



รายงานการตรวจประเมิน

(Feedback Report)

ด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

วันที่ 30 เดือน กันยายน พ.ศ. 2562

ประจำปีการศึกษา 2561
(1 มิถุนายน 2561 – 31 พฤษภาคม 2562)

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

ลำดับ	คณะกรรมการ	ตำแหน่ง	สังกัด
1.	ดร.ภavana กิตติวิมลชัย	ประธานกรรมการ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นวลฉวี แสงชัย	กรรมการ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ลิ้มทอง พรหมดี	กรรมการ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สารบัญ

	หน้า
โครงร่างองค์กรโดยย่อ	ค
ส่วนที่ 1 วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ	1
ส่วนที่ 2 ผลการตรวจประเมินคุณภาพในภาพรวม (Key Theme)	2
ส่วนที่ 3 รายละเอียดผลการตรวจประเมินคุณภาพแยกรายหมวดและหัวข้อ	4
ส่วนที่ 4 ตารางสรุปผลการประเมินคุณภาพ (Band Number)	14

โครงสร้างองค์กรโดยย่อ

Key factor

หัวข้อ	ข้อมูล
1. หลักสูตรและโปรแกรมการศึกษา	จัดบริการที่สำคัญแยกตามพันธกิจของหน่วยงาน ดังแสดงในตาราง OPk(1) มีหน่วยงาน 5 หน่วยงาน ได้แก่ 1)งานอำนวยการ 2)งานบริหารทรัพยากร 3)งานบริการการศึกษา 4)งานสหกิจศึกษา 5)ศูนย์วิจัยและพัฒนาใหม่ราชชมงคลอีสาน และ 6)ศูนย์บริการทางวิชาการและทดสอบ
2. วิสัยทัศน์/ ค่านิยม/ พันธกิจ	วิสัยทัศน์ : สนับสนุนการจัดการศึกษา พัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศ
	ค่านิยม : ร่วมแรงร่วมใจ พร้อมให้บริการ สร้างงานคุณภาพ
	พันธกิจ : 1. มุ่งมั่นให้บริการและสนับสนุนตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย 2. บริหารจัดการทรัพยากรอย่างเป็นระบบ คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด โดยยึดหลักธรรมาภิบาล
3. สมรรถนะหลัก	เชี่ยวชาญด้านบริการและบริหารทรัพยากรอย่างมีคุณภาพ
4. บุคลากร	จำนวน 100 คน เป็นลูกจ้างเงินรายได้ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46 มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 36 คน มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี มีอายุงานเฉลี่ยน้อยกว่า 5 ปี รองลงมาคือพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43 ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีอายุอยู่ในช่วง 30-40 ปี และมีอายุงานเฉลี่ย 5-10 ปี
5. สินทรัพย์	มีห้องปฏิบัติการ อาคารสำนักงาน และมีระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน ดังแสดงในตาราง OP1k(4)-1 อาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญ
	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบการบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP) 2. ระบบรายงานเงินเดือน (E-Slip) 3. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) 4. ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน (ESS) 5. ระบบรับสมัครนักศึกษา (E-Admission) 6. ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ 7. ระบบจองห้องประชุมออนไลน์ 8. ระบบจองยานพาหนะออนไลน์ 9. ระบบติดตามโครงการออนไลน์ (OPT) 10.ระบบออกใบเสร็จ (RIS) 11. ระบบการจัดการฐานข้อมูลหอพักออนไลน์ (DMS) 12. ระบบกิจกรรมนักศึกษา 13. ระบบการจัดฝึกอบรมใบอนุญาตขับรถ 14. ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (EGP) 15. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST 16. ระบบกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (E-Student loan) 17. ระบบบำเหน็จบำนาญ 18. ระบบประกันสังคม 19. ระบบประเมินความพึงพอใจออนไลน์ 20. ระบบรายงานเงินเดือน (E-Slip)
6. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	ด้านการบริการตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย เช่น ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เรื่อง อัตราค่าบำรุงการศึกษา ค่าลงทะเบียนเรียนและค่าธรรมเนียมการศึกษา <u>ด้านบริหารทรัพยากร</u> เช่น ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยเรื่องที่เกี่ยวข้อง ระเบียบมหา

หัวข้อ	ข้อมูล
	วิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยการบริหารการเงินและทรัพย์สิน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561
7. โครงสร้างองค์กร	ผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุด ภายใต้การควบคุมกำกับโดยตรงอธิการบดี และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์
8. ผู้เรียน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิต ผู้ปกครอง ศิษย์เก่า
9. ความต้องการ และความคาดหวัง	ระดับ ปวส. ระดับปริญญาตรี <u>บัณฑิตศึกษา</u> (ต้องการ สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร โอกาสได้งานทำสูง มีหนังสือหลากหลายประเภทที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า ระบบอินเตอร์เน็ตความเร็วสูง ครอบคลุมทุกพื้นที่ เข้าใช้งานง่าย บริการที่สะดวก รวดเร็ว ความปลอดภัยด้านในทุกด้าน) <u>บุคลากร</u> (ต้องการ เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ เกี่ยวกับการศึกษา และอุปกรณ์ที่ทันสมัยเอื้อต่อการปฏิบัติงาน ที่พักอาศัยที่เพียงพอ และสนับสนุนงบประมาณในการซ่อมแซมที่พักสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ความปลอดภัย การเรียนรู้ การฝึกอบรม ประชุม สัมมนาและกิจกรรมต่าง ๆ ทุนการศึกษาต่อ ทุนวิจัย บริการที่สะดวก รวดเร็ว ช่องทางการสื่อสารที่รวดเร็ว เข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมายโดยทั่วกัน อัตราค่าเช่าอาคาร สถานที่ ในราคาที่เหมาะสม ช่องทางการสื่อสารที่รวดเร็ว เข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมายโดยทั่วกัน ความร่วมมือ กิจกรรม/โครงการต่าง ๆ องค์ความรู้/หลักสูตรในการฝึกประสบการณ์ระยะสั้น-ระยะยาว <u>ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิต</u> (ต้องการ บัณฑิตมีความรู้ความสามารถด้านวิชาการ และมีคุณธรรม จริยธรรม บัณฑิตมีความพร้อมในการเรียนรู้งาน สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และมีความสามารถในการสื่อสาร) <u>ผู้ปกครอง</u> (บุตรหลานได้รับอนุมัติเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา เพื่อบรรเทาค่าใช้จ่ายระหว่างเรียน บุตรหลานสำเร็จการศึกษาในหลักสูตรที่มีคุณภาพ มีงานทำ และมีรายได้ตามคุณวุฒิ บุตรหลานได้รับการบ่มเพาะวินัย คุณธรรมจริยธรรม) <u>ศิษย์เก่า</u> (มีเครือข่ายศิษย์เก่า และได้รับข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงาน มีโอกาสเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ผ่านกิจกรรม/โครงการ งานวิชาการ และการยกย่องเชิดชูเกียรติ)
10. ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ และข้อกำหนดที่สำคัญ	ผู้ส่งมอบ : ผู้ปกครอง โรงเรียน/วิทยาลัย ผู้ให้ทุนการศึกษา ตัวแทนจำหน่าย/บริษัท/ห้างหุ้นส่วน/สถานประกอบการ/ร้านค้า สถาบันทางการเงิน หน่วยงานภาครัฐ และเอกสาร/ชุมชนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ คู่ความร่วมมือ : คณะในสังกัดมทร.อีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ สถาบันทดสอบทางการศึกษา ระดับชาติ ด้านอาชีวศึกษา ธนาครกรุงไทย สาขาสุรินทร์ สถานีตำรวจภูธรเมืองสุรินทร์ องค์การบริหารส่วนตำบลนอกเมือง จังหวัดสุรินทร์ โรงพยาบาลสุรินทร์ คลังจังหวัดสุรินทร์ สำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ กองกำลังสุรนารี พัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์ กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ
11. ลำดับในการแข่งขัน	1)สำนักงานอธิการบดี 2)สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 3)สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 4)สำนักงานวิทยาเขตขอนแก่น 5)สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร 6)สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ และ 7)สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
12. การเปลี่ยนแปลง ความสามารถในการแข่งขัน	<ul style="list-style-type: none"> - สภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้นด้านการบริการของหน่วยงานภายในและภายนอก ทำให้หน่วยงานต้องปรับกระบวนการใหม่ๆ เพื่อตอบสนองผู้เรียนและลูกค้ายุคใหม่ได้ตรงกับความต้องการและความคาดหวัง - ความคาดหวังมาตรฐานการบริการของผู้รับบริการที่สูงขึ้น - การปรับโครงสร้างการบริหารงาน และการปรับเปลี่ยนผู้ดำรงตำแหน่งทางบริหาร - การเปิดเสรีทางการศึกษา เพื่อรองรับประชาคมอาเซียน ทำให้มีสถาบันที่เปิดสอนในหลักสูตรใกล้เคียงกันเพิ่มมากขึ้น ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษา - การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร ทำให้มีการเปลี่ยนวิสัยทัศน์และนโยบายการพัฒนาหน่วยงานใหม่ ส่งผลให้กระบวนการทำงานขาดความต่อเนื่อง

หัวข้อ	ข้อมูล
	<ul style="list-style-type: none"> - การโยกย้ายปรับเปลี่ยนบุคลากรให้ตรงสายงาน ทำให้บุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์ในด้านนั้น ๆ ต้องเริ่มปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบใหม่ - ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วส่งผลต่อการดำเนินการในทุกพันธกิจ ทำให้หน่วยงานต้องใช้งบประมาณในการพัฒนาเทคโนโลยีที่สูงขึ้น - การชะลอตัวในการเติบโตของเศรษฐกิจและการลดงบประมาณ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานตามพันธกิจ จึงเป็นปัจจัยทำให้หน่วยงานต้องปรับตัวโดยการพึ่งพาตนเองและเพิ่มรายได้จากการบริหารสินทรัพย์ เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่ได้ - แนวคิด ทิศทาง นโยบายรัฐบาล กฎ ระเบียบ และแผนด้านต่าง ๆ ของประเทศและหน่วยงานต้นสังกัดมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
13. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ	ข้อมูลจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน รายงานประจำปี เสียงของลูกค้า สารสนเทศจากเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ (Facebook, Line)
14. ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	<p>ด้านพันธกิจ: พัฒนาระบบการทำงานด้านการให้บริการ Smile office พัฒนาระบบและกลไกการกำกับองค์กรที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล</p> <p>ด้านปฏิบัติการ : พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อตอบสนองผู้รับบริการ</p> <p>ด้านบุคลากร : พัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการบุคลากรของหน่วยงาน</p> <p>ด้านการบริหารทรัพยากร : พัฒนาการบริหารจัดการองค์กรด้วยระบบประกันคุณภาพพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการสินทรัพย์ พัฒนาและปรับปรุงอาคารสถานที่ ภูมิทัศน์และการบริหารจัดการพื้นที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม</p> <p>ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีแนวปฏิบัติที่ดี และมีงานวิจัยเพื่อพัฒนาการ บริการ เพื่อสร้างความเข้มแข็งขององค์กร - มีกระบวนการที่รักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ - บุคลากรมีความพร้อมในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสูง และมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ - ผู้บริหารทุกระดับ มีการปกครอง การบริหารจัดการที่ดี และการควบคุมดูแลกิจการต่าง ๆ ตามหลักธรรมาภิบาล 10 ประการ อย่างเคร่งครัด - ภาพลักษณ์ที่ดีของผู้บริหาร และความมีชื่อเสียงของหน่วยงาน - ผู้บริหารมีความเห็นสอดคล้องและสนับสนุนงบประมาณดำเนินโครงการ/กิจกรรม - บุคลากรมีทักษะในการพัฒนาระบบ IT - ระบบโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT ของมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพสูง - บุคลากรมีทัศนคติเชิงบวกต่องานประกันคุณภาพการศึกษา และมีผู้รับผิดชอบชัดเจน - นำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เลิศ (EdPEX) มาใช้ - มีคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (PM) ตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 - มีโครงการ/กิจกรรม และงบประมาณที่ส่งเสริมสนับสนุนในการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ ครอบคลุมสมรรถนะทุกด้าน - นโยบายการสนับสนุนทุน R2R ขององค์กร - บุคลากรมากกว่าร้อยละ 60 มีความพร้อมเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น - องค์กรมีโครงสร้างพื้นฐาน ทำเลที่ตั้ง ที่เอื้อต่อการบริหารจัดการพื้นที่เพื่อสร้างรายได้ - มีระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการสินทรัพย์ที่เหมาะสม สะดวกต่อการใช้งาน - โครงการ Green University, กิจกรรม 7ส - มีหน่วยงานภาครัฐและเอกชนให้การสนับสนุนการทำงาน เครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็ง
15. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนปรับปรุงกระบวนการให้บริการ โดยปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ - ปรับโครงสร้างการบริหารงานให้มีความคล่องตัวในการดำเนินงาน - ประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

หัวข้อ	ข้อมูล
	<ul style="list-style-type: none"> - ขับเคลื่อนการดำเนินงานด้วยค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร - นำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดผลการดำเนินงาน - จัดฝึกอบรมบุคลากรเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน - จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ - ปรับปรุงพัฒนาระบบสารสนเทศของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ - แต่งตั้งผู้รับผิดชอบกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์ฯ อย่างต่อเนื่อง และรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงทราบ - บริหารงานด้วยระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001

ส่วนที่ 1

วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ได้สารสนเทศในการพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อยกระดับผลการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ
3. เพื่อประเมินระดับการพัฒนาและศักยภาพของหน่วยงานที่ได้นำเกณฑ์ EdPEX มาใช้เพื่อการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ

แนวทางที่ใช้ในการตรวจประเมินคุณภาพ

การตรวจประเมินครั้งนี้มีการพิจารณาผลการดำเนินงานจากการวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเองของสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ รวมทั้งการสัมภาษณ์ผู้บริหาร บุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้อง

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

ลำดับ	คณะกรรมการฯ	สังกัด
1.	ดร.ภาวนา กิตติวิมลชัย	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นवलฉวี แสงชัย	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ลิ้มทอง พรหมดี	มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ส่วนที่ 2

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Key Themes)

1. Process Strength

- ผู้บริหารมีแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วม รวมทั้งมีการสื่อสารถ่ายทอดสู่ไปการปฏิบัติอย่างทั่วถึง มีการควบคุม กำกับ ติดตามและประเมินผลสำเร็จอย่างต่อเนื่อง ผ่านการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ
- สำนักงานเริ่มมีแนวทางการรับฟังเรียนรู้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การสำรวจความต้องการ การจัดกิจกรรมประชุมสัมมนา และการใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์
- สำนักงานฯมีแนวทางในสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ ตามระเบียบของมหาวิทยาลัยตามขั้นตอนการทำงาน (PM-35) โดยมีแนวทางในการรักษาบุคลากรใหม่ เช่น การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ ผู้บริหารพบปะและแนะนำบุคลากรใหม่ การสอนงานเรียนรู้งานโดยรุ่นพี่ ชี้แจงสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ตาม
- สำนักงานฯ มีแนวทางในการออกบริการและกระบวนการโดยใช้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 และจำแนกกระบวนการหลักโดยพิจารณาจากพันธกิจหลักของหน่วยงาน

2. Process OFI

- การประเมินผลการแม้ว่าจะมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ระดับสูงในแต่ละระดับ แต่ไม่พบหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงการนำผลการประเมินดังกล่าวไปปรับปรุงประสิทธิภาพของผู้นำแต่ละคน รวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการนำองค์กร การนำผลการประเมินไปปรับปรุงประสิทธิภาพดังกล่าวจะเอื้อต่อความสามารถในการตอบสนองความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อองค์กร
- กระบวนการวางยุทธศาสตร์ สำนักฯไม่ได้แสดงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ รวมถึง ประสิทธิภาพของวิธีการนำความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ มาใช้ใน
- การให้ความสำคัญกับลูกค้า สำนักงานไม่ได้แสดงแนวทางในการประเมินความไม่พึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม เพื่อให้ได้สารสนเทศไปปรับปรุงบริการ รวมทั้งการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า จำแนกตามกลุ่มต่าง ๆ
- การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ไม่พบการแสดงตัวอย่างในการนำเอาสารสนเทศที่ได้จากการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานไปปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม
- การมุ่งเน้นบุคลากร ไม่ชัดเจนว่ามีวิธีการประเมินขีดความสามารถของบุคลากรอย่างไร การประเมินขีดความสามารถของบุคลากรอย่างเหมาะสม จะทำให้สำนักงานฯ มีข้อมูลที่ถูกต้องในการตัดสินใจ วางแผนการสนับสนุนบุคลากรตามทักษะที่ต้องการ เพื่อนำองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนด
- การออกแบบบริการและกระบวนการไม่ครอบคลุมทุกพันธกิจตามที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์การไม่พบการออกแบบกระบวนการทำงานหลักกระบวนการสนับสนุนตัวชี้วัดความคืบหน้า (leading indicator) และตัวชี้วัดกระบวนการ (lagging indicator)การดำเนินการดังกล่าวจะส่งเสริมให้สำนักงานบรรลุพันธกิจตามที่กำหนดไว้

3. Result Strength

- ผลลัพธ์หลายตัวมีแนวโน้มที่ดี เช่นจำนวนองค์ความรู้และแนวปฏิบัติที่ดีที่ได้รับรางวัล จำนวนโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน จำนวนกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการรักษาความปลอดภัย จำนวนเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัฒนานักศึกษา เป็นต้น

4. Result OFI

- ผลลัพธ์ด้านกระบวนการที่ไม่ได้แสดง ได้แก่ ผลลัพธ์ของกระบวนการทำงานหลักตามพันธกิจที่ระไว้ในหมวด 6
- ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าที่ไม่ได้แสดง ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น ผู้ปกครอง ผู้ประกอบการ ผู้ใช้บัณฑิต ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ
- ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่ไม่ได้แสดง ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากรแต่ละกลุ่ม ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรแต่ละกลุ่ม
- ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร เช่น ผลลัพธ์การนำเอายุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ ด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ
- ผลลัพธ์ด้านการเงินและส่วนตลาด เช่น การควบคุมต้นทุนในด้านต่างๆ การบริหารสินทรัพย์

ส่วนที่ 3

รายละเอียดผลการตรวจประเมินคุณภาพแยกรายหมวดและหัวข้อ

หมวด 1 การนำองค์กร (120 คะแนน)

หัวข้อที่ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง(ผลการประเมิน 15 %)

จุดแข็ง (Strengths)

- 1) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดและทบทวนวิสัยทัศน์ และมีการถ่ายทอดโดยบูรณาการการมีส่วนร่วมของผู้บริหารทุกระดับ มีการทบทวนวิสัยทัศน์และค่านิยมทุกปี รวมทั้งมีการควบคุม กำกับ ติดตาม และประเมินผลสำเร็จผ่านการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ นอกจากนี้ผู้บริหารระดับสูงยังได้แสดงความมุ่งมั่นต่อค่านิยม ตามตารางที่ 1.1ก (1)-2
- 2) ผู้บริหารใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายตามตารางที่ 1.1ก (1)-1 และตารางที่ 1.1ข (1)-1 ไปยังผู้กลุ่มเป้าหมาย เช่น การประชุมในทุกระดับ การอบรม สัมมนา หนังสือแจ้งเวียน ป้ายโปสเตอร์ ต่าง ๆ การใช้ Social media เพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม
- 3) ผู้บริหารระดับสูงประพฤติตนตามระเบียบของกฎหมายและหลักจรรยาบรรณของราชการอย่างเคร่งครัด และมีการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกต้องกฎหมายและมีจริยธรรม ตามตารางที่ 1.1ก (2)-1

โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

- 1) แม้ว่าผู้บริหารระดับสูงจะมีการสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมสู่บุคลากร แต่ไม่พบหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูงดำเนินการอย่างเป็นระบบในการส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการสื่อสารโดยตรงไปตรงมา รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรที่ทำให้ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิต ผู้ปกครอง ศิษย์เก่า รวมทั้งผู้รับบริการอื่นๆ ได้รับประสบการณ์ที่ดีอยู่เสมอ
- 2) แม้ว่าผู้บริหารระดับสูงจะมีการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกต้องกฎหมายและมีจริยธรรม แต่ยังไม่ได้แสดงว่าระบบดังกล่าวมีประสิทธิภาพ เช่น ไม่พบการมีมาตรการเชิงรุก กระบวนการสอดส่องดูแลที่เป็นรูปธรรม รวมถึงการคาดการณ์ที่สำคัญเพื่อการป้องกัน กระบวนการที่มีประสิทธิภาพเหล่านี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความรับผิดชอบต่อสังคม
- 3) ไม่ชัดเจนว่าผู้บริหารระดับสูงดำเนินการเพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง และกำกับ ดูแลอย่างไรตามที่ได้ระบุไว้ในตารางที่ 1.1ก (3)-1 รวมถึงได้พิจารณาถึงปัจจัยที่อาจเกี่ยวข้องหรือไม่ เช่น ระบบงาน บุคลากร ความคล่องตัว เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน เพื่อให้เกิดความสำเร็จทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรในการ “สนับสนุนการศึกษา พัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศ

หัวข้อที่ 1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม(ผลการประเมิน 10 %)

จุดแข็ง (Strengths)

- 1) สำนักงาน มีระบบการกำกับดูแลองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล 10 ประการ มีการประเมินผลผู้บริหารระดับสูงตามตารางที่ 1.2ก (2)-1
- 2) สำนักงาน มีการดำเนินการให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคมและความผาสุกของสังคม โดยจัดทำกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ หลายด้านตามตารางที่ 1.2ค (1)-1

โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

- 1) แม้ว่าจะมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ระดับสูงในแต่ละระดับ แต่ไม่พบหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงการนำผลการประเมินดังกล่าวไปปรับปรุงประสิทธิผลของผู้นำแต่ละคน รวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการนำองค์กร การนำผลการประเมินไปปรับปรุงประสิทธิภาพดังกล่าวจะเอื้อต่อความสามารถในการตอบสนองความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อองค์กร
- 2) แม้ว่าสำนักงาน จะสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ โดยมีหลายโครงการที่สนับสนุนหรือส่งเสริม แต่ยังไม่ได้แสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลในการดำเนินการดังกล่าว เพื่อให้เป็นที่พึงของชุมชนสำคัญอย่างแท้จริง การมีระบบที่มีประสิทธิผลดังกล่าวจะเอื้อต่อการตอบสนองความท้าทาย ด้านพันธกิจ (พัฒนากระบวนการทำงานด้านการให้บริการ Smile office พัฒนาระบบและกลไกการกำกับองค์กรที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล) ด้านปฏิบัติการ (พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อตอบสนองผู้รับบริการ) ด้านบุคลากร(พัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการบุคลากรของหน่วยงาน) และด้านการบริหารทรัพยากร(พัฒนาการบริหารจัดการองค์กรด้วยระบบประกันคุณภาพ)

หมวด 2 กลยุทธ์ (85 คะแนน)

หัวข้อที่ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (ผลการประเมิน 10 %)

จุดแข็ง (Strengths)

- 1) สำนักงาน จัดทำแผนบริหารสำนักงาน แบ่งเป็น 2 ระยะคือ แผนระยะยาว 5 ปี และแผนปฏิบัติการระยะสั้น 1 ปี โดยมีกระบวนการตามคู่มือการทำงาน(PM 26) และ ตารางที่ 2.1ก(1)-1
- 2) สำนักงาน กำหนดระบบงานที่สำคัญโดยมีกระบวนการทำงานเป็น 3 กลุ่มคือ ระบบงานหลักตามพันธกิจหลัก 2 ด้าน ระบบสนับสนุนและระบบการบริหาร ตามรูปภาพที่ 2.2 ก(4)-4

โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

- 1) สำนักงาน กำหนดระบบงานที่สำคัญโดยมีกระบวนการทำงานเป็น 3 กลุ่มคือ ระบบงานหลักตามพันธกิจหลัก 2 ด้าน ระบบสนับสนุนและระบบการบริหาร แต่ไม่ได้แสดงประสิทธิผลว่าการตัดสินใจเรื่องระบบงานได้คำนึงถึงสมรรถนะหลัก รวมถึง วิธีการที่สำนักงานกำหนดสมรรถนะหลักและระบบงานในอนาคต
- 2) สำนักงานไม่ได้แสดงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ รวมถึง ประสิทธิภาพของวิธีการนำความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของสำนักงานมาใช้ในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์
- 3) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ 4 มิติ ตามรูปภาพที่ 2.1ก(3)-1 แต่ไม่ได้แสดงประสิทธิผลว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสำนักงานสามารถใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลัก โอกาสเชิงกลยุทธ์ การสร้างสมดุลเรื่องกรอบระยะเวลาทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึง การเปลี่ยนแปลงสำคัญ

หัวข้อที่ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (ผลการประเมิน 10 %)

จุดแข็ง (Strengths)

- 1) สำนักฯ มีแนวทางในการแปลงวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ไปสู่แผนปฏิบัติการ มีการกำหนดค่าเป้าหมายหรือตัววัดที่สำคัญ (7 ตัวชี้วัด) ของแผนปฏิบัติการที่ใช้ติดตามความสำเร็จของแผน รวมทั้งมีการกำหนดค่าคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์เพื่อผลักดันให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์

โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

- 1) สำนักฯ ไม่แสดงแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นระยะยาวที่สำคัญ ประสิทธิภาพของการนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ รวมถึงการถ่ายทอดไปยังผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่สำคัญเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ
- 2) สำนักฯ ไม่ได้แสดงประสิทธิผลของการจัดสรรทรัพยากร วิธีการจัดการความเสี่ยง แผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่จะสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึง แผนดังกล่าวที่เน้นถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อบุคลากรและการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นต่อความต้องการด้านขีดความสามารถของบุคลากรและอัตราค่าจ้าง
- 3) สำนักฯ ไม่ได้แสดงประสิทธิผลในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้มีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ จะมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำ ปรับแผนและนำแผนใหม่ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

หมวด 3 ลูกค้ำ (85 คะแนน)

หัวข้อที่ 3.1 เสียงของลูกค้ำ (ผลการประเมิน15%)

จุดแข็ง (Strengths)

- 1) สำนักงานได้กำหนดช่องทางการรับฟังตามกลุ่มลูกค้ำ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้ำในอนาคต รวมทั้งกำหนดสารสนเทศที่ได้จากการรับฟังและการนำไปใช้ประโยชน์ โดยใช้วิธีการหลากหลายและแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มตาราง 3.1ก(1)(2)-1

โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

- 1) สำนักงานไม่ได้แสดงผลการดำเนินการตามแนวทางรับฟังเสียงของลูกค้ำและไม่ได้แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวทำให้สำนักงานบรรลุพันธกิจ รวมทั้งไม่ได้แสดงให้เห็นว่าได้มีการทบทวนระบบเพื่อนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 2) สำนักงานไม่ได้แสดงแนวทางในการประเมินความไม่พึงพอใจและความผูกพันของลูกค้ำแต่ละกลุ่ม เพื่อให้ได้สารสนเทศไปปรับปรุงบริการ

หัวข้อที่ 3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ (ผลการประเมิน10%)

จุดแข็ง (Strengths)

- 1) สำนักงานมีแนวทางกำหนดกระบวนการบริการ 5 ขั้นตอน คือ 1)ความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน
- 2) วิเคราะห์ถึงโอกาส คู่แข่ง และความน่าสนใจของบริการต่างๆ ทิศทางการเปลี่ยนแปลง 3) ผู้บริหารได้กำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์ ความท้าทาย ความได้เปรียบและโอกาสเชิงกลยุทธ์ 4) ออกแบบบริการใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและกลุ่มลูกค้ำอื่นในปัจจุบันและอนาคต 5) เปิดให้บริการและติดตามรับฟังเสียงของลูกค้ำตามวงรอบระยะเวลา

หัวข้อที่ 3.2 ความผูกพันของลูกค้า (ผลการประเมิน10%)

- 2) สำนักงานมีระบบสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ายื่น โดยพัฒนาช่องทางในการสืบค้นสารสนเทศด้านการสนับสนุนผู้เรียน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มเพื่อให้สามารถสืบค้นสารสนเทศที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการและสามารถติดต่อขอรับการสนับสนุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังแสดงในตาราง 3.1ก(2)-1 รวมทั้งมีการจำแนกผู้เรียนและลูกค้าตามพันธกิจดังตาราง 3.2ก(3)-1 และมีกิจกรรมที่ส่งเสริมกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ของผู้เรียนและลูกค้ายื่นตามตาราง 3.1ข(1)-1

โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

- 1) สำนักงานไม่ได้แสดงผลการดำเนินการเรื่องการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแนวทางที่วางไว้
- 2) สำนักงานไม่ได้แสดงระบบและแนวทางในการนำความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ายื่นตามที่แสดงในโครงสร้างองค์กรใช้เป็นเครื่องมือในการทำให้เกิดความผูกพัน
- 3) สำนักงานมีแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน แต่ไม่ชัดเจนว่ามีการจัดการข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและเหมาะสม รวมทั้งได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและผู้ร้องเรียนได้รับความพึงพอใจ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (90 คะแนน)

หัวข้อที่ 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (ผลการประเมิน 10%)

จุดแข็ง (Strengths)

- 1) สำนักงานมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่มีผลผลักดันให้บรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ มีกระบวนการติดตามและวัดผลการดำเนินการและมีการติดตามผลทุกไตรมาส มีระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้เพื่อการบริหารด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริหารจัดการด้านบุคลากร งบประมาณ แผนปฏิบัติการ จากระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และจากระบบสารสนเทศของวิทยาเขตสุรินทร์ ที่สร้างและพัฒนาขึ้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เพียงพอ ถูกต้อง ชัดเจน และใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลจริง

โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

- 1) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบหรือการแสดงตัวอย่างในการนำเอาสารสนเทศที่ได้จากการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานไปปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม
- 2) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น การระบุเรื่องที่ต้องวิเคราะห์ เครื่องมือหรือวิธีการในการวิเคราะห์ การใช้ผลการวิเคราะห์ การจัดลำดับในการปรับปรุง
- 3) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการค้นหาหน่วยงานหรือหน่วยปฏิบัติการที่มีผลการดำเนินการที่ดีและค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของหน่วยงานเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

หัวข้อที่ 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (ผลการประเมิน10%)

จุดแข็ง (Strengths)

- 1) สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีวิธีการจัดการความรู้ที่ช่วยเสริมสมรรถนะหลักขององค์กร โดยใช้วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการแบ่งปันวิถีปฏิบัติที่เป็นเลิศภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง สามารถพัฒนาองค์ความรู้/แนวปฏิบัติที่ดีจนได้รับรางวัลและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ตามตาราง 4.2ก(1)
- 2) สำนักงานมีระบบกำกับดูแล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล รวมถึงการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ประมวลผล ดำเนินงานระบบฐานข้อมูลสารสนเทศให้มีความถูกต้องสมบูรณ์แม่นยำ รวมทั้งมีการรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ รวมทั้งมีการกำหนดสารสนเทศและผู้นำข้อมูลไปใช้รวมถึงระบบและระดับการเข้าถึงข้อมูลตามบทบาทการใช้งานระบบสารสนเทศตามตาราง 4.2ข(2)-1

โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

- 1) สำนักงานไม่ได้แสดงระบบการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมจากงานตามพันธกิจ
- 2) สำนักงานไม่ได้แสดงการประเมินประสิทธิภาพการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มี ในเรื่องความพร้อมใช้งานของระบบความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ การกำหนดสารสนเทศและการนำไปใช้ประโยชน์ ผลการประเมินจะช่วยให้สำนักงานสามารถพัฒนาปรับปรุงระบบให้ดียิ่งขึ้น

หมวด 5 บุคลากร (85 คะแนน)

หัวข้อที่ 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (ผลการประเมิน 10%)

จุดแข็ง (Strengths)

- 1) สำนักงานฯมีแนวทางในสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ ตามระเบียบของมหาวิทยาลัยตามขั้นตอนการทำงาน (PM-35) โดยมีแนวทางในการรักษาบุคลากรใหม่ คือ 1)กระบวนการรักษาบุคลากรใหม่ ประกอบด้วย การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ ผู้บริหารพบปะและแนะนำบุคลากรใหม่ การสอนงานเรียนรู้งานโดยรุ่นพี่ ชี้แจงสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ตามตาราง OP1ก(3)-2 2)การสื่อสารเพื่อสร้างความมีส่วนร่วมผ่านการฝึกอบรม ประชุมสัมมนา กลุ่ม Line บุคลากร 3)การพัฒนาความรู้ความสามารถตามเกณฑ์สมรรถนะที่ควรมีของแต่ละคน 4) ส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรด้วยโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน
- 2) สำนักงานมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมและปลอดภัย รวมทั้งดำเนินการตามนโยบายมหาวิทยาลัยสีเขียว (Green university)

โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

- 1) แม้ว่า สำนักงานฯ จะเริ่มมีแนวทางในการวิเคราะห์อัตรากำลังเพื่อทดแทนผู้เกษียณอายุราชการ การบรรจุบุคลากรใหม่ การคำนวณตามภาระงานใหม่ แต่ไม่ชัดเจนว่า มีวิธีการประเมินขีดความสามารถของบุคลากรอย่างไร การประเมินขีดความสามารถของบุคลากรอย่างเหมาะสม จะทำให้สำนักงานฯ มีข้อมูลที่ถูกต้องในการตัดสินใจ วางแผนการสนับสนุนบุคลากรตามทักษะที่ต้องการ เพื่อนำองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนด
- 2) สำนักงานฯมีการจัดสวัสดิการตามระเบียบมหาวิทยาลัยและกรมบัญชีกลาง แต่ไม่ชัดเจนว่าได้มีการวิเคราะห์ความต้องการของบุคลากรและจัดสวัสดิการให้เหมาะสมตามความต้องการอย่างไร การดำเนินการอย่างเป็นระบบอาจส่งผลให้การสนับสนุนบุคลากรมีประสิทธิผลและส่งเสริมความสำเร็จในการทำงาน
- 3) ไม่พบแนวทางอย่างเป็นระบบในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังที่กำลังเปลี่ยนแปลงไป โดยมีการดำเนินการเฉพาะการบริหารอัตรากำลังของงานสหกิจศึกษา การสกัดความรู้จากผู้เกษียณ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การมีระบบดังกล่าวจะช่วยทำให้มีการพัฒนาสมรรถนะ

หัวข้อที่ 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (ผลการประเมิน 10%)

และคุณภาพของบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในแต่ละด้านที่จะเกิดขึ้นในอนาคตที่กำลังเผชิญความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการบรรลุวิทัศน์

หัวข้อที่ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร (ผลการประเมิน 10%)

จุดแข็ง (Strengths)

- 1) สำนักงานฯ เริ่มมีแนวทางในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร การตรงต่อเวลา ทำงานเป็นทีม บริการด้วยรอยยิ้ม เปิดใจรับฟังข้อวิจารณ์ ดังแสดงในตาราง 5.2ก(1)
- 2) สำนักงานฯ เริ่มมีแนวทางในการพัฒนาบุคลากรโดยสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาในด้านต่างๆ ดังแสดงในตาราง 5.2ข(1)-1 กระบวนการเรียนรู้ และฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรทุกระดับ

โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

- 1) ไม่ชัดเจนว่าสำนักงานฯ มีวิธีการที่เป็นระบบอย่างไรในการกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันตามกลุ่มของบุคลากร รวมทั้งการนำเอาปัจจัยดังกล่าวไปตอบสนองเพื่อสนับสนุนให้เกิดความผูกพันและตรงกับปัจจัยความผูกพัน
- 2) ไม่ชัดเจนว่ามีวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมทั้งมีความเหมาะสมกับบุคลากรแต่ละกลุ่มอย่างไร การดำเนินการที่เป็นระบบจะทำให้ได้ข้อมูลและสารสนเทศที่สามารถนำมาปรับปรุงและส่งเสริมความผูกพันของบุคลากร
- 3) ไม่ชัดเจนว่าสำนักงานฯ มีแนวทางในการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างไร ในการนำเอาผลการประเมินไปพิจารณาค่าตอบแทน หลักเกณฑ์การให้รางวัล รวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมและมุ่งเน้นลูกค้ายุทธศาสตร์ต่างๆ
- 4) สำนักงานฯ ไม่ได้แสดงการพัฒนาบุคลากรและผู้นำอย่างเป็นระบบ เช่น การพัฒนาที่สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ซึ่งเป็นความต้องการของสำนักงานฯ เพื่อนำพาคอร์ปไปสู่วิสัยทัศน์ รวมทั้งวิธีการนำผลการประเมินการปฏิบัติงานรายบุคคลมาจัดทำแผนพัฒนาที่สอดคล้องกัน การดำเนินการที่เป็นระบบจะส่งเสริมให้บรรลุความสำเร็จของประเด็นยุทธศาสตร์

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (85 คะแนน)

หัวข้อที่ 6.1 กระบวนการทำงาน (ผลการประเมิน 10%)

จุดแข็ง (Strengths)

- 1) สำนักงานฯ มีแนวทางในการออกบริการและกระบวนการโดยใช้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ตามรูปภาพ 6.1ก(1) และตาราง 6.1ก(1)-1 และจำแนกกระบวนการหลักโดยพิจารณาจากพันธกิจหลักของหน่วยงาน
- 2) สำนักงานฯ เริ่มมีแนวทางในการนำเอากระบวนการไปสู่การปฏิบัติโดยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การกำหนดผู้รับผิดชอบ และมีตัวอย่างของการปรับปรุงกระบวนการ

หัวข้อที่ 6.1 กระบวนการทำงาน (ผลการประเมิน 10%)

โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

- 1) ไม่ชัดเจนว่ามีวิธีการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการอย่างไร รวมทั้งไม่พบผลลัพธ์ของการติดตามตัววัดของกระบวนการทั้ง **Leading indicator** และ **Lagging indicator** การดำเนินการที่เป็นระบบจะช่วยทำให้บรรลุพันธกิจในทุกด้าน
- 2) ไม่พบวิธีการในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนและไม่ได้แสดงกระบวนการสนับสนุน การดำเนินการดังกล่าวจะช่วยให้สนับสนุนให้กระบวนการทำงานหลักเป็นไปตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ
- 3) แม้สำนักงานฯ จะแสดงตัวอย่างของการปรับปรุงกระบวนการ แต่ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการปรับปรุงกระบวนการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดและตัวชี้วัดของกระบวนการ การดำเนินการดังกล่าวจะช่วยให้การปรับปรุงกระบวนการตอบสนองต่อข้อกำหนดของกระบวนการและความต้องการของผู้รับบริการ
- 4) ไม่พบแนวทางอย่างเป็นระบบที่สำนักงานฯ ใช้ในการจัดการนวัตกรรม โดยอาศัยโอกาสเชิงกลยุทธ์ซึ่งพิจารณาแล้วว่าเป็นความเสี่ยงที่น่าลงทุน (**Intelligent Risks**) การเตรียมทรัพยากรด้านการเงินและทรัพยากรอื่น ๆ ไว้เพื่อสนับสนุนโอกาสดังกล่าว

หัวข้อที่ 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (ผลการประเมิน 10%)

จุดแข็ง (Strengths)

- 1) สำนักงานฯ เริ่มมีแนวทางในการควบคุมต้นทุน ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ต้นทุนตามประเภทของต้นทุน 2) กำหนดแนวทางควบคุมต้นทุน 3) การปรับปรุงกระบวนการใหม่และนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) มาใช้ 4) การกำกับติดตามผลการดำเนินงาน โดยคณะกรรมการจัดทำต้นทุน มีการประกาศมาตรการประหยัดพลังงาน และปฏิบัติตามนโยบาย Green University ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

- 1) สำนักงานฯ มีการควบคุมต้นทุนด้านการใช้ไฟฟ้า กระดาษ น้ำมันเชื้อเพลิง แต่ไม่ชัดเจนถึงแนวทางในการควบคุมต้นทุนของกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุนอื่น ๆ ตามที่ได้แสดงไว้ใน รูปภาพ 6.1 ก(1) และตาราง 6.1ก(1)-1
- 2) ไม่ชัดเจนที่มีการใช้ข้อมูลหรือวิธีการใดมาพิจารณาประเด็นความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของสภาพแวดล้อม การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน และไม่ได้แสดงแนวทางการประเมินผลการดำเนินการดังกล่าว รวมทั้งตัวชี้วัดในการประเมินประสิทธิผลของระบบความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน
- 3) ไม่พบแนวทางในการจัดการห่วงโซ่อุปทานในการคัดเลือกผู้ส่งมอบ และทำให้มั่นใจว่ามีคุณสมบัติและอยู่ในสถานะที่ไม่เพียงตอบสนองต่อความต้องการของการปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังสามารถยกระดับผลการดำเนินการและเพิ่มความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น การวัดและประเมินผลของผู้ส่งมอบ การให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อช่วยให้ผู้ส่งมอบนำไปใช้ปรับปรุง และการจัดการกับผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินงานไม่ดี

หมวด 7 ผลลัพธ์ (450 คะแนน)

หัวข้อที่ 7.1 ผลลัพธ์ด้านกระบวนการ/ รวมทั้งพันธกิจอื่น (ผลการประเมิน 5%)
<p>จุดแข็ง (Strengths)</p> <p>1) ผลลัพธ์ด้านกระบวนการที่บรรลุเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดี ได้แก่ จำนวนองค์ความรู้และแนวปฏิบัติที่ดีที่ได้รับรางวัล จำนวนโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน จำนวนกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการรักษาความปลอดภัย ระดับความพึงพอใจในการประเมินผู้ขาย จำนวนเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก</p>
<p>โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)</p> <p>1) ผลลัพธ์ด้านกระบวนการที่มีแนวโน้มลดลง ได้แก่ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นประโยชน์เข้าห้องสมุดในแต่ละปี จำนวนกล่องวงจรปิดที่ติดตั้งเพิ่ม</p> <p>2) ผลลัพธ์ด้านกระบวนการที่มีแนวโน้มไม่คงที่ ได้แก่ ร้อยละของคะแนนการประเมินกิจกรรม 7ส</p> <p>3) ผลลัพธ์ด้านกระบวนการที่ไม่ได้แสดง ได้แก่ ผลลัพธ์ของกระบวนการทำงานหลักตามพันธกิจที่ระบุไว้ในหมวด 6</p>

หัวข้อที่ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (ผลการประเมิน 10%)
<p>จุดแข็ง (Strengths)</p> <p>1) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าที่บรรลุเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดี ได้แก่ ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัฒนานักศึกษา ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเงิน ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านยานพาหนะ ระดับความสำเร็จของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ จำนวนกิจกรรมที่สร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ศิษย์เก่าเข้าร่วมงาน จำนวนเงินบริจาคจากศิษย์เก่า คะแนนประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนัก</p>
<p>โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)</p> <p>1) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าที่มีแนวโน้มลดลง ได้แก่ -</p> <p>2) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าที่มีแนวโน้มไม่คงที่ ได้แก่ ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านส่งเสริมวิชาการ ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักสวัสดิการนักศึกษา ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริหารจัดการสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์</p> <p>3) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าที่ไม่ได้แสดง ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น ผู้ปกครอง ผู้ประกอบการ ผู้ใช้บัณฑิต ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ</p>

หัวข้อที่ 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (ผลการประเมิน 5%)

จุดแข็ง (Strengths)

- 1) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่บรรลุเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดี ได้แก่ ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีคุณวุฒิเพิ่มขึ้น ร้อยละของบุคลากรที่มีผลการประเมินสมรรถนะพื้นฐานต่ำกว่าเป้าหมาย ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ จำนวนอุบัติเหตุจากการทำงาน จำนวนกิจกรรมที่สร้างความผูกพันกับบุคลากร ระดับความผูกพันของบุคลากร ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะวิชาชีพในการปฏิบัติงาน

โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

- 1) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่มีแนวโน้มลดลง ได้แก่ ผลการประเมินสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนในการประเมินผลการปฏิบัติงานเฉลี่ย
- 2) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่มีแนวโน้มไม่คงที่ ได้แก่ ร้อยละของบุคลากรที่มีคู่มือการปฏิบัติงาน/ผลงานวิเคราะห์ จำนวนบุคลากรที่ได้รับการกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้นร้อยละของบุคลากรที่ได้รับทุนการศึกษาต่อปริญญาโท ร้อยละความพึงพอใจต่อบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ร้อยละของบุคลากรที่นำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ
- 3) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่ไม่ได้แสดง ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากรแต่ละกลุ่ม ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรแต่ละกลุ่ม

หัวข้อที่ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร(ผลการประเมิน 5%)

จุดแข็ง (Strengths)

- 1) ผลลัพธ์ที่บรรลุเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดี ได้แก่ จำนวนผู้กระทำความผิดจริยธรรมตามจรรยาบรรณของบุคลากร และมีการลงโทษทางวินัย

โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

- 1) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรที่มีแนวโน้มไม่คงที่ ได้แก่ ร้อยละลดลงของพลังงานไฟฟ้า
- 2) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรที่ไม่ได้แสดงแนวโน้ม ได้แก่ จำนวนกิจกรรม/โครงการในการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม ร้อยละการรับรู้และเข้าใจทิศทางขององค์กร ร้อยละของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ในการดำเนินงานขององค์กร คะแนนการประเมินด้านธรรมาภิบาลของผู้มีระดับสูง จำนวนกิจกรรม/โครงการ ที่ส่งเสริมด้านคุณธรรม จริยธรรมตามจรรยาบรรณของบุคลากร จำนวนผู้สมัครโครงการจิตอาสา ร้อยละการลดลงของขยะมูลฝอย ร้อยละที่ลดลงของน้ำประปา ร้อยละที่ลดลงของน้ำมันเชื้อเพลิง ร้อยละที่ลดลงของปริมาณการใช้กระดาษ ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ฯ ขององค์กร

หัวข้อที่ 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน การตลาด(ผลการประเมิน5%)

จุดแข็ง (Strengths)

- 1) ผลลัพธ์ที่บรรลุเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดี ได้แก่ ร้อยละงบประมาณเงินรายได้ที่ได้รับจัดสรรต่องบประมาณรายจ่าย งบประมาณเงินรายได้อื่น ๆ งานบริหารสินทรัพย์

โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

- 1) ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน การตลาดส่วนใหญ่ไม่ได้แสดงแนวโน้มของผลการดำเนินงาน เช่น ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณภาพรวมของหน่วยงาน ร้อยละการเบิกจ่ายเงินโครงการงบรายจ่ายอื่น จำนวนเงินรายได้รวมขององค์กร ทุกพันธกิจ ผลกำไรต่อปีเงินรายได้ขององค์กร ร้อยละของจำนวนเงินรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากการบริหารสินทรัพย์

ส่วนที่ 4
ตารางสรุปผลการประเมินคุณภาพ (Band Number)

	Total Points	Percentage Score	Score
Summary of Criteria Items	Possible	0-100%	(AxB)
Category (Process)	Column A	Column B	Column C
Category 1 (Process)			
1.1	70	15	10.50
1.2	50	10	5.00
Category Total	120		15.50
Category 2 (Process)			
2.1	45	10	4.50
2.2	40	10	4.00
Category Total	85		8.50
Category 3 (Process)			
3.1	40	10	4.00
3.2	45	10	4.50
Category Total	85		8.50
Category 4 (Process)			
4.1	45	10	4.50
4.2	45	10	4.50
Category Total	90		9.00
Category 5 (Process)			
5.1	40	10	4.00
5.2	45	10	4.50
Category Total	85		8.50
Category 6 (Process)			
6.1	45	10	4.50
6.2	40	10	4.00
Category Total	85		8.50
SUBTOTAL Cat. 1-6	550		60.50
Category 7 (Results)			
7.1	120	5	6.00
7.2	80	10	8.00
7.3	80	5	4.00
7.4	80	5	4.00
7.5	90	5	4.50
SUBTOTAL Cat. 7	450		27
GRAND TOTAL (D)	1000	TOTAL SCORE	85.50

ความหมายของระดับคะแนน

2013 Scoring Band Descriptors

Band Score	Band Number	PROCESS Descriptors	Band Score	Band Number	RESULTS Descriptors
0–150	1	The organization demonstrates early stages of developing and implementing approaches to the basic Criteria requirements, with deployment lagging and inhibiting progress. Improvement efforts are a combination of problem solving and an early general improvement orientation.	0–125	1	A few results are reported responsive to the basic Criteria requirements, but they generally lack trend and comparative data.
151–200	2	The organization demonstrates effective, systematic approaches responsive to the basic requirements of the Criteria, but some areas or work units are in the early stages of deployment. The organization has developed a general improvement orientation that is forward-looking.	126–170	2	Results are reported for several areas responsive to the basic Criteria requirements and the accomplishment of the organization’s mission. Some of these results demonstrate good performance levels. The use of comparative and trend data is in the early stages.
201–260	3	The organization demonstrates effective, systematic approaches responsive to the basic requirements of most Criteria items, although there are still areas or work units in the early stages of deployment. Key processes are beginning to be systematically evaluated and improved.	171–210	3	Results address areas of importance to the basic Criteria requirements and accomplishment of the organization’s mission, with good performance being achieved. Comparative and trend data are available for some of these important results areas, and some beneficial trends are evident.
261–320	4	The organization demonstrates effective, systematic approaches responsive to the overall requirements of the Criteria, but deployment may vary in some areas or work units. Key processes benefit from fact-based evaluation and improvement, and approaches are being aligned with overall organizational needs.	211–255	4	Results address some key customer/stakeholder, market, and process requirements, and they demonstrate good relative performance against relevant comparisons. There are no patterns of adverse trends or poor performance in areas of importance to the overall Criteria requirements and the accomplishment of the organization’s mission.
321–370	5	The organization demonstrates effective, systematic, well-deployed approaches responsive to the overall requirements of most Criteria items. The organization demonstrates a fact-based, systematic evaluation and improvement process and organizational learning, including innovation, that result in improving the effectiveness and efficiency of key processes.	256–300	5	Results address most key customer/stakeholder, market, and process requirements, and they demonstrate areas of strength against relevant comparisons and/or benchmarks. Improvement trends and/or good performance are reported for most areas of importance to the overall Criteria requirements and the accomplishment of the organization’s mission.
371–430	6	The organization demonstrates refined approaches responsive to the multiple requirements of the Criteria. These approaches are characterized by the use of key measures, good deployment, and evidence of innovation in most areas. Organizational learning, including innovation and sharing of best practices, is a key management tool, and integration of approaches with current and future organizational needs is evident.	301–345	6	Results address most key customer/stakeholder, market, and process requirements, as well as many action plan requirements. Results demonstrate beneficial trends in most areas of importance to the Criteria requirements and the accomplishment of the organization’s mission, and the organization is an industry* leader in some results areas.
431–480	7	The organization demonstrates refined approaches responsive to the multiple requirements of the Criteria items. It also demonstrates innovation, excellent deployment, and good-to-excellent use of measures in most areas. Good-to-excellent integration is evident, with organizational analysis, learning through innovation, and sharing of best practices as key management strategies.	346–390	7	Results address most key customer/stakeholder, market, process, and action plan requirements. Results demonstrate excellent organizational performance levels and some industry* leadership. Results demonstrate sustained beneficial trends in most areas of importance to the multiple Criteria requirements and the accomplishment of the organization’s mission.
481–550	8	The organization demonstrates outstanding approaches focused on innovation. Approaches are fully deployed and demonstrate excellent, sustained use of measures. There is excellent integration of approaches with organizational needs. Organizational analysis, learning through innovation, and sharing of best practices are pervasive.	391–450	8	Results fully address key customer/stakeholder, market, process, and action plan requirements and include projections of future performance. Results demonstrate excellent organizational performance levels, as well as national and world leadership. Results demonstrate sustained beneficial trends in all areas of importance to the multiple Criteria requirements and the accomplishment of the organization’s mission.

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