รายงานการตรวจประเมิน
(Feedback Report)
ประจำปีการศึกษา 2567

หน่วยงาน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

วันที่ 1 เดือน กันยายน พ.ศ. 2568

.....ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จักรกฤษณ์ สถาปนศิริ)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญล้อม ด้วงวิเศษ)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์การันต์ เจริญสุวรรณ)

.....เลขานุการ

(นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด)

สารบัญ

เนื้อหา **หน้า**

1. วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน 1

2. บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme) 2

3. รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ 3

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า 3

3.2 ความผูกพันของลูกค้า 4

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลผลการดำเนินการของสถาบัน 5

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ 6

6.1 กระบวนการทำงาน 8

6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ 9

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ 11

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า 12

4. สรุปผลการประเมิน (Overall Band) 13

1. วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน

วัตถุประสงค์

การประเมินประเมินคุณภาพภายใน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ในปีการศึกษา 2567 เป็นการประเมินระดับหน่วยงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งได้กำหนดให้หน่วยงานประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2567-2570 หน่วยงานได้ใช้แนวทางของหลักการทำงานที่เป็นเลิศมาใช้ในการดำเนินงาน การประเมินในครั้งนี้จะช่วยสะท้อนให้หน่วยงานได้ทราบว่ามีกระบวนการทำงานอยู่ในระดับใด และผลการดำเนินงานอยู่ในระดับใด กระบวนการใดที่เป็นจุดแข็ง กระบวนการใดที่เป็นโอกาสในการพัฒนาปรับปรุง ผลการดำเนินการใดที่เป็นจุดแข็ง และผลการดำเนินการใดที่เป็นโอกาสในการพัฒนาปรับปรุง ทั้งนี้เพื่อช่วยให้หน่วยงานมีมุมมองเชิงระบบ สามารถพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการที่ส่งผลถึงการบรรลุพันธกิจและประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่องต่อไป

แนวทางที่ใช้ในการตรวจประเมิน

ประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2567-2570 ทั้ง 6 หมวด คือ โครงร่างองค์กร หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 3 ลูกค้า หมวด 4 การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ หมวด 5 บุคลากร หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ และหมวด 7 ผลลัพธ์ โดยคณะกรรมการตรวจประเมินพิจารณาจากรายงานประเมินตนเอง และการสัมภาษณ์ แล้วจัดทำรายงานการตรวจประเมิน รวมทั้งให้คะแนน เพื่อให้หน่วยงานได้นำไปพิจารณาพัฒนาการดำเนินงานและให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

คณะกรรมการตรวจประเมิน

คณะกรรมการตรวจประเมิน ประกอบด้วยประธานกรรมการ และกรรมการ 1 คน ที่มีความรู้และประสบการณ์ประเมินตามเกณฑ์ EdPEx จากมหาวิทยาลัยนเรศวร และกรรมการอีก 2 คน เป็นผู้เชี่ยวชาญการประเมินภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร นอกจากนี้มีเลขานุการที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการบันทึกข้อมูลและช่วยในการจัดทำเล่มรายงาน

2. บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)

2.1 Process Strength

กองฯ แสดงให้เห็น**<u>การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by Fact)</u>** โดย การเลือกตัวชี้วัด และติดตามผลการดำเนินการ มีแนวทางในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ มีแนวทางในการนำผลการทบทวนการดำเนินการไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศมีคุณภาพ การทำให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศของกองฯ มีความพร้อมใช้ การป้องกันภัยข้อมูลสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือเป็นสิทธิพิเศษ และการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ การจัดการความรู้และแนวทางในการค้นหาและแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล การเริ่มมีแนวทางดังกล่าว อาจส่งเสริมให้กองฯ สามารถประเมินและปรับเปลี่ยนตัวชี้วัด ติดตาม เพื่อสนับสนุนการจัดการด้านต่าง ๆ ของกองฯ

2.2 Process OFI

กองฯ มีโอกาสที่จะพัฒนากระบวนการที่เป็นระบบในหลายด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า อาทิ วิธีการรับฟังผู้รับบริการกลุ่มอื่นที่พึงมี วิธีการอย่างไรในการสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ วิธีการจัดการข้อร้องเรียน การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ด้านการวัด วิเคราะห์ อาทิ การเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ การระบุโอกาสการมุ่งสร้างนวัตกรรม ด้านกระบวนการ อาทิ การทำให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานของกระบวนการต่าง ๆ จะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน การจัดการประสิทธิผลของกระบวนการ การจัดการเครือข่ายอุปทาน การบริหารความเสี่ยง

2.3 Result Strength

กองฯ แสดงผลลัพธ์ที่ดี ได้แก่ รางวัลศูนย์ราชการสะดวก ระดับสีฟ้า ความพึงพอใจหลังใช้บริการหน่วยงานต่าง ๆ

2.4 Result OFI

กองฯ ไม่แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญในหลายด้าน ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านกระบวนการที่เน้นผู้รับบริการ อาทิ ผลลัพธ์การพัฒนาของชุมชนท้องถิ่น ผลลัพธ์การสื่อสารองค์กร ผลลัพธ์งานด้านพาหนะ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ อาทิ ผลลัพธ์ด้านกระบวนการสนับสนุน และผลลัพธ์ด้านความปลอดภัย การมีผลลัพธ์ดังกล่าว จะช่วยให้กองสามารถติดตามความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการของกองฯ ได้

3. รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ

หมวดที่ 3 ลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

Scoring Range: **.....10-25.....** Score Overall **.....**15**%.....**

Strength

ก(1) กองฯ เริ่มมีวิธีการในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้

- ☐ มีแบบสำรวจความต้องการในการให้บริการ
- ☐ มีการรับฟังความพึงพอใจและไม่พึงพอใจผ่านระบบออนไลน์
- ☐ ชุมชนกลุ่มเป้าหมายรับฟังผ่านการประชุมและแบบสอบถามเมื่อโครงการเสร็จ
- ☐ การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในภาพรวมของมหาวิทยาลัย และสรุปผล ตาราง 3.1ก(1)

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้กองฯ ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้

ข(1) เริ่มมีแนวทางว่า กองฯ มีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการ/ลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด

- ☐ การประชุมผู้บริหารกองกลาง และผู้แทนบุคลากรเพื่อร่วมวิเคราะห์จำแนกกลุ่มผู้เรียน
- ☐ หลักเกณฑ์ในการใช้จำแนกผู้รับบริการ คือ ผู้รับบริการภายใน และ ผู้รับบริการภายนอก
- ☐ ข้อมูลของส่วนตลาด ได้แก่ คือ กลุ่มนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาที่มีแนวโน้มจะสมัครเข้ามาศึกษาต่อในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ได้แก่ กำแพงเพชร ตาก สุโขทัย และพิจิตร

การดำเนินการดังกล่าวอาจทำให้ กองฯ สามารถจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ/ลูกค้า และส่วนตลาด ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นำมาซึ่งการให้ความสำคัญ หรือมุ่งเป้าไปยังผู้รับบริการ/ลูกค้า ได้อย่างแม่นยำ

ข(2) กองฯ เริ่มมีแนวทางในการจัดหลักสูตรและบริการ

- ☐ ใช้วิธีการแยกบริการหลักตามพันธกิจ
- ☐ มีการค้นหาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
- ☐ มีการปรับการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

การดำเนินการดังกล่าว อาจทำให้กองฯ สามารถยกระดับการให้บริการให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการได้

OFI

ก(2) ไม่ชัดเจนว่า กองฯ มีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้รับบริการกลุ่มอื่นที่พึงมีเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้

- ☐ ไม่ชัดเจนว่า กองฯ ระบุกลุ่มผู้รับบริการกลุ่มอื่นที่พึงมีอย่างไร เช่น การระบุกลุ่มลูกค้าในอนาคตของกองฯ เนื่องจากนักเรียนยังค่อนข้างห่างไกลจากการเป็นลูกค้ากลุ่มอื่นมากหากพิจารณาจากพันธกิจของกองฯ
- ☐ ไม่ชัดเจนว่า กองฯ มีแนวทางในการรับฟังผู้รับบริการในอดีตอย่างไร

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้กองฯ ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

Scoring Range: **.....10-25.....** Score Overall **.....10%.....**

Strength

ก(2) กองฯ เริ่มมีวิธีการในการช่วยให้ผู้รับบริการสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุนจากกองฯ

- ☐ มีการสำรวจความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้รับบริการ
- ☐ ช่องทางการสนับสนุน อาทิ โซเชียลมีเดีย เว็ปไซต์ และช่องทางการติดต่อโดยตรง

การมีแนวทางดังกล่าวที่ชัดเจน อาจช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของสถาบัน และเสริมสร้างความผูกพันของผู้รับบริการ

ข กองฯ เริ่มมีแนวทางในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ

- ☐ มีแนวทางการค้นหาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ 3 แนวทาง
- ☐ การพิจารณาความผูกพัน ใช้ตัวชี้วัดพฤติกรรม

การมีแนวทางดังกล่าวที่ชัดเจน อาจช่วยเสริมสร้างความผูกพันของผู้รับบริการ

OFI

ก(1) ไม่ชัดเจนว่ากองฯ มีวิธีการอย่างไรในการสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น

- ☐ ไม่แน่ใจว่าเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการอย่างไร
- ☐ ไม่พบวิธีการในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการของกองฯ โดยตรง
- ☐ ไม่พบแนวคิดในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการในแต่ละช่วงที่มีความสัมพันธ์

การมีวิธีการดังกล่าวที่ชัดเจน อาจส่งเสริมโอกาสเชิงกลยุทธ์ของกองฯ ในการสร้างมาตรฐานการให้บริการนักศึกษาและผู้ใช้บริการในการเป็นศูนย์บริการที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่ายและมีนวัตกรรม

ก(3) ไม่ชัดเจนว่ากองฯ มีวิธีการอย่างไรในการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

- ☐ กองฯ ไม่ได้รายงาน วิธีการจัดการข้อร้องเรียนของกองฯ โดยเฉพาะ แต่รายงานวิธีการที่ใช้ในการจัดการข้อร้องเรียนในระดับสถาบัน และแสดงผังขั้นตอนการให้บริการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต (ภาพ **3.2** ก(3)-**3**) ในระดับสถาบัน

การมีวิธีการดังกล่าวที่ชัดเจน จะทำให้กองฯ สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของกองฯ ได้อย่างทันท่วงที และมีประสิทธิผล ซึ่งจะเรียกความเชื่อมั่นของผู้รับบริการกลับคืนมาได้ ในกรณีที่กองฯ ถูกร้องเรียน

ก(4) ไม่ชัดเจนว่ากองฯ มีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่ากองฯ ปฏิบัติอย่างเป็นธรรมกับผู้รับบริการแต่ละคน แต่ละกลุ่ม ผู้รับบริการอื่น และส่วนตลาดที่ต่างกัน

- ☐ ไม่ชัดเจนว่าสถาบันค้นหาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการในแต่ละกลุ่ม ที่แตกต่างกันอย่างไร เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ผู้รับบริการคาดหวังการได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมจากสถาบันในประเด็นใดบ้าง
- ☐ ไม่พบ **KPIs** ที่สำคัญในกระบวนการดังกล่าว

การมีแนวทางดังกล่าวที่ชัดเจน จะทำให้ผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม มั่นใจได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมจากสถาบัน และเสริมสร้างความผูกพันของผู้รับบริการ

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลผลการดำเนินการของสถาบัน

Scoring Range: **.....10-25.....** Score Overall **.....20%.....**

Strength

ก(1) กองฯ เริ่มมีแนวทางในการเลือกตัวชี้วัดผลการดำเนินการ

- ☐ เลือกตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย โดยรวบรวมข้อมูลจากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา
- ☐ มีการติดตามตัวชี้วัด เป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี
- ☐ มีการแสดงข้อตัวชี้วัดที่สำคัญไว้ในตารางที่ 4-1ก(1)-2
- ☐ พบแต่ตัวชี้วัดตาม (**Lagging indicators**) และความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดดังกล่าวกับการดำเนินการของ กองฯ บางตัวชี้วัดมีลักษณะ **Uncontrollable KPI**

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้กองฯ สามารถใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

ข(1) กองฯ เริ่มมีแนวทางในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

- ☐ ใช้กลไกที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองฯ ในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน
- ☐ มีการกำหนดประเด็นในการทบทวน วิธีที่ใช้ในการทบทวน (ตาราง 4.1 ข(1))

การดำเนินการดังกล่าวที่เป็นระบบอาจช่วยกองฯ มีผลการวิเคราะห์และทบทวนที่สามารถนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินการของกองฯ ได้

ข(2) กองฯ เริ่มมีแนวทางในการนำผลการทบทวนการดำเนินการไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

- ☐ พบหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการจัดลำดับความสำคัญ
- ☐ มีการนำผลการทบทวนไปใช้ปรับปรุงแผนงาน/โครงการ

การดำเนินการอย่างเป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมให้กองฯ สามารถปรับปรุงผลการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

OFI

ก(2) ไม่ชัดเจนว่ากองฯ มีแนวทางที่ใช้ในการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ เพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจด้วยข้อมูลจริง

- ☐ ไม่แน่ใจว่าตารางที่ 2 ก(2)-2 **op.10** เป็นคู่เทียบของกองฯ หรือของมหาวิทยาลัย
- ☐ ไม่แน่ใจว่ากระบวนการที่ใช้ในการเลือกคู่เทียบที่รายงานมานั้น เป็นของกองฯ หรือของมหาวิทยาลัย
- ☐ ไม่พบตัวชี้วัดสำคัญที่แสดงถึงประสิทธิผลของกระบวนการเลือกข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
- ☐ ไม่พบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการเลือกข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

การมีแนวทางดำเนินการดังกล่าว อาจช่วยให้กองฯ มีข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นและเหมาะสมเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจด้วยข้อมูลจริง

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

Scoring Range: **.....**30 - 45**.....** Score Overall **.....**30**%.....**

Strength

ก(1) กองฯ มีวิธีการที่ใช้ในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศมีคุณภาพ

- ☐ มีการมอบหมายคณะทำงานในการพัฒนา
- ☐ มีระบบข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญหลายระบบ
- ☐ มีแนวปฏิบัติในการทวนสอบ 8 ประเด็น

วิธีการดังกล่าวอาจช่วยให้กองฯ เอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ในเรื่องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสนับสนุนการดำเนินการทุกด้าน

ก(2) กองฯ มีวิธีการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศของกองฯ มีความพร้อมใช้

- ☐ มีการมอบหมายคณะทำงานในการพัฒนา
- ☐ พบว่ามีการสำรองข้อมูล แต่ไม่พบกรอบระยะเวลา
- ☐ การสำรองข้อมูลทำขึ้นหลายที่ ได้แก่ บนระบบคลาวด์ และที่เก็บข้อมูลภายในกองฯ
- ☐ มีระบบป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต มีการเข้ารหัสและสิทธิในการเข้าถึง

วิธีการดังกล่าวอาจช่วยให้กองฯ มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญมีความพร้อมใช้ สามารถเข้าถึงได้ ทำงานอย่างต่อเนื่อง พร้อมใช้งานตามเวลา และเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ในเรื่องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสนับสนุนการดำเนินการทุกด้าน

ก(3) กองฯ มีวิธีการในการป้องกันภัยข้อมูลสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือเป็นสิทธิพิเศษ และการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

- ☐ มีการมอบหมายคณะทำงานในการพัฒนา
- ☐ มีแนวทางในการสร้างความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ 10 ประเด็น
- ☐ มีการจัดการความต่อเนื่อง โดยการวางแผนกู้คืนระบบ
- ☐ มีการรายงานการติดตามด้านความปลอดภัยทุกเดือน

วิธีการดังกล่าว อาจช่วยให้กองฯ เอาชนะภัยคุกคามในเรื่องความเสี่ยงด้านไซเบอร์และข้อมูลที่รั่วไหลได้

ข(1)(2) กองฯ มีวิธีการจัดการความรู้และแนวทางในการค้นหาและแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

- ☐ มีคณะกรรมการ KM ประจำกองฯ
- ☐ มีขั้นตอนการจัดการความรู้ 6 ขั้นตอน
- ☐ มีการกำหนดประเด็นความรู้ 2 ประเด็น
- ☐ มีการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (ภาพ 4.2 ข(1)-1 และ ภาพ 4.2 ข(1)-2)

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยสถาบันให้มีองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ และอาจช่วยให้สถาบันสามารถยกระดับผลการดำเนินการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในด้านต่างๆ

OFI

ค ไม่ชัดเจนว่ากองฯ มีวิธีการอย่างไรในการระบุโอกาสการมุ่งสร้างนวัตกรรมที่ต้องดำเนินการ

- ☐ ไม่พบวิธีการที่กองฯ ใช้ในการระบุโอกาสการมุ่งสร้างนวัตกรรมที่ต้องดำเนินการ
- ☐ ไม่ชัดเจนในวิธีการที่กองใช้ในการเตรียมทรัพยากร ให้มีความพร้อมใช้สร้างนวัตกรรม

การมีวิธีการดังกล่าวที่ชัดเจนอาจช่วยส่งเสริมให้กองฯ มีการพัฒนา บริการ และกระบวนการที่สำคัญเพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์

หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

Scoring Range: **.....**10-25**.....** Score Overall **.....**15**%.....**

Strength

ก(1)(2) กองฯ เริ่มมีแนวทางในการจัดทำข้อกำหนดของบริการ และออกแบบบริการให้เป็นไปตามข้อกำหนด

- ☐ มีปัจจัยนำเข้าในการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการ
- ☐ แนวคิดการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน (ภาพ 6.1 ก(1),ก(2))

การมีแนวทางดังกล่าว อาจส่งเสริมให้กองฯ สามารถออกแบบบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการยิ่งขึ้น

ก(3)(4) กองฯ เริ่มมีแนวทางในการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการ และออกแบบกระบวนการให้เป็นไปตามข้อกำหนด

- ☐ มีปัจจัยนำเข้าในการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการ
- ☐ แนวคิดการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน
- ☐ กระบวนการปฏิบัติงานหลัก ภาพ 6.1 ก(4)

การมีแนวทางดังกล่าว อาจส่งเสริมให้สถาบันมีกระบวนการทำงานหลัก และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญสอดคล้องตามข้อกำหนด

OFI

ข(1) ไม่ชัดเจนว่ากองฯ มีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

- ☐ กองไม่ได้รายงานวิธีการที่กองฯ ใช้ในการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ แต่รายงานว่ามีการนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งหมายถึง การจัดกิจกรรมตามแผน

การมีแนวทางดังกล่าวที่ชัดเจน อาจส่งเสริมให้กองฯ มั่นใจว่ากระบวนการทำงานต่าง ๆ จะเป็นไปตามข้อกำหนด

ข(2) ไม่ชัดเจนว่ากองฯ มีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

- ☐ ไม่ชัดเจนว่ากองฯ ใช้กระบวนการ **Design Thinking** อย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

การมีแนวทางดังกล่าวที่ชัดเจน อาจส่งเสริมให้สถาบันมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และบริการ และอาจเพิ่มผลการดำเนินการในภาพรวมขึ้น

6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

Scoring Range: **.....**10-25**.....** Score Overall **.....**15**%.....**

Strength

ค(1) กองฯ เริ่มมีแนวทางในการดูแลสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัยและมั่นคง ในสถานที่ทำงานสำหรับบุคลากร ผู้รับบริการ และบุคคลอื่น

- ☐ มีการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัย อาทิ การติดตั้งกล้องวงจรปิด การอบรมฯ การจัดเวรยาม
- ☐ มีการตรวจสอบความพร้อมอุปกรณ์ดับเพลิง ระบบแจ้งเตือน
- ☐ การรวบรวมและรายงานผลการตรวจสอบเป็นประจำทุกเดือน
- ☐ มีการจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาภัยพิบัติ

การมีแนวทางดังกล่าว อาจส่งเสริมให้กองฯ มั่นใจได้ว่าสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการมีความปลอดภัยและมั่นคง

ค(2) กองฯ เริ่มมีแนวทางเพื่อทำให้มั่นใจว่ากองฯ จะมีความต่อเนื่องทางธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว

- ☐ มีการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ **BCP** ครอบคลุมเหตุภัยธรรมชาติ อัคคีภัย สาธารณะภัย และภัยที่เกิดจากมนุษย์
- ☐ มีกลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (ภาพ 6.2 ค(2))

การมีแนวทางดังกล่าวที่เป็นระบบ จะทำให้กองฯ มั่นใจว่า การดำเนินการของสถาบันจะมีความต่อเนื่องและสามารถฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว

OFI

ก ไม่ชัดเจนว่ากองฯ มีวิธีการอย่างไรในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

☐ ไม่พบวิธีการที่กองฯ ใช้ในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

การมีวิธีการดังกล่าวที่เป็นระบบ จะช่วยส่งเสริมให้กองฯ สามารถจัดการประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานได้

ข ไม่ชัดเจนว่ากองฯ มีแนวทางในการจัดการเครือข่ายอุปทาน

☐ ไม่พบวิธีการที่กองใช้ในการจัดการเครือข่ายอุปทาน

☐ ไม่ชัดเจนว่ากองฯ ได้ดำเนินการตามแนวคิด **supply chain management** อย่างไร

☐ ไม่พบผู้รับผิดชอบในการจัดการเครือข่ายอุปทาน กรอบระยะเวลาในการดำเนินการ และ **KPIs**

การมีวิธีการดังกล่าวที่ชัดเจนและเป็นระบบ อาจช่วยส่งเสริมให้กองฯ สามารถประสานความร่วมมือ และจัดการเครือข่ายอุปทาน เพื่อยกระดับผลการดำเนินการของสถาบัน

ค(3) กองฯ ไม่ได้รายงานแนวทางโดยรวมของกองฯ ในการบริหารความเสี่ยง

การมีวิธีการดังกล่าวที่ชัดเจนและเป็นระบบ อาจช่วยให้ความเสี่ยงที่สำคัญของกองฯ ลดลง

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ

Scoring Range: **.....**10-25**.....** Score Overall **.....**10**%.....**

Strength

ก กองฯ แสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่ดี

- ☐ รางวัลศูนย์ราชการสะดวก ระดับสีฟ้า

OFI

กองฯ ไม่แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญในหลายด้าน อาทิ

- ☐ ก. ผลลัพธ์ด้านกระบวนการที่เน้นผู้รับบริการ อาทิ ผลลัพธ์ที่แสดงประสิทธิผลของการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน ผลประเมินการรับบริการด้านพัสดุ อาทิ ความสะดวก รวดเร็ว ผลลัพธ์ความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการ ผลลัพธ์การพัฒนาของชุมชนท้องถิ่นที่สะท้อนการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีสู่ชุมชนยั่งยืน ผลลัพธ์การสื่อสารองค์กร ผลลัพธ์งานด้านพาหนะ ผลลัพธ์งานสารบัญ ผลลัพธ์งานสภาฯ ผลลัพธ์งานอาคาร ผลลัพธ์งานไฟฟ้า ข้อมูลโครงการแลกเปลี่ยน ผลการอำนวจความสะดวกแก่นักศึกษาต่างชาติ
- ☐ ข(1) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ อาทิ ผลลัพธ์ของกระบวนการทำงานสำคัญไม่ครบถ้วน ผลลัพธ์ด้านกระบวนการสนับสนุน ผลลัพธ์ด้านผลิตภาพ ผลลัพธ์ของกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ผลลัพธ์ที่สะท้อนต้นทุน ความคุ้มค่า หรือประสิทธิภาพ ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัย ผลลัพธ์ด้านการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์
- ☐ ข(2) ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยอื่นๆ (บางส่วนเป็นของมหาวิทยาลัย) ผลลัพธ์การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ผลลัพธ์ในการจัดการความเสี่ยง
- ☐ ค ผลลัพธ์ในการจัดการเครือข่ายอุปทานที่ระบุในโครงร่างองค์กร

การมีผลลัพธ์ดังกล่าว อาจช่วยให้กองฯ สามารถติดตามประสิทธิผลของกระบวนการต่าง ๆ ตามพันธกิจ

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

Scoring Range: **.....**10-25**.....** Score Overall **.....**10**%.....**

Strength

กองแสดงผลลัพธ์ที่มีระดับดี ได้แก่

ภาพ 7.2ก(1)-1 แบบประเมินความพึงพอใจหลังใช้บริการหน่วยงานต่าง ๆ

OFI

กองฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญหลายด้าน อาทิ

- ☐ ก(1) ไม่พบผลลัพธ์ที่แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สอดคล้องกับบริการต่างๆ ที่กองฯ มีให้บริการ
- ☐ ก(2) ไม่พบผลลัพธ์ที่แสดงความผูกพันของผู้รับบริการของกองฯ

การมีผลลัพธ์ดังกล่าว จะช่วยให้กองสามารถติดตามความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการของกองฯ ได้

4. สรุปผลการประเมิน (Overall Band)

ระดับการประเมินในภาพรวมในหมวดกระบวนการ (หมวด 1 – 6) = N/A (เนื่องจากไม่ได้ประเมินทุกหมวด)
ระดับการประเมินในภาพรวมในหมวดผลลัพธ์ (หมวด 7) = N/A (เนื่องจากไม่ได้ประเมินทุกหมวด)

หมายเหตุ: ระดับการประเมินในภาพรวม (Overall Band) นี้ เป็นการรวมคะแนนผลการประเมินจากทุกหัวข้อตามเกณฑ์ EdPEx ทั้ง 17 หัวข้อ แล้วจึงทำการแปลผลออกมาเป็นระดับการประเมินในภาพรวม ไม่ได้เป็นการนำระดับการประเมินรายหัวข้อ (Item Band) มาเฉลี่ยรวมกันแต่อย่างใด

ตารางที่ 1 แสดงสรุปผลการประเมินตามเกณฑ์ EdPEx โดยคณะกรรมการ

หมวดและหัวข้อต่าง ๆ			คะแนนเต็ม	เปอร์เซ็นต์ที่ได้ (%)	สรุปคะแนนที่ได้
3	**ลูกค้า**		**85**		
	3.1	ความคาดหวังของลูกค้า	40	15	6
	3.2	ความผูกพันของลูกค้า	45	10	4.5
4	**การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้**		**90**		
	4.1	การวัด การวิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	45	20	9
	4.2	การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้	45	30	13.5
6	**การปฏิบัติการ**		**85**		
	6.1	กระบวนการทำงาน	40	15	6
	6.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ	45	15	6.75
7	**ผลลัพธ์**		**200**		
	7.1	ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน การตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ	120	10	12
	7.2	ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	80	10	8
คะแนนรวม			**460**	**14.29**	**65.75**

ตาราง 2 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:** แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ **D:** การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงานซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุผลที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อนั้น **L:** เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหามาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้น ๆ **I :** มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา
30%, 35%, 40% หรือ 45%	**A:** แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ **D:** มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น **L:** เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ **I :** แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความจำเป็นพื้นฐานที่สถาบันต้องทำมี/ ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
50%,55%, 60% หรือ 65%	**A:** มีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ **D:** มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน **L:** มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์กร ซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ **I :** แนวทางมีความสอดคล้องกับความจำเป็นโดยรวมที่สถาบันต้องทำมี/ ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ

คะแนน	คำอธิบาย
70%,75%, 80% หรือ 85%	**A:** ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้อ **D:** มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานส่วนใหญ่ **L:** มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับองค์กร รวมถึงการสร้างนวัตกรรม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการ ปรากฏหลักฐานอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น อันเป็นผลมาจากการวิเคราะห์และการแบ่งปันระดับองค์กร **I :** มีแนวทางที่บูรณาการกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำ มี/ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
90%, 95% หรือ 100%	**A:** มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้ออย่างครบถ้วน **D:** มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างทั่วถึงโดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใด ๆ **L:** มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับองค์กรผ่านการสร้างนวัตกรรม โดยนำมาใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการทั่วทั้งองค์กร มีหลักฐานที่ชัดเจนว่าการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นและนวัตกรรมที่เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กรนี้ เป็นผลมาจากการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ **I :** แนวทางมีการบูรณาการอย่างดีกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำมี/ ทั้งในปัจจุบันและอนาคตตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ

ตาราง 3 แนวทางการให้คะแนนรายหมวด สำหรับหมวด 7 (Item Band)

คะแนน	คำอธิบาย
0% หรือ 5%	**Le:** ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และหรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่/รายงานไว้ **T:** ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือข้อมูลที่แสดงส่วนใหญ่มีแนวโน้มในทางลบ **C:** ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ **I :** ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
10%,15%, 20% หรือ 25%	**Le:** มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ 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 มีการเทียบเคียงกับคู่เทียบและหรือระดับ/เทียบเคียงที่เหมาะสม และมีผลการดำเนินการที่ดีในเชิงเปรียบเทียบ **I :** มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน ที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ตลาดและกระบวนการที่สำคัญตามความต้องการที่สำคัญของลูกค้า ตลาดและกระบวนการ
70%,75%, 80% หรือ 85%	**Le:** มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศ ตอบสนองต่อคำถามย่อยของหัวข้อ **T:** มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญส่วนใหญ่ ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน

คะแนน	คำอธิบาย
	C: แนวโน้มและผลการดำเนินการในปัจจุบันส่วนใหญ่หรือหลายเรื่อง มีการเทียบเคียงกับคู่เทียบและ หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม/มีผลการดำเนินการที่ดีมากในเชิงเปรียบเทียบ รวมทั้งผลการดำเนินการที่แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการ **I :** มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรที่ที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญ
90%, 95% หรือ 100%	**Le:** มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีเลิศ ตอบสนองต่อคำถามของหัวข้อย่อยอย่างครบถ้วน **T:** มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญทุกเรื่อง ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน **C:** แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการและเป็นผู้นำในเชิงเปรียบเทียบในหลายด้าน **I :** มีการรายงานผลการดำเนินการและการคาดการณ์ผลการดำเนินการของสถาบันที่ครอบคลุมความต้องการ ส่วนใหญ่ของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญ

ตาราง 4 คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวมของกระบวนการ (Overall Band)

Band Score	*Band Number*	*Process Descriptors*
0-150 Early Development	1	สถาบันแสดงให้เห็นว่ามีการพัฒนาและการดำเนินการตามแนวทางของข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEx ในระดับเริ่มต้น โดยยังมีอุปสรรคในการนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่ปฏิบัติและยังไม่มีความก้าวหน้า การพยายามปรับปรุงกระบวนการต่างๆ เป็นเพียงการแก้ไขปัญหา และการปรับปรุงแบบพื้น ๆในระดับเริ่มต้น
151-200 Early Result	2	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEx แต่ยังมีบางเรื่อง (บางกระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่เริ่มมีการนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ สถาบันได้พัฒนาแนวทางการปรับปรุงเป็นเชิงรุก
201- 260 Early Improvement	3	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานส่วนใหญ่ของเกณฑ์ EdPEx แม้ว่ายังมีบางเรื่อง(กระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการนำแนวทางไปปฏิบัติ เริ่มมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการสำคัญ ๆ อย่างเป็นระบบ
261-320 Good Performance	4	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของเกณฑ์ EdPEx แม้ว่าการนำแนวทางไปปฏิบัติอาจมีแตกต่างในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน กระบวนการหลักมีการปรับปรุงจากการประเมินโดยใช้ข้อมูลจริง และแนวทางต่าง ๆ มีความสอดคล้องกับความต้องการโดยรวมขององค์กร
321-370 Emerging Industry Leader	5	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบมีประสิทธิผลและการนำไปถ่ายทอดที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของเกณฑ์ EdPEx เป็นอย่างดี สถาบันได้แสดงให้เห็นว่ามีประเมินและปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง มีการเรียนรู้ขององค์กรตลอดจนการสร้างนวัตกรรม และส่งผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการสำคัญ ๆ
371-430 Industry Leader	6	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการใช้แนวทางที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆของเกณฑ์ EdPEx เป็นอย่างดี แนวทางเหล่านี้มีการใช้ตัววัดที่สำคัญ มีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติและมีหลักฐานของนวัตกรรมในเกือบทุกเรื่อง การเรียนรู้ขององค์กร รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมและการแบ่งปัน BP เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ แนวทางมีการบูรณาการอย่างชัดเจนกับความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคตของสถาบัน
431-480 Benchmark Leader	7	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการใช้แนวทางที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆของเกณฑ์ EdPEx เป็นอย่างดี สถาบันแสดงให้เห็นว่านวัตกรรม ความเป็นเลิศในการถ่ายทอด และมีตัววัดที่ดีมากในเกือบทุกเรื่อง มีการบูรณาการที่ดีถึงดีเลิศอย่างชัดเจน การวิเคราะห์องค์กร การเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP เป็นกลยุทธ์สำคัญในการจัดการ
481-550 World Leader	8	สถาบันแสดงให้เห็นถึงแนวทางที่โดดเด่นมุ่งเน้นนวัตกรรม มีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างถ้วนทั่ว แสดงถึงการใช้ตัววัดอย่างต่อเนื่องและเป็นเยี่ยม มีการบูรณาการของแนวทางกับความต้องการของสถาบันอย่างดีเยี่ยม มีการวิเคราะห์องค์กร การเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP ทั่วทั้งองค์กร

ตาราง 5 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 มีการแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและแนวโน้มในผลลัพธ์ที่สำคัญบางเรื่องและมีแนวโน้มที่ดีขึ้น
211-255 Good Performance	4	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญ และมีผลการดำเนินการที่ดีเมื่อเทียบกับค่าเทียบเคียง ไม่มีแนวโน้มหรือผลลัพธ์ที่ไม่ดีในตัววัดที่มีความสำคัญต่อความต้องการโดยรวมและการบรรลุพันธกิจหลักขององค์กร
256-300 Emerging Industry Leader	5	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ และมีผลการดำเนินการที่ดีเมื่อเทียบกับค่าเทียบเคียงและ/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