บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักงานมหาวิทยาลัย กองกลาง งานประชุม โทร. ๓๐๓๖-๗

ที่ อว ๖๙.๒.๑.๒/ ว ๑๖ **วันที่** ๒๗ มกราคม ๒๕๖๙

เรื่อง แจ้งมติที่ประชุมคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย

เรียน ผู้อำนวยการกอง / หัวหน้าฝ่าย / ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ

ตามที่กองพัฒนาคุณภาพได้รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งเป็นการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) ฉบับปี ๒๕๖๗-๒๕๗๐ มาเป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยนำตัวชี้วัดจากเกณฑ์ EdPEx มาใช้ดำเนินการ จำนวน ๔ หมวด ได้แก่ หมวด ๒ กลยุทธ์ หมวด ๓ ผู้รับบริการ หมวด ๖ ระบบปฏิบัติการ และหมวด ๗ ผลลัพธ์ ทั้งนี้ ได้ผ่านการเห็นชอบจากคณะกรรมการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในการประชุม ครั้งที่ ๑/๒๕๖๙ เมื่อวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๙ เรียบร้อยแล้ว ตามสรุปผลการประเมิน ดังนี้

สำนัก/สำนักงาน		สำนักหอสมุด		สำนักวิจัยฯ		สำนักบริหารฯ		สำนักงานมหาวิทยาลัย		สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	
Criteria Items	คะแนนเต็ม	0-100%	Score	0-100%	Score	0-100%	Score	0-100%	Score	0-100%	Score
ตัวชี้วัด 1 กลยุทธ์ (Process)											
1.1 การจัดทำกลยุทธ์	45	40%	18.00	20%	9.00	15%	6.75	15%	6.75	15%	6.75
1.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	45	35%	15.75	15%	6.75	15%	6.75	10%	4.50	10%	4.50
Category Total	90		33.75		15.75		13.50		11.25		11.25
ตัวชี้วัด 2 ลูกค้า (Process)											
2.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ	40	40%	16.00	15%	6.00	15%	6.00	10%	4.00	25%	10.00
2.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ	45	40%	18.00	15%	6.75	10%	4.50	10%	4.50	10%	4.50
Category Total	85		34.00		12.75		10.50		8.50		14.50
ตัวชี้วัด 3 การปฏิบัติการ (Process)											
3.1 กระบวนการทำงาน	40	35%	14.00	15%	6.00	20%	8.00	15%	6.00	20%	8.00
3.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ	45	40%	18.00	20%	9.00	15%	6.75	10%	4.55	15%	6.75
Category Total	85		32.00		15.00		14.75		10.50		14.75
SUBTOTAL 1/2/3	260		100.00		43.50		38.75		30.25		40.50
ตัวชี้วัดที่ 4 ผลลัพธ์ (Results)											
4.1 ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม	20	25%	5.00	20%	4.00	10%	2.00	10%	2.00	10%	2.00
4.2 ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ	80	20%	16.00	20%	16.00	10%	8.00	15%	12.00	10%	8.00
4.3 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน	40	20%	8.00	20%	8.00	10%	4.00	10%	4.00	10%	4.00
SUBTOTAL Cat. 4	140		29.00		28.00		14.00		18.00		14.00
GRAND TOTAL SCORE	400		128.75		71.50		52.75		48.25		54.50

ในการนี้ ได้นำเสนอโอกาสในการพัฒนาที่สำคัญ ดังนี้

<u>ตัวชี้วัดที่ ๑ กลยุทธ์</u> **๑.๑ การจัดทำกลยุทธ์** • ตัวชี้วัดเชิงบริบทของสำนักงานมหาวิทยาลัย • ทบทวนกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ระยะสั้นและระยะยาว • การกำหนด SO ที่สอดคล้องกับบริบทและ พันธกิจของสำนักงานมหาวิทยาลัย ที่นำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ **๑.๒ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ** • การจัดสรรทรัพยากรด้านการเงินและบุคคลที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ • ตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการที่เชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์ • พิจารณาความถี่ในการทบทวนแผนปฏิบัติการให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลง	**<u>ตัวชี้วัดที่ ๔ ผลลัพธ์</u>** **๑. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและนวัตกรรม** • พิจารณาผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ ๑ กลยุทธ์ • พิจารณาตัวชี้วัดในบริบทของสำนักงานมหาวิทยาลัย (ที่ไม่ใช่ตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย) • พิจารณานำเสนอผลการดำเนินงาน ๓-๕ ปี เพื่อให้เห็นแนวโน้ม
<u>ตัวชี้วัดที่ ๒ ผู้รับบริการ</u> **๒.๑ ความคาดหวังของผู้รับบริการ** • กำหนดผู้รับบริการที่สอดคล้องกับบริการหลักใน OP • กำหนดวิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่นำไปใช้กำหนดกลยุทธ์และออกแบบบริการ **๒.๒ ความผูกพันของผู้รับบริการ** • ทบทวนวิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ • การประเมินความผูกพันของผู้รับบริการ • ทบทวนวีการ หรือ เครื่องมือที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ	**๒. ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ** • พิจารณาผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ ๒ ตามบริการหลัก • พิจารณานำเสนอผลการดำเนินงาน ๓-๕ ปี เพื่อให้เห็นแนวโน้ม
<u>ตัวชี้วัดที่ ๓ ระบบปฏิบัติการ</u> **๓.๑ กระบวนการทำงาน** • การกำหนดกระบวนการหลัก (Core Process) ของบริการ • กำหนดตัววัดกระบวนการ (Leading KPI) และตัววัดความสำเร็จของกระบวนการ (Lagging KPI) • การนำไปสู่การปฏิบัติจริง • การนำผลประเมินความเสี่ยง ไปควบคุมภายใน และปรับปรุงกระบวนการและนำไปสู่การพัฒนา รวมถึงการจัดการความรู้ **๓.๒ ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ** • พิจารณาการประเมินประสิทธิผล ทั้ง Leading KPI และ Lagging KPI ของกระบวนการ • พิจารณาแนวทางการจัดการเครือข่ายในกระบวนการทำงาน (SIPOC) • พิจารณากระบวนการบริหารความเสี่ยงของกระบวนการ	**๓. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ** • พิจารณาผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ ๓ ระบบปฏิบัติการ • พิจารณาการนำเสนอผลการประเมินประสิทธิผลทั้ง Leading และ Lagging KPI ของกระบวนการ • พิจารณานำเสนอผลการดำเนินงาน ๓-๕ ปี เพื่อให้เห็นแนวโน้ม

ในการนี้ ได้นำเสนอแนวทางการประเมินคุณภาพภายในของสำนักงานมหาวิทยาลัย ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ โดยใช้แนวทางเดียวกับหน่วยงานระดับคณะ/วิทยาลัย ดังนี้

๑. โครงร่างองค์กรที่มีองค์ประกอบครบถ้วนตามเกณฑ์ EdPEx ที่สะท้อนบริบทและตัวตนของหน่วยงาน
๒. การวิเคราะห์ GAP Analysis ทั้งในหมวดกระบวนการและหมวดผลลัพธ์ เพื่อค้นหาจุดแข็ง (Strength) และ โอกาสในการพัฒนา (OFI)
๓. กำหนดตัววัดวิสัยทัศน์เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ และ จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพองค์กร ระยะ ๓ ปี ที่ครอบคลุมกระบวนการในหมวด ๑ - ๖ และเชื่อมโยงผลลัพธ์ของหมวด ๗
๔. จัดทำรายงานการประเมินตนเองให้ครอบคลุม Basic Question
๕. จัดให้มีการวิพากษ์ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEx

ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

คณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๙ เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๙ รับทราบรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามที่เสนอ โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

๑. การแต่งตั้งคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย ควรเป็นผู้บริหารระดับผู้อำนวยการกอง หัวหน้าฝ่าย เพื่อร่วมกันพิจารณาคู่มือและจัดทำกรอบการบริหารของสำนักงานมหาวิทยาลัย เมื่อกำหนดเป้าหมายแล้ว จึงออกแบบกระบวนงานเพื่อผลักดันให้บรรลุเป้าหมายได้ ทั้งนี้ ควรมีการประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจและติดตามงานให้มีความต่อเนื่อง ควรมีการประชุมอย่างน้อย ๓ เดือน/ครั้ง โดยให้ผู้รับผิดชอบในการจัดทำรายงานผลการประเมินของหน่วยงานเข้าร่วมประชุมด้วย

๒. สำหรับตัวชี้วัดที่ ๒ ผู้รับบริการ เนื่องจากสำนักงานมหาวิทยาลัยประกอบด้วย ๑๒ กอง ๔ ฝ่าย และมีบริบทในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยบทบาทของแต่ละหน่วยงานจะแยกออกเป็น ๒ มิติ คือ มิติมหาวิทยาลัย และสำนักงานมหาวิทยาลัย จึงส่งผลให้แต่ละหน่วยงานมีกลุ่มผู้รับบริการที่แตกต่างกัน ดังนั้น สิ่งสำคัญคือการจัดทำโครงร่างองค์กรของสำนักงานมหาวิทยาลัย (Organizational Profile : OP) โดยจัดกลุ่ม ๑๒ กอง ๔ ฝ่าย ออกเป็นหมวดต่าง ๆ แล้วจึงกำหนดกลุ่มผู้รับบริการแต่ละหมวด เพื่อเก็บข้อมูลตามบทบาทของหน่วยงาน แล้วประมวลผลเป็นภาพของสำนักงานมหาวิทยาลัย

๓. คณะกรรมการประกันคุณภาพสำนักงานมหาวิทยาลัย ควรศึกษาดูงานจากมหาวิทยาลัยอื่น ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และศึกษาแนวทางการประเมินจากหน่วยงานที่มีบริบทเดียวกัน เช่น สำนักงานมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นต้น

๔. ให้กองพัฒนาคุณภาพนำข้อเสนอแนะไปพิจารณาดำเนินการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางลัดดาวรรณ บำรุงกาญจน์)
หัวหน้างานประชุม
เลขานุการคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ส่วนงาน/หน่วยงาน : สำนักงานมหาวิทยาลัย

ตามประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ลงวันที่ 17 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2568 ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ ดังนี้

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ ประธานกรรมการ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์โสภณ ฟองเพชร กรรมการ
3. นางอริศรา สิงห์ปัน กรรมการ
4. นายอัศวเทพ คันชิง เลขานุการ

วันที่ทำการประเมิน

วันที่ 24 ธันวาคม 2568

สถานที่ทำการประเมิน

ห้องประชุมพวงแสด ชั้น 2 อาคารสำนักงานมหาวิทยาลัย

แนวทางการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ได้ดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ตามคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 4 ตัวชี้วัด โดยใช้วิธีการประเมินด้วยเอกสารรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ในระบบอิเล็กทรอนิกส์และการสัมภาษณ์ผู้บริหารส่วนงาน/หน่วยงาน

สรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ดังนี้

Summary of Criteria Items	Total Points Possible Column A	Percentage Score 0–100% Column B	Score (A x B) Column C
ตัวชี้วัด 1 กลยุทธ์ (Process)			
1.1 การจัดทำกลยุทธ์	45	15%	6.75
1.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	45	10%	4.50
Category Total	**90**		**11.25**
ตัวชี้วัด 2 ลูกค้า (Process)			
2.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ	40	10%	4.00
2.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ	45	10%	4.50
Category Total	**85**		**8.50**
ตัวชี้วัด 3 การปฏิบัติการ (Process)			
3.1 กระบวนการทำงาน	40	15%	6.00
3.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ	45	10%	4.55
Category Total	**85**		**10.50**
SUBTOTAL 1/2/3	**260**		**30.25**
ตัวชี้วัดที่ 4 ผลลัพธ์ (Results)			
4.1 ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม	20	10%	2.00
4.2 ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ	80	15%	12.00
4.3 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน	40	10%	4.00
SUBTOTAL Cat. 4	**140**		**18.00**
GRAND TOTAL (D)	**400**	**TOTAL SCORE**	**48.25**

สรุปข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ

โครงร่างองค์กร	(Strengths)	(Opportunity for Improvement : OFI)
P.1 ลักษณะขององค์กร		
ก(1) บริการที่สำคัญของส่วนงาน		- จัดกลุ่มของบริการตามหมวดของ EdPEx 7 หมวด 16 กอง/ฝ่าย ต้องแทรกอยู่ในพันธกิจ มีกระบวนการใดบ้างที่สำคัญ และกอง/ฝ่าย ใดต้องรับผิดชอบ
ก(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลัก		- นิยามบริหารจัดการให้ครอบคลุมทั้ง 16 หน่วยงาน - นิยาม “บริการ” และกำหนดตัวชี้วัดความ “เป็นเลิศ” - วัดความยั่งยืนจากกระบวนการที่ชัดเจน มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดเป็นระบบ - ทบทวนพันธกิจตามนิยามจากคำอธิบายวิสัยทัศน์ เพื่อกำหนดพันธกิจที่ทำให้วิสัยทัศน์บรรลุ - ควรมีการวัดความสำเร็จของการปฏิบัติ/มีพฤติกรรมตามค่านิยมที่สามารถปฏิบัติได้จริง และมีการสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมตามค่านิยม - ทบทวนสมรรถนะหลักจากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ที่ได้มาจากการวิเคราะห์ความเก่งของส่วนงานที่สถาบันอื่นลอกเลียนแบบได้ยาก เช่น ระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการ ระบบสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ฯลฯ เป็นต้น
ก(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร		- ทบทวนกระบวนการสนับสนุนให้บุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น - ทบทวนกระบวนการสร้างความผูกพันและวิธีการประเมินความผูกพันของบุคลากรให้ครบทุกกลุ่ม - ทบทวนแบบประเมินฯ ตามกระบวนการใน หมวด 5 บุคลากร - ทบทวนกระบวนการสืบทอดตำแหน่งในการทดแทนบุคลากรที่เกษียณอายุ
ก(4) สินทรัพย์		- ทบทวนสินทรัพย์ที่สำคัญที่ส่งผลการต่อบรรลุผลของวิสัยทัศน์และพันธกิจ
ก(5) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ		- ทบทวนระเบียบ ข้อบังคับที่สอดคล้องกับการบริการที่ระบุไว้ใน P.1 (ก)
ข(1) โครงสร้างองค์กร		- พิจารณาทบทวนโครงสร้างการกำกับดูแลการดำเนินงานของสำนักงานมหาวิทยาลัย

สรุปข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ

โครงร่างองค์กร	(Strengths)	(Opportunity for Improvement : OFI)
ข(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		- พิจารณากำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สอดคล้องกับบริการหลัก (OP ก(1))
ข(3) ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ		- ระบุคู่ความร่วมมือและผู้ส่งมอบหลักที่สอดคล้องกับกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนในการให้บริการตาม SIPOC ในหมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (ตัวชี้วัดที่ 3 ระบบปฏิบัติการ)
P.2 สภาวการณ์ขององค์กร		
ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน		
(1) ตำแหน่งการแข่งขัน		- พิจารณาคู่เทียบและตำแหน่งในการแข่งขันระดับสำนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงทั้งในเชิงโครงสร้างและการดำเนินงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงาน
(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน		- ทบทวนพิจารณาปัจจัยภายนอกที่จะสร้างผลกระทบต่อการดำเนินงาน และกำหนดการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ		
ข. บริบทเชิงกลยุทธ์		
ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ		- พิจารณาเพิ่ม LeTCI ในการปรับปรุงผลลัพธ์การดำเนินงาน

ตัวชี้วัด		Strengths	Opportunity for Improvement : OFI
1	**กลยุทธ์ (Strategy)**		
1.1	การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)		
ก.	กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development Process)		- พิจารณากำหนดตัวชี้วัดในบริบทของสำนักงานมหาวิทยาลัย ที่ไม่ใช่ตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย - พิจารณาทบทวนกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ที่สอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย - พิจารณาโอกาสเชิงกลยุทธ์และความเสี่ยงรอบด้าน (Intelligent Risk) เพื่อกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในการดำเนินงาน
ข.	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)		- พิจารณากำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives : SO) ที่สอดคล้องกับบริบทและพันธกิจของสำนักงานมหาวิทยาลัย - พิจารณาตัววัดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives : SO) ในบริบทของสำนักงานมหาวิทยาลัย ที่นำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์
1.2	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)		
ก.	การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Action Plan Development and Deployment)		- พิจารณากำหนดตัวชี้วัดในบริบทของสำนักงานมหาวิทยาลัย ที่ไม่ใช่ตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย - พิจารณาการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงินและบุคลากรที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ - พิจารณากำหนดตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการที่เชื่อมโยงกับตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ในบริบทของสำนักงานมหาวิทยาลัย
ข.	การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ		- พิจารณาความถี่ในการทบทวนแผนปฏิบัติการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
2	**ผู้รับบริการ (Customers)**		

ตัวชี้วัด		Strengths	Opportunity for Improvement : OFI
2.1	ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)		
ก.	การรับฟังผู้รับบริการ (Listening to Customers)		- พิจารณากำหนดผู้รับบริการที่สอดคล้องกับบริการหลัก OP ก(1) และ ข(2) พร้อมทั้งกำหนดวิธีการในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และการสังเกต เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่นำไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และออกแบบบริการ
ข.	การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และการจัดการให้บริการ (Customer Segmentation and Service Offerings)		- พิจารณาทบทวนกำหนดผู้รับบริการ โดยใช้เกณฑ์การแบ่งกลุ่มผู้รับบริการตามบริการหลัก OP ก(1) (หมวด 1 – 7)
2.2	ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)		
ก.	ประสบการณ์ของผู้รับบริการ (Customer Experience)		- พิจารณาทบทวนวิธีการในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการตามบริการหลัก OP ก(1) และ ข(2)
ข.	การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ (Determination of Customer Satisfaction, Dissatisfaction, and Engagement)		- พิจารณาประเมินความผูกพันของผู้รับบริการ - พิจารณาทบทวนวิธีการและเครื่องมือที่เหมาะสมในการวัดความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ตามกลุ่มผู้รับบริการ ตามบริการหลัก OP ก(1) และ ข(2)
3	ระบบปฏิบัติการ (Operations)		

ตัวชี้วัด		Strengths	Opportunity for Improvement : OFI
3.1	กระบวนการทำงาน (Work process)		
ก.	การออกแบบการบริการ และกระบวนการ (Service and Process Design)		- พิจารณากำหนด Core process ให้ชัดเจนในแต่ละบริการหลัก OP ก(1) (หมวด 1 – 7) เพื่อให้สามารถพิจารณาข้อกำหนดของบริการและข้อกำหนดของกระบวนการ - พิจารณากำหนดตัววัดกระบวนการ (Leading KPI) และกำหนดตัววัดความสำเร็จของกระบวนการ (Lagging KPI)
ข.	การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (Process Management and Implement)		- พิจารณาการนำกระบวนการที่กำหนดไปสู่การปฏิบัติจริง และสอดคล้องกับข้อกำหนดของบริการและกระบวนการที่กำหนดไว้ - พิจารณานำผลการประเมินความเสี่ยง เพื่อนำไปควบคุมภายในและปรับปรุงกระบวนการทำงาน และนำไปสู่แนวทางในการพัฒนา และการจัดการความรู้ (KM)
3.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)		- พิจารณาประเมินประสิทธิภาพ (Leading KPI) และประสิทธิผล (Lagging KPI) ของกระบวนการทำงาน - พิจารณาแนวทางการจัดการเครือข่ายอุปทานในกระบวนการทำงาน (SIPOC) - พิจารณาการบริหารความเสี่ยงของกระบวนการทำงาน
4	**ผลลัพธ์**		

ตัวชี้วัด		Strengths	Opportunity for Improvement : OFI
4.1	ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม		- พิจารณาผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ 1 กลยุทธ์ - พิจารณาตัวชี้วัดในบริบทของสำนักงานมหาวิทยาลัย ที่ไม่ใช่ตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย - พิจารณานำเสนอผลการดำเนินงาน 3-5 ปี เพื่อให้เห็นแนวโน้ม
4.2	ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ		- พิจารณาผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ 2 ผู้รับบริการ ตามบริการหลัก OP ก (1) (หมวด 1 – 7) - พิจารณานำเสนอผลการดำเนินงาน 3-5 ปี เพื่อให้เห็นแนวโน้ม
4.3	ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน		- พิจารณาผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ 3 ระบบปฏิบัติการ - พิจารณานำเสนอผลการประเมินประสิทธิภาพ (Leading KPI) และประสิทธิผล (Lagging KPI) ของกระบวนการทำงาน - พิจารณานำเสนอผลการดำเนินงาน 3-5 ปี เพื่อให้เห็นแนวโน้ม

ข้อเสนอแนะในการเขียนรายงานการประเมินตนเอง

1. ควรมีการกำหนดตัววัดของประเด็นที่กำหนดในโครงร่างองค์กรและเชื่อมโยงกับหมวดผลลัพธ์ เช่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ระบุความต้องการและนำไปสู่การกำหนดตัววัดของความต้องการนั้น
2. พิจารณานำกรอบ แนวทาง : Approach – A การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ : Deployment – D การเรียนรู้ : Learning – L และการบูรณาการ : Integration – I มาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำรายงานตัวชี้วัดกระบวนการ (ตัวชี้วัดที่ 1 – 3)
3. พิจารณานำกรอบ ระดับ : Level – L แนวโน้ม : Trend – T การเปรียบเทียบ : Comparisons – C และการบูรณาการ : Integration – I มาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำรายงานตัวชี้วัดที่ 4 ผลลัพธ์
4. พิจารณาความเชื่อมโยงขององค์กร (OP) กับตัวชี้วัดกระบวนการ (ตัวชี้วัดที่ 1 – 3) และตัวชี้วัดที่ 4 ผลลัพธ์

งานประชุม กองกลาง
รับที่ 21
วันที่ 13 ม.ค. 2569
เวลา .....

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักงานมหาวิทยาลัย กองพัฒนาคุณภาพ งานอำนวยการ โทร.๓๓๑๐
ที่ อว ๖๙.๒.๑๐.๑/๐๐๕ วันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๙
เรื่อง ขอบรรจุวาระการประชุม

เรียน เลขานุการคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย

กองพัฒนาคุณภาพ ขอบรรจุวารการประชุมต่อที่ประชุมคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย ครั้งที่ ๑/๒๕๖๙ ในวันศุกร์ที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๙ ณ ห้องประชุมสารภี ชั้น ๑ อาคารสำนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน ๓ วาระ โดยสรุปรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้

๑. ผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ตามที่ คณะกรรมการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้มีมติที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพฯ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๙ เมื่อวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๙ รับทราบผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ แล้วนั้น จึงเสนอที่ประชุมคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัยเพื่อรับทราบและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยต่อไป

๒. การขออนุมัติจ้างเหมาบริการและขอรับการสนับสนุนงบประมาณ

ในปัจจุบัน กองพัฒนาคุณภาพมีการเปลี่ยนแปลงในด้านอัตรากำลัง ซึ่งมีการโยกย้ายบุคลากรจำนวน ๒ อัตรา ดังนี้ (๑) นางสาวนิตยา ใจกันทา ตัดโอนย้ายสังกัด เพื่อดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักงานคณบดี คณะสัตวแพทยศาสตร์ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ และ (๒) นางวันทินี ปิ่นแก้ว ตัดโอนย้ายสังกัดเพื่อดำรงตำแหน่งผู้อำนวยสำนักงานคณบดี วิทยาลัยพลังงานทดแทน ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๙ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้กองพัฒนาคุณภาพมีบุคลากรปฏิบัติงานที่รับผิดชอบในแต่ละงานเพียง ๑ คน ทำให้การดำเนินงานขาดประสิทธิภาพ คุณภาพงานลดลง เกิดความผิดพลาดและล่าช้า ไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด อีกทั้งขาดความคล่องตัวและความต่อเนื่องในการบริหารงาน ซึ่งมีลักษณะงานที่ซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบจำนวนมาก รวมถึงภารกิจเร่งด่วนตามนโยบายที่ทำให้ปริมาณงานเพิ่มขึ้นและต้องปรับเปลี่ยนแผนงานอย่างต่อเนื่อง

จึงขออนุมัติจ้างเหมาบริการและขอรับการสนับสนุนงบประมาณในการจ้างเหมาบริการจำนวน ๒ อัตรา อัตราเดือนละ ๑๘,๑๕๐ บาท ตั้งแต่วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๙ รวมระยะเวลา ๘ เดือน ใน รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ๒๙๐,๔๐๐ บาท (สองแสนเก้าหมื่นสี่ร้อยบาทถ้วน) เพื่อรองรับภาระงานแทนบุคลากรที่โอนย้ายไปสังกัดหน่วยงานอื่นเป็นกรณีเร่งด่วนในการปฏิบัติหน้าที่ จนกว่าจะได้รับอัตรากำลังทดแทนตามการวิเคราะห์อัตรากำลังของมหาวิทยาลัย

๓. การขอคงกรอบ...

๓. การขอคงกรอบพนักงานมหาวิทยาลัย

ตามที่ นายอัศวเทพ คันชิง พนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งนักวิชาการศึกษาปฏิบัติงาน ตำแหน่งเลขที่ ๑๑๒๘ สังกัดงานประกันคุณภาพการศึกษา กองพัฒนาคุณภาพ ได้แจ้งความประสงค์ลาออกจากงานเนื่องจากไปดำเนินกิจการส่วนตัว ตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๙ เป็นต้นไป ซึ่งบุคลากรดังกล่าวมีหน้าที่หลักในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบันด้วยเกณฑ์ EdPEx การประเมินคุณภาพภายนอก การประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน จึงจำเป็นต้องมีบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ทดแทนอย่างเร่งด่วน เพื่อให้การดำเนินงานมีความต่อเนื่อง

จึงขอคงกรอบอัตรากำลังพนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งนักวิชาการศึกษาปฏิบัติงาน ตำแหน่งเลขที่ ๑๑๒๘ เพื่อจะได้ดำเนินการเปิดรับสมัครในตำแหน่งดังกล่าวอย่างเร่งด่วนต่อไป

ทั้งนี้ กองพัฒนาคุณภาพ จะได้จัดส่งเอกสารรายละเอียด เอกสารที่เกี่ยวข้องและเอกสารนำเสนอต่อที่ประชุมอีกครั้งในภายหลัง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ)
ผู้ช่วยอธิการบดี
รักษาการแทนผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ สัมฤทธิ์สกุล)
รองอธิการบดี
๐ ๒ มี.ค. 2569

เอกสารการนำเสนอวาระ กองพัฒนาคุณภาพ

คณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย
23 มกราคม 2569

ผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ส่วนงานสนับสนุน : 3 สำนัก / 2 สำนักงาน



สำนักบริหาร
และพัฒนาวิชาการ



สำนักวิจัยและส่งเสริม
วิชาการการเกษตร



สำนักหอสมุด



สำนักงานสภามหาวิทยาลัย



สำนักงานมหาวิทยาลัย

เกณฑ์การประเมิน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2566	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
เกณฑ์การประเมิน ตามตัวชี้วัดของเกณฑ์ สป.อว. และเกณฑ์ CUPT-QMS	เกณฑ์การประเมิน ตามเกณฑ์ EdPEx หมวด 2 / 3 / 6 กำหนดเป็น **3** ตัวชี้วัด (รวมผลลัพธ์ในตัวชี้วัด)
เกณฑ์การวัดผล คะแนนเต็ม 5 คะแนน	เกณฑ์การวัดผล คะแนนเต็ม 5 คะแนน

เกณฑ์การประเมิน

ปี งปม. 2568

เกณฑ์การประเมิน
ตามเกณฑ์ EdPEx
หมวด 2 / 3 / 6 / **7**
กำหนดเป็น 4 ตัวชี้วัด

วัดผลเป็น Band

และค่าคะแนนตาม Band







หมวดกระบวนการ : ADLI

คะแนน	คำอธิบาย
90%, 95% หรือ 100%	A: ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้ออย่างครบถ้วน D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึงโดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใด ๆ L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง การแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น การประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศและการสร้างนวัตกรรม ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นเครื่องมือในระดับสถาบันที่ใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผล I: มีแนวทางการบูรณาการอย่างดีกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำ/มี ทั้งในปัจจุบันและอนาคตตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
70%,75%, 80% หรือ 85%	A: ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานส่วนใหญ่ L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และปรากฏหลักฐานการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสถาบัน โดยแสดงการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น การประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศและแสดงตัวอย่างการสร้างนวัตกรรม I: มีแนวทางที่บูรณาการกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำ/มี ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
50%,55%, 60% หรือ 65%	A: ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน L: มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง สถาบันแสดงการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นและแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศได้ถูกนำไปใช้บางเรื่อง ทั้งมีตัวอย่างการสร้างนวัตกรรม เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการหลัก I: แนวทางมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความจำเป็นโดยรวมที่สถาบันต้องทำ/มีตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
30%, 35%, 40% หรือ 45%	A: ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น L: ปรากฏหลักฐานว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ I: แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความจำเป็นพื้นฐานที่สถาบันต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
10%,15%, 20% หรือ 25%	A: ปรากฏหลักฐานการเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ D: การนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ อยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงานซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุผลที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อนั้น L: ปรากฏหลักฐานการเริ่มเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหามาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้น ๆ I: มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา
0% หรือ 5%	A: ไม่ปรากฏแนวทางอย่างเป็นระบบ มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน D: ไม่มีหรือแทบไม่ปรากฏหลักฐานการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ L: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา I: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ

หมวดผลลัพธ์ : LeTCI

คะแนน	คำอธิบาย
90%, 95% หรือ 100%	Le: มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีเลิศ ตอบสนองต่อคำถามของหัวข้อย่อยอย่างครบถ้วน T: มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญทุกเรื่อง ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน C: แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการและเป็นผู้นำสำหรับการเทียบเคียงในหลายด้าน I: มีการรายงานผลการดำเนินการและการคาดการณ์ผลการดำเนินการของสถาบันที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น บุคลากร ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญ
70%,75%, 80% หรือ 85%	Le: มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศ ตอบสนองต่อคำถามย่อยของหัวข้อ T: มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญส่วนใหญ่ ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน C: แนวโน้มและผลการดำเนินการในปัจจุบันส่วนใหญ่หรือหลายเรื่อง มีการเทียบเคียงกับคู่เทียบและ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม มีผลการดำเนินการที่ดีมากในเชิงเปรียบเทียบ รวมทั้งผลการดำเนินการที่แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการ I: มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่
50%,55%, 60% หรือ 65%	Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดี ที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ T: แสดงถึงแนวโน้มที่ดีในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน C: ผลการดำเนินการในปัจจุบันบางเรื่อง มีการเทียบเคียงกับคู่เทียบและ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม และมีผลการดำเนินการที่ดีในเชิงเปรียบเทียบ I: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน ที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น บุคลากร ตลาดและกระบวนการที่สำคัญ
30%, 35%, 40% หรือ 45%	Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดี ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี C: เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
10%,15%, 20% หรือ 25%	Le: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญ ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ C: แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
0% หรือ 5%	Le: ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้ T: ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือข้อมูลที่แสดงส่วนใหญ่มีแนวโน้มในทางลบ C: ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน

ผลการประเมินคุณภาพ สำนักงานมหาวิทยาลัย

24 ธันวาคม 2568
ณ ห้องประชุมพวงแสด ชั้น 2 สนม.

Summary of Criteria Items	Total Points Possible Column A	Percentage Score 0–100% Column B	Score (A x B) Column C
ตัวชี้วัด 1 กลยุทธ์ (Process)			
1.1 การจัดทำกลยุทธ์	45	15%	6.75
1.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	45	10%	4.50
Category Total	90		11.25
ตัวชี้วัด 2 ลูกค้า (Process)			
2.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ	40	10%	4.00
2.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ	45	10%	4.50
Category Total	85		8.50
ตัวชี้วัด 3 การปฏิบัติการ (Process)			
3.1 กระบวนการทำงาน	40	15%	6.00
3.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ	45	10%	4.55
Category Total	85		10.50
ตัวชี้วัดที่ 4 ผลลัพธ์ (Results)			
4.1 ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม	20	10%	2.00
4.2 ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ	80	15%	12.00
4.3 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน	40	10%	4.00
SUBTOTAL Cat. 4	140		18.00
GRAND TOTAL (D)	400	TOTAL SCORE	48.25

สำนัก/สำนักงาน		สำนักหอสมุด		สำนักวิจัยฯ		สำนักบริหารฯ		สำนักงานมหาวิทยาลัย		สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	
Criteria Items	คะแนนเต็ม	0-100%	Score	0-100%	Score	0-100%	Score	0-100%	Score	0-100%	Score
ตัวชี้วัด 1 กลยุทธ์ (Process)											
1.1 การจัดทำกลยุทธ์	45	40%	18.00	20%	9.00	15%	6.75	15%	6.75	15%	6.75
1.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	45	35%	15.75	15%	6.75	15%	6.75	10%	4.50	10%	4.50
Category Total	90		33.75		15.75		13.50		11.25		11.25
ตัวชี้วัด 2 ลูกค้า (Process)											
2.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ	40	40%	16.00	15%	6.00	15%	6.00	10%	4.00	25%	10.00
2.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ	45	40%	18.00	15%	6.75	10%	4.50	10%	4.50	10%	4.50
Category Total	85		34.00		12.75		10.50		8.50		14.50
ตัวชี้วัด 3 การปฏิบัติการ (Process)											
3.1 กระบวนการทำงาน	40	35%	14.00	15%	6.00	20%	8.00	15%	6.00	20%	8.00
3.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ	45	40%	18.00	20%	9.00	15%	6.75	10%	4.55	15%	6.75
Category Total	85		32.00		15.00		14.75		10.50		14.75
SUBTOTAL 1/2/3	260		100.00		43.50		38.75		30.25		40.50
ตัวชี้วัดที่ 4 ผลลัพธ์ (Results)											
4.1 ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม	20	25%	5.00	20%	4.00	10%	2.00	10%	2.00	10%	2.00
4.2 ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ	80	20%	16.00	20%	16.00	10%	8.00	15%	12.00	10%	8.00
4.3 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน	40	20%	8.00	20%	8.00	10%	4.00	10%	4.00	10%	4.00
SUBTOTAL Cat. 4	140		29.00		28.00		14.00		18.00		14.00
GRAND TOTAL SCORE	400		128.75		71.50		52.75		48.25		54.50

โอกาสในการพัฒนาที่สำคัญ
Opportunity for Improvement : OFI

ตัวชี้วัดที่ 1 กลยุทธ์

1.1 การจัดทำกลยุทธ์

- ตัวชี้วัดเชิงบริบทของสำนักงานมหาวิทยาลัย
- ทบทวนกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ระยะสั้นและระยะยาว
- การกำหนด SO ที่สอดคล้องกับบริบทและพันธกิจของสำนักงานมหาวิทยาลัยที่นำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์

1.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

- การจัดสรรทรัพยากรด้านการเงินและบุคคลที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์
- ตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการที่เชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์
- พิจารณาความถี่ในการทบทวนแผนปฏิบัติการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

ตัวชี้วัดที่ 4 ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและนวัตกรรม

- พิจารณาผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ 1 กลยุทธ์
- พิจารณาตัวชี้วัดในบริบทของสำนักงานมหาวิทยาลัย (ที่ไม่ใช่ตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย)
- พิจารณานำเสนอผลการดำเนินงาน 3-5 ปี เพื่อให้เห็นแนวโน้ม

โอกาสในการพัฒนาที่สำคัญ
Opportunity for Improvement : OFI (ต่อ)

ตัวชี้วัดที่ 2 ผู้รับบริการ

2.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ

- กำหนดผู้รับบริการที่สอดคล้องกับบริการหลักใน OP
- กำหนดวิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่นำไปใช้กำหนดกลยุทธ์และออกแบบบริการ

2.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ

- ทบทวนวิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
- การประเมินความผูกพันของผู้รับบริการ
- ทบทวนวิธีการ หรือ เครื่องมือที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ

ตัวชี้วัดที่ 4 ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ

- พิจารณาผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ 2 ตามบริการหลัก
- พิจารณานำเสนอผลการดำเนินงาน 3-5 ปี เพื่อให้เห็นแนวโน้ม

โอกาสในการพัฒนาที่สำคัญ
Opportunity for Improvement : OFI (ต่อ)

ตัวชี้วัดที่ 3 ระบบปฏิบัติการ

3.1 กระบวนการทำงาน

- การกำหนดกระบวนการหลัก (Core Process) ของบริการ
- กำหนดตัววัดกระบวนการ (Leading KPI) และตัววัดความสำเร็จของกระบวนการ (Lagging KPI)
- การนำไปสู่การปฏิบัติจริง
- การนำผลประเมินความเสี่ยง ไปควบคุมภายในและปรับปรุงกระบวนการ และนำไปสู่การพัฒนา รวมถึงการจัดการความรู้ (KM)

3.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

- พิจารณาการประเมินประสิทธิผล ทั้ง Leading และ Lagging KPI ของกระบวนการ
- พิจารณาแนวทางการจัดการเครือข่ายในกระบวนการทำงาน (SIPOC)
- พิจารณากระบวนการบริหารความเสี่ยงของกระบวนการ

ตัวชี้วัดที่ 4 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

- พิจารณาผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ 3 ระบบปฏิบัติการ
- พิจารณานำเสนอผลการประเมินประสิทธิผล ทั้ง Leading และ Lagging KPI ของกระบวนการ
- พิจารณานำเสนอผลการดำเนินงาน 3-5 ปี เพื่อให้เห็นแนวโน้ม

แนวทางการประเมินคุณภาพ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

สำนัก : สำนักบริหารฯ / สำนักวิจัยฯ / สำนักหอสมุด

ใช้แนวทางเดียวกันกับระดับคณะ/วิทยาลัย

1. **โครงร่างองค์กร**ที่มีองค์ประกอบครบถ้วนตามเกณฑ์ EdPEx ที่สะท้อนบริบทและตัวตนของหน่วยงาน
2. การวิเคราะห์ **GAP Analysis** ทั้งในหมวดกระบวนการและหมวดผลลัพธ์ เพื่อค้นหา**จุดแข็ง** (Strength) และ **โอกาสในการพัฒนา** (OFI)
3. **กำหนดตัววัดวิสัยทัศน์**เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ **และ** จัดทำ**แผนพัฒนาคุณภาพองค์กร ระยะ 3 ปี** ที่ครอบคลุมกระบวนการในหมวด 1 - 6 และเชื่อมโยงผลลัพธ์ของหมวด 7
4. จัดทำ**รายงานการประเมินตนเอง**ให้ครอบคลุม Basic Question
5. จัดให้มีการ**วิพากษ์**ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEx

ตัวชี้วัดที่ 5.1.1 ความสำเร็จในการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้ารับการประเมินองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (EdPEx)	
ประเภทของตัวชี้วัด	☑ Input ☐ Process ☐ Output ☐ Outcome ☐ Impact
ประเภทของตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดกลางลงนามทุกส่วนงาน
เจตนารมณ์ในการกำหนดตัวชี้วัด	เพื่อให้ทุกส่วนงานให้ความสำคัญกับผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ทุกส่วนงานได้รับการประเมิน ซึ่งสะท้อนถึงคุณภาพและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร
คำอธิบายตัวชี้วัด (หน่วยนับ: คะแนน)	ความก้าวหน้าในการขับเคลื่อนการดำเนินงานเพื่อเข้ารับการประเมินองค์กรสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์ EdPEx ในแต่ละปีการศึกษา
การกำหนดค่าเป้าหมาย	เป้าหมายกลาง มหาวิทยาลัยและทุกส่วนงานกำหนดเป้าหมายเท่ากันที่ระดับ 4
เกณฑ์ประเมิน ระดับมหาวิทยาลัยและส่วนงาน	เกณฑ์ประเมินกลาง กำหนดเป้าหมายไว้ที่ระดับ 4 ระดับ 1: 1 / ระดับ 2: 2 / ระดับ 3: 3 / ระดับ 4: 4 / ระดับ 5: 5
รายละเอียดเกณฑ์การประเมิน	**ปีที่ 1 : ดำเนินการให้ครบถ้วน (ระดับ 4)** 1. การจัดทำโครงร่างองค์กรเพื่อวิเคราะห์ตัวตน 2. การวิเคราะห์ GAP Analysis ทั้งในหมวดกระบวนการและหมวดผลลัพธ์ เพื่อค้นหาจุดแข็ง (Strength) และโอกาสในการพัฒนา (OFI) 3. การกำหนดตัววัดวิสัยทัศน์เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ และจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพองค์กร ระยะ 3 ปี 4. การจัดทำรายงานการประเมินตนเองให้ครอบคลุม Basic Question 5. การจัดทำข้อมูลพื้นฐาน Common Data Set **ปีที่ 2 : รายงานความก้าวหน้า (ระดับ 5)** 1. พัฒนาปรับปรุงโครงร่างองค์กรเพื่อวิเคราะห์ตัวตน 2. รายงานความก้าวหน้าตัววัดวิสัยทัศน์และผลการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาคุณภาพองค์กรในปีที่ 1 3. จัดทำรายงานการประเมินตนเองในส่วนของ Basic Question และ Overall Question 4. การจัดทำข้อมูลพื้นฐาน Common Data Set **ปีที่ 3 : รายงานความก้าวหน้าและเตรียมพร้อมประเมิน (ระดับ 5)** 1. พัฒนาปรับปรุงโครงร่างองค์กรเพื่อวิเคราะห์ตัวตน 2. รายงานความก้าวหน้าตัววัดวิสัยทัศน์และผลการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาคุณภาพองค์กรในปีที่ 2 3. จัดทำรายงานการประเมินตนเองในส่วนของ Basic Question , Overall Question และ Multiple Question 4. การจัดทำข้อมูลพื้นฐาน Common Data Set

แนวทางการประเมินคุณภาพ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

สำนักงาน : สำนักงานสภามหาวิทยาลัย และ สำนักงานมหาวิทยาลัย

เกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ EdPEx ในหมวด 2 / 3 / 6 / 7 จำนวน 4 ตัวชี้วัด
โดยวัดผลเป็น Band และค่าคะแนนตาม Band

ตัวชี้วัดในการประเมินส่วนงานสนับสนุน จำนวน 4 ตัวชี้วัด ดังนี้		คะแนน
ตัวชี้วัดที่ 1)	**กลยุทธ์ (Strategy)**	**90**
1.1.	การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)	45
1.2.	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)	45
ตัวชี้วัดที่ 2)	**ผู้รับบริการ (Customers)**	**85**
2.1.	ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)	40
2.2.	ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)	45
ตัวชี้วัดที่ 3)	**การปฏิบัติการ (Operations)**	**85**
3.1.	กระบวนการทำงาน (Work Processes)	40
3.2.	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)	45
ตัวชี้วัดที่ 4)	**ผลลัพธ์ (Results)**	**140**
4.1.	ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม (Strategy Implementation and Innovation Results)	20
4.2.	ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ (Customer Results)	80
4.3.	ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (Work process Effectiveness Result)	40
คะแนนรวม		**400**

แนวทางการให้คะแนน สำหรับตัวชี้วัดที่ 1-3

คะแนน	คำอธิบาย
90%, 95% หรือ 100%	A: ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้ออย่างครบถ้วน D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึงโดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใด ๆ L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง การแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น การประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศและการสร้างนวัตกรรม ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นเครื่องมือในระดับสถาบันที่ใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผล I: มีแนวทางการบูรณาการอย่างดีกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำ/มี ทั้งในปัจจุบันและอนาคตตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
70%,75%, 80% หรือ 85%	A: ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานส่วนใหญ่ L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และปรากฏหลักฐานการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสถาบัน โดยแสดงการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น การประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศและแสดงตัวอย่างการสร้างนวัตกรรม I: มีแนวทางที่บูรณาการกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำ/มี ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
50%,55%, 60% หรือ 65%	A: ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน L: มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง สถาบันแสดงการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นและแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศได้ถูกนำไปใช้บางเรื่อง ทั้งมีตัวอย่างการสร้างนวัตกรรม เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการหลัก I: แนวทางมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความจำเป็นโดยรวมที่สถาบันต้องทำ/มีตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
30%, 35%, 40% หรือ 45%	A: ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น L: ปรากฏหลักฐานว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ I: แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความจำเป็นพื้นฐานที่สถาบันต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
10%,15%, 20% หรือ 25%	A: ปรากฏหลักฐานการเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ D: การนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ อยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงานซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุผลที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อนั้น L: ปรากฏหลักฐานการเริ่มเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหามาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้น ๆ I: มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา
0% หรือ 5%	A: ไม่ปรากฏแนวทางอย่างเป็นระบบ มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน D: ไม่มีหรือแทบไม่ปรากฏหลักฐานการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ L: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา I: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ

แนวทางการให้คะแนน สำหรับตัวชี้วัดที่ 4 ผลลัพธ์

คะแนน	คำอธิบาย
90%, 95% หรือ 100%	Le: มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีเลิศ ตอบสนองต่อคำถามของหัวข้อย่อยอย่างครบถ้วน T: มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญทุกเรื่อง ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน C: แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการและเป็นผู้นำสำหรับการเทียบเคียงในหลายด้าน I: มีการรายงานผลการดำเนินการและการคาดการณ์ผลการดำเนินการของสถาบันที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น บุคลากร ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญ
70%,75%, 80% หรือ 85%	Le: มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศ ตอบสนองต่อคำถามย่อยของหัวข้อ T: มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญส่วนใหญ่ ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน C: แนวโน้มและผลการดำเนินการในปัจจุบันส่วนใหญ่หรือหลายเรื่อง มีการเทียบเคียงกับคู่เทียบและ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม มีผลการดำเนินการที่ดีมากในเชิงเปรียบเทียบ รวมทั้งผลการดำเนินการที่แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการ I: มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่
50%,55%, 60% หรือ 65%	Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดี ที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ T: แสดงถึงแนวโน้มที่ดีในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน C: ผลการดำเนินการในปัจจุบันบางเรื่อง มีการเทียบเคียงกับคู่เทียบและ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม และมีผลการดำเนินการที่ดีในเชิงเปรียบเทียบ I: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน ที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น บุคลากร ตลาดและกระบวนการที่สำคัญ
30%, 35%, 40% หรือ 45%	Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดี ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี C: เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
10%,15%, 20% หรือ 25%	Le: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญ ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ C: แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
0% หรือ 5%	Le: ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้ T: ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือข้อมูลที่แสดงส่วนใหญ่มีแนวโน้มในทางลบ C: ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน