



สำนักคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

รายงานผลการประเมินประจำปี พ.ศ. 2565

27 สิงหาคม 2566

Key Factor

**จัดทำโดย Team Lead

หัวข้อ	ข้อมูล	
1. หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ	1. บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทางดิจิทัลของมหาวิทยาลัย 2. บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการงานของมหาวิทยาลัย 3. บริการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย และการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย 4. บริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาทักษะทางดิจิทัลแก่นักศึกษาและบุคลากร 5. บริการพื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้และห้องปฏิบัติการเพื่อการเรียนการสอน และการอบรม	
2. วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ ค่านิยมและวัฒนธรรม	วิสัยทัศน์ ผู้มอบประสบการณ์ Digital Lifestyle ในรั้ว มจพ.	
	ค่านิยม 1. Growth Mindset และ Lifelong Learning 2. แบ่งปันความรู้ 3. สร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง 4. ใส่ใจความคาดหวังของลูกค้า 5. รักองค์กร อยากให้องค์กรเจริญก้าวหน้า วัฒนธรรม วัฒนธรรมดิจิทัลบนแนวคิดองค์กรสีเขียว ปลูกจิตสำนึกการมีส่วนร่วม การแบ่งปันองค์ความรู้ ความผูกพันต่อองค์กรแบบเป็นธรรมชาติ	
	พันธกิจ 1. สร้างนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ Solution บริการ รวมถึงกำหนดนโยบายเกี่ยวกับดิจิทัลเทคโนโลยี เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีในการใช้งานให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Digital Solutions & Innovation) 2. สร้างประสบการณ์ดิจิทัลที่น่าสนใจและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer Experience Focus) 3. เป็นองค์กรที่มีวัฒนธรรมสีเขียว และเป็นผู้นำด้านสำนักงานดิจิทัลที่ขับเคลื่อนโดยบุคลากรที่มีสมรรถสูง และมีความผูกพันต่อองค์กรแบบเป็นธรรมชาติอย่างยั่งยืน (Organization Excellence) 4. สร้างบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ (Digital Talent Workforce)	
3. สมรรถนะหลัก	พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบสารสนเทศส่วนกลางของมหาวิทยาลัยที่มีประสิทธิภาพ	
4. บุคลากร	วิชาชีพทั่วไป นักวิชาการพัสดุ (1คน) นักวิชาการเงินและบัญชี (2คน)	1. มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

หัวข้อ	ข้อมูล	
	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน (1คน) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (1คน) บุคลากร (1คน)	2. สำนักคอมพิวเตอร์ฯ เป็นที่ยอมรับและมีชื่อเสียง 3. มีทีมงาน/เพื่อนร่วมงานที่ดี 4. ได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา 5. ได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน 6. มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน 7. มีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี
	วิชาชีพเฉพาะทาง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ (13คน) วิศวกร (5คน) ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ (1คน)	1. ความท้าทายในการทำงาน 2. ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน/องค์กร 3. ความรู้และประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น 4. การนำผลงานไปใช้ในการขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น 5. ความเชี่ยวชาญในงานสามารถนำไปใช้ในงานบริการวิชาการได้
5. สินทรัพย์	สำนักงานและอุปกรณ์เทคโนโลยีใน 3 วิทยาเขตคือ กรุงเทพฯ ปราชญ์บุรี และระยอง	
6. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	ตารางที่ OP-3 พระราชบัญญัติ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และข้อตกลงต่าง ๆ	
7. โครงสร้างองค์กร	ผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุด มีคณะกรรมการกำกับดูแล 2 คณะคือ คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์ มีรองผู้อำนวยการ 3 ฝ่ายและผู้ช่วยฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศอีก 2 วิทยาเขต เป็นผู้บริหาร	
8. ผู้เรียน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Their key requirements and expectations	กลุ่มลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
	นักศึกษา	1. การใช้บริการระบบเครือข่าย ระบบสารสนเทศ อีเมล ที่มีความเสถียรภาพ มีความรวดเร็ว และมีจุดบริการที่เพียงพอและเข้าใช้งานได้ง่าย 2. ความต้องการใช้งานซอฟต์แวร์ที่ถูกลิขสิทธิ์ ที่มี License เพียงพอ ทำการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายสามารถใช้งานได้ง่าย 3. ความต้องการใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์ ที่มีความรวดเร็ว บริการดี เข้าถึงง่าย เจ้าหน้าที่มี Service mind

หัวข้อ	ข้อมูล	
	บุคลากร	1. การใช้บริการระบบเครือข่าย ระบบสารสนเทศ อีเมล ที่มีความเสถียรภาพ มีความรวดเร็ว และมีบริการที่ทั่วถึงและใช้งานได้ง่าย 2. ความต้องการใช้งานซอฟต์แวร์ที่ถูกลิขสิทธิ์ ที่มี License เพียงพอ ทำการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายสามารถใช้งานได้ 3. การบริการซ่อมคอมพิวเตอร์ที่มีอะไหล่ให้ยืม และจัดทำประวัติของคอมพิวเตอร์ที่เคยซ่อมแต่ละเครื่อง
	ส่วนงานภายใน	ความต้องการใช้ระบบสารสนเทศ และข้อมูลกลางของมหาวิทยาลัยที่มีความเสถียรรวดเร็วสามารถใช้งานได้ สนับสนุนและลดความซ้ำซ้อน ขั้นตอนการทำงาน ข้อมูลแต่ละระบบเชื่อมโยงกัน ต้องการแก้ปัญหาต่างๆ ของคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย และระบบสารสนเทศ ที่มีช่องทางการรับแจ้งที่หลากหลาย แก้ปัญหาได้ถูกจุด จัดทำประวัติของแต่ละเครื่องที่เคยซ่อม
	ส่วนงานภายนอก	ต้องการจัดอบรม ที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่รองรับการใช้งาน ราคาค่าบริการเหมาะสม
	บุคคลภายนอก	ต้องการช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ด้วยช่องทางที่หลากหลายและสะดวกในการประสานงาน
9. ความต้องการและความคาดหวัง		
10. ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ	ตารางที่ OP-5 บทบาทของผู้ส่งมอบ ตารางที่ OP-6 บทบาทของพันธมิตร ตารางที่ OP-7 บทบาทของคู่ความร่วมมือ	
11. ลำดับในการแข่งขัน	What are your relative size and growth in your service sector or the markets you serve? ต้องเชื่อมโยงกับหัวข้อ 13	
12. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	ตารางที่ OP-9 การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน including changes that create opportunities for innovation and collaboration, as appropriate?	
13. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	ตารางที่ OP-10 ประเด็นการเทียบกับคู่แข่ง	
14. ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	ตารางที่ OP-11 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	

หัวข้อ	ข้อมูล
15. ระบบการปรับปรุงผล การดำเนินงาน	IDP, PDCA, ISO, OKRs, BSC, KM เฉพาะเครื่องมือหลัก ๆ

หมวดที่ 1 การนำองค์กร (Leadership) (120 คะแนน)

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership): ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร (70 คะแนน)

STRENGTHS

Item ref.	KF	ADLI	Comment	Evidence
1.1ก(1)		A	ผู้นำระดับสูงถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์กร (Leadership System) คือ ผู้นำระดับสูงร่วมกับบุคลากรกำหนดทิศทางองค์กร วิสัยทัศน์พันธกิจ จัดทำกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ กำหนดตัวชี้วัด พร้อมถ่ายทอดไปสู่ผู้ปฏิบัติ โดยสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้ดำเนินกลยุทธ์ บรรลุตัวชี้วัด พร้อมทั้งมีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินเป็นรายไตรมาส เพื่อดำเนินโครงการต่าง ๆ ให้บรรลุตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ และให้เป็นตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	ภาพที่ 1-1

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item ref.	KF	ADLI	Comment	Evidence
1.1ก(2)		A	ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบในการปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และอย่างมีจริยธรรม	
1.1ข		A	ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบของผู้นำระดับสูงในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือที่สำคัญ และผู้รับบริการกลุ่มอื่น	ตารางที่ 1-1
1.1ค		A	ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบของผู้นำระดับสูงในการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จและการทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง	

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Governance and Societal Contribution): สถาบันดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลองค์กรและสร้างประโยชน์ให้สังคม (50 คะแนน)

STRENGTHS

Item ref.	KF	ADLI	Comment	Evidence
1.2ก(1)		A	ผู้นำระดับสูงมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ค่านิยมผ่านการจัดสัมมนาไปยังหัวหน้าส่วนงานต่างๆ และผู้ปฏิบัติงาน มีการทำรายงานการเงินประจำทุกเดือนและรายงานต่อกรรมการประจำทุกไตรมาส มีการ	

			ตรวจสอบภายในและภายนอกจากมหาวิทยาลัยทุกปี และการจัดตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลธรรมาบรรณบุคลากร	
1.2ก(2)			ผู้อำนวยการ รับการประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยว่าด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงานของอธิการบดี และหัวหน้าส่วนงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงานสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งมีอธิการบดีเป็นประธาน โดยใช้ผลการประเมินตนเองตามนโยบายการบริหารงานและแผนกลยุทธ์ที่ได้แถลงไว้ต่อมหาวิทยาลัย รองผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงาน หัวหน้าฝ่าย และบุคลากรได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้อำนวยการ	
1.2ค(2)			สำนักให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสนับสนุนชุมชนที่สอดคล้องกับสมรรถนะหลักขององค์กรได้แก่ โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรและการออกแบบกราฟฟิคเบื้องต้น กับชุมชนต่างๆในทุกรัฐวิทยาเขต	

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item ref.	KF	ADLI	Comment	Evidence
1.2ข(1.2)		A	ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบของสำนักในการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และการรับรองคุณภาพ รวมถึงการประพฤติดีปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม	
1.2ค(1)		A	ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบของสำนักในการนำเรื่องความผาสุก และผลประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ และการปฏิบัติการประจำวัน	

หมวดที่ 2 กลยุทธ์ (Strategy) (85 คะแนน)

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำกลยุทธ์ (45 คะแนน)

STRENGTHS

Item ref.	KF	ADLI	Comment	Evidence
2.1ก(1)		A	สำนัก มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ โดยรวบรวมและวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมขององค์กร (SWOT Analysis) ด้วย 7S และ PESTEL วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการความคาดหวังของลูกค้า ประเมินทรัพยากรและขีดความสามารถขององค์กร โดยการ ประเมิน 4 มิติ ด้วยการใช้ VRIO Model ตามกระบวนการ วางแผนกลยุทธ์และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ 8 ขั้นตอน	ภาพที่ 2-2
2.1ก(4)		A	สำนักคอมพิวเตอร์ฯ พิจารณาจากทรัพยากรนี้และความสามารถ มาวิเคราะห์สมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competencies) ด้วยเครื่องมือ VRIO Model ใน 4 มิติคือ คุณค่า (Value) ความหา ยาก (Rareness) ยากต่อการลอกเลียนแบบ (Imitability) และการ จัดการ (Organization)	
2.1ข(1)		A	สำนักคอมพิวเตอร์มีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ไว้ 4 ประเด็นคือ 1. Digital Solutions & Innovation 2. Customer Experience Focus 3. Organization Excellence 4. Digital Talent Workforce พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดไว้ 18 ตัว	ตารางที่ 2-1 Strategic Focus Area

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item ref.	KF	ADLI	Comment	Evidence
2.1ก(2)		A	ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบของสำนักในการกำหนดโอกาส เชิงกลยุทธ์และวิธีการตัดสินใจเลือกโอกาสเชิงกลยุทธ์มาใช้ในการ สร้างนวัตกรรมของสำนักผ่านการประเมินความเสี่ยงอย่างรอบ ด้าน	
2.1ก(3)		A	ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบของสำนักในการรวบรวม และ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ใน กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อให้ได้มาซึ่งความท้าทาย และ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของสำนัก การพิจารณาความ เปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้น จุดบอดของกระบวนการวางแผนกล ยุทธ์ และความสามารถของสำนักในการปฏิบัติตามแผนนั้น	

2.1ข(2)		A	ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบของสำนักในการพิจารณา วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สามารถสร้างความสมดุลอย่าง เหมาะสมกับความต้องการที่หลากหลาย	
---------	--	---	--	--

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation): สถาบันนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร (40 คะแนน)

STRENGTHS

Item ref.	KF	ADLI	Comment	Evidence
2.2ก(1)		A	สำนักได้กำหนดแผนปฏิบัติการเป็นโครงการริเริ่ม 9 โครงการดัง แสดงไว้ในตารางที่ 2-2	ตารางที่ 2-2 โครงการ ริเริ่ม
2.2ก(3,4)		A	สำนักได้กำหนดวิธีการจัดสรรงบประมาณ ด้วยการกำหนดคณะ ผู้รับผิดชอบตามแผนต่างๆคือ บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือ และการบริหารจัดการ	ตารางที่ 2-3 การ จัดสรรทรัพยากร
2.2ก(5)		A	สำนักได้กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ในการติดตามความสำเร็จและ ประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการไว้ 18 ตัวบ่งชี้	ตารางที่ 2-2 โครงการ ริเริ่ม

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item ref.	KF	ADLI	Comment	Evidence
2.2ก(2)		A	ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบของสำนักในการนำแผนปฏิบัติ การไปใช้เพื่อให้มั่นใจว่าผลการดำเนินงานที่สำคัญจะเป็นไป ตามแผนอย่างมีความยั่งยืน	
2.2ก(6)		A	ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการคาดการณ์ผลการดำเนินงานของ สำนักตามตัวชี้วัดที่สำคัญ	
2.2ข		A	ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบของสำนักในการกำหนด วิธีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการในกรณีที่สถานการณ์บังคับ และทำให้สามารถนำแผนใหม่ไปใช้ปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว	

หมวดที่ 3 ลูกค้า (CUSTOMERS) (85 คะแนน)

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และกำหนดหลักสูตร และบริการฯ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างไร (40 คะแนน)

STRENGTHS

Item ref.	KF	ADLI	Comment	Evidence
3.1ก(1)		A	สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้แบ่งกลุ่มลูกค้าปัจจุบันออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) นักศึกษา 2) บุคลากรในมหาวิทยาลัย 3) ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย 4) ส่วนงานภายนอกมหาวิทยาลัย และ 5) บุคคลภายนอก แต่ละกลุ่มกำหนดวิธีการเก็บข้อมูลที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มลูกค้าที่เป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัย สามารถใช้ทุกวิธีในการรับฟังเสียง ทุกช่องทางที่สามารถสื่อสารได้ สำหรับกลุ่มลูกค้าที่เป็นส่วนงาน จำเป็นต้องใช้วิธีเข้าถึงทั้งส่วนงาน แบบ Focus group และ Customer Visit เป็นต้น	ตารางที่ 3-1
3.1ก(1)		A	สำนักคอมพิวเตอร์ฯ แบ่งกลุ่มลูกค้าในอนาคตออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) นักศึกษาและบุคลากรในมหาวิทยาลัยที่ยังไม่เคยใช้งาน 2) บุคลากรที่บรรจุใหม่ และ 3) บุคคลทั่วไป และกำหนดวิธีการรับฟังเสียง แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และสังเกตจากการเข้ามาติดต่อ	ภาพที่ 3-1

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item ref.	KF	ADLI	Comment	Evidence
3.1ข(1)		A	ไม่พบวิธีการอย่างเป็นระบบของสำนักในการกำหนดกลุ่มลูกค้า ผู้รับบริการและส่วนตลาดที่สำคัญ โดยใช้สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง	ภาพที่ 3-2 การแบ่งกลุ่มลูกค้า (to be Verified)
3.1ข(2)		A	ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบของสำนักในการค้นหาความจำเป็น และความต้องการด้านบริการของลูกค้าเพื่อกำหนดและปรับบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและส่วนตลาด	จาก Customer Profile แล้วจึงทำ Value Map (to be Verified)

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นและประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน (45 คะแนน)

STRENGTHS

Item ref.	KF	ADLI	Comment	Evidence
3.2ก(1,2)		A	สำนักเริ่มมีกระบวนการในการจัดความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยผ่านช่องทางต่างๆที่หลากหลาย มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เช่นการไลฟ์สดแนะนำบริการต่างๆ การส่งข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์ การปฐมนิเทศนักศึกษาเพื่อแนะนำบริการ ผู้รับบริการสามารถสื่อสารกับสำนักคอมพิวเตอร์แบบ 2 ทางได้โดยผ่านจุดบริการและ ช่องทางออนไลน์ เป็นต้น	
3.2ก(3)		A	สำนักคอมพิวเตอร์เริ่มมีวิธีการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการผ่านผู้บริหารระดับสูงทางอีเมล มีการกำหนดให้หัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบดำเนินการ ตรวจสอบหาสาเหตุและรายงานกลับ เพื่อกำหนดวิธีการแก้ปัญหา และตอบกลับผู้ร้องเรียน แจ้งสาเหตุและแนวทาง ในการแก้ปัญหา	

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item ref.	KF	ADLI	Comment	Evidence
3.2ข(1,2)		A	ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบของสำนักในการค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ เช่นปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพัน และความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการกลุ่มต่างๆ และการกำหนดวิธีการในการเปรียบเทียบความพึงพอใจกับองค์กรคู่เทียบ	
3.2ค		A	ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบของสำนักในการนำข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาดมาใช้ในการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการกับลูกค้าให้มากขึ้น	

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) (90 คะแนน)

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน (Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และเพื่อนามาปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน (45 คะแนน)

STRENGTHS

Item ref.	KF	ADLI	Comment	Evidence
4.1ก(2)		A	สำนักเริ่มมีกระบวนการในการพิจารณาวิธีการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ โดยคณะกรรมการบริหารพิจารณาข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญโดยพิจารณาตามความสอดคล้องกับพันธกิจของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ เพื่อคัดเลือกคู่เทียบทั้งที่เป็นส่วนงานภายในและส่วนงานภายนอกมหาวิทยาลัยที่เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาซึ่งมีบริบทคล้ายคลึงกัน	
4.1ก(3)		A	สำนักเริ่มมีกระบวนการดำเนินการให้เกิดความคล่องตัวของการวัดผลโดย การประชุมคณะกรรมการบริหารเป็นรายเดือน หากผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีนัยสำคัญ หรือมีการเปลี่ยนแปลงปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่กระทบต่อเป้าหมาย คณะกรรมการบริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจะร่วมกันปรับเปลี่ยน/เพิ่มเติมกระบวนการหรือโครงการในแผนปฏิบัติการ และถ่ายทอดไปยังผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดเพื่อดำเนินการ	

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item ref.	KF	ADLI	Comment	Evidence
4.1ข		A	ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบของสำนักในการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวัน รวมทั้งไม่พบวิธีการอย่างเป็นระบบในการเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้อง (align) และบูรณาการ (integrate) ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อติดตามการปฏิบัติการประจำวัน และติดตามความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ	กระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key Work Process) และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ (Support Process) ระบุไว้ในหมวดที่ 6 (ไม่ใช่ตัวชี้วัดของการปฏิบัติงานประจำวัน)

4.1ข		A	ไม่พบวิธีการที่สำนักใช้ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญ และการใช้ข้อมูลเปรียบเทียบเพื่อการการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสำนักในเรื่องที่สำคัญเช่น ความมั่นคงทางการเงิน (financial health) และความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ และการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของสำนักและความท้าทายในสภาพแวดล้อมที่สำนักดำเนินงานอยู่	
4.1ค(1,2)		A	ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบของสำนักในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ด้วยการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการสร้างนวัตกรรม	

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information, and Knowledge Management): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ของสถาบัน (45 คะแนน)

STRENGTHS

Item ref.	KF	ADLI	Comment	Evidence
			-	

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item ref.	KF	ADLI	Comment	Evidence
4.2ก (1,2,3)		A	ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบของสำนักในการการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในสถาบันมีคุณภาพและมีความพร้อมใช้งานในรูปแบบที่ใช้้งานง่ายและทันการสำหรับผู้้ใช้	
4.2ข(1,2)		A	ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบของสำนักในการสร้างและจัดการความรู้ จากการรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ของบุคลากร ผสมผสาน (blend) และเชื่อมความสัมพันธ์ (correlate) ของข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ รวมถึงการค้นหาลผลการดำเนินงานที่โดดเด่น และวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศจากหน่วยงานหรือการปฏิบัติการ ทั้งจากภายในและภายนอก เพื่อทำให้เกิดการเรียนรู้แบบฝังลึก (embed learning in the way your organization operates)	

หมวดที่ 5 บุคลากร (Workforce) (85 คะแนน)

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment): สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่เกื้อหนุนและมีประสิทธิภาพ (40 คะแนน)

STRENGTHS

Item ref.	KF	ADLI	Comment	Evidence
5.1ก(1)		A	สำนักเริ่มมีกระบวนการในการวิเคราะห์ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังจากวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ ของสำนัก เพื่อให้ได้ Job Description ของตำแหน่ง KPI ของฝ่าย และ IDP ของแต่ละบุคคล โดยมีคณะกรรมการบริหารจะพิจารณาทบทวน	
5.1ก(3)		A	สำนักมีการวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรและความต้องการสมรรถนะที่จำเป็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานโดยวิเคราะห์เป็นประจำทุกปี มีการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็น หากมีบุคลากรลาออกหรือเกษียณอายุจะทำการถ่ายทอดงานทั้งหมดให้กับบุคคลที่รับผิดชอบร่วมกันหรือหากมีบุคลากรเพียงตำแหน่งงานเดียวจะมีคู่มือปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งซึ่งสามารถส่งมอบให้กับบุคลากรที่เข้าปฏิบัติงานใหม่ได้ทันที มีการจัดทำแผนตามอัตรากำลังและอัตรากำลังขาดแคลน และเกษียณอายุ เพื่อเตรียมความพร้อมและสำรองบุคลากรในกรณีที่บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงหรือลาออก	ตารางที่ 5-1 วิธีการจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร
5.2ข(1)		A	สำนักมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของการทำงานให้มีความทันสมัยในด้านต่าง ๆ คือ การสร้างสุขภาวะในที่ทำงาน ความปลอดภัยของบุคลากรและทรัพย์สิน และ สิ่ง อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากร	ตารางที่ 5-2 การปรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่ทราบว่ามีการสำรวจความต้องการหรือการประเมินความพึงพอใจหรือไม่
5.2ข(2)		A	สำนักได้มีการจัดให้มีการบริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบายแก่บุคลากร พร้อมทั้งมีการทบทวนเพิ่มสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ในด้าน สุขภาพ สวัสดิการสงเคราะห์บุคลากร เงินสะสมกองทุนสวัสดิการบุคลากรและครอบครัว	ตารางที่ 5-4 สวัสดิการของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item ref.	KF	ADLI	Comment	Evidence
5.1ก(2)		A	ไม่พบวิธีการอย่างอย่างเป็นระบบของสำนักในการสรรหาว่าจ้างและดูแล (Onboard) บุคลากรใหม่เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบุคลากรเป็นตัวแทนโดยรวมที่สะท้อนความเห็นที่หลากหลายมุมมอง (ideas) วัฒนธรรม และวิถีคิด (thinking)	
5.1ก(4)		A	ไม่พบวิธีการปฏิบัติอย่างเป็นระบบของสำนักในการจัดการทำงานและบริหารบุคลากรให้บรรลุผลโดยพิจารณาจากเป้าหมายและสมรรถนะหลักของสำนัก เพื่อส่งเสริมการมุ่งเน้นผู้รับบริการ	

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากรเพื่อให้มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น (45 คะแนน)

STRENGTHS

Item ref.	KF	ADLI	Comment	Evidence
5.2ก(1)		A	สำนักมีกระบวนการในการหาปัจจัยความผูกพันโดยออกแบบสำรวจ เรื่องปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้บุคลากรผูกพัน และต้องการมีส่วนร่วมเพื่อให้สำนักบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ โดยรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารเป็นผู้รับผิดชอบ อีกทั้งยังมีการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์บุคลากรที่ลาออกสอบถาม รับฟังปัญหา จากบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ ปัจจุบัน แล้วนำมาวิเคราะห์ สรุปผล เพื่อกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร	
5.2ค (1,2,3,)		A	สำนักเริ่มมีกระบวนการในการจัดการผลการปฏิบัติงานโดยกำหนดจากภาระงานหลัก 80% ภาระอื่นที่ได้รับมอบหมาย 10% และการประเมินสมรรถนะ 10% มีกระบวนการพัฒนาบุคลากร โดยเริ่มจากการสำรวจความต้องการฝึกอบรม นำมาวิเคราะห์ สรุปผล และกำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน โดยจะต้องสอดคล้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน และจะต้องมีส่วนช่วยให้บรรลุวิสัยทัศน์ของสำนัก มีการประเมินผลการเรียนรู้และการพัฒนาของบุคลากร 5 รูปแบบ	

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item ref.	KF	ADLI	Comment	Evidence
5.2ก(2)		A	ไม่พบกระบวนการที่เป็นระบบของสำนักในการกำหนดวิธีการและตัววัดที่ใช้สำหรับการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากรในแต่ละกลุ่มตามปัจจัยความผูกพัน	
5.2ข		A	ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบของสำนักในการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะเปิดกว้าง ทำให้มีผลการดำเนินงานที่ดี โดยใช้ประโยชน์จากความหลากหลายของมุมมอง วัฒนธรรม และวิถีคิด เพื่อทำให้บุคลากรเกิดความผูกพัน	
5.2ค(4)		A	ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบของสำนักในการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากรและผู้นำในอนาคต	

หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ (Operations) (85 คะแนน)

6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes): สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุง การจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร (45 คะแนน)

STRENGTHS

Item ref.	KF	ADLI	Comment	Evidence
6.1ก(2)		A	กระบวนการหลักที่สำคัญของคณะมีอยู่ 2 กระบวนการ คือ 1. กระบวนการสร้างนวัตกรรมสิ่งประดิษฐ์ โซลูชัน และบริการเพื่อมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 2. กระบวนการสร้างประสบการณ์ดิจิทัลที่น่าสนใจและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตารางที่ 6-1 กระบวนการทำงาน และข้อกำหนดที่สำคัญ (ผลิตภัณฑ์และบริการของแต่ละกระบวนการตรวจสอบสอดคล้องกับ customer journey)
6.1ข(2)		A	กระบวนการสนับสนุนของสำนักประกอบด้วย 1. การบริหารจัดการ 2. กระบวนการมาตรฐาน ISO 9001 3. กระบวนการมาตรฐาน ISO 27001 4. การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร 5. การจัดการความรู้	กระบวนการเหล่านี้สนับสนุนการทำงาน กระบวนการหลักอย่างไร
6.1ค		A	สำนักมีกระบวนการในการจัดการเครือข่ายอุปทานตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560	ตารางที่ 6-3

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item ref.	KF	ADLI	Comment	Evidence
6.1ก(1,3)		A	ไม่พบกระบวนการออกแบบบริการอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้ข้อกำหนดของกระบวนการที่สำคัญ และไม่พบกระบวนการหลักที่เชื่อมโยงกับของบริการหลัก และพันธกิจ และไม่พบวิธีการอย่างเป็นระบบในการออกแบบบริการของสำนัก	ตารางที่ 6-1 กระบวนการทำงาน และข้อกำหนดที่สำคัญ (ผลิตภัณฑ์และบริการของแต่ละกระบวนการตรวจสอบสอดคล้องกับ customer journey)

6.1ข(1,3)			ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบของสำนักในการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการต่าง ๆ จะเป็นไปตามข้อกำหนดเช่น การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินการในกระบวนการ และนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการของสำนัก	
6.1ง		A	ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบของสำนักในการจัดการนวัตกรรมจากโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่ผ่านการประเมินความเสี่ยงอย่างรอบด้าน	

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness): สถาบันทำให้อย่างไรว่าการปฏิบัติการต่าง ๆ มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ (40 คะแนน)

STRENGTHS

Item ref.	KF	ADLI	Comment	Evidence
6.2ข		AD	สำนักมีวิธีการในการดูแลคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต และ ระบบสารสนเทศ ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีระบบป้องกันการบุกรุกจากผู้ไม่ประสงค์ดีด้วยอุปกรณ์ Firewall รวมถึงระบบ Web Application Firewall สำหรับป้องกันการโจมตีทางเว็บไซต์ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ปฏิบัติงานจะถูกติดตั้งซอฟต์แวร์ป้องกัน Malware และอัปเดตให้เป็นปัจจุบันเสมอ มีการอบรมให้ความรู้ สร้างความตระหนักเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยพร้อมกับการแจ้ง ข่าวสารและสร้างความตระหนักผ่าน Facebook อย่างสม่ำเสมอ มีการเซ็นสัญญารักษาความปลอดภัย และไม่เปิดเผยข้อมูลทั้งด้านความมั่นคงปลอดภัย และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกับผู้ส่งมอบทุกราย	
6.2ค(1)			สำนักมีการเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยดังแสดงในตาราง 6-4	ตารางที่ 6-4 การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item ref.	KF	ADLI	Comment	Evidence
6.2ก		A	ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบของสำนักในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติ	

6.2ค(2)		A	ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบของสำนักในการเตรียมพร้อม ต่อไปภัยพิบัติ หรือภาวะฉุกเฉินที่คำนึงถึงการป้องกัน จัดการ ความต่อเนื่องของการดำเนินงาน และกู้คืนสู่สภาพเดิม	

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ (Results) (450 คะแนน)

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ (Student Learning, Customer-Focused Service Results, Process Results): ผลลัพธ์การเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร (120 คะแนน)

STRENGTHS

Item ref.	KF	LeTCI	Comment	Evidence

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item ref.	KF	LeTCI	Comment	Evidence
7.1			ไม่พบการรายงานตัวชี้วัดของผลการดำเนินงานด้านบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้า	ควรผลลัพธ์ที่ได้จากการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และหมวด 6 เรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการ รวมถึงการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results): ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร (80 คะแนน)

STRENGTHS

Item ref.	KF	LeTCI	Comment	Evidence
7.2ก(1)		Le	ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการหลายตัวบ่งชี้ดีกว่าค่าเป้าหมายและดีกว่าปีก่อนเช่น คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจบริการ Web Hosting คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจบริการเครื่องแม่ข่ายเสมือน คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการข้อมูล เป็นต้น	ภาพที่ 7-7, 7-9 ถึง 12

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item ref.	KF	LeTCI	Comment	Evidence
7.2ก(2)			ไม่พบผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้รับบริการของสำนัก	

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results): ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรมีอะไรบ้าง (80 คะแนน)

STRENGTHS

Item ref.	KF	LeTCI	Comment	Evidence
7.3ก(2,3)		Le	ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร เป็นไปตามเป้า เช่น พึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อม ผลการสำรวจความผูกพันของบุคลากร	ตารางที่ 7-6, 7-7

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item ref.	KF	LeTCI	Comment	Evidence
7.3ก(1,4)			ไม่พบผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลังของบุคลากร และการพัฒนาบุคลากรของสำนัก เช่น ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การพัฒนาตนเอง และการฝึกอบรมที่เป็นไปตามเป้าหมายของสำนักเป็นต้น	

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results): ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรเป็นอย่างไร (80 คะแนน)

STRENGTHS

Item ref.	KF	LeTCI	Comment	Evidence

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item ref.	KF	LeTCI	Comment	Evidence
7.4			ไม่พบผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (Budgetary, Financial, Market, and Strategy Results): ผลลัพธ์การดำเนินการด้านความมั่นคงทางการเงินและการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ เป็นอย่างไร (90 คะแนน)

STRENGTHS

Item ref.	KF	LeTCI	Comment	Evidence
7.5ข		Le	ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติเป็นไปตามเป้าหมายคือจำนวนและร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์สำนักคอมพิวเตอร์ฯ และจำนวนและร้อยละความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรมในแผน และนอกแผนปฏิบัติการ	ภาพที่ 7-16, 17

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

Item ref.	KF	LeTCI	Comment	Evidence
7.5ก			ไม่พบผลลัพธ์ที่แสดงผลการดำเนินงานด้าน งบประมาณ การเงิน การตลาดของสำนัก เช่น การควบคุมต้นทุน การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้รับบริการ สัดส่วนผู้รับบริการ เป็นต้น	

ตาราง 1 แนวทางการให้คะแนนรายหมวด สำหรับหมวด 1-6 (Item Band)

คะแนน	คำอธิบาย
0% หรือ 5%	A: ไม่ปรากฏแนวทางอย่างเป็นระบบ มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน D :แทบไม่ปรากฏหลักฐานการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ L: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา I: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ
10%,15%, 20% หรือ 25%	A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ D: การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงานซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุผลที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อนั้น L: เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหามาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้น ๆ I : มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา
30%, 35%, 40% หรือ 45%	A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น L: เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ I : แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความจำเป็นพื้นฐานที่สถาบันต้องทำมี/ ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
50%,55%, 60% หรือ 65%	A: มีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์กร ซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ I : แนวทางมีความสอดคล้องกับความจำเป็นโดยรวมที่สถาบันต้องทำมี/ ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
70%,75%, 80% หรือ 85%	A: ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานส่วนใหญ่ L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับองค์กร รวมถึงการสร้างนวัตกรรม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการ ปรากฏหลักฐานอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น อันเป็นผลมาจากการวิเคราะห์และการแบ่งปันระดับองค์กร I : มีแนวทางที่บูรณาการกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำ มี/ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
90%, 95% หรือ 100%	A: มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้ออย่างครบถ้วน D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างทั่วถึงโดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใด ๆ L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับองค์กรผ่านการสร้างนวัตกรรม โดยนำมาใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการทั่วทั้งองค์กร มีหลักฐานที่ชัดเจนว่าการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นและนวัตกรรมที่เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กรนี้ เป็นผลมาจากการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ I : แนวทางมีการบูรณาการอย่างดีกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำมี/ ทั้งในปัจจุบันและอนาคตตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ

ตาราง 2 แนวทางการให้คะแนนรายหมวด สำหรับหมวด 7 (Item Band)

คะแนน	คำอธิบาย
0% หรือ 5%	Le: ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และหรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้/ T: ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือข้อมูลที่แสดงส่วนใหญ่มีแนวโน้มในทางลบ C: ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I : ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
10%,15%, 20% หรือ 25%	Le: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญ ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ C: แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I : มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
30%, 35%, 40% หรือ 45%	Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดี ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี C: เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I : มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
50%,55%, 60% หรือ 65%	Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดี ที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ T: แสดงถึงแนวโน้มที่ดีในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน C: ผลการดำเนินการในปัจจุบันบางเรื่อง มีการเทียบเคียงกับคู่เทียบและหรือระดับเทียบเคียง/ที่เหมาะสม และมีผลการดำเนินการที่ดีในเชิงเปรียบเทียบ I : มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน ที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ตลาดและกระบวนการที่สำคัญ ตามความต้องการที่สำคัญของลูกค้า ตลาดและกระบวนการ
70%,75%, 80% หรือ 85%	Le: มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศ ตอบสนองต่อคำถามย่อยของหัวข้อ T: มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญส่วนใหญ่ ซึ่งจะช่วยให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน C: แนวโน้มและผลการดำเนินการในปัจจุบันส่วนใหญ่หรือหลายเรื่อง มีการเทียบเคียงกับคู่เทียบและหรือระดับ/เทียบเคียงที่เหมาะสมมีผลการดำเนินการที่ดีมากในเชิงเปรียบเทียบ รวมทั้งผลการดำเนินการที่แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการ I : มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญ
90%, 95% หรือ 100%	Le: มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีเลิศ ตอบสนองต่อคำถามของหัวข้อย่อยอย่างครบถ้วน T: มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญทุกเรื่อง ซึ่งจะช่วยให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน C: แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการและเป็นผู้นำในเชิงเปรียบเทียบในหลายด้าน I : มีการรายงานผลการดำเนินการและการคาดการณ์ผลการดำเนินการของสถาบันที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญ

ตาราง 3 คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวมของกระบวนการ (Overall Band)

Band Score	Band Number	Process Descriptors
0-150 Early Development	1	สถาบันแสดงให้เห็นว่ามีการพัฒนาและการดำเนินการตามแนวทางของข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX ในระดับเริ่มต้น โดยยังมีอุปสรรคในการนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่ปฏิบัติและยังไม่มีมีความก้าวหน้า การพยายามปรับปรุงกระบวนการต่างๆ เป็นเพียงการแก้ไขปัญหา และการปรับปรุงแบบพื้น ๆ ในระดับเริ่มต้น
151-200 Early Result	2	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX แต่ยังมีบางเรื่อง (บางกระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่ยังมีการนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ สถาบันได้พัฒนาแนวทางการปรับปรุงเป็นเชิงรุก
201- 260 Early Improvement	3	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานส่วนใหญ่ของเกณฑ์ EdPEX แม่ว่ายังมีบางเรื่อง(กระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการนำแนวทางไปปฏิบัติ เริ่มมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการสำคัญ ๆ อย่างเป็นระบบ
261-320 Good Performance	4	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของเกณฑ์ EdPEX แม้ว่าการนำแนวทางไปปฏิบัติอาจมีแตกต่างในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน กระบวนการหลักมีการปรับปรุงจากการประเมินโดยใช้ข้อมูลจริง และแนวทางต่าง ๆ มีความสอดคล้องกับความต้องการโดยรวมขององค์กร
321-370 Emerging Industry Leader	5	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบมีประสิทธิภาพและการนำถ่ายทอดที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี สถาบันได้แสดงให้เห็นว่ามีประเมินและปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง มีการเรียนรู้ขององค์กร ตลอดจนการสร้างนวัตกรรม และส่งผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการสำคัญ ๆ
371-430 Industry Leader	6	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี แนวทางเหล่านี้มีการใช้ตัววัดที่สำคัญ มีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ และมีหลักฐานของนวัตกรรมในเกือบทุกเรื่อง การเรียนรู้ขององค์กร รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมและการแบ่งปัน BP เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ แนวทางมีการบูรณาการอย่างชัดเจนกับความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคตของสถาบัน
431-480 Benchmark Leader	7	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี สถาบันแสดงให้เห็นว่านวัตกรรม ความเป็นเลิศในการถ่ายทอด และมีตัววัดที่ดีมากในเกือบทุกเรื่อง มีการบูรณาการที่ดีถึงดีเลิศอย่างชัดเจน การวิเคราะห์ห้องปฏิบัติการการเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP เป็นกลยุทธ์สำคัญในการจัดการ
481-550 World Leader	8	สถาบันแสดงให้เห็นถึงแนวทางที่โดดเด่นมุ่งเน้นนวัตกรรม มีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างถ้วนทั่ว แสดงถึงการใช้ตัววัดอย่างต่อเนื่องและเป็นเยี่ยม มีการบูรณาการของแนวทางกับความต้องการของสถาบันอย่างดีเยี่ยม มีการวิเคราะห์ห้องปฏิบัติการ การเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP ทั่วทั้งองค์กร

ตาราง 4 คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวมของผลลัพธ์ (Overall Band)

Band Score	Band Number	Result Descriptors
0-125 Early Development	1	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานเพียงบางตัวที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEx แต่ส่วนใหญ่ยังขาดการแสดงแนวโน้มและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
126-170 Early Result	2	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานในหลายเรื่อง (หลายกระบวนการ) ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กรและข้อกำหนดของเกณฑ์ EdPEx ซึ่งผลการดำเนินการบางเรื่องอยู่ในระดับที่ดี เริ่มมีการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและรายงานแนวโน้มของข้อมูล
171-210 Early Improvement	3	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญในหลายเรื่อง (กระบวนการ) ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEx และพันธกิจของสถาบัน มีการแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและแนวโน้มในผลลัพธ์ที่สำคัญบางเรื่อง และมีแนวโน้มที่ดีขึ้น
211-255 Good Performance	4	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญ และมีผลการดำเนินการที่ดีเมื่อเทียบกับค่าเทียบเคียง ไม่มีแนวโน้มหรือผลลัพธ์ที่ไม่ดีในตัววัดที่มีความสำคัญต่อความต้องการโดยรวมและการบรรลุพันธกิจหลักขององค์กร
256-300 Emerging Industry Leader	5	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ และมีผลการดำเนินการที่ดีเมื่อเทียบกับค่าเทียบเคียง และ/หรือค่า Benchmarks มีแนวโน้มหรือผลลัพธ์ที่ดีในตัววัดส่วนใหญ่ที่มีความสำคัญต่อความต้องการโดยรวมและการบรรลุพันธกิจหลักของสถาบัน
301-345 Industry Leader	6	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ รวมทั้งแผนปฏิบัติการ ผลลัพธ์ส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่ดีในตัววัดที่สำคัญตามข้อกำหนดของเกณฑ์และการบรรลุพันธกิจของสถาบัน สถาบันมีผลลัพธ์บางตัวที่แสดงความเป็นผู้นำในกลุ่ม
346-390 Benchmark Leader	7	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ รวมทั้งแผนปฏิบัติการ ผลลัพธ์แสดงผลการดำเนินการของสถาบันในระดับดีเยี่ยมและมีบางตัวที่แสดงความเป็นผู้นำในกลุ่ม มีแนวโน้มที่ดีต่อเนื่องในตัววัดที่สำคัญตามข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์และการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
391-450 World Leader	8	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ รวมทั้งแผนปฏิบัติการอย่างครบถ้วนรวมทั้งมีการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต ผลลัพธ์แสดงผลการดำเนินการของสถาบันในระดับดีเยี่ยมและแสดงความเป็นผู้นำในระดับชาติและระดับโลก ผลลัพธ์มีแนวโน้มที่ดีต่อเนื่องในตัววัดที่สำคัญทุกตัวตามข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ และการบรรลุพันธกิจของสถาบัน

Summary of Criteria Items	Total Points Possible Column A	Percentage Score 0–100% Column B	Score (A x B) Column C	Scoring Band Column D
Category 1 (Process)				
1.1	70	20	14	2
1.2	50	15	8	2
Category Total	120		22	
Category 2 (Process)				
2.1	45	20	9	2
2.2	40	20	8	2
Category Total	85		17	
Category 3 (Process)				
3.1	40	20	8	2
3.2	45	20	9	2
Category Total	85		17	
Category 4 (Process)				
4.1	45	20	9	2
4.2	45	20	9	2
Category Total	90		18	
Category 5 (Process)				
5.1	40	25	10	2
5.2	45	20	9	2
Category Total	85		19	
Category 6 (Process)				
6.1	45	20	9	2
6.2	40	20	8	2
Category Total	85		17	
				Process Scoring Band ↓
SUBTOTAL Cat. 1–6	550		110	1
Category 7 (Results)				
7.1	120	20	24	2
7.2	80	5	4	1
7.3	80	5	4	1
7.4	80	5	4	1
7.5	90	5	5	1
				Results Scoring Band ↓
SUBTOTAL Cat. 7	450		41	1
GRAND TOTAL (D)	1,000	TOTAL SCORE	151	