



# รายงานการตรวจประเมิน

(Feedback Report)

ด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ  
Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX

วันที่ 9 ตุลาคม 2562

ประจำปีงบประมาณ 2562

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดี  
ปีงบประมาณ 2562

1. .... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นวลฉวี แสงชัย)

2. .... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์กิตติศักดิ์ ชันติยวิชัย)

3. .... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จารุวรรณ ธนวิรุฬห์)

4. .... กรรมการ  
(นางสาวศุภกัญญา จันทรุกษา)

5. .... เลขานุการ  
(นางสาวสายใจ จันเวียง)

## สารบัญ

	หน้า
โครงสร้างองค์กรโดยย่อ	3
ส่วนที่ 1 บทสรุปผู้บริหารและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (Executive Summary)	5
ส่วนที่ 2 วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ	6
ส่วนที่ 3 ผลการตรวจประเมินคุณภาพในภาพรวม (Key Theme)	10
ส่วนที่ 4 รายละเอียดผลการตรวจประเมินคุณภาพแยกหมวดหมู่และหัวข้อ	12
ส่วนที่ 5 ตารางสรุปผลการประเมินคุณภาพ (Band Number)	16

## โครงสร้างองค์กรโดยย่อ

### ลักษณะองค์กร

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (สนอ. มอบ.) จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งส่วนราชการ ใน มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ทบวงมหาวิทยาลัย ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน พ.ศ. 2534 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนภารกิจด้านการเรียนการสอน วิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ปัจจุบันประกอบด้วย 5 กอง 11 สำนัก ซึ่งจากการดำเนินการด้วยการมุ่งเน้นการพัฒนางานเพื่อให้บริการสนับสนุนงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยประสบผลสัมฤทธิ์ ทำให้ที่ผ่านมา สนอ. มอบ. ได้รับรางวัลสำคัญที่แสดงถึงความมุ่งมั่น ในช่วงเวลาที่ผ่านมา ได้แก่ นายพรนเรศ มูลเมืองแสน นักวิชาการศึกษา ปฏิบัติการ ได้รับรางวัลรองชนะเลิศ ผลงานวิจัย การศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐาน 1 ระหว่างกลุ่มนักศึกษาที่เรียนและไม่เรียนเสริมทักษะภาษาอังกฤษ 2 ที่เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2560

**วิสัยทัศน์:** เป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศในการสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย (HPO : High Performance Organization)

### สมรรถนะหลัก

1. การลดขั้นตอนและการพัฒนากระบวนการทำงานด้วยกระบวนการ KM
2. การให้คำปรึกษา และดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบ

**พันธกิจ :** พัฒนา ส่งเสริม สนับสนุนการบริหารงาน และการให้บริการ เพื่อผลสัมฤทธิ์สูงสุดในทุกภารกิจของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

### ค่านิยม: UBU-IMPACTS

Prioritizing UBU (รักและคิดถึง UBU)

Integrity (สุจริต/มีจริยธรรม/โปร่งใส)

Management by fact (ทำงานด้วยข้อมูล)

Proactiveness (ทำงานเชิงรุก)

Accountability (มีความรับผิดชอบ)

Creativity (ทำงานสร้างสรรค์)

Team work (ทำงานเป็นทีม)

Student focus (มุ่งเน้นผู้เรียน)

## กฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญ

กฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญที่ สนอ. มอบ. ใช้ในการกำกับดูแลองค์กร ประกอบด้วย ด้านการเงิน ด้านอาชีพอนามัย และความปลอดภัย มีดังนี้

1. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2547 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551
2. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ว่าด้วย การบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
3. ระเบียบเงินรายได้ มหาวิทยาลัยปี 2560
4. ระเบียบการบริหารงบประมาณ 2548
5. ระเบียบมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ว่าด้วยการเงินและทรัพย์สิน พ.ศ. 2560
6. เกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA)
7. พระราชบัญญัติจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
8. พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2561
9. พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561
10. ระเบียบมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ว่าด้วยการเงินและทรัพย์สิน พ.ศ. 2560 และ ฉบับที่ 2, ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2561
11. ข้อบังคับมหาวิทยาลัย ว่าด้วย "การศึกษาระดับปริญญาตรี"
12. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2552
13. นโยบายการประหยัดพลังงานมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
14. พระราชบัญญัติจรรยาบรรณ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2562
15. พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535

## ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement)

สนอ. มอบ. มีการปรับปรุงผลการดำเนินงานในทุกกระบวนการ ด้วยการใช้เครื่องมือวงจรคุณภาพ PDCA (การวางแผน ลงมือปฏิบัติตามแผน ตรวจสอบผลการทำงาน และปรับปรุงการทำงาน) และประเมินองค์กรด้วยเกณฑ์ TQA เพื่อหาโอกาสในการพัฒนา รวมทั้งใช้กระบวนการจัดการความรู้ (KM) เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการทำงานของหน่วยงาน

## ส่วนที่ 1

### บทสรุปผู้บริหารและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (Executive Summary)

ผลการประเมินโดยรวมของสำนักงานอธิการบดี อยู่ในระดับ **Band 1** กล่าวคือ ผลการประเมินกระบวนการ อยู่ใน **Band 1** ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีการพัฒนาและการดำเนินการตามแนวทางข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEx ในระดับเริ่มต้น โดยยังมีอุปสรรคในการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติและยังไม่มีความก้าวหน้า การพยายามปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ เป็นเพียงการแก้ไขปัญหาและการปรับปรุงในระดับพื้น ๆ ในระดับเริ่มต้น และผลการประเมินผลลัพธ์อยู่ใน **Band 1** ซึ่งหมายถึง หน่วยงาน ยังมีการรายงานผลการดำเนินการเพียงบางตัวที่ ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEx และส่วนใหญ่ยังขาดการแสดงแนวโน้มและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

## ส่วนที่ 2

### วัตถุประสงค์ แนวทาง และ คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ได้สารสนเทศในการพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อยกระดับผลการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ
3. เพื่อประเมินระดับการพัฒนาและศักยภาพของหน่วยงานที่ได้นำเกณฑ์ EdPEx มาใช้เพื่อการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ

#### แนวทางที่ใช้ในการตรวจประเมินคุณภาพ

การตรวจประเมินครั้งนี้มีการพิจารณาผลการดำเนินงานจากการวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเองของสำนักงานอธิการบดี รวมทั้งการสัมภาษณ์ผู้บริหาร บุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้อง

#### รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

- |  |           |  |
|--|-----------|--|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์นวลฉวี แสงชัย       | ประธาน    | มหาวิทยาลัยขอนแก่น                       |
| 2. รองศาสตราจารย์กิตติศักดิ์ ชันติยวิชัย | กรรมการ   | คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรรุวรรณ ธนวิรุฬห์  | กรรมการ   | คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี    |
| 4. นางสาวศุภกัญญา จันทรุกษา              | กรรมการ   | คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี   |
| 5. นางสาวสายใจ จันเวียง                  | เลขานุการ | สำนักงานประกันคุณภาพฯ                    |

#### Key factor

หัวข้อ	ข้อมูล
1. ผลิตภัณฑ์/บริการหลัก	จัดบริการที่สำคัญแยกตามพันธกิจของหน่วยงาน ดังแสดงในตาราง ที่ 2 มีบริการแบ่งเป็น 4' กลุ่ม ได้แก่ 1) บริการสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยทั้ง 4 ด้าน 2) บริการให้ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานในสังกัด 3) บริการจัดการโครงสร้างพื้นฐาน และระบบสาธารณูปโภค 4) ระบบรักษาความปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัย
2. วิสัยทัศน์/ ค่านิยม/ พันธกิจ	<b>วิสัยทัศน์:</b> เป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศในการสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย <b>ค่านิยม:</b> UBU-IMPACTS <b>พันธกิจ:</b> พัฒนา ส่งเสริม สนับสนุนการบริหารงานและการให้บริการ เพื่อผลสัมฤทธิ์สูงสุดในทุกภารกิจของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
3. สมรรถนะหลัก	ลดขั้นตอนและการพัฒนากระบวนการทำงานด้วยกระบวนการ และการให้คำปรึกษาลำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบ

หัวข้อ	ข้อมูล
4. บุคลากร	<p>จำนวน 275 คน แบ่งเป็น กลุ่ม ได้แก่ 1) <b>ข้าราชการ</b> จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 21.82 ทำงานบริหาร/ทั่วไป/วิชาชีพและเชี่ยวชาญเฉพาะ เท่ากับ 3/13/44 คน คิดเป็นร้อยละ 1.09/4.73/16 บุคลากรประเภทบริหาร/วิชาชีพและเชี่ยวชาญเฉพาะ มีอายุเฉลี่ย 52/56 ปี ทั้งสองประเภทมีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป บุคลากรประเภททั่วไป มีวุฒิการศึกษาระดับ ปวช.ขึ้นไป อายุเฉลี่ย 52 ปี 2) <b>พนักงานมหาวิทยาลัย</b> จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 42.55 ทำงานบริหาร/วิชาชีพและเชี่ยวชาญเฉพาะ เท่ากับ 25 / 92 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 /33.45 มีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรีขึ้นไป และมีอายุเฉลี่ย 42/37 ปี 3) <b>ลูกจ้างชั่วคราว</b> จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 26.55 มีวุฒิการศึกษาระดับ ปวช.ขึ้นไป อายุเฉลี่ย 44 ปี 4) <b>ลูกจ้างประจำ</b> จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 มีวุฒิการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลายขึ้นไป อายุเฉลี่ย 54 ปี</p>
5. สินทรัพย์	<p>อาคารสถานที่ เทคโนโลยี และเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่สำคัญ ดังตารางที่ 5 ประกอบด้วย <b>อาคารสถานที่</b> ได้แก่ ห้องสำนักงาน 27 ห้อง ห้องประชุม 10 ห้อง <b>เทคโนโลยี</b> ได้แก่ ฐานข้อมูลการบริหารจัดการ ได้แก่ E-Meeting , ระบบสารบรรณออนไลน์ (E-Document) ระบบฐานข้อมูลกลาง (DMS), ระบบงบประมาณ พัสดุ การเงินกองทุน โดยเกณฑ์ ฟังรับ – ฟังจ่าย ลักษณะ 3 มิติ และระบบบัญชี ต้นทุนรายกิจกรรม มหาวิทยาลัย อุบลราชธานี (UBUFMIS), ระบบทะเบียนนักศึกษาและประมวลผล (REG), ระบบฐานข้อมูล TQF ทะเบียนกิจกรรมนักศึกษา ระบบการจองห้องประชุมออนไลน์ และจองรถออนไลน์ เป็นต้น <b>เครื่องมือ/อุปกรณ์ที่สำคัญ</b> ประกอบด้วย คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนเอกสาร รถบัส 42 คัน 4 คัน 30 คัน 1 คัน รถบรรทุก 6 ล้อ 1 คัน รถเก๋ง 1 คัน รถตู้ 11 คัน 6 คัน รถกระบะ 2 คัน รถดับเพลิง 1 คัน รถขนน้ำ 2 คัน</p>
6. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	<p><b>ด้านข้อบังคับของผลิตภัณฑ์/บริการและการเงิน</b> ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2547 และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551</li> <li>2. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ว่าด้วย การบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงาน มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี</li> <li>3. ระเบียบเงินรายได้มหาวิทยาลัยปี 2560</li> <li>4. ระเบียบการบริหารงบประมาณ 2548</li> <li>5. ระเบียบมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ว่าด้วยการเงินและทรัพย์สิน พ.ศ. 2560 และ ฉบับที่ 2, ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2561</li> <li>6. เกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA)</li> <li>7. พระราชบัญญัติจัดซื้อ จัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560</li> <li>8. พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ.2561</li> <li>9. พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ.2561</li> <li>10. ข้อบังคับมหาวิทยาลัย ว่าด้วย “พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ.2561”</li> <li>11. ข้อบังคับมหาวิทยาลัย ว่าด้วย “การศึกษาระดับปริญญาตรี ”</li> </ol> <p><b>ด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม</b> ประกอบด้วย</p>



หัวข้อ	ข้อมูล
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2552</li> <li>2. นโยบายการประหยัดพลังงานมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี</li> <li>3. พระราชบัญญัติจราจรทางบก ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2562</li> <li>4. พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535</li> </ol>
7. โครงสร้างองค์กร	<p>สนอ. บริหารงานในรูปแบบคณะกรรมการ ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาอธิการบดี โดยคณะกรรมการบริหาร ประกอบด้วยรองอธิการบดี 3 ฝ่าย ได้แก่ รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร รองอธิการบดีฝ่ายแผนและพัฒนาองค์กร และรองอธิการบดีฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ แบ่งส่วนงานเป็น 5 กอง 11 สำนักงาน</p>
8. ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<p><b>ผู้รับบริการ</b> ประกอบด้วย ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ นักศึกษา และนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย <b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b> ได้แก่ ผู้ปกครอง</p>
9. ความต้องการและความคาดหวัง	<p>ความต้องการและความคาดหวัง ดังตารางที่ 7 จำแนกตามกลุ่ม ดังนี้ <b>ผู้บริหาร</b> ต้องการ โครงการ/กิจกรรมเสริมจลื่นตามเป้าหมายที่กำหนด และคาดหวังว่ารายงานมีข้อมูลครบถ้วน ถูกต้องและทันเวลา <b>บุคลากรสายวิชาการ</b> ต้องการการให้บริการที่เป็นไปตามกฎหมายหรือระเบียบที่กำหนด และข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง เข้าใจง่าย โดยคาดหวังว่า จะมีการให้บริการอย่างมีอาชีพและมีจิตบริการ มีการลดขั้นตอนในการทำงาน <b>บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ</b> ต้องการการให้บริการที่เป็นไปตามกฎหมายหรือระเบียบที่กำหนด และข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง เข้าใจง่าย คาดหวังว่า มีการลดขั้นตอนการทำงานและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการทำงาน รวมทั้งมีการติดต่อประสานงานที่รวดเร็ว <b>นักศึกษา</b> ต้องการ ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง เข้าใจง่าย ได้รับการอำนวยความสะดวก ห้องประชุมและโสตทัศนูปกรณ์ รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน คาดหวังว่า จะมีการบริการที่รวดเร็ว One Stop service การเข้าถึงบริการได้ง่ายและสะดวก หอพักภายในมหาวิทยาลัยมีเพียงพอและทันสมัย <b>นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย</b> ต้องการให้มีการจัดการเรียนการสอนเพื่อสะสมหน่วยกิต ก่อนเข้าศึกษา การประชาสัมพันธ์การรับเข้าที่รวดเร็วและมีรายละเอียดชัดเจน มีการรับเข้าผ่านกิจกรรมค่ายของคณะ โดยคาดหวังว่า มีแผนการศึกษาที่ชัดเจน เป็นระบบ และมีอาจารย์ที่มีความรู้ความสามารถทางวิชาการ <b>ผู้ปกครอง</b> ต้องการ ข้อมูลการศึกษาของบุตรหลาน ความปลอดภัยของบุตรหลานขณะศึกษาที่มหาวิทยาลัย และการสำเร็จการศึกษาตามที่หลักสูตรกำหนด โดยคาดหวังว่า บุตรหลานได้รับการบริการที่รวดเร็ว สะดวก ขั้นตอนไม่ซับซ้อน</p>
คู่ความร่วมมือ/พันธมิตร/ผู้ส่งมอบ	<p>ผู้ส่งมอบ : สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย สถานปฏิบัติการการโรงแรมและการท่องเที่ยว วิทยาลัยพยาบาลมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี</p> <p>คู่ความร่วมมือ: บริษัทไพบรณีย์ไทย จำกัด สถานประกอบการทั้งในและต่างประเทศ ธนาकार ไทยพาณิชย์ กรุงเทพฯ สถานีตำรวจ</p> <p>ผู้ส่งมอบ : Vision net ร้านค้า ผู้รับเหมาก่อสร้างอาคารสำนักงานอธิการบดี</p>
11. คู่เทียบ	<p>1) มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2 ด้าน ได้แก่ ผลการดำเนินงานสนับสนุนตามพันธกิจมหาวิทยาลัย และ ร้อยละของการลดลงของอุบัติเหตุและอาชญากรรม</p>

หัวข้อ	ข้อมูล
	2) มหาวิทยาลัยมหิดล 2 ด้าน ได้แก่ ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย ในกลุ่มต่างๆ และผลการประเมินตามเกณฑ์ UI Green Metric
12. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนนักศึกษาที่มีแนวโน้มลดลง และหลักสูตรที่เพิ่มขึ้น</li> <li>- งบประมาณแผ่นดินที่มีแนวโน้มลดลง</li> <li>- การผลักดันมหาวิทยาลัยรัฐปรับสภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ</li> <li>- ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีด้านอิเล็กทรอนิกส์และสารสนเทศ</li> </ul>
13. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ	ข้อมูลจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน และ รายงานประจำปี ตามตารางที่ 11
14. ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	<p>ความท้าทายเชิงกลยุทธ์</p> <p>ด้านพันธกิจ/บริการ : การให้บริการแบบ One stop service และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เข้าถึงได้ตลอดเวลาทุกสถานที่</p> <p>ด้านปฏิบัติการ : พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดเก็บข้อมูล และรายงานข้อมูลอย่างครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว</p> <p>ด้านบุคลากร : พัฒนาให้บุคลากรมีสมรรถนะสูงและมีความผูกพันต่อองค์กร</p> <p>ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การลดขั้นตอนการทำงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย</li> <li>- การพัฒนาความร่วมมือกับองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>- บุคลากรรุ่นใหม่มีทักษะด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ และพร้อมเรียนรู้สิ่งใหม่</li> </ul>
15. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับปรุงผลการดำเนินงานทุกกระบวนการ ด้วยการใช้วงจรคุณภาพ PDCA</li> <li>- ประเมินองค์กร ด้วยเกณฑ์ TQA</li> <li>- ใช้กระบวนการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการทำงานของหน่วยงาน</li> </ul>

## ส่วนที่ 3

### ผลการตรวจประเมินคุณภาพภายในภาพรวม (Key Themes)

#### 1. Process Strength

1. สำนักฯ มีวิธีการในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและขอรับการสนับสนุนจากสถาบัน เช่น เว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น
2. เริ่มมีแนวทางในการกำหนดการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยกำหนดประเด็นและวิธีการดำเนินการ การดำเนินการดังกล่าวเป็นการสร้างเสริมความเชื่อมั่น รวมทั้งความพึงพอใจและผูกพันของผู้เรียนและผู้รับบริการ

#### 2. Process OFI

1. สำนักฯ ควรมีการทบทวนกระบวนการจำแนกผลิตภัณฑ์และบริการให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถระบุกลุ่มลูกค้าและผู้รับบริการได้ครอบคลุมตามการให้บริการจริง การดำเนินการดังกล่าวจะช่วยให้สำนักฯ บริการได้ตรงตามความต้องการและความคาดหวัง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นทางการเกี่ยวกับวิธีการสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักฯ แสดงแนวทางการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และลูกค้ากลุ่มอื่นตามตาราง 3.2-1 ซึ่งไม่สอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร เช่น โครงการอบรมเตรียมความพร้อมนักศึกษาสหกิจศึกษา ซึ่งไม่พบว่าเป็นความต้องการของผู้บริหารที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร หากมีกระบวนการจัดการความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกับความต้องการ จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจ และนำไปสู่ความผูกพัน ความร่วมมือและการรักษาผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างยั่งยืน
3. สำนักฯ ควรมีการกำหนดวิธีการจัดลำดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน รวมทั้งมีการประเมินประสิทธิผลการจัดการข้อร้องเรียน การดำเนินการดังกล่าว จะช่วยให้การจัดการข้อร้องเรียนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและช่วยให้เกิดความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

#### 3. Result Strength

-

#### 4. Result OFI

1. สำนักฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการระบุบริการและกระบวนการที่สำคัญ รวมถึงการจัดทำข้อกำหนดและตัวชี้วัดของกระบวนการ หากมีการดำเนินงานดังกล่าวจะช่วยให้สำนักฯ ใช้ในการกำกับติดตามผลการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศ
2. ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นทางการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มหรือส่งเสริมการให้บริการ และผลการดำเนินการเสริมสร้างสมรรถนะหลักขององค์กร พบว่ามีกิจกรรมรายงานผลการดำเนินงานและรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการเสนอต่อที่ประชุม มีกิจกรรมการรายงานผลตามตัวชี้วัดแผนกลยุทธ์เสนอต่อที่ประชุม โดยใช้

หลักการ PDCA แต่ยังไม่พบผลการทำงาน ผลการดำเนินงาน ที่นำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงาน หากมีการดำเนินการดังกล่าวให้เป็นระบบจะช่วยให้สำนัก มีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. สำนักฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นถึงความเป็นระบบและประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมและการจัดการความรู้ ทั้งนี้การจัดการนวัตกรรมที่มีประสิทธิผลและการแบ่งปันความรู้จะส่งผลให้สำนักฯ มีการดำเนินการอย่างก้าวกระโดด

## ส่วนที่ 4

### รายละเอียดผลการตรวจประเมินคุณภาพแยกรายหมวดและหัวข้อ

#### หมวด 3 ลูกค้า (85 คะแนน)

หัวข้อที่ 3.1 เสียงของลูกค้า ระดับการประเมิน (band) = 2 (10%)
<b>จุดแข็ง (Strengths)</b> สำนักฯ ได้กำหนดวิธีการรับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยวิธีการที่หลากหลายรวมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบความถี่ และการนำไปใช้ประโยชน์ตามที่แสดงในตารางที่ 3.1-1
<b>โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)</b>
1. สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการในการรับฟังผู้เรียน และลูกค้าย่อยอื่นที่พึงมีในอนาคต การรับฟังกลุ่มดังกล่าวจะช่วยให้ได้สารสนเทศเพื่อนำไปวางแผนการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ นอกจากนี้ยังไม่พบการทบทวนประสิทธิผลของการประเมินดังกล่าวว่าจะทำให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์อย่างไร หากมีการดำเนินการรับฟังความต้องการและความคาดหวังอย่างครอบคลุมและมีประสิทธิผล อาจช่วยให้สำนักฯสามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ได้
2. สำนักฯ ยังไม่ได้แสดงกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่นอย่างเป็นระบบและไม่ได้แสดงให้เห็นถึงตัวอย่างที่ชัดเจนในการนำเอาสารสนเทศที่ได้จากการรับฟัง ไปพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ เพื่อให้มีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศในทุกด้าน ซึ่งสารสนเทศในเรื่องดังกล่าวจะทำให้สำนักฯ เห็นโอกาสในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม
3. สำนักฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นวิธีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของแต่ละกลุ่มว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร รวมทั้งไม่พบวิธีการซึ่งข้อมูลของคู่เทียบ ข้อมูลดังกล่าวเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างก้าวกระโดด

หัวข้อที่ 3.2 ความผูกพันของลูกค้า ระดับการประเมิน (band) = 2 (10%)
<b>จุดแข็ง (Strengths)</b>
1. สำนักฯ มีวิธีการในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและขอรับการสนับสนุนจากสถาบัน เช่น เว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น
2. เริ่มมีแนวทางในการกำหนดการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและลูกค้าย่อยอื่น โดยกำหนดประเด็นและวิธีการดำเนินการ การดำเนินการดังกล่าวเป็นการสร้างเสริมความเชื่อมั่น รวมทั้งความพึงพอใจและผูกพันของผู้เรียนและผู้รับบริการ
<b>โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)</b>
1. สำนักฯ ควรมีการทบทวนกระบวนการจำแนกผลิตภัณฑ์และบริการให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถระบุกลุ่มลูกค้าและผู้รับบริการได้ครอบคลุมตามการให้บริการจริง การดำเนินการดังกล่าวจะช่วยให้สำนักฯ บริการได้ตรงตามความต้องการและความคาดหวัง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### หัวข้อที่ 3.2 ความผูกพันของลูกค้า ระดับการประเมิน (band) = 2 (10%)

2. ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับวิธีการสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักแสดงแนวทางการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และลูกค้ากลุ่มอื่นตามตาราง 3.2-1 ซึ่งไม่สอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร เช่น โครงการอบรมเตรียมความพร้อมนักศึกษาสหกิจศึกษา ซึ่งไม่พบว่าเป็นความต้องการของผู้บริหารที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร หากมีกระบวนการจัดการความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกับความต้องการ จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจ และนำไปสู่ความผูกพัน ความร่วมมือและการรักษาผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างยั่งยืน

4. สำนักควรมีการกำหนดวิธีการจัดลำดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน รวมทั้งมีการประเมินประสิทธิผลการจัดการข้อร้องเรียน การดำเนินการดังกล่าว จะช่วยให้การจัดการข้อร้องเรียนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและช่วยให้เกิดความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

### หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (85 คะแนน)

#### หัวข้อที่ 6.1 กระบวนการทำงาน ระดับการประเมิน (band) = 2 (10%)

##### จุดแข็ง (Strengths)

เริ่มมีแนวทางในการระบุข้อกำหนด กฎ ระเบียบและข้อบังคับที่สำคัญของกระบวนการทำงานที่สำคัญ พร้อมทั้งระบุผู้รับผิดชอบ และตัวชี้วัดในแต่ละกระบวนการ ดังแสดงในตาราง 6.1-1 การดำเนินการดังกล่าวเป็นการสร้างเสริมความเชื่อมั่นของผู้เรียนและผู้รับบริการต่อหลักสูตรและบริการ

##### โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

4. สำนักฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการระบุบริการและกระบวนการที่สำคัญ รวมถึงการจัดทำข้อกำหนดและตัวชี้วัดของกระบวนการ หากมีการดำเนินงานดังกล่าวจะช่วยทำให้สำนักฯ ใช้ในการกำกับติดตามผลการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศ

5. ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มหรือส่งเสริมการให้บริการ และผลการดำเนินการเสริมสร้างสมรรถนะหลักขององค์กร พบว่ามีกิจกรรมรายงานผลการดำเนินงานและรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการเสนอต่อที่ประชุม มีกิจกรรมการรายงานผลตามตัวชี้วัดแผนกลยุทธ์เสนอต่อที่ประชุม โดยใช้หลักการ PDCA แต่ยังไม่พบผลการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน ที่นำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงาน หากมีการดำเนินการดังกล่าวให้เป็นระบบจะช่วยให้สำนักฯ มีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

6. สำนักฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นถึงความเป็นระบบและประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมและการจัดการความรู้ ทั้งนี้การจัดการนวัตกรรมที่มีประสิทธิผลและการแบ่งปันความรู้จะส่งผลให้สำนักฯ มีการดำเนินการอย่างก้าวกระโดด

#### หัวข้อที่ 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ ระดับการประเมิน (band) = 2 (10%)

##### จุดแข็ง (Strengths)

-

##### โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

**หัวข้อที่ 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ ระดับการประเมิน (band) = 2 (10%)**

สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการควบคุมค่าใช้จ่ายของระบบปฏิบัติการ เช่น มีการนำหลักการของ Lean มาใช้ แต่ไม่ได้แสดงถึงรายละเอียดการดำเนินการ การกำกับติดตาม การกำกับติดตามการดำเนินการต่างๆที่ได้ระบุไว้ รวมทั้งแนวทางที่เป็นระบบในการควบคุมโดยรวม หากมีการออกแบบกระบวนการสนับสนุนตัวชี้วัดควบคุม (Leading Indicator) และตัวชี้วัดกระบวนการ (Lagging Indicator) การดำเนินการดังกล่าวจะส่งเสริมให้สำนักงานบรรลุพันธกิจ และวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

**หมวด 7 ผลลัพธ์ (450 คะแนน)**

**หัวข้อที่ 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ/ รวมทั้งพันธกิจอื่น ระดับการประเมิน (band) = 1 (5%)**

**จุดแข็ง (Strengths)**

-

**โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)**

สำนักฯ ไม่ได้นำเสนอผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการสำคัญ ที่สะท้อนผลการดำเนินงานตามพันธกิจ

**หัวข้อที่ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ระดับการประเมิน (band) = 1 (5%)**

**จุดแข็ง (Strengths)**

-

**โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)**

1. สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ในบางเรื่อง เช่น ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการสาธารณูปโภคและสิ่งแวดล้อมในหน่วยงาน สนอ. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. ผลลัพธ์บางเรื่องมีแนวโน้มไม่สม่ำเสมอ เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ สำนักงานประกันคุณภาพฯ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานพัฒนานักศึกษา

**หัวข้อที่ 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ระดับการประเมิน (band) = 1 (5%)**

**จุดแข็ง (Strengths)**

-

**โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)**

สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ในบางเรื่อง เช่น ร้อยละของบุคลากรที่มีสมรรถนะสูง จำนวนของบุคลากรที่ได้รับรางวัลหรือการยกย่องเชิดชูเกียรติ หรือสร้างชื่อเสียงให้กับสำนักงานอธิการบดี และร้อยละเฉลี่ยของบุคลากรที่มีสมรรถนะด้านการให้บริการที่ดี ตามเกณฑ์มาตรฐานที่มหาวิทยาลัยกำหนด เป็นต้น

**หัวข้อที่ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร ระดับการประเมิน (band) = 1 (5%)**

**จุดแข็ง (Strengths)**

1. ผลลัพธ์บางเรื่องเป็นไปตามเป้าหมาย เช่น ร้อยละของหน่วยงานที่นำระบบ E-document มาใช้

**โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)**

สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ในบางเรื่อง เช่น ระดับความสำเร็จของระบบบริหารจัดการที่ดีและมีธรรมาภิบาล ร้อยละของหน่วยงานที่นำระบบ E-Meeting มาใช้ และ ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เป็นต้น

**หัวข้อที่ 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน การตลาด(ผลการประเมิน%) 1 (5%)**

**จุดแข็ง (Strengths)**

-

**โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)**

1. สำนักฯ ไม่ได้รายงานผลลัพธ์ ได้แก่ ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดินตามแผน ร้อยละการเพิ่มขึ้นของเงินรายได้ เมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ร้อยละการเพิ่มขึ้นของงบประมาณเหลือจ่ายเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ร้อยละของการจัดสรรงบประมาณตามแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายประจำปี (สำนักงานอธิการบดี) และร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดินตามแผน เป็นต้น
2. ผลลัพธ์บางเรื่องไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ได้แก่ ร้อยละของการจัดสรรงบประมาณตามแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายประจำปี (สำนักงานอธิการบดี)



ส่วนที่ 5

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 3 (Process)			
3.1	40	10	4
3.2	45	10	5
<b>Category Total</b>	<b>85</b>		<b>9</b>

Category 6 (Process)			
6.1	45	10	5
6.2	40	10	4
<b>Category Total</b>	<b>85</b>		<b>9</b>
<b>SUBTOTAL Cat. 1-6</b>	<b>170</b>		<b>18</b>
Category 7 (Results)			
7.1	120	5	6
7.2	80	5	4
7.3	80	5	4
7.4	80	5	4
7.5	90	5	5
<b>SUBTOTAL Cat. 7</b>	<b>450</b>		<b>23</b>
<b>GRAND TOTAL (D)</b>	<b>620</b>	<b>TOTAL SCORE</b>	<b>41</b>

## ความหมายของระดับคะแนน

### 2013 Scoring Band Descriptors

<b>Band Score</b>	<b>Band Number</b>	<b>PROCESS Descriptors</b>	<b>Band Score</b>	<b>Band Number</b>	<b>RESULTS Descriptors</b>
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.