


การประกันคุณภาพภายใน
หน่วยงานสนับสนุน 2567
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา



24-26 มกราคม 2567

Green Lake Resort จ.เชียงใหม่

การประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา 2567

การดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Excellent Performance)

- เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX)
- ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน RMUTL-EP
- แนวทางการประเมินหน่วยงานสนับสนุน 2567
- การเขียนรายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพ 2567

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX)

เกณฑ์ EdPEX ช่วยให้สถาบันตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ

- สถาบันดำเนินการได้ดีอย่างที่ต้องเป็นหรือไม่
- สถาบันทราบได้อย่างไร
- สถาบันควรจะปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงอะไรและอย่างไร

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX)

เกณฑ์ EdPEX เอื้อให้สถาบันสามารถ

- ระบุคุณลักษณะที่สถาบันจำเป็นต้องมี เพื่อให้สามารถแข่งขันได้และประสบความสำเร็จ ในระยะยาวในสภาวะแวดล้อมด้านการศึกษา
- ทำให้ผู้นำ ผู้บริหารแต่ละระดับ และบุคลากรทั้งหมดเห็นภาพเดียวกัน
- ทำให้มั่นใจว่าบุคลากรเข้าใจ และร่วมขับเคลื่อนสถาบันไปสู่ความสำเร็จ
- ทำให้บุคลากรเข้าใจและตอบสนอง หรือทำได้เหนือกว่าความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- ทำให้มั่นใจว่า การดำเนินการของสถาบันมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความสำเร็จในระยะสั้นและระยะยาว

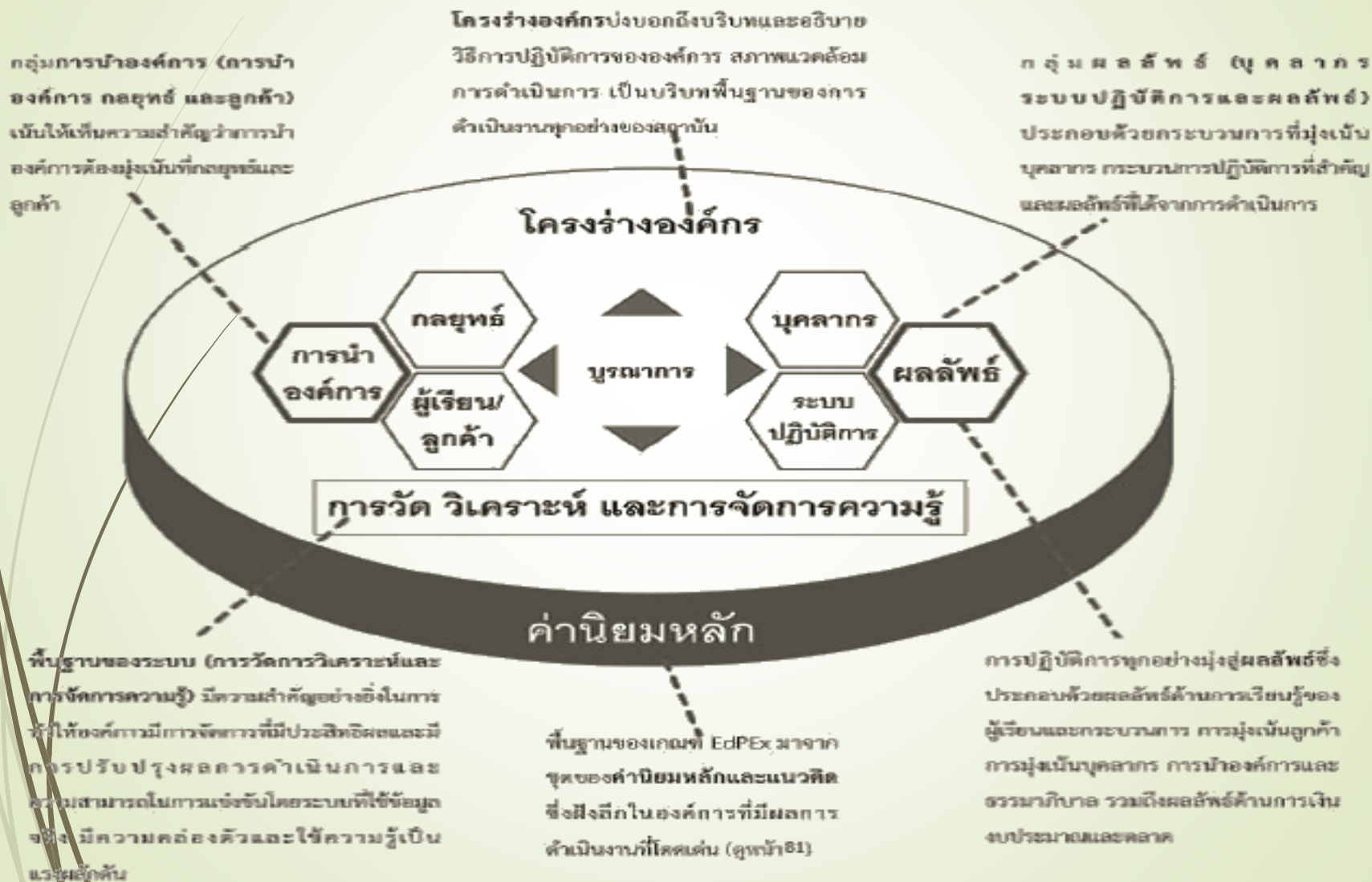
ค่านิยมและแนวคิดหลัก 11 ประการของ EdPEX

1. มุมมองเชิงระบบ (Systems perspective)
2. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary leadership)
3. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student-and customer-centered Excellence)
4. การให้ความสำคัญกับคน (Valuing people)
5. การเรียนรู้ระดับองค์กรและความคล่องตัว (Organizational learning and agility)
6. การมุ่งเน้นความสำเร็จ (Focus on success)
7. การจัดการเพื่อนวัตกรรม (Managing for innovation)
8. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by fact)
9. การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal contributions)
10. จริยธรรมและความโปร่งใส (Ethics and transparency)
11. การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ (Delivering value and results)

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX)



มุมมองเชิงระบบ



เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX)

EdPEX เป็นเรื่องของ Integrated Management System

- เนื้อหาในรายงานจึงต้องเชื่อมโยงระหว่างกันตั้งแต่ *โครงสร้างองค์กร การบริหารจัดการ* เชื่อมโยงไปถึง *ผลลัพธ์* ขององค์กร ไม่ใช่การดำเนินการที่แยกส่วน แต่ละหน่วยงานต่างคนต่างทำ ไม่สอดคล้องประสานไปในแนวทางเดียวกัน และไม่เสริมความสำเร็จซึ่งกันและกัน ทำให้ยากที่จะเป็นเลิศ

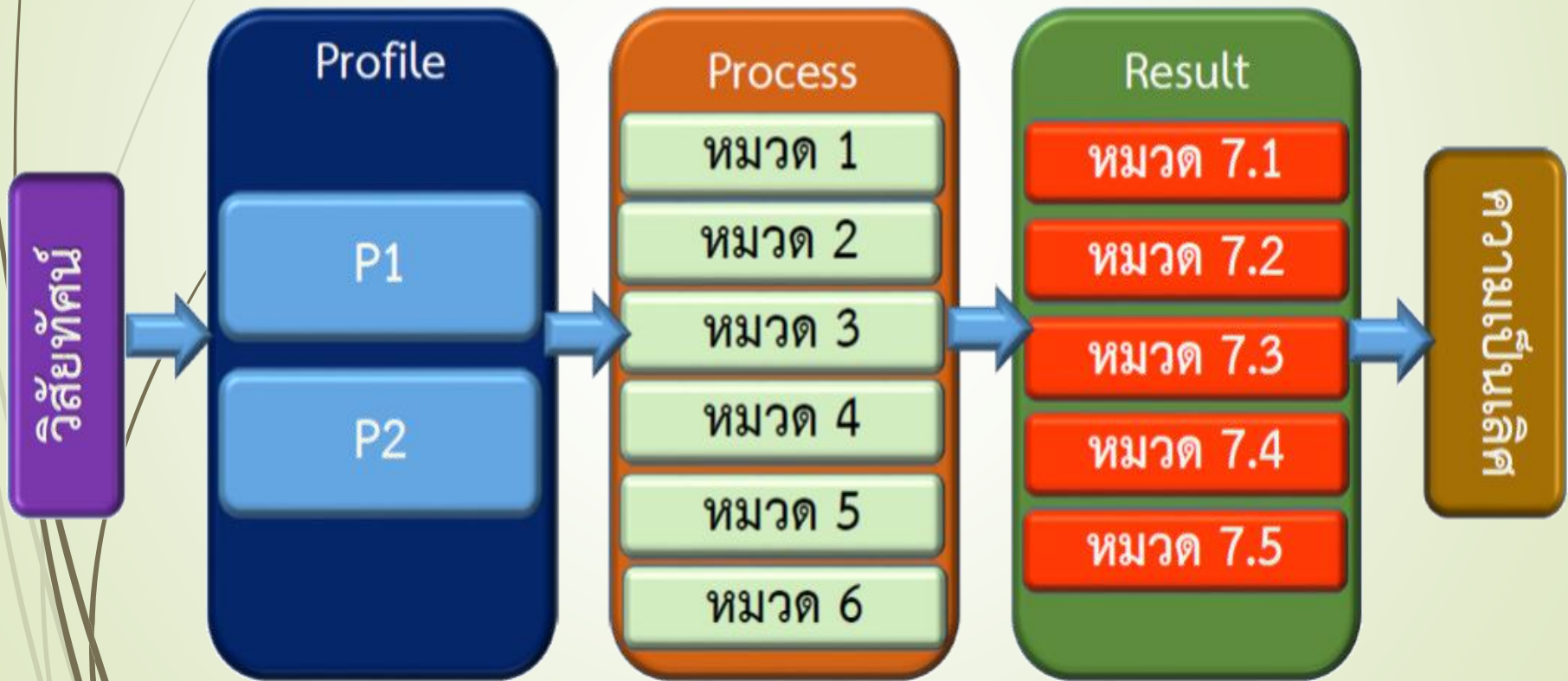
โครงสร้างองค์กร

กระบวนการ

ผลลัพธ์

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX)

อย่าลืมความเชื่อมโยง



ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมิน (RMUTL-EP) หน่วยงานสนับสนุน 2567

RMUTL-EP	ค่าน้ำหนัก	ชนิดตัวบ่งชี้
ตัวบ่งชี้ที่ 1 การนำหน่วยงานเพื่อสร้างความยั่งยืน	12.0%	กระบวนการ
ตัวบ่งชี้ที่ 2 การวางแผนและกลยุทธ์	8.5%	กระบวนการ
ตัวบ่งชี้ที่ 3 การสร้างความผูกพันผู้รับบริการ	8.5%	กระบวนการ
ตัวบ่งชี้ที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	9.0%	กระบวนการ
ตัวบ่งชี้ที่ 5 การพัฒนาศักยภาพบุคลากร	8.5%	กระบวนการ
ตัวบ่งชี้ที่ 6 ระบบปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ	8.5%	กระบวนการ
ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลลัพธ์ความสำเร็จของหน่วยงาน	45.0%	ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมิน (RMUTL-EP) หน่วยงานสนับสนุน 2567

ตัวบ่งชี้ที่ 1 การนำหน่วยงานเพื่อสร้างความยั่งยืน (EdPEx หมวด การนำองค์กร)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์ประเมิน : จำนวนข้อที่ผ่าน

ค่าน้ำหนัก : 12%

เพื่อให้ผู้นำและทีมผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานแสดงถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม ชี้นำ สื่อสาร ถ่ายทอด วิสัยทัศน์ ค่านิยม ไปสู่การปฏิบัติ สร้างบรรยากาศให้เกิดความผูกพัน วัฒนธรรมหน่วยงานที่ดี กับบุคลากร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน ผู้นำและทีมผู้บริหารระดับสูงปฏิบัติตามระบบ ธรรมชาติ กฎหมาย จริยธรรมและรับผิดชอบต่อสังคมจึงต้องแสดงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินใน ประเด็นต่อไปนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน มีวิธีการ ชี้นำ ถ่ายทอด วิสัยทัศน์ ค่านิยม ไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ หน่วยงานบรรลุเป้าหมายหน่วยงานที่วางไว้
2. ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน มีวิธีการ สื่อสาร สร้างบรรยากาศให้เกิดความผูกพันกับบุคลากร ผู้รับบริการ อย่างทั่วถึงทั้งหน่วยงาน
3. ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน มีวิธีการ สร้างสภาวะแวดล้อม วัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้เกิดการ ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. หน่วยงานมีระบบธรรมาภิบาล และวิธีการปรับปรุงระบบธรรมาภิบาลที่มีประสิทธิผล
5. หน่วยงานมี วิธีการ ดูแลให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมายและ มีจริยธรรมแสดงความรับผิดชอบต่อ สังคม

ตัวบ่งชี้ที่ 1 การนำองค์กร

- ชี้นำ ถ่ายทอด **วิสัยทัศน์และค่านิยม** ไปสู่การปฏิบัติ
- **สื่อสาร สร้างบรรยากาศ**ให้เกิดความผูกพันกับบุคลากรและ
ผู้รับบริการ
- **สร้างสถานะแวดล้อม วัฒนธรรมองค์กร** เพื่อปฏิบัติงานอย่าง
มีประสิทธิภาพ
- การปรับปรุง**ระบบธรรมาภิบาล**ที่มีประสิทธิผล
- ดูแลการปฏิบัติตาม**กฎหมาย มีจริยธรรม** แสดง**ความ
รับผิดชอบต่อสังคม**

ค่านิยมองค์กร vs. วัฒนธรรมองค์กร



A company's core values are like the roots of the tree acting as an anchor of the tree. If core values are the root, then, culture is what can be seen atop the tree (www.exexp.com)

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมิน (RMUTL-EP) หน่วยงานสนับสนุน 2567

ตัวบ่งชี้ที่ 2 การวางแผนและกลยุทธ์ (EdPEX หมวด กลยุทธ์)

ชนิดของตัวบ่งชี้ :	กระบวนการ
เกณฑ์ประเมิน :	จำนวนข้อที่ผ่าน
ค่าน้ำหนัก :	8.5%

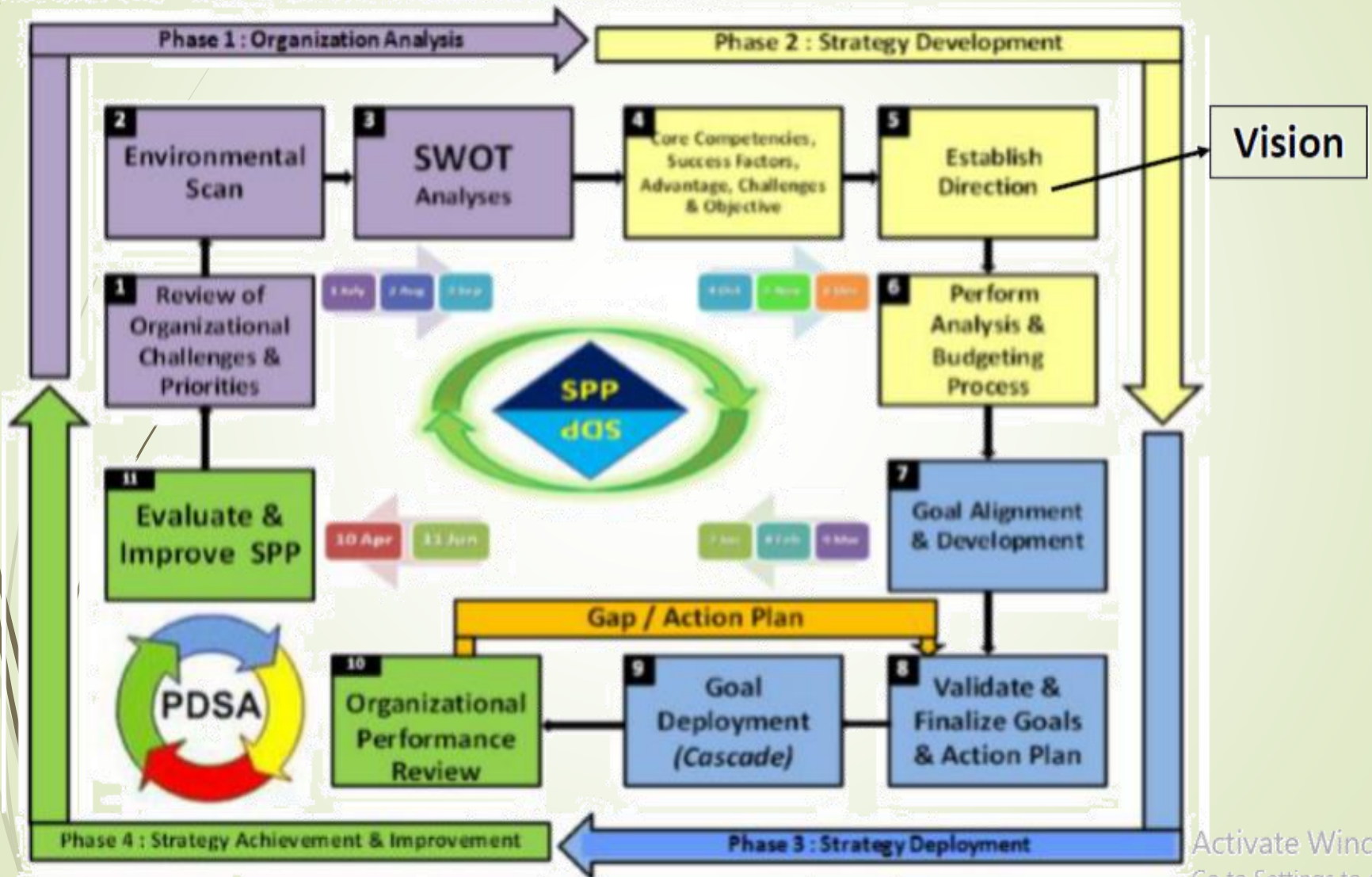
เพื่อให้หน่วยงานได้สะท้อนการวางแผนกลยุทธ์ ขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการวางแผน ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญต่อการวางแผนกลยุทธ์ มีกรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาวที่มีความท้าทาย การกำหนดตัวชี้วัด การบรรลุความสำเร็จของแผนที่วางไว้การแสดงให้เห็นความมั่นคงทางการเงินและการบริหารทรัพยากร อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ รวมทั้งการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่สำคัญกับหน่วยงานภายนอกที่มีบริบทใกล้เคียงกัน จนนำไปสู่การปรับแผนการดำเนินงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาวอย่างต่อเนื่อง จึงต้องแสดงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินในประเด็นต่อไปนี้

1. หน่วยงาน **มีวิธีการ** จัดทำแผนกลยุทธ์ที่มีความท้าทาย การมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้การใช้ข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมมาวิเคราะห์อย่างชัดเจน
2. หน่วยงาน **มีวิธีการ** ตัดสินใจเกี่ยวกับลำดับระบบงานสำคัญ และผู้รับผิดชอบเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญและเป้าประสงค์
3. หน่วยงาน **มีวิธีการ** ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติพร้อมทั้งตัววัดและตัวบ่งชี้ที่สำคัญในการกำกับติดตามความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง
4. หน่วยงานแสดงข้อมูลฐานะความมั่นคงทางการเงิน และ**มีวิธีการ** บริหารทรัพยากรเพื่อสนับสนุนแผนปฏิบัติการให้บรรลุความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ที่หน่วยงานกำหนด ภายใต้การบริหารความเสี่ยงต่าง ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อแผนปฏิบัติการต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
5. หน่วยงาน **มีวิธีการ** คาดการณ์ของผลลัพธ์ตัวบ่งชี้ของแผน และเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่สำคัญกับหน่วยงานภายนอกที่มีบริบทใกล้เคียงกัน จนนำไปสู่การปรับแผนการดำเนินงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาวอย่างต่อเนื่อง

ตัวบ่งชี้ที่ 2 การวางแผนและกลยุทธ์

- การจัดทำแผนกลยุทธ์ การมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การใช้ข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสม
- ลำดับระบบงานสำคัญและผู้รับผิดชอบ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์
- การถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ พร้อมตัววัดและตัวบ่งชี้ที่สำคัญในการกำกับติดตามความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง
- แสดงข้อมูลฐานะความมั่นคงทางการเงิน การบริหารทรัพยากรเพื่อสนับสนุนแผนปฏิบัติการให้บรรลุความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ที่กำหนด ภายใต้การบริหารความเสี่ยง
- คาดการณ์ผลลัพธ์ตัวบ่งชี้ของแผน เปรียบเทียบผลลัพธ์สำคัญกับหน่วยงานภายนอกที่มีบริบทใกล้เคียงกัน การปรับแผนการดำเนินงานระยะสั้นและระยะยาวอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการจัดทำกลยุทธ์



ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมิน (RMUTL-EP) หน่วยงานสนับสนุน 2567

หลักการพิจารณาเกณฑ์แต่ละข้อตามตัวบ่งชี้ที่ 1 ถึง 6 เพื่อให้คะแนนผลการประเมิน

1. เกณฑ์แต่ละข้อที่ให้หน่วยงานแสดงถึง **วิธีการ** ต้องประกอบไปด้วยประเด็นต่อไปนี้

1.1 A : Approach (แนวทาง) หมายถึง การแสดงให้เห็น แนวทาง/ขั้นตอน/กระบวนการ ที่ใช้อย่างเป็นระบบชัดเจนต่อเนื่อง

1.2 D : Deployment (การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ) หมายถึง แสดงการถ่ายทอด สื่อสารแนวทาง/ขั้นตอน/กระบวนการ ไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อการปฏิบัติได้อย่างชัดเจน

1.3 L : Learning (การเรียนรู้) หมายถึง แสดงการกำกับ ติดตาม ประเมินผลและปรับปรุง แนวทาง/ขั้นตอน/กระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง

1.4 I : Integration (การบูรณาการ) หมายถึง การแสดงระบบการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติต่าง ๆ ที่มีการบูรณาการ การช่วยเสริมซึ่งกันและกันทั้งระหว่างกระบวนการและระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผ่านการใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องและทันสมัย

2. หลักการให้คะแนนแต่ละประเด็นที่ระบุไว้ตามแต่ละตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินมีดังนี้

2.1 ไม่แสดงผลการดำเนินการที่ชัดเจนหรือไม่สามารถยอมรับได้	ได้	0.00	คะแนน
2.2 มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามประเด็น (1.1)	ได้	0.25	คะแนน
2.3 มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามประเด็น (1.1 + 1.2)	ได้	0.50	คะแนน
2.4 มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามประเด็น (1.1 + 1.2 + 1.3)	ได้	0.75	คะแนน
2.5 มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามประเด็น (1.1 + 1.2 + 1.3 + 1.4)	ได้	1.00	คะแนน

3. การสรุปผลการให้คะแนนของแต่ละตัวบ่งชี้ ตั้งแต่ตัวบ่งชี้ที่ 1 ถึง 6

คะแนนรวม 0.00 -1.50	คะแนนรวม 1.51 -2.50	คะแนนรวม 2.51-3.50	คะแนนรวม 3.51-4.50	คะแนนรวม 4.51-5.00
แก้ไขเร่งด่วน	ต้องแก้ไข	แก้ไขบางส่วน	คุณภาพเพียงพอ	มีคุณภาพที่ดี

ตัวอย่างการตอบคำถามตัวบ่งชี้ที่ 1-6

รูปแบบการตอบคำถาม: หมวด 1-6

ขั้นตอนสำคัญ	ผู้เกี่ยวข้องสำคัญ	วิธีการ	เมื่อไร
4. กำหนด Strategy Matrix	ผู้บริหารระดับสูง	นำปัจจัยแห่งความสำเร็จและความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์เชื่อมโยงไปสู่วิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์ แผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัด	ทุกปี ระหว่างกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ประจำปี



เมื่อปี พ.ศ. 2543 องค์กรจัดทำวิสัยทัศน์ และค่านิยม โดยใช้กระบวนการ Consensus เพื่อให้ได้ฉันทามติจากคณะผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการบริหารองค์กร

เมื่อได้วิสัยทัศน์และค่านิยมแล้ว คณะผู้บริหารระดับสูงได้จัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจกับบุคลากรทุกส่วนในองค์กร รวมทั้ง การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต แผ่นพับ เพื่อให้เข้าใจตรงกันอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

ผู้บริหารระดับสูงมีการทบทวนวิสัยทัศน์ และค่านิยมระหว่างกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ประจำปี และทุก 3 ปีจะมีการทบทวนร่วมกับคณะกรรมการบริหารองค์กร เมื่อปี พ.ศ. 2545 มีการเพิ่มเติมค่านิยมขึ้นอีก 1 ประการ ได้แก่ การให้ความสำคัญต่อชุมชน



แบบตาราง

แบบแผนภาพ

แบบพรรณนา

แนวทางการประเมินตามเกณฑ์ RMUTL-EP

กระบวนการ

- Approach
- Deploy
- Learning
- Integration

ผลลัพธ์

- Level
- Trend
- Comparison
- Integration

การประเมินกระบวนการ: ADLI

Approach (แนวทาง) :

เป็นระบบ : Definable + Repeatable + Measurable + Predictable
มีประสิทธิผล : ของกระบวนการที่ใช้

Deployment (การนำไปปฏิบัติ) :

การนำแนวทางไปปฏิบัติอย่างทั่วถึงทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสม่ำเสมอ

Learning (การเรียนรู้) :

การประเมินกระบวนการอย่างเป็นระบบ
การปรับปรุง และกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงผ่านการสร้างนวัตกรรม
และแลกเปลี่ยนเรียนรู้

Integration (การบูรณาการ):

ความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

ความสอดคล้องและกลมกลืนกับแผนงาน กระบวนการ และผลลัพธ์

การประเมินกระบวนการ ADLI

A (Approach) – “แนวทาง” หมายถึง

- วิธีการที่ใช้เพื่อให้บรรลุผลตามกระบวนการ
- ความเหมาะสมของวิธีการที่ใช้เพื่อตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อต่างๆ และสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการของสถาบัน
- ความมีประสิทธิภาพของการใช้วิธีการเหล่านั้น
- การที่แนวทางถูกนำไปใช้ซ้ำได้เพียงใด และการที่แนวทางนั้นอาศัยข้อมูลและสารสนเทศที่เชื่อถือได้เพียงใด (ซึ่งหมายถึง การดำเนินการอย่างเป็นระบบ)

D (Deployment) – “การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ” หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของ

- การใช้แนวทางเพื่อตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องและมีความสำคัญต่อสถาบัน
- การใช้แนวทางอย่างคงเส้นคงวา
- การใช้แนวทางในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การประเมินกระบวนการ ADLI

L (Learning) – “การเรียนรู้” หมายถึง

- การปรับปรุงแนวทางให้ดีขึ้น ผ่านวงรอบของการประเมินและการปรับปรุง
- การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแนวทางอย่างก้าวกระโดด ผ่านการสร้างนวัตกรรม
- การแบ่งปันความรู้ที่ได้จากการปรับปรุงและการสร้างนวัตกรรมกับหน่วยงานและกระบวนการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องภายในสถาบัน

I (Integration) – “การบูรณาการ” หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของ

- แนวทางที่ใช้สอดคล้องกับความต้องการของสถาบันตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การ และข้อกำหนดของหัวข้อต่างๆ ในหมวด 1 ถึง หมวด 6
- การใช้ตัววัด สารสนเทศ และระบบการปรับปรุงที่ช่วยเสริมซึ่งกันและกันทั้งระหว่างกระบวนการ และหน่วยงานต่างๆ ของสถาบัน
- การที่แผนงาน กระบวนการ ผลลัพธ์ การวิเคราะห์ การเรียนรู้ และการปฏิบัติการ มีความสอดคล้องกลมกลืนกันในทุกกระบวนการและหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ระดับสถาบัน

การประเมินกระบวนการ ADLI

Approach	<ul style="list-style-type: none">■ ทำไมต้องทำ(เหมาะสมกับบริบทและตอบสนองข้อกำหนดของเกณฑ์)■ แหล่งข้อมูล และ Input มาจากไหน■ ขั้นตอนที่เป็นระบบ: ใครทำ ทำอะไร ทำอย่างไร ทำเมื่อไร บ่อยแค่ไหน■ Output นำไปใช้อย่างไร ที่ไหน■ ตัวชี้วัดของกระบวนการและผลลัพธ์(ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีอะไรบ้าง)■ จัดทำเป็นมาตรฐานหรือยัง เป็นตัวอย่างที่ดีอย่างไร
Deploy	<ul style="list-style-type: none">■ นำกระบวนการไปปฏิบัติทุกหน่วยงาน ทุกระดับอย่างไร■ นำกระบวนการไปปฏิบัติตามที่เกณฑ์กำหนดว่าสำคัญและจำเป็นต่อองค์กร อย่างไร■ มีระบบตรวจติดตามให้ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ตามตัวชี้วัดอย่างไร
Learning	<ul style="list-style-type: none">■ ใครประเมินกระบวนการและผลลัพธ์ ประเมินอย่างไร เมื่อไร บ่อยแค่ไหน■ นำผลการประเมินไปปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง และสร้างนวัตกรรมอย่างไร■ แบ่งปันความรู้และประสบการณ์การปรับปรุงและนวัตกรรมกระบวนการอย่างไร
Integration	<ul style="list-style-type: none">■ กระบวนการสอดคล้องกับเป้าหมาย บริบทองค์กร และข้อกำหนดของเกณฑ์อย่างไร■ มีการปฏิบัติการที่สอดคล้องกลมกลืนกับหน่วยงานย่อย หรือกระบวนการอื่นอย่างไร■ แสดงผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดครบถ้วนหรือไม่

การประเมินกระบวนการ

- ประเมินกระบวนการต่าง ๆ ที่เกณฑ์ให้ความสำคัญ ว่าได้มีการดำเนินการ และมีความเป็นระบบหรือไม่ เพียงใด
- หาจุดเด่นและโอกาสพัฒนาของกระบวนการดังกล่าว
- เขียนรายงานป้อนกลับที่มีคุณค่า
- ประเมินระดับพัฒนาการ (maturity) ของกระบวนการในหมวดนั้น ๆ โดยการให้คะแนน เพื่อหน่วยงานใช้ติดตามความก้าวหน้าของตนเอง
- ไม่เน้นว่าทำ “อะไรบ้าง” แต่ให้ความสำคัญว่า “ทำอย่างไร” “เป็นระบบหรือไม่” “ทำในเรื่องที่สมควรทำหรือไม่” และ “มีการทบทวนติดตามประเมินผลเพื่อการปรับปรุงหรือไม่ อย่างไร”

มองหา Strength

- มองหาประเด็นที่หน่วยงานสามารถตอบคำถามในเกณฑ์ (แล้วแต่ระดับพัฒนาการของหน่วยงาน) ได้อย่างน่าเชื่อถือว่าได้มีการดำเนินงานจริง
- ระดับการชม อาจใช้คำที่แสดงระดับพัฒนาการ เช่น
 - Approach-“เป็นระบบที่มีประสิทธิผล” “เป็นระบบ” “เริ่มมีกระบวนการ” “เริ่มดำเนินการ”
 - Deploy-“มีการถ่ายทอดอย่างทั่วถึง” “มีการดำเนินงานในบางหน่วยงาน”
 - Learning -“เริ่มมีการทบทวน” “มีการทบทวน” “.....มีการนำผลการทบทวนไปปรับปรุง” “ทำให้เกิดนวัตกรรม”

ตัวอย่างการเขียน Strength



มหาวิทยาลัยมหิดล

ตัวอย่าง Strength

ประเด็นสำคัญ

Examples

- ผู้นำระดับสูงปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างในการแสดงความมุ่งมั่น
ต่อค่านิยมของส่วนงาน โดยการยึดมั่นต่อการปฏิบัติตามกฎ
ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด ในการพิจารณา 2
โครงการต่าง ๆ จะมีการเห็นย้าถึงเป้าหมายโครงการต่าง ๆ
ว่านักศึกษาและลูกค้ำกลุ่มอื่นได้รับประโยชน์อย่างไร และ
3 สนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำเสนอแนวคิดเพื่อการพัฒนา
ปรับปรุงต่าง ๆ จากบุคลากรทุกระดับอย่างเปิดกว้าง เพื่อ
นำไปต่อยอดเป็นนวัตกรรม ทำให้บุคลากรมีความเข้าใจ
และมี role model ในการปฏิบัติตามค่านิยมขององค์กร

Relavancy

มองหา Opportunities for Improvement (OFI)

- มองหาประเด็นที่ส่วนงาน**ไม่ได้ตอบคำถามของเกณฑ์** ว่าทำ“อย่างไร” หรือ “อะไร” (missing process) หรือตอบเป็นตัวอย่างกระจุกกระจิก (anecdotal examples) ดูไล่ไปที่ระดับ ถ้าตอบ Basic questions ได้ มองลงไปที่คำถามระดับ Overall ถ้าตอบได้หมดอีก ลงไปดูคำถามระดับ Multiple
- หากตอบคำถามได้ทุกประเด็น (A) มองว่า approach นั้น เหมาะสมกับ ส่วนงานหรือไม่ ทำในสิ่งที่สมควรทำไหม สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ โครงร่างองค์กร และหมวดอื่น ๆ หรือไม่ มีการนำไปใช้ได้อย่างครอบคลุม (ในหน่วยงาน/พื้นที่ที่จำเป็นต้องใช้) หรือไม่ (D) มีการ ทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการหรือไม่ (L) ซึ่งอาจรวมไปถึงนวัตกรรม (I)

ตัวอย่างการเขียน OFI



มหาวิทยาลัยมหิดล

ตัวอย่าง OFI

ประเด็นสำคัญ

Examples

- ส่วนงานยังไม่ได้แสดงถึงระบบการประเมินระบบการนำ
องค์กร และการประเมินผู้นำระดับสูงเป็นรายคน มีเพียง
การเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นต่อผู้นำ ใน
โครงการ “พบผู้นำประจำปี” ซึ่งอาจไม่ใช้การแสดง ความ
คิดเห็นที่เปิดกว้างตรงไปตรงมา ระบบการประเมินผู้นำ
และการนำองค์กรที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้ส่วนงานเห็น
โอกาสในการพัฒนาปรับปรุงระบบการนำองค์กร เพื่อให้
บรรลุเป้าหมายที่จะเป็นองค์กรที่มีการนำองค์กรอย่างมี
วิสัยทัศน์และมีประสิทธิภาพ

Relavancy

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมิน (RMUTL-EP) หน่วยงานสนับสนุน 2567

ตัวบ่งชี้ที่ 3 การสร้างความผูกพันผู้รับบริการ (EdPEx หมวด ลูกค้า)

ชนิดของตัวบ่งชี้	: กระบวนการ
เกณฑ์ประเมิน	: จำนวนข้อที่ผ่าน
ค่าน้ำหนัก	: 8.5%

เพื่อให้หน่วยงานสะท้อนการให้ความสำคัญ ความผูกพันกับผู้รับบริการ ลูกค้า ของหน่วยงานผ่านการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การสื่อสาร รับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการ ความคาดหวังและปรับปรุงการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรมสอดคล้องกับบริบทหน่วยงานและสร้างความน่าสนใจให้กับผู้รับบริการ จึงต้องแสดงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินในประเด็นต่อไปนี้

1. หน่วยงาน มีวิธีการ รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการ
2. หน่วยงาน มีวิธีการ นำความคิดเห็นของผู้รับบริการ ไปสู่การปรับปรุงการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรมและติดตามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. หน่วยงาน มีวิธีการ การสื่อสาร รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ
4. หน่วยงาน มีวิธีการ ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความคาดหวังอย่างต่อเนื่อง
5. หน่วยงาน มีวิธีการ กำหนดรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับบริบทหน่วยงานและสร้างความน่าสนใจให้กับผู้รับบริการ

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมิน (RMUTL-EP) หน่วยงานสนับสนุน 2567

ตัวบ่งชี้ที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (EdPEx หมวด การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์ประเมิน : จำนวนข้อที่ผ่าน

ค่าน้ำหนัก : 9%

เพื่อสะท้อนระบบการวัดผลการดำเนินงานหน่วยงานที่ดี มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตั้งแต่ระดับแผนกลยุทธ์ ไปจนถึงระดับปฏิบัติการ ทุกระดับของหน่วยงานผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพ หน่วยงานสามารถแสดงขีดความสามารถของหน่วยงานผ่านการเทียบเคียงกับหน่วยงานอื่นในลักษณะเดียวกัน และการจัดการองค์ความรู้ ที่ทำให้เกิดหน่วยงานแห่งการเรียนรู้อย่างเป็นระบบมีประสิทธิผล และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องแสดงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินในประเด็นต่อไปนี้

1. หน่วยงาน มีวิธีการ วัดผลการดำเนินการ ในทุกระดับ ของหน่วยงานอย่างเป็นระบบ
2. หน่วยงาน มีวิธีการ ใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการของหน่วยงาน
3. หน่วยงาน มีวิธีการ ทบทวนผลการดำเนินการโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง และขีดความสามารถของหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจปรับปรุงการดำเนินการอย่างเป็นระบบ
4. หน่วยงาน มีวิธีการ จัดการองค์ความรู้ และทำให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างเป็นระบบที่มีประสิทธิผล และการนำไปใช้ประโยชน์
5. หน่วยงาน มีวิธีการ ที่ทำให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศ มีคุณภาพและมีความพร้อม ตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งานของผู้รับบริการ บุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมิน (RMUTL-EP) หน่วยงานสนับสนุน 2567

ตัวบ่งชี้ที่ 5 การพัฒนาศักยภาพบุคลากร (EdPEx หมวด บุคลากร)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์ประเมิน : จำนวนข้อที่ผ่าน

ค่าน้ำหนัก : 8.5%

บุคลากรของหน่วยงานนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ดังนั้นหน่วยงานต้องแสดงให้เห็นถึงระบบกลไกที่สะท้อน การประเมินขีดความสามารถและ อัตรากำลังบุคลากรที่จำเป็นของหน่วยงาน การบริหารขีดความสามารถ และพัฒนาผู้บริหาร/บุคลากร สร้างบรรยากาศ ความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมในการทำงานที่เกื้อหนุนและมีความมั่นคงต่อการทำงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบ ทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรม การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่ออนาคตที่ดีให้กับหน่วยงาน จึงต้องแสดงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินในประเด็นต่อไปนี้

1. หน่วยงาน มีวิธีการ การประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรที่จำเป็นต้องมี
2. หน่วยงาน มีวิธีการ บริหารขีดความสามารถและพัฒนาผู้บริหาร บุคลากร อย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการบรรลุผลสำเร็จที่วางไว้
3. หน่วยงาน มีวิธีการ บริหารจัดการ การทำงานของบุคลากรและใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานของหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จ
4. หน่วยงาน มีวิธีการ สร้างบรรยากาศ ความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมในการทำงานที่เกื้อหนุนและมีความมั่นคงต่อการทำงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบ
5. หน่วยงาน มีวิธีการ ทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรม การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่ออนาคตที่ดีให้กับหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมิน (RMUTL-EP) หน่วยงานสนับสนุน 2567

ตัวบ่งชี้ที่ 6 ระบบปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ (EdPEx หมวด ระบบปฏิบัติการ)

ชนิดของตัวบ่งชี้ :	กระบวนการ
เกณฑ์ประเมิน :	จำนวนข้อที่ผ่าน
ค่าน้ำหนัก :	8.5%

เพื่อให้หน่วยงานแสดงถึงการออกแบบข้อกำหนดของกระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญของหน่วยงาน การกำหนดตัวชี้วัดของผลการดำเนินการและตัวชี้วัดภายในกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อควบคุมและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ การบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน การกำกับ ติดตาม กระบวนการปฏิบัติงานไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดหรือทำงานซ้ำซ้อนและสิ้นเปลืองงบประมาณโดยไม่จำเป็น โดยใช้ข้อมูลจากความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครือข่ายภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องมาประกอบการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน จึงต้องแสดงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินในประเด็นต่อไปนี้

1. หน่วยงาน **มีวิธีการ** ออกแบบข้อกำหนดของกระบวนการปฏิบัติงานสำคัญของหน่วยงานที่คำนึงถึงผู้รับบริการ และความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน แล้วสื่อสารให้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้เข้าใจตรงกัน
2. หน่วยงาน **มีวิธีการ** กำหนดตัวชี้วัดของผลการดำเนินการและตัวชี้วัดภายในกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อควบคุมและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ
3. หน่วยงาน **มีวิธีการ** บริหารความเสี่ยง ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบเพื่อทำให้มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. หน่วยงาน **มีวิธีการ** กำกับ ติดตาม กระบวนการปฏิบัติงาน และผลการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อควบคุมให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนด ไม่เกิดข้อผิดพลาดหรือทำงานซ้ำซ้อน และสิ้นเปลืองงบประมาณโดยไม่จำเป็น
5. หน่วยงาน **มีวิธีการ** ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน โดยใช้ข้อมูลจากความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครือข่ายภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมิน (RMUTL-EP) หน่วยงานสนับสนุน 2567

ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลลัพธ์ความสำเร็จของหน่วยงาน (EdPEx หมวด ผลลัพธ์)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

เกณฑ์ประเมิน : ระดับ

ค่าน้ำหนัก : 45%

เพื่อให้สะท้อนผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญของหน่วยงานโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผลลัพธ์ควรแสดงข้อมูลให้ครอบคลุมถึงผลของการดำเนินการทั้งหมด ซึ่งเป็นผลมาจาก “การถ่ายทอดไปสู่การนำไปปฏิบัติ” และผลลัพธ์จากการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ชัดเจน โดยจากรายงานผลลัพธ์ของหน่วยงานต้องแสดงผลการดำเนินงานในประเด็นต่อไปนี้

1. ผลลัพธ์ด้านการนำหน่วยงาน การกำกับดูแล และการทำประโยชน์ให้สังคม (สอดคล้องกับตัวบ่งชี้ที่ 1)
2. ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน (สอดคล้องกับตัวบ่งชี้ที่ 2)
3. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณและการเงิน ของหน่วยงาน (สอดคล้องกับตัวบ่งชี้ที่ 2)
4. ผลลัพธ์ด้านบริการลูกค้า และพันธกิจของหน่วยงาน (สอดคล้องกับตัวบ่งชี้ที่ 3)
5. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงานของหน่วยงาน (สอดคล้องกับตัวบ่งชี้ที่ 6)
6. ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (สอดคล้องกับตัวบ่งชี้ที่ 6)
7. ผลลัพธ์ด้านการบริหารจัดการเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก (สอดคล้องกับตัวบ่งชี้ที่ 6)
8. ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มต่าง ๆ (สอดคล้องกับตัวบ่งชี้ที่ 3)
9. ผลลัพธ์ด้านความผูกพันระหว่างหน่วยงานกับผู้รับบริการกลุ่มต่าง ๆ (สอดคล้องกับตัวบ่งชี้ที่ 3)
10. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรของหน่วยงาน (สอดคล้องกับตัวบ่งชี้ที่ 5)

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมิน (RMUTL-EP) หน่วยงานสนับสนุน 2567

เกณฑ์การให้คะแนน :

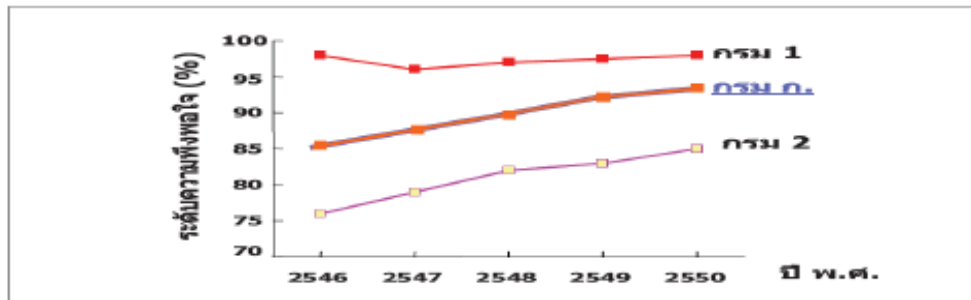
คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
<ul style="list-style-type: none"> - มีการรายงานแต่ไม่ครบทุกประเด็น 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการรายงานครบทุกประเด็นที่สอดคล้องกับระบบและกลไกที่วางไว้ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการรายงานครบทุกประเด็นที่สอดคล้องกับระบบและกลไกที่วางไว้ - มีการแสดงผลการดำเนินงานที่มีแนวโน้มที่ดีขึ้นในบางประเด็น 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการรายงานครบทุกประเด็นที่สอดคล้องกับระบบและกลไกที่วางไว้ - มีการแสดงผลการดำเนินงานที่มีแนวโน้มที่ดีขึ้นในบางประเด็น - มีข้อมูลเปรียบเทียบกับหน่วยอื่นและมีแนวทางการปรับปรุงหน่วยงานที่ชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการรายงานครบทุกประเด็นที่สอดคล้องกับระบบและกลไกที่วางไว้ - มีการแสดงผลการดำเนินงานที่มีแนวโน้มที่ดีขึ้นทุกประเด็น - มีข้อมูลวิเคราะห์เปรียบเทียบกับหน่วยภายนอกและมีการปรับปรุ้กระบวนการดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง - มีผลลัพธ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าสอดคล้องผลลัพธ์กระบวนการสำคัญ

ตัวอย่างการตอบคำถามตัวบ่งชี้ที่ 7

รูปแบบการตอบคำถาม:หมวด7



ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลสัมฤทธิ์	ผลสัมฤทธิ์เทียบกับเป้าหมาย (+/-)	ผลสัมฤทธิ์ในช่วง 3 ปี			ลักษณะแนวโน้ม (+/-)	องค์กร/กระบวนการที่เปรียบเทียบ	ผลการเปรียบเทียบ (+/-)
				2548	2549	2550			
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	94%	94 %	+	88%	93%	94%	+	กรม 1 กรม 2	- +



เพื่อช่วยในการติดตามแนวทางการให้คะแนน ควรอธิบาย

กราฟ ดังนี้

- กรม ก. มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปัจจุบันอยู่ที่ 94% มีแนวโน้มการปรับปรุงที่ดีขึ้นทุกปี ตั้งแต่ปี 2546 - 2550
- ระดับเทียบเคียง กรม 1 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปัจจุบันดีที่สุดในที่เทียบเคียง อยู่ที่เกือบ 100% และรักษาระดับไว้ได้อย่างคงที่
- ระดับเทียบเคียง กรม 2 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปัจจุบันอยู่ที่ 85% แม้จะมีแนวโน้มการปรับปรุงที่ดีขึ้นทุกปี แต่ยังคงต่ำกว่ากรม ก.

แบบตาราง

แบบกราฟ

แบบคำอธิบายกราฟ

การประเมินผลลัพธ์: LeTCI

Level : ระดับของผลการดำเนินการปัจจุบันเทียบกับเป้าหมาย

Trend : แนวโน้มของข้อมูลที่ดีขึ้น

Comparison : ผลการดำเนินการขององค์กรเปรียบเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือ ระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม

Integration : การเชื่อมโยงของตัววัดผลต่าง ๆ (แสดงผลตามกลุ่มที่จำแนกไว้) กับผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ลูกค้า ตลาด กระบวนการและแผนปฏิบัติการที่สำคัญ ๆ ที่ได้ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการต่าง ๆ (ในหมวด 1-6)

การประเมินผลลัพธ์ LeTCI

Levels(ระดับ)

ระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเมื่อเทียบกับเป้าหมาย

Trend (การนำไปปฏิบัติ)

การเปลี่ยนแปลงของผลลัพธ์ระดับและแนวโน้มดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง (3 จุด)

Comparison (การเปรียบเทียบ)

เปรียบเทียบผลกับตัวเปรียบเทียบหรือตัวเทียบเคียงที่เหมาะสม
(คู่แข่ง ภายในอุตสาหกรรม Best-in-class องค์กรตัวอย่าง ภายในกลุ่ม)

Integration(การบูรณาการ):

มีผลลัพธ์ที่สำคัญตามบริบทองค์กร และจำแนกตามกลุ่มที่จัดไว้
(เช่น ตามกลุ่มลูกค้า บุคลากร กระบวนการ และกลุ่มหลักสูตรและบริการที่สำคัญ)

การประเมินผลลัพธ์ LeTCI

การรายงานผลลัพธ์ที่มีประสิทธิผล

- **ระดับ (Le)** ผลการดำเนินการ ควรรายงานใน**มาตราวัด**ที่สื่อความหมายได้ชัดเจน
- **แนวโน้ม (T)** เพื่อแสดงทิศทางของผลลัพธ์ อัตราการเปลี่ยนแปลง และขอบเขตของการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ
- **การเปรียบเทียบ (C)** เพื่อแสดงผลลัพธ์เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่เลือกมาอย่างเหมาะสม
- **การบูรณาการ (I)** เพื่อแสดงว่ามีการรายงาน**ผลลัพธ์ที่สำคัญ**ทั้งหมด และ**จำแนกตามกลุ่ม**ที่จัดไว้ เช่น ตามกลุ่มลูกค้า บุคลากร กระบวนการและกลุ่มสายผลิตภัณฑ์ที่สำคัญ เป็นต้น

ตัวอย่างการประเมินกระบวนการ

ก. Process Strength

- ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคม โดยคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคม ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักในการออกแบบอัตลักษณ์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว พัฒนาเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตของชุมชน อีกทั้งมีความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เช่น เทศบาล นครปฐม บริษัทไปรษณีย์ไทย องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ในการออกแบบเพื่อยกระดับ/เพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์

ข. Process OFI

- แนวทางในการดำเนินงานเกือบทุกเรื่อง ยังไม่แสดงให้เห็นถึงความเป็นระบบที่มีรายละเอียดของขั้นตอนที่ชัดเจน ผู้รับผิดชอบ กรอบเวลาในการดำเนินงาน ตัววัดความสำเร็จ รวมถึงการทบทวนผลการดำเนินการและการปรับปรุง
- คณะฯ ยังไม่แสดงให้เห็นถึงการดำเนินการตามมุมมองเชิงระบบในการจัดการให้ทุกภาคส่วนของคณะฯ มุ่งไปในทางเดียวกัน เพื่อให้องค์ประกอบต่างๆ ของคณะฯ มีความสอดคล้องซึ่งกันและกัน เช่น การบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการและตัววัดความสำเร็จ อาจยังไม่สามารถนำพาคณะฯ ไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดได้

ตัวอย่างการประเมินผลลัพธ์

ค. Result Strength

- ผลลัพธ์การดำเนินงานของคณะฯ บางเรื่องมีแนวโน้มที่ดี แสดงถึงการมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่ส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น อัตราการคงอยู่ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้สำเร็จการศึกษาที่จบการศึกษาตามหลักสูตรภายในระยะเวลาที่กำหนดในระดับปริญญาตรี อัตราการออกกลางคันของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ในหลักสูตรปริญญาเอก ชีตความสามารถของบุคลากรในประเด็นบทความวิจัยที่ได้รับการเผยแพร่ในวารสาร/ฐานข้อมูลระดับนานาชาติ การรับรองมาตรฐานในด้านหลักสูตรที่ได้รับการรับรองผลการประเมินคุณภาพตั้งแต่ระดับ 3.01 คะแนนขึ้นไป งบประมาณเงินรายได้ที่จัดสรรให้กองทุนวิจัยและสร้างสรรค์

ง. Result OFI

- ผลลัพธ์ส่วนใหญ่มีแนวโน้มไม่สม่ำเสมอ ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าในเกือบทุกตัวชี้วัด ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า เช่น ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอน ความพึงพอใจของผู้รับบริการทางวิชาการต่อกระบวนการให้บริการและต่อประโยชน์จากบริการ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรทั้งในด้านอัตรากำลัง ชีตความสามารถและการพัฒนาบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล เช่น หลักสูตรที่มีความพร้อมในการเผยแพร่หลักสูตรที่มีคุณภาพตามกรอบ TQF โครงการบริการวิชาการที่คณะฯ ดำเนินการเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนและสังคม ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด ในเกือบทุกตัวชี้วัด

