและข้อบังคับของบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อนำเสนอคณะกรรมการประจำ 2.ให้ความเห็นต่อคณะกรรมการประจำเกี่ยวกับหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็นไปตามเกณฑ์กลางของมหาวิทยาลัย 3.ติดตาม ประสานงาน สนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และนโยบายของบัณฑิตวิทยาลัย 4.วางแผนและนโยบายในการติดต่อหาทุน เพื่อส่งเสริมวิชาการวิจัยเพื่อพัฒนาและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการจากภายในและภายนอกประเทศ 5. ให้คำปรึกษาแก่คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย			
7	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1.นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 2.อาจารย์บัณฑิตศึกษา 3.เจ้าหน้าที่ภาควิชา 4.หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 5.ศิษย์เก่า			ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ตารางที่ P1ข(2)-1 ความต้องการ ความคาดหวังที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				ความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
8	ที่	ต่างประเทศ	กลไกสำคัญในการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกัน	Suppliers Partners Collaborators
	1	Tokyo City University ประเทศญี่ปุ่น สัญญา 3 ปีแรก พ.ศ. 2563-2566 ต่อสัญญา 5 ปี พ.ศ. 2566-2571	เพื่อความร่วมมือทางวิชาการ	
	2	มหาวิทยาลัย 4 แห่ง จากประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน 2.1 Chengdu Technological University 2.2 Chongqing College of Science and Creationสัญญา3 ปี พ.ศ.2568-2571	เพื่อแลกเปลี่ยนนักศึกษาและบุคลากร ฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้น และสร้างโอกาสเรียนรู้ระหว่างกัน	
	ที่	ภายในประเทศ	กลไกสำคัญในการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกัน	
	1	คณะผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ (ทคปร.) สัญญา 5 ปี วันที่ 13 มกราคม 2565 ถึงวันที่ 12 มกราคม 2570	ความร่วมมือทางวิชาการระดับคณบดีมหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ	
	2	ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ กรุงเทพฯ สัญญา 3 ปี วันที่ 28 กันยายน 2565 ถึงวันที่ 28 สิงหาคม 2568	ความร่วมมือทางวิชาการ ด้านวิชาการ และการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี	

	3	สำนักงานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สวทช.) กับ มจพ. สัญญา 5 ปี (พ.ศ. 2563-2567) ขยายสัญญาเพิ่ม ตั้งแต่ พ.ศ.2567 -พ.ศ.2570 (ต่อเนื่องจนกว่า นักศึกษาจะสำเร็จการศึกษาตามเกณฑ์หลักสูตร)	ความร่วมมือโครงการทุนพัฒนาบัณฑิตวิจัยคุณภาพสูงฯ ให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
	4	ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) กรุงเทพฯ	ความร่วมมือทางวิชาการ เพื่อการพัฒนาศักยภาพทางด้านวิชาการ การอบรมระยะสั้นสร้างโอกาสในการศึกษาให้แก่บุคลากรของ ธอส. ในระดับปริญญาโทและสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
	5	ระหว่าง (ร่าง) บันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ MOU ฉบับต่อสัญญา ระหว่าง มจพ.- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	เพื่อสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานภาครัฐในการตรวจสอบและป้องกันการลอกเลียนงานวรรณกรรมและเพื่อการป้องปรามมิให้มีการกระทำอันเป็นการลอกเลียนวรรณกรรมของบุคคลอื่น
	ภายในมหาวิทยาลัย		
	1	คณะที่จัดการเรียนระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 13 คณะ	กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี
	2	สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	กองบริหารและจัดการทรัพยากรมนุษย์ สำนักงานอธิการบดี
	3	สำนักงานอธิการบดี	กองคลัง สำนักงานอธิการบดี
	4	กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี	ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี
	P2 Organization Situation		
	P2 ก Competitive Environment		
9	กำหนดหน่วยงานที่มีลักษณะการทำงานใกล้เคียงกันเป็นคู่เทียบจำนวน 2 แห่ง ได้แก่ 1.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา (ภาคตะวันออก) 2.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร (ภาคเหนือตอนล่าง) ตาราง OP หน้า 9 จำนวนนิสิต ลำดับ 1 จำนวนหลักสูตร ลำดับ 3 (ม.นเรศวร ลำดับ1) จำนวนระบบสารสนเทศ ลำดับ 2 เท่ากับ ม นเรศวร (มหาวิทยาลัยบูรพา ลำดับ 1) ความพึงพอใจ ลำดับ 3 (มหาวิทยาลัยบูรพา ลำดับ1)		Competitive Position

10	นโยบายการรับนักศึกษาการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศที่รวดเร็ว งบประมาณที่ได้รับจัดสรร รวมถึงแนวโน้มจำนวนนักศึกษาที่ลดลง	Competitiveness Change
11	องค์กรเลือกประเด็นเปรียบเทียบกับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอื่นจำนวน 4 ประเด็นหลัก ดังนี้ 1. จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 2. จำนวนหลักสูตร ระดับบัณฑิตศึกษา 3. จำนวนระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการ และ 4. ผลประเมินความพึงพอใจการให้บริการ	Comparative Data
P2๗ Strategic Context		
12	1. มีเครือข่ายภายใต้บันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการระหว่างประเทศ (MOU) ทั้งภายในและภายนอกประเทศเพิ่มขึ้น 2. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถและทักษะและความตั้งใจในการกำกับและ ติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับได้เป็นอย่างดี 3. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการปฏิบัติงานและให้บริการ นักศึกษาเพิ่ม ความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง	Strategic Advantage
13	1. เพิ่มการประชาสัมพันธ์หลักสูตรผ่านสื่อสังคมออนไลน์เข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่ม 2. พัฒนาระบบสารสนเทศสนับสนุนการบริหารจัดการบัณฑิตวิทยาลัยและบริการ นักศึกษา 3. นโยบายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยด้านการพัฒนาหลักสูตรให้มีความ หลากหลาย เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจของกระทรวงการอุดมศึกษาฯ จึงทำให้ บัณฑิตวิทยาลัยสามารถกำกับดูแลหลักสูตรได้และเป็นไปตามมาตรฐาน 4. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 และระบบประกันคุณภาพตามเกณฑ์ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ Thailand Quality Award : TQA นำมาใช้บริหารจัดการ ทำให้การบริหารเป็นไปตามมาตรฐาน 5. บุคลากรให้ได้รับการพัฒนาและเพิ่มพูนศักยภาพการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล อย่างต่อเนื่อง	Strategic Challenge

14	1. กระทรวงการอุดมศึกษา มีนโยบายให้มหาวิทยาลัยจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะ 20 ปี เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนการทำงานเชิงประจักษ์และสนับสนุนให้มีการเรียนรู้ที่หลากหลายให้กับกลุ่มเป้าหมายทุกช่วงวัย จึงส่งผลให้บัณฑิตวิทยาลัยจัดทำโครงการตามแผนปฏิบัติการสอดคล้องกับแผนพัฒนามหาวิทยาลัยได้ 2. ผู้สนใจเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษามีโอกาสรับการสนับสนุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) จากรัฐบาล 3. มีทุนสนับสนุนการศึกษาและการทำวิจัยจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	Strategic Opportunity
15	ด้านการผลิตบัณฑิต 1. กำกับดูแลหลักสูตร ด้านสนับสนุนการวิจัย 1. จัดสรรทุนและจัดหาแหล่งทุน ด้านการให้บริการ 1. บริการคำร้องออนไลน์ 2. จัดโครงการบริการวิชาการ 3. ให้บริการคำปรึกษา ด้านการพัฒนา 1. จัดโครงการสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs	Strategic Objective
P2ค		
16	PDCA EdPEx TQA	Performance Improvement System

ภาคผนวก

สรุปผลการประเมิน (Overall Band)

ระดับการประเมินในภาพรวมในหมวดกระบวนการ (หมวด 1-6)	= 1 (Early Development)
ระดับการประเมินในภาพรวมในหมวดผลลัพธ์ (หมวด 7)	= 1 (Early Development)

ทั้งนี้ สามารถศึกษาคำอธิบายการแปลผลระดับการประเมินรายหมวด (Item Band) ได้ที่ตาราง 1-2 ในหน้าถัดไป

ตารางคำนวณคะแนนผลการประเมินตามเกณฑ์ TQA

Summary of Criteria Items	Total Points Possible Column A	Percentage Score 0–100% Column B	Score (A x B) Column C	Scoring Band Column D
Category 1 (Process)				
1.1	60	20	12	2
1.2	50	15	8	2
Category Total	110		20	
Category 2 (Process)				
2.1	45	15	7	2
2.2	50	15	8	2
Category Total	95		15	
Category 3 (Process)				
3.1	45	20	9	2
3.2	50	20	10	2
Category Total	95		19	
Category 4 (Process)				
4.1	50	15	8	2
4.2	50	15	8	2
Category Total	100		16	
Category 5 (Process)				
5.1	45	20	9	2
5.2	55	20	11	2
Category Total	100		20	
Category 6 (Process)				
6.1	50	25	13	2
6.2	50	10	5	2
Category Total	100		18	
				Process Scoring Band ↓
SUBTOTAL Cat. 1–6	600		108	1
Category 7 (Results)				
7.1	110	25	28	2
7.2	75	20	15	2
7.3	70	25	18	2
7.4	65	15	10	2
7.5	80	20	16	2
				Results Scoring Band ↓
SUBTOTAL Cat. 7	400		87	1
GRAND TOTAL (D)	1,000	TOTAL SCORE	195	

แนวทางการให้คะแนนกระบวนการ (Process Scoring Guidelines) (หมวด 1-6)

คะแนน	กระบวนการ
0% หรือ 5%	- ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อความต้องการของหัวหน้าอย่างชัดเจน มีสารสนเทศน้อย / ไม่ชัดเจน / ไม่ตรงประเด็น (A) - แทบไม่ปรากฏหลักฐานการนำแนวทางที่เป็นระบบไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (D) - ไม่ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง (Improvement Orientation). มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา. (L) - ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับองค์กร. แต่ละพื้นที่หรือหน่วยงานดำเนินการอย่างแยกเทศ. (I)
10%, 15%, 20%, หรือ 25%	- ปรากฏหลักฐานว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อความต้องการของหัวหน้า. (A) - การนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติยังอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกพื้นที่หรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมายตามพื้นฐานของหัวหน้า. (D) - ปรากฏหลักฐานว่าเริ่มเปลี่ยนแปลงจากการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหามาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงทั่วไป. (L) - มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา. (I)
30%, 35%, 40%, หรือ 45%	- ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อความต้องการของหัวหน้า. (A) - มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางพื้นที่หรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้นของการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ. (D) - ปรากฏหลักฐานว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ. (L) - เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการพื้นฐานขององค์กร ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ. (I)
60%, 65%, 60%, หรือ 68%	- ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อความต้องการของหัวหน้า. (A) - มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าอาจแตกต่างกันในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน. (D) - มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และแสดงตัวอย่างของการใช้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ตัวอย่างนวัตกรรม หรือการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ. (L) - มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการโดยรวมขององค์กร ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ. (I)
70%, 75%, 80% หรือ 85%	- ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อความต้องการของหัวหน้า. (A) - มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ. (D) - มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง การประยุกต์ใช้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ การจัดการนวัตกรรม และการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น เป็นเครื่องมือที่สำคัญเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร. (L) - มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการขององค์กรในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ. (I)
90%, 95% หรือ 100%	- ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อความต้องการของหัวหน้าอย่างครบถ้วน. (A) - มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึงโดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใด ๆ. (D) - มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และการพัฒนานวัตกรรมที่เป็นเลิศ นวัตกรรมที่ล้มเหลว และ การแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น เป็นเครื่องมือที่สำคัญในระดับองค์กรเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผล. (L) - มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการขององค์กรในปัจจุบันและอนาคตเป็นอย่างดี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ. (I)

แนวทางการให้คะแนนผลลัพธ์

(Results Scoring Guidelines) (หมวด 7)

คะแนน	กระบวนการ
0% หรือ 5%	- ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กร หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในหัวข้อที่รายงาน. (Lo) - ไม่แสดงแนวโน้มของข้อมูล หรือแสดงแนวโน้มเชิงลบเป็นส่วนใหญ่. (T) - ไม่มีการรายงานการทดสอบเชิงเปรียบเทียบ. (C) - ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร. (I)
10%, 15%, 20% หรือ 25%	- มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรเพียงบางเรื่องที่ตอบคำถามพื้นฐานของหัวข้อ และมีระดับผลการดำเนินการที่เริ่มดี. (Lo) - มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลในบางเรื่อง โดยบางเรื่องแสดงแนวโน้มเชิงลบ. (T) - แทบไม่มีการรายงานการทดสอบเชิงเปรียบเทียบ. (C) - มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร. (I)
30%, 35%, 40% หรือ 45%	- มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดี ตอบคำถามพื้นฐานของหัวข้อ. (Lo) - มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงแนวโน้มที่ดี. (T) - เริ่มมีการแสดงการทดสอบเชิงเปรียบเทียบ. (C) - มีการรายงานผลลัพธ์หลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร. (I)
50%, 55%, 60% หรือ 65%	- มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดี ตอบคำถามโดยรวมของหัวข้อ. (Lo) - แสดงถึงแนวโน้มที่ดีในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร. (T) - ผลการดำเนินการในปัจจุบันบางเรื่องดีกว่าคู่เทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม. (C) - มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าที่สำคัญส่วนใหญ่ ความต้องการของตลาดที่สำคัญส่วนใหญ่ และคำถามของกระบวนการที่สำคัญส่วนใหญ่. (I)
70%, 75%, 80% หรือ 85%	- มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีถึงดีมาก ตอบคำถามย่อยของหัวข้อ. (Lo) - มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญส่วนใหญ่ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจขององค์กร. (T) - มีแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันหลายเรื่องถึงส่วนใหญ่ ดีกว่าคู่เทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง และมีผลการดำเนินการที่แสดงถึงความเป็นผู้นำในระดับดีมาก. (C) - มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าที่สำคัญส่วนใหญ่ ความต้องการของตลาดที่สำคัญส่วนใหญ่ และคำถามของกระบวนการและแบบปฏิบัติการส่วนใหญ่. (I)
90%, 95% หรือ 100%	- มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีเลิศ ตอบคำถามของหัวข้ออย่างครบถ้วน. (Lo) - มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญทุกเรื่องซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจขององค์กร. (T) - แสดงถึงความเป็นผู้นำทั้งในธุรกิจและเป็นผู้นำสำหรับการเทียบเคียงในหลายด้าน. (C) - มีการรายงานผลการดำเนินการและการคาดการณ์ผลการดำเนินการขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าที่สำคัญส่วนใหญ่ ความต้องการของตลาดที่สำคัญส่วนใหญ่ และคำถามของกระบวนการและแบบปฏิบัติการส่วนใหญ่. (I)

