

รายงานการตรวจประเมิน (Feedback Report)

ส่วนงาน	คณะวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัย	อุบลราชธานี
ปีการศึกษา 2565	

สารบัญ

1. วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน	1
2. บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)	2
3. รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกหมวดหมู่และหัวข้อ	6

1. วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินระดับการพัฒนาและศักยภาพของคณะ/สถาบันที่นำเกณฑ์TQA มาใช้เพื่อการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ และเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาที่เข้าร่วมโครงการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของคณะวิชา/สถาบัน ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของคณะวิชา/สถาบันในภาพรวม

แนวทางที่ใช้ในการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินในครั้งนี้เป็นการตรวจประเมินโดยใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการบริหารองค์การเพื่อให้พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างก้าวกระโดดที่มาจากเกณฑ์คือ Baldrige Education Criteria for Performance Excellence เป็นที่ยอมรับและรู้จักในวงการศึกษามาก และมีสถาบันการศึกษาหลายแห่งทั้งในสหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย สิงคโปร์ ฮ่องกง รวมทั้งประเทศไทย นำเกณฑ์นี้ไปใช้เพื่อการพัฒนาตนเอง นอกจากนี้ มีโปรแกรมเกี่ยวกับผลการดำเนินการหรือความเป็นเลิศทางธุรกิจอยู่ประมาณ 100 โปรแกรม ทั่วโลก ซึ่งส่วนใหญ่ใช้เกณฑ์ของ Baldrige หรือเกณฑ์ที่คล้ายคลึงกันเป็นต้นแบบการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

คณะผู้ประเมิน ได้พิจารณาประเมินรายงานของคณะ/สถาบัน ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) โดยจัดทำรายงานส่วนบุคคล (independent review workbook) หลังจากนั้นจะมาประชุมเพื่อหารือสรุปร่วมกัน จัดทำแผนการเข้าตรวจเยี่ยมพื้นที่ เพื่อการยืนยันข้อมูลจากรายงาน และทำรายงานสรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา นำเสนอคณะและมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาต่อไป

รายนามคณะกรรมการ

- | | |
|--|------------------|
| 1) ศาสตราจารย์จามรี ชีรกุลพิศาล | ประธานคณะกรรมการ |
| 2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภัทร พัฒน์วิชัยโชติ | กรรมการ |
| 3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์จารุวรรณ ธนวิรุฬห์ | กรรมการ |
| 4) นางสาวทัศนีย์ สาคะวิชานนท์ | เลขานุการ |

3. บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)

Process Strength

ผู้บริหารระดับสูงของคณะฯ เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการขับเคลื่อนองค์กรผ่านการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมเพื่อเป็น “สถาบันชั้นนำด้านวิจัยทางวิทยาศาสตร์ระดับประเทศ” โดยดำเนินการจัดทำแผนกลยุทธ์ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ด้วยการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 4 ด้าน ขับเคลื่อนผ่านแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาว มีการติดตามผลการดำเนินงานโดยผู้นำระดับสูงผ่านการติดตามตัวชี้วัด รวมทั้งมีการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้มีผลการดำเนินงานที่ดี การดำเนินการดังกล่าวของผู้นำระดับสูงอาจช่วยขับเคลื่อนคณะฯ ให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

Process OFI

1. คณะฯมีโอกาสในการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิผลของกระบวนการสำคัญ โดยการวางแผนงานในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการทำงานสำคัญที่ได้วางระบบไว้แล้วว่าได้ผลเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกระบวนการที่กำหนดไว้ เช่น

- ☐ กระบวนการวางแผนกลยุทธ์เพื่อให้ส่งผลได้แผนกลยุทธ์ที่ประกอบด้วยวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์พร้อมตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่จะนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ ตั้งแต่การรวบรวมและวิเคราะห์ทบทวนข้อมูลเพื่อพัฒนาเป็นสารสนเทศสำคัญที่เป็นปัจจัยนำเข้าของกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ที่ครอบคลุม เพื่อให้ได้ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ โอกาสเชิงกลยุทธ์ที่เฉียบคม ในการนำไปพิจารณากำหนดเป็นวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์พร้อมเป้าประสงค์ที่สอดคล้องกัน
- ☐ กระบวนการสื่อสารต่างๆของผู้นำระดับสูงที่ดำเนินการด้วยตนเองในการสื่อสารไปยังบุคลากร ที่ทำให้เกิดการรับรู้ รับทราบทิศทาง เป้าหมายขององค์กร และนำไปสู่ความผูกพันของบุคลากร
- ☐ กระบวนการจัดการความรู้ที่สามารถนำไปสู่การสร้างและจัดการความรู้ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร สามารถนำไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และต่อยอดไปสู่การนำไปใช้ประโยชน์จนเกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

การมีแนวทางในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการสำคัญที่เป็นระบบ อาจช่วยให้คณะฯสามารถยกระดับการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง สะท้อนค่านิยม Accountability

2. คณะฯมีโอกาสพัฒนาเพื่อขยายส่วนแบ่งตลาดทั้งด้านการศึกษา การวิจัยและการบริการวิชาการ หากกระบวนการสำคัญที่เกี่ยวข้องมีการวางระบบที่มีประสิทธิผล เช่น

- ☐ กระบวนการจำแนกกลุ่มลูกค้าให้มีความชัดเจนตลอดวงจรชีวิตของลูกค้า ทั้งลูกค้าอดีตลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าอนาคต เพื่อให้คณะฯสามารถค้นหาสารสนเทศด้านลูกค้า ตั้งแต่การค้นหาคำต้องการ ความคาดหวังเพื่อนำไปสู่การจัดการศึกษา การวิจัย และการบริการที่ตอบสนองได้ตรงตามต้องการหรือเหนือความคาดหวัง และมีความโดดเด่นแตกต่างจากคณะวิทยาศาสตร์อื่นๆโดยเฉพาะคู่แข่ง

- ☐ แนวทางในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์ รวมไปถึงการสนับสนุนเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการที่ครอบคลุม
- ☐ แนวทางในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้ได้สารสนเทศที่แท้จริงเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการสำคัญที่มีประสิทธิผลดังกล่าว อาจช่วยสะท้อนค่านิยม Customer Focus

3. กระบวนการทำงานที่สำคัญด้านการมุ่งเน้นบุคลากรมีโอกาสในการพัฒนาในการวางระบบที่มีประสิทธิผลที่จะนำไปสู่การมีผลการดำเนินงานที่โดดเด่น ตัวอย่างเช่น

- ☐ แนวทางในการประเมินอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากรให้มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน
- ☐ แนวทางในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต
- ☐ แนวทางในการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากรทั้งสองกลุ่ม
- ☐ การวางระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรแต่ละกลุ่มและสอดคล้องกับผลการประเมินทั้งขีดความสามารถและผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับความเชี่ยวชาญและเพิ่มศักยภาพในการทำงาน

กระบวนการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลดังกล่าว อาจช่วยเพิ่มความแข็งแกร่งของสมรรถนะหลักขององค์กร

4. คณะมีโอกาสดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิผลของกระบวนการทำงานที่มีความสำคัญต่อพันธกิจ โดยการบูรณาการกระบวนการต่างๆ ที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน เป็นต้นว่า

- ☐ ความสอดคล้องของการวางระบบการติดตามผลการดำเนินงาน (Performance measurement system) ที่ประกอบไปด้วย การติดตามตัวชี้วัดที่ครอบคลุมตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ และการติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวัน (ตามพันธกิจต่างๆ หมวด 6) โดยกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงานสำคัญทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน (In-process indicator) ตัวชี้วัดด้านลูกค้า ด้านบุคลากร และตัวชี้วัดด้านการเงินงบประมาณ
- ☐ การวางระบบการกำกับติดตามเป็นลำดับขั้น โดยกำหนดผู้รับผิดชอบในการติดตามและทบทวนผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ทบทวนไปถึงสาเหตุของผลลัพธ์การดำเนินงานของแต่ละตัวชี้วัดดังกล่าว เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็น Fact-based
- ☐ การวางระบบของแนวทางการจัดลำดับความสำคัญของผลการดำเนินงานเหล่านั้น เพื่อวางแนวทางในการปรับปรุงตามลำดับความสำคัญหรือเร่งด่วน และสอดคล้องกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งผู้บริหารแต่ละระดับจนถึงบุคคล

แนวทางดังกล่าวอาจช่วยให้ผู้บริหารคณะสามารถบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ข้อจำกัดของทรัพยากร สะท้อนค่านิยม Management by Fact

Result ST

1. คณะฯแสดงผลลัพธ์ที่มีระดับปัจจุบันบรรลุเป้าหมายและแสดงแนวโน้มที่ดี หลายเรื่อง ได้แก่ ด้านการศึกษา ร้อยละบัณฑิตในระดับป.ตรีที่ได้งานทำในองค์กรระดับนานาชาติ/ข้ามชาติ/ชั้นนำ ร้อยละของบัณฑิตที่รับเงินเดือนเฉลี่ยสูงกว่าฐานเงินเดือนระดับป.ตรีที่รัฐบาลกำหนด ระดับบัณฑิตศึกษา – ร้อยละของบทความของนักศึกษาที่ตีพิมพ์ในฐานข้อมูล Q1 และ Q2 ต่อผู้สำเร็จการศึกษาในแต่ละปี ร้อยละของบทความของนักศึกษาที่ตีพิมพ์ในระดับนานาชาติต่อผู้สำเร็จการศึกษาในแต่ละปี จำนวนผู้เข้าอบรมหลักสูตร Non degree

- ด้านวิจัย จำนวนผลงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาพื้นที่ จำนวนบทความวิจัยที่ตีพิมพ์ในฐาน Scopus ที่เกิดจาก Collaborative Institute จำนวนผลงานตีพิมพ์จากงานวิจัยแบบบูรณาการสหสาขา
- ด้านบริการวิชาการ จำนวนโรงเรียนที่เข้ารับการบริการห้องเรียนพิเศษฯ จำนวนรางวัลของนักเรียนรวมที่อยู่ในความรับผิดชอบของคณะ ระดับชาติและนานาชาติ
- ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ร้อยละความพึงพอใจผู้ปกครองต่อการให้บริการการศึกษาของคณะ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (รวม.)
- ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ร้อยละผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในฐานข้อมูล Scopus ต่ออาจารย์ประจำ ร้อยละอาจารย์ที่ตีพิมพ์ผลงานวิจัยในระดับนานาชาติ ร้อยละของบุคลากรที่ตรวจสอบสุขภาพประจำปี อัตราการคงอยู่บุคลากรสายสนับสนุน (Retention rate)
- ด้านการเงินงบประมาณ รายได้จากการบริการตรวจวิเคราะห์และทดสอบ (ล้านบาท) รายได้สุทธิ

ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนความสำเร็จของการดำเนินการของคณะฯ

Result OFI

1. คณะฯแสดงผลลัพธ์ที่มีระดับปัจจุบันไม่บรรลุเป้าหมายและไม่แสดงแนวโน้มที่ดี หลายเรื่อง ได้แก่ ด้านการศึกษา ระดับป.ตรี - ร้อยละของบัณฑิตที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระฯ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ร้อยละบัณฑิตเป็นผู้ประกอบการ ร้อยละของนักศึกษป.ตรีที่สำเร็จการศึกษาตามเวลาที่กำหนด ร้อยละของนักศึกษาที่มีผลสอบความรู้และทักษะภาษาอังกฤษระดับ B1
- ด้านวิจัย รายได้จากนวัตกรรมที่ไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ จำนวนครั้งที่ได้รับการอ้างอิงในระดับชาติและนานาชาติ จำนวนผลงานทรัพย์สินทางปัญญา ร้อยละของนวัตกรรมที่นำไปใช้ประโยชน์
- ด้านบริการวิชาการ จำนวนรางวัลระดับชาติของนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการโอลิมปิกวิชาการและจำนวนนักเรียนที่ได้รับรางวัล
- ด้านความปลอดภัย ร้อยละของบุคลากรที่เข้ารับการอบรมด้านอัคคีภัย
- ด้านบุคลากร จำนวนรางวัลระดับชาติหรือระดับนานาชาติที่บุคลากรได้รับทั้งหมด ร้อยละของอาจารย์ที่สามารถรับทุนวิจัยจากภายนอก ร้อยละบุคลากรสายสนับสนุนที่มีตำแหน่งสูงขึ้น ร้อยละความพึงพอใจบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละความผูกพันของบุคลากร ร้อยละความพึงพอใจบุคลากรต่อแผนพัฒนาบุคลากร
- ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร จำนวนข้อทักท้วงจากหน่วยตรวจสอบภายใน ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อการกำกับดูแลองค์กร ร้อยละความพึงพอใจต่อการบริหารของ คกก.ประจำคณะฯ ร้อยละของบุคลากรที่เข้ารับการอบรมด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อการปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรมของผู้บริหารระดับสูง ร้อยละปริมาณขยะมูลฝอยที่ลดลงเทียบกับจากปีที่ผ่านมา

ด้านการเงินงบประมาณ เงินรายได้ต่อจำนวนบุคลากร (Productivity Per Head) (แสนบาท) จำนวนเงินสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรมที่ได้รับจากหน่วยงานภายในและภายนอก (ล้านบาท) รายได้จากนวัตกรรมของคณะ รายได้สุทธิจากการบริการวิชาการ รายได้จากการบริการวิชาการห้องเรียนพิเศษ (ล้านบาท) รายได้จากการจัดการหลักสูตรสำหรับทุกช่วงวัย (Non degree) (ล้านบาท) เงินทุนสำรองสะสม

การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้ผลการดำเนินการในเรื่องเหล่านี้ไม่ดีตามที่ต้องการ อาจทำให้คณะฯ ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการจะช่วยให้คณะฯ พัฒนาและปรับปรุงการบริการและกระบวนการทำงานได้

2. คณะฯ แสดงผลลัพธ์ที่มีระดับปัจจุบันต่ำกว่าคู่แข่ง/คู่เทียบ ได้แก่

ด้านการศึกษา ร้อยละของบัณฑิตที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระฯ

ด้านวิจัย จำนวนทรัพย์สินทางปัญญา

ด้านบุคลากร ร้อยละของอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ จำนวนเงินวิจัยต่อจำนวนอาจารย์ประจำ ร้อยละผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในฐานข้อมูล Scopus ต่ออาจารย์ประจำ สัดส่วนผลงานตีพิมพ์ระดับชาติและนานาชาติต่ออาจารย์ประจำทั้งหมด ร้อยละจำนวนสิทธิบัตรและอนุสิทธิบัตรต่ออาจารย์ประจำทั้งหมด

การติดตามผลลัพธ์ดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากคู่เทียบเพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง อาจช่วยให้เพิ่มลำดับในการแข่งขันของคณะฯ

3. คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญหลายเรื่อง ได้แก่

ด้านการศึกษา ตามตาราง OP P.1ก-1 อาทิ คุณลักษณะทักษะด้านดิจิทัล ด้านบริการวิชาการที่ครอบคลุมตามตารางที่ OP P.1ก-2 และตอบสนองผู้รับบริการ ตามตารางที่ OP P.1ข-2 อาทิ ผลลัพธ์ด้านการตรวจวัดวิเคราะห์ต่างๆ และการรายงานผลได้ตามเวลาที่กำหนด

ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติภาวะฉุกเฉิน ตามตาราง 6.2 ค(1)-1, 6.2 ค(2)-1

ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้าที่ตอบสนองความต้องการความคาดหวัง ตามตารางที่ OP p.1ข-2 ผลลัพธ์ด้านความไม่พึงพอใจ ความผูกพันของลูกค้าทุกกลุ่ม ผลลัพธ์ที่สะท้อนประสิทธิผลของการจัดการข้อร้องเรียน

ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ร้อยละของบุคลากรที่มีสมรรถนะและผลประเมินตามเกณฑ์ที่กำหนด ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับสมรรถนะเชิงกลยุทธ์ของบุคลากรในตารางที่ 5.1ก(1)-1 ผลลัพธ์ด้านความผูกพันโดยเฉพาะที่สอดคล้องกับปัจจัยความผูกพันตามโครงสร้างองค์กร ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการพัฒนาบุคลากร ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบการพัฒนาบุคลากร

ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร ผลลัพธ์ที่สะท้อนการสื่อสารของผู้นำระดับสูงที่สร้างความผูกพันกับบุคลากร ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบของผู้นำระดับสูง อาทิ การประเมินผู้นำระดับสูง (ตารางที่ 1.2ก(2)-1 การกำกับดูแลตามธรรมาภิบาล (ตาราง 1.2ก(1)-1) การกำกับดูแลตามกฎหมายระเบียบ (ตารางที่ 1.2ข(1)-1 และตาราง OP P.1ก-7 ผลลัพธ์การสร้างประโยชน์ให้สังคม ตามตาราง 1.2ข(1)-2, 1.2ค(1)-1 อาทิ ผลลัพธ์ของการบรรลุ Carbon Net Zero ผลลัพธ์ด้านการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญตามหมวด 1.2 ค(2)

การกำกับติดตามผลลัพธ์ดังกล่าวให้ครบถ้วนอาจช่วยให้คณะฯ ได้สารสนเทศ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินการของคณะฯ

4. รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง ระดับการประเมิน (band) =2

STRENGTHS

1.1 ก 1 AD ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม โดย

- ดำเนินการเมื่อมีการปรับเปลี่ยนผู้บริหารในขั้นตอนที่ 4 ของกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ตามภาพที่ 2.1ก(1)-1 โดยใช้สารสนเทศที่ผ่านการวิเคราะห์ตามตารางที่ 2.1ก(1)-1

- มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม สู่บุคลากรโดยดำเนินการผ่านระบบการนำองค์กร ดังภาพที่ 1.1ก(1)-2

- รวมทั้ง SL ได้แสดงความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามค่านิยม ATOMIC ดัง ตารางที่ 1.1ก(1)-1 การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมให้คณะฯ สามารถขับเคลื่อนองค์กรไปในทิศทางเดียวกันและบรรลุความสำเร็จตามพันธกิจขององค์กร

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

1ข.1 2,4 AD ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการสื่อสารกับบุคลากร ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยวิธีการที่หลากหลาย ดังตารางที่ 1)1ข.1)- เช่น 1

- การประชุมบุคลากร รายไตรมาส
- การสื่อสารทางเดียว หลายช่องทาง อาทิ Line/Facebook โดยกำหนดให้มีผู้บริหารในระดับต่าง ๆ เป็นผู้รับผิดชอบ

การสื่อสารดังกล่าวอาจทำให้บุคลากรทราบถึงทิศทางของคณะ

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

1.1 ก1 ข L คณะไม่ได้แสดงแนวทางในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการสำคัญอย่างเป็นระบบ เช่น

- การประเมินกระบวนการกำหนดและทบทวนวิสัยทัศน์ที่ได้ดำเนินการมา ว่าสามารถทำให้ได้วิสัยทัศน์ที่มีความชัดเจนที่จะนำไปสู่การจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกัน

- การประเมินช่องทางการสื่อสารที่ผู้นำระดับสูงมีส่วนร่วมด้วยตนเอง ตามตารางที่ -1.13 ที่จะนำไปสู่ความผูกพันของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร

การประเมินถึงประสิทธิผลของแนวทางข้างต้นโดยนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องดังกล่าว โดยอาศัยเครื่องมือคุณภาพตามที่ระบุไว้

1 ค 1.1 A ผู้นำระดับสูงไม่ได้แสดงแนวทางในการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อให้คณะฯ ประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดย

- ไม่พบว่าแนวทางในการสร้างสภาพแวดล้อมตามที่คณะระบุตามตารางหน้า มีการคำนึงถึงความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในปัจจุบัน การยอมรับได้ของความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบ เช่น ด้านการรับนักศึกษาที่รับไม่ได้ตามแผนการรับ ด้านการเงินทุนสำรองที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง ด้านขีดความสามารถของบุคลากรที่ไม่บรรลุเป้าหมาย

- การคำนึงถึงความสามารถเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถในการแข่งขันตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในอนาคต ตามตารางที่ OP P 2-2ก

แนวทางที่เป็นระบบอาจช่วยให้คณะฯ ก้าวข้ามความท้าทายเชิงกลยุทธ์ได้ครอบคลุมทุกประเด็น

2 ค 1.1 AD คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจ เช่น

- แนวทางในการวางระบบการถ่ายทอดตัวชี้วัดทั้งจากการปฏิบัติงานประจำวัน (ตารางที่ 1)1ก.6)- (2 ตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการ (ตารางที่.1)1ก)-ตามลำดับชั้นจนถึงรายบุคคลมีก (2ารดำเนินการอย่างไร

- แนวทางอย่างไรในการติดตามผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการตามตัวชี้วัดที่ถ่ายทอดลงไปเพื่อนำไปปรับปรุงผลการดำเนินงาน

- ผลลัพธ์ที่สำคัญตามหมวด หลายตัวยังไม่บรรลุเป้าหมายและแสดงแนวโน้มที่ดี 7

การมีแนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยให้คณะฯ สามารถมั่นใจได้ว่าพันธกิจของคณะฯ ได้รับการนำไปสู่การปฏิบัติและนำสู่เป้าหมายขององค์กร

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

1 ก 2.1 AD คณะฯ เริ่มมีแนวทางในการกำกับดูแลองค์กรโดยอาศัยหลักธรรมาภิบาล 10 ประการ ตามตารางที่ 1.2ก(1)-1 โดย

- การแต่งตั้งคณะกรรมการชุดต่างๆ ดำเนินการตามภารกิจ ตาม OP P.1ข(1)
- ผู้นำระดับสูงแสดงความรับผิดชอบต่อการบริหารงานผ่านการประเมินผลการปฏิบัติงานตามตารางที่ OP P.1ข-1
- แสดงความโปร่งใสด้วยการจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลแก่สาธารณะ และกำกับการดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบตามตารางที่ 1.2ข(1)-1

แนวทางดังกล่าวเป็นการดำเนินงานที่อาจส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี

1 ข 2.1 ADI คณะฯ เริ่มมีแนวทางในการประพฤติปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบที่สำคัญ โดย

- นำมาตรฐานหรือกฎระเบียบต่างๆ ไปจัดทำเป็นข้อกำหนดของหลักสูตร การจัดการศึกษา การบริหารงาน ตามตารางที่ 6.1ก(1)-2, 6.1ข(2)-1 รับการตรวจสอบตามตารางที่ 1.2ข(1)-1 และ
- มีแนวทางในการป้องกันให้การดำเนินงานของคณะฯ ส่งผลกระทบต่อสาธารณะ ตามตารางที่ 1.2ข(1)-2 เช่น การจัดการสารเคมีจากห้องปฏิบัติการ การจัดการขยะอันตราย
- การดำเนินการดังกล่าวเป็นการสะท้อนค่านิยม Accountability

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

3 ก 1.2 A, I คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์

- ไม่ได้ระบุว่าข้อมูลแต่ละประเภทที่เป็นปัจจัยนำเข้า ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ตามตารางที่ 2.1ก(1)-1 มีการรวบรวมมาอย่างไร

- ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ตามตารางที่ 2.1ก(1)-1 นำไปวิเคราะห์ต่ออย่างไร เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และนำไปสู่การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ตามตารางที่ 2.1ก(1)-2 อย่างไร

ความเป็นระบบและมีประสิทธิผลของกระบวนการดังกล่าวอาจช่วยให้คณะได้ความท้าทายเชิงกลยุทธ์/ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่ตรงประเด็น ส่งผลต่อการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่เฉียบคม นำสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ตามเป้าหมาย

2 ก 1.2 A คณะไม่ได้แสดงชัดเจนว่ากระบวนการวางแผนกลยุทธ์กระตุ้นและทำให้เกิดนวัตกรรมได้อย่างไร เช่น

- แนวทางในการคัดเลือกโอกาสเชิงกลยุทธ์จากปัจจัยนำเข้าต่างๆตามตารางที่ 2.1ก(1)-1 ดำเนินการอย่างไร จึงได้โอกาสเชิงกลยุทธ์ 3 ประเด็น ตามตารางที่ OP P2ข-1
- การประเมินผลได้เสียอย่างรอบด้านดำเนินการอย่างไร จึงนำไปสู่การพัฒนาหลักสูตรใหม่ต่างๆ รวมทั้งการหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมจากผลงานวิจัยมีแนวทางในการพิจารณาคัดเลือกอย่างไร

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าวอาจช่วยให้คณะสามารถเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้าน SC2

4 ก 1.2 A, I คณะไม่ได้แสดงแนวทางในการตัดสินใจว่ากระบวนการสำคัญใดจะดำเนินการโดยบุคลากรของคณะ กระบวนการใดจะดำเนินการโดยผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่สำคัญ

- ไม่ได้ระบุว่ากระบวนการทั้ง กระบวนการในระบบงาน กระบวนการใดบ้างจะใช้ผู้ส่งมอบ 3 กระบวนการใดบ้างจะอาศัยคู่ความร่วมมือ
- ไม่ได้แสดงว่าแนวทางในการพิจารณา อาทิ ความสอดคล้องกับสมรรถนะหลักของคณะ หมายถึงอะไร พิจารณาอย่างไร ความคุ้มค่าคุ้มทุนพิจารณาอย่างไร

การมีแนวทางที่เป็นระบบในการพิจารณากระบวนการทำงาน อาจช่วยให้คณะสามารถส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและผู้รับบริการที่มีประสิทธิผล

1.2ก 1 ข 1 L, I ไม่ชัดเจนคณะมีแนวทางในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อให้ได้วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ทั้ง 1)1ก.2 ประเด็น ตามตารางที่ 4)-มีการกำหนดเป้าประสงค์ที่จะนำไปสู่ 2567 ได้ในปี 5 ใน 1 การเป็นสถาบันชั้นนำด้านวิทยาศาสตร์ระดับประเทศ

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

2.1 ก 1ข 1 AD คณะฯแสดงขั้นตอนในการวางแผนกลยุทธ์ ที่มีผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาประกอบด้วย 10 ขั้นตอน ตามภาพที่ 2.1ก(1)-1 เพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์ 5 ปี ทำให้ได้แผนกลยุทธ์ที่ผ่านการประชุมจาก คกก.ประจำคณะ ประกอบด้วยวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 4 ด้าน พร้อมเป้าประสงค์ ตามตารางที่ 2.1ก(1)-2 ที่จะใช้ในการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติต่อไป

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

3 ก 1.2 A, I คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์

- ไม่ได้ระบุว่าข้อมูลแต่ละประเภทที่เป็นปัจจัยนำเข้า ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ตามตารางที่ 2.1ก(1)-1 มีการรวบรวมอย่างไร
- ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ตามตารางที่ 2.1ก(1)-1 นำไปวิเคราะห์ต่ออย่างไร เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และนำไปสู่การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ตามตารางที่ 2.1ก(1)-2 อย่างไร

ความเป็นระบบและมีประสิทธิผลของกระบวนการดังกล่าวอาจช่วยให้คณะได้ความท้าทายเชิงกลยุทธ์/ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่ตรงประเด็น ส่งผลต่อการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่เฉียบคม นำสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ตามเป้าหมาย

2 ก 1.2 A คณะไม่ได้แสดงชัดเจนว่ากระบวนการวางแผนกลยุทธ์กระตุ้นและทำให้เกิดนวัตกรรมได้อย่างไร เช่น

- แนวทางในการคัดเลือกโอกาสเชิงกลยุทธ์จากปัจจัยนำเข้าต่างๆตามตารางที่ 1ก.21)-ดำเนินการ 1 อย่างไร จึงได้โอกาสเชิงกลยุทธ์ 3 ประเด็น ตามตารางที่ OP P-2ข1
- การประเมินผลได้เสียอย่างรอบด้านดำเนินการอย่างไร จึงนำไปสู่การพัฒนาหลักสูตรใหม่ต่างๆ รวมทั้งการหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมจากผลงานวิจัยมีแนวทางในการพิจารณาคัดเลือกอย่างไร

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าวอาจช่วยให้คณะสามารถเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้าน sc2

2.1 ก 4 A, I คณะไม่ได้แสดงแนวทางในการตัดสินใจว่ากระบวนการสำคัญใดจะดำเนินการโดยบุคลากรของคณะ กระบวนการใดจะดำเนินการโดยผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่สำคัญ

- ไม่ได้ระบุว่ากระบวนการทั้ง กระบวนการในระบบงาน กระบวนการใดบ้างจะใช้ผู้ส่งมอบ 3 กระบวนการใดบ้างจะอาศัยคู่ความร่วมมือ
- ไม่ได้แสดงว่าแนวทางในการพิจารณา อาทิ ความสอดคล้องกับสมรรถนะหลักของคณะหมายถึงอะไร พิจารณาอย่างไร ความคุ้มค่าคุ้มทุนพิจารณาอย่างไร

การมีแนวทางที่เป็นระบบในการพิจารณากระบวนการทำงาน อาจช่วยให้คณะสามารถส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและผู้รับบริการที่มีประสิทธิผล

2.1 ก 1 ข 1 L, I ไม่ชัดเจนคณะมีแนวทางในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการวางแผนกลยุทธ์เพื่อให้ได้วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ทั้ง 4 ประเด็น ตามตารางที่ 2.1ก(1)-2 มีการกำหนดเป้าประสงค์ที่จะนำไปสู่การเป็นสถาบันชั้นนำด้านวิทยาศาสตร์ระดับประเทศ 1 ใน 5 ได้ในปี 2567

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

2.2 ก 1, ข5 A คณะแสดงแผนปฏิบัติการระยะสั้น และระยะยาว 5 ปี พร้อมตัวชี้วัดแสดงตัววัดของแผนปฏิบัติการ ตามตารางที่ 2.1ก(1)-2

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

2 ก 2.2 A คณะไม่ได้แสดงแนวทางที่ชัดเจนในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวสู่การปฏิบัติ เช่น

- คณะตีความหมายตัวชี้วัดแกระรองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าภาควิชา ประธานหลักสูตรแตกต่างกันอย่างไร และมอบหมายอย่างไร การแบ่งค่าเป้าหมายดำเนินการอย่างไร
- สำหรับแผนปฏิบัติการระยะสั้น/ระยะยาวถ่ายทอดอย่างไร
- การจัดโครงการหรือกิจกรรมดำเนินการในระดับใด ระดับบุคลากร หรือระดับภาควิชา/หน่วยงาน หรือระดับหลักสูตร

การมีแนวทางในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการที่เป็นระบบ อาจช่วยให้คณะมั่นใจได้ว่าจะสามารถดำเนินงานเป็นไปตามเป้าประสงค์

2.2 ก 3 A คณะไม่ได้แสดงแนวทางที่ชัดเจนในการทำให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินและทรัพยากรอื่นๆพร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบผลสำเร็จ เช่น

- ผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์ความต้องการด้านการเงิน ทรัพยากรต่าง ๆ ของแต่ละแผนปฏิบัติการ และการประเมินทรัพยากรต่างๆที่มีอยู่
- แนวทางการจัดสรรดำเนินการอย่างไร จากงบประมาณที่มีอยู่ สัดส่วนของงบประมาณสำหรับแผนปฏิบัติการประจำ และแผนปฏิบัติการระดับกลยุทธ์เป็นอย่างไร (อาทิ งบลงทุน งบดำเนินการ หรืออื่นๆ) รวมไปถึง
- การทำแผนบริหารความเสี่ยงด้านการเงิน ในกรณีที่ไม่สามารถได้รับงบประมาณสนับสนุนตามที่ขอจากมหาวิทยาลัย จะใช้งบประมาณจากเงินสำรองอย่างไร

ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจถึงความมั่นคงทางการเงินและทรัพยากรต่างๆ ที่พร้อมใช้

2.2 ก 4 A คณะไม่ได้แสดงแผนบุคลากรที่ชัดเจน โดยระบุเพียงชื่อแผนปฏิบัติการ แต่ไม่ได้แสดงว่าจะพัฒนาบุคลากรกลุ่มใด จำนวนเท่าใดในแต่ละปี (ตารางที่ 2.2-1)

2.2 ข A คณะไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ โดยเฉพาะในกรณีที่มีสถานการณ์บังคับ เช่น ผู้รับผิดชอบในการรับรู้หรือติดตาม

- เกณฑ์การกำหนดสถานการณ์ที่ต้องปรับเปลี่ยนแผนคือสถานการณ์ใดบ้าง ทั้งสถานการณ์จากภายนอกและจากภายใน หรือจากผลประกอบการที่กำหนดว่าเป็นสถานการณ์ที่ต้องปรับเปลี่ยน
- แนวทางในการปรับแผนและนำแผนใหม่ไปปฏิบัติ หรือการมีแผนสำรอง

วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยให้คณะฯ สามารถรับมือกับสถานการณ์บังคับให้มีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หมวดที่ 3 ลูกค้ำ

3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

3.1ก(1) 8, 9 AD คณะฯเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีในปัจจุบัน ผ่านกระบวนการรับฟังเสียง 6 ขั้นตอน (ภาพที่ 3.1ก (1)-1) โดยมีวิธีการรับฟังทั้งเชิงรุกและ

เชิงรับ ผ่านช่องทางต่างๆ ที่ระบุความถี่ และผู้รับผิดชอบ การดำเนินการดังกล่าว จะช่วยให้คณะฯได้รับสารสนเทศสำคัญ ที่สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลป้อนกลับในการปรับปรุงการบริการฯ และพัฒนาการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพเพื่อส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้าทุกกลุ่ม

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

3.1 ก 1L, I คณะฯมีโอกาสพัฒนาในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญที่เป็นระบบ เช่น

- การประเมินกระบวนการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่แสดงตามตารางที่ 3.1-1 และได้สารสนเทศของการรับฟังตาม OP P.1ข-2 ว่าทำให้คณะฯได้สารสนเทศสำคัญที่เป็นประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของการรับฟัง แนวทางที่วางไว้สามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์ (ภาพที่ 3.1ก(1)-1) และสารสนเทศที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่ออย่างไร
- การหาแนวทางเพื่อปรับปรุงแนวทางการรับฟังให้มีประสิทธิผลโดยใช้เครื่องมือคุณภาพตามตารางที่ OP-12

3.1ก(2)8, 9 D ไม่พบแนวทางในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีที่ครอบคลุมทุกพันธกิจเพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ประโยชน์ ไม่พบข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่พึงมีด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ การมีแนวทางที่เป็นระบบและครอบคลุมทุกพันธกิจ อาจช่วยให้คณะฯ มีสารสนเทศที่สามารถนำไปวิเคราะห์และนำไปใช้ในการจัดทำกลยุทธ์ และผลิตภัณฑ์ที่มุ่งเน้นลูกค้าในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.1 ข 1 A ไม่ชัดเจนว่าคณะมีแนวทางที่เป็นระบบอย่างไรในการจำแนกผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นโดยพบว่า

- การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้าตามตารางที่ OP P1ข-1 ไม่ได้แสดงชัดเจนว่า การจำแนกลูกค้าพันธกิจผลิตภัณฑ์ออกเป็นกลุ่มย่อยต่างๆ จำแนกด้วยข้อมูลหรือสารสนเทศใด
- อีกทั้งไม่พบว่ามีวิธีการจำแนกส่วนตลาดว่าหมายถึงกลุ่มใดที่จะมาเป็นลูกค้าในอนาคต โดยไม่ได้แสดงว่าผู้รับบริการการจัดการศึกษาทุกช่วงวัยหมายถึงกลุ่มบุคคลจากที่ใด
- การกำหนดหรือจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่เป็นระบบชัดเจน (อาทิ การวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า ความชอบของลูกค้าต่อองค์กรและต่อคู่แข่ง การใช้ประโยชน์จาก Big Data และอื่นๆ) อาจช่วยให้คณะสามารถเสาะหาสารสนเทศเชิงรุกจากกลุ่มเหล่านั้นอย่างเฉพาะเจาะจงเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ปรับปรุงงานหรือเพื่อตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ และเชิญชวนให้มาใช้บริการมากขึ้น

3.1 ข 2 A, I คณะไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการศึกษาและการบริการ เช่น

- แนวทางในการค้นหาปัจจัยหรือองค์ประกอบที่มีผลต่อความชอบหรือความภักดีของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ที่จะนำไปใช้ในการกำหนดหลักสูตร การบริการที่มีจุดเน้นสร้างความแตกต่างจากสถาบันอื่นหรือคู่แข่ง เช่น มข. และ มอ.
- การนำเสียงของผู้เรียนและลูกค้าที่ได้รับฟังมาเพื่อทบทวนและปรับปรุงหลักสูตร/การจัดการศึกษา และการบริการต่างๆ ที่มีอยู่ว่าสามารถตอบสนองได้ตรงตามต้องการของผู้เรียนและลูกค้า หรือนำไปสู่การพัฒนาหลักสูตรและการบริการใหม่
- คณะไม่ได้แสดงว่าตัวอย่างหลักสูตรและการบริการใหม่ตามตารางที่ 3.1ข(2)-1 มีแนวทางในการพัฒนาอย่างไร สอดคล้องกับกระบวนการออกแบบการจัดการศึกษา บริการอย่างไร (หมวด 6.1

ก 3) และไม่พบหลักฐานว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตาม OP P.1ข-2 อย่างไร

- การมีแนวทางอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้คณะสามารถก้าวข้ามความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้าน Learning paradigm shift (SC1)

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

3.2 ก 1A, D คณะฯเริ่มมีแนวทางในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดย

- มีการวางแผนทางในการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้าเป็น 3 ช่วง ตาม Customer Journey
- มีโครงการหรือกิจกรรมในการดำเนินงาน กำหนดผู้รับผิดชอบตามกลุ่มของผู้เรียนและลูกค้า ตามตารางที่ 3.2ก(1)-1 เช่น กลุ่มผู้เรียนปัจจุบัน มีการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร มอบทุนการศึกษา การให้รางวัล กลุ่มผู้เรียนอนาคต มีการประชาสัมพันธ์หลักสูตร การจัดการเรียนการสอน ทาง Social media กลุ่มศิษย์เก่า มีการติดตามการได้งานทำ การจัดตั้งสมาคมศิษย์เก่า

3.2 ข 1A, D คณะฯเริ่มมีแนวทางในการค้นหาความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตามตารางที่ 3.1ก(1)-1 เช่น

- การประเมินความพึงพอใจผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ด้วยแบบสอบถามตามความถี่ที่กำหนดตามตาราง 3.1ก(1)-1
- ได้ผลการประเมินตาม 2.7

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

3.2 ก (1) ข (1) คณะฯมีโอกาพัฒนาในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญที่เป็นระบบ เช่น

- การประเมินแนวทางการสร้างและจัดการความสัมพันธ์ตามตารางที่ 3.2ก(1)-1 ว่าสามารถได้ผลทำให้เกิดความผูกพันอย่างไร
- การประเมินแนวทางในการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตามตารางที่ 3.1ก(1)-1 ทำให้คณะได้รับสารสนเทศที่เป็นความพึงพอใจที่แท้จริง และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้อง
- การวางแผนทางเพื่อปรับปรุงแนวทางกระบวนการสำคัญดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพโดยใช้เครื่องมือคุณภาพตาม OP P.2ค

3.2 ก 2A, I คณะฯไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพของวิธีการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุน เช่น

- การติดตามถึงประสิทธิภาพของช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศตามตารางที่ 2ก.32)-จะมีสารสนเทศ 1 ครอบครัวตามความต้องการของผู้เรียน แหล่งทุนหรือผู้รับบริการมาน้อยเพียงใด และความครอบคลุมตามกลุ่มของลูกค้าและส่วนตลาด รวมไปถึงกลุ่มลูกค้าที่ไม่สามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศจะสามารถสืบค้นสารสนเทศของคณะและเข้ามาขอใช้บริการจากช่องทางใด

- ไม่ได้แสดงวิธีการเข้ามาขอรับการสนับสนุน เช่น หากกลุ่มดังกล่าวต้องการเข้ามาขอรับการบริการจะเข้ามาติดต่อจากช่องทางใดได้บ้าง อาทิ หากแหล่งทุนที่ต้องการให้ทุนวิจัย จะเข้ามาในช่องทางใด ผู้รับบริการวิชาการต้องการเข้ามาใช้บริการจะเข้ามาได้อย่างไร
- การติดตามประสิทธิผลโดยติดตามถึงช่องทางต่างๆดังกล่าวตอบสนองได้ตรงตามต้องการ สามารถอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้บริการ แยกลูกค้าทุกกลุ่ม หรือได้ลูกค้าจากช่องทางดังกล่าว
- การกำหนดแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลเพื่อเพิ่มความสะดวกในการติดต่อขอรับการสนับสนุน อาจนำไปสู่การเพิ่มลูกค้าใหม่และส่วนแบ่งของตลาดในภาวะที่มีการแข่งขันสูง

3.2 ก 3 D, I คณะฯ ไม่ได้แสดงชัดเจนว่าแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนตามภาพที่ 3.2ก(3)-1 ได้นำสู่การปฏิบัติ โดย

- การติดตามว่าการที่ไม่พบเรื่องร้องเรียน ตามผลลัพธ์ 7.2-19 และเรื่องร้องเรียน ตาม 7.4 เกิดจากสาเหตุใด ไม่มีเรื่องร้องเรียนจริง หรือเกิดจากการไม่ได้ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดไว้ เพื่อนำสู่การปรับปรุง

3.2ก(3) 8, 9 A มีหลักฐานไม่เพียงพอที่แสดงให้เห็นว่าคณะฯ มีแนวทางที่มีประสิทธิผลในการจัดการข้อร้องเรียน ไม่พบการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การที่คณะฯ ไม่มีข้อร้องเรียน อาจจำเป็นต้องวิเคราะห์ถึงประสิทธิผลของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน อาทิ ขั้นตอนการดำเนินการ ช่องทางการร้องเรียน และการคัดกรองข้อร้องเรียน กระบวนการที่เป็นระบบ อาจช่วยลดความไม่พึงพอใจ เสริมสร้างความเชื่อมั่นและความผูกพันของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคณะฯ

คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากเสียงของลูกค้า ทั้งความต้องการ/ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ตามตารางที่ 3.1ก(1)-1 รวมถึงข้อร้องเรียน นำไปใช้ประโยชน์ที่แตกต่างกันอย่างไร เช่น - การกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ มาเป็นสารสนเทศแต่ละประเภท

- สารสนเทศที่ได้จากการรับฟังช่องทางใดและกลุ่มใด ที่จะนำไปใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการวางแผนระดับกลยุทธ์ สารสนเทศใดจะนำไปใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรและการบริการ การจำแนกลูกค้า หรือการให้การสนับสนุน

ทั้งนี้การมีแนวทางที่เป็นระบบอาจช่วยให้คณะฯ สามารถพิจารณาทบทวนกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งนำไปสู่การมีสารสนเทศที่ใช้ประโยชน์ และสามารถตอบสนองผู้เรียนและลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น รวมถึงการนำไปสู่ความภักดีของลูกค้า

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัดวิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินงาน ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

4.1ก(1) (AD) คณะฯ เริ่มมีการกำหนดการติดตามผลการดำเนินงานของคณะฯ โดย

กำหนดตัววัดที่ใช้ในการติดตามเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ตัววัดระดับกลยุทธ์ ระดับแผนปฏิบัติการตามตารางที่ 2.1 ก(1)-2 และตัววัดกระบวนการ ทั้ง Leading, Lagging indicator ตามตารางที่ 6.1ก(1)-2 และตารางที่ 6.1ข(2)-1 กำหนดให้มีการติดตามผลการดำเนินงานโดยรวมตามตารางที่ 4.1ก(1)-1

- กำหนดติดตามผลการดำเนินงานประจำวัน ประกอบด้วยตัวชี้วัดข้อร้องเรียนตาม 3.2ก(3) ตัววัดด้านการเงิน ตามตารางที่ 6.1ข(2)-1

การดำเนินการดังกล่าว อาจจะช่วยให้อาจารย์ มีข้อมูลพร้อมตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

4. 1ก (1) (DI) คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางในการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เช่น

ไม่พบตัวชี้วัดที่แสดงถึงตัวชี้วัดกระบวนการ (In-process indicators) ของกระบวนการสำคัญต่างๆตามตารางที่ 6.1ก(1)-2 และตารางที่ 6.1ข(2)-1 โดยตัววัดที่แสดงเป็น Leading indicator ส่วนใหญ่เป็นตัวชี้วัดปลายทางของกระบวนการเหล่านั้น อาทิ การติดตามการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการจัดการเรียนการสอน การประเมินผล การพัฒนานักศึกษา เป็นต้น

- การดำเนินการดังกล่าว อาจทำให้อาจารย์ สามารถปฏิบัติงานประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามพันธกิจ

4. 1ข (A) คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่ชัดเจนในการทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถของสถาบัน โดยไม่ชัดเจนว่าวิธีการวิเคราะห์ตามที่ระบุตามตารางที่ 4.1ก(1)-1 จะสามารถนำไปสู่การค้นหาคauseของผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น เช่น การวิเคราะห์ด้วย Gap และ Trend analysis จะนำไปสู่การพบสาเหตุของผลลัพธ์อย่างไรการวางผู้รับผิดชอบในการทบทวนผลการดำเนินงานเป็นระดับ SL ทั้งหมด (ตารางที่ 4.1ก(1)-1) ไม่ชัดเจนว่าจะนำไปสู่การทบทวนถึงผลการปฏิบัติงานประจำวันอย่างไร

- ไม่ได้แสดงหลักฐานของการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถขององค์กร ของตัวชี้วัดสำคัญตามตารางที่ 4.1ก(1)-1 และตัวอย่างตามตารางที่ 4.1ข-1 ไม่ได้แสดงว่าผลการทบทวนเกิดจากสาเหตุใด เพื่อนำไปสู่การพิจารณาหาแนวทางในการปรับปรุงที่สอดคล้องกับผลการทบทวน

การมีแนวทางที่เป็นระบบและมีเครื่องมือที่เหมาะสมมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้มีความมั่นใจว่าผลสรุปนั้นใช้ได้ อาจช่วยให้คณะเกิดการปรับปรุงผลการดำเนินการเพื่อการบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

4.1ค(2) (A) คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางในการนำผลการทบทวนผลการดำเนินงานไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เช่น

- ไม่ได้แสดงว่าแนวทางในการจัดลำดับความสำคัญคืออะไร ความสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จหมายถึงอะไร จำนวนเท่าใดจึงจะจัดความสำคัญมากที่สุด และรองลงมา หรือใช้เครื่องมือใดในการจัดระดับความสำคัญการวางแผนในการปรับปรุง อาทิ ผลการดำเนินงานประเภทใดจะนำไปจัดลำดับปรับปรุงตามรอบเวลาที่กำหนดไว้ ประเภทใดจะต้องมีการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ประเภทใดที่จะนำไปสู่การเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม โดยไม่ได้แสดงว่าการปรับปรุงผลการดำเนินงานตามตารางที่ 4.1ข-1 จัดลำดับความสำคัญอย่างไร

การวางแผนในการปรับปรุงที่เป็นระบบ อาจจะช่วยให้อาจารย์สามารถกำหนดเรื่องที่สำคัญสำหรับการพัฒนา ปรับปรุงเพื่อนำไปสู่การขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย

4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

4.2ข(1) (AD) คณะฯ เริ่มมีกิจกรรมการจัดการความรู้ โดยกำหนดให้มี คกก.การจัดการความรู้รับผิดชอบดำเนินการตาม 7 ขั้นตอน และมีกิจกรรมการดำเนินงาน ตามตารางที่ 4.2ข(1)-1

- การถ่ายทอดแนวทางการจัดการความรู้ไปสู่การปฏิบัติในทุกส่วนงาน อาจช่วยส่งเสริมให้คณะฯ ใช้ประโยชน์ในพัฒนางานให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ต่อไป

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

4.2 ก(1,2) (DI) คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในสถาบันมีคุณภาพและพร้อมใช้งาน โดยไม่ได้แสดงหลักฐานการดำเนินงานตามตารางที่ 4.2ก(1)-1 เช่น

- ความแม่นยำและความถูกต้องของข้อมูล ดำเนินการอย่างไร การนำเข้าข้อมูลดำเนินการอย่างไร ทั้งข้อมูลในฐานะข้อมูลของมหาวิทยาลัย และฐานข้อมูลของคณะ โปรแกรม Data validation ดำเนินการอย่างไรสำหรับตรวจสอบความผิดพลาดของข้อมูลนำเข้า การทดสอบ การตรวจสอบของเจ้าของข้อมูลทำอย่างไร
- ด้านความพร้อมใช้ ไม่ได้แสดงว่าระบบสารสนเทศต่างๆ เช่น E-manage, E-project หรือ โปรแกรมอื่นสำหรับการใช้งาน มีการพัฒนาตามความต้องการของการใช้งานอย่างไร กำหนดข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นต้องใช้งานสำหรับผู้ใช้แต่ละกลุ่มให้ชัดเจนตามความจำเป็นอย่างไร การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศต่างๆ สามารถเข้าถึงได้ตามต้องการอย่างไร เช่น ระบบสนับสนุนการเข้าถึงดำเนินการอย่างไร (อาทิ ความพร้อมใช้ของ wifi, การเข้าถึง website จากภายนอกคณะ) เพื่อให้ใช้งานได้ง่าย

การดำเนินการในเรื่องนี้ จะช่วยให้คณะฯ มีข้อมูลและสารสนเทศที่มีคุณภาพและพร้อมใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

4.2ข(1) (DL) คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ โดยการติดตามการดำเนินงานตาม 7 ขั้นตอนที่กำหนดไว้ เช่น

- ไม่ได้แสดงชัดเจนว่าผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตามตารางที่ 4.2ข(1)-1 ได้มีแนวทางในการค้นหาและสร้างองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากบุคลากรภายในหน่วยงานอย่างไร เพื่อนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีการดำเนินการอย่างไร Mentoring, Success story telling ทำอย่างไร ความถี่ในการดำเนินงาน
- ไม่ได้แสดงว่ามีการติดตามการใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นของบุคลากรในหน่วยงานไปใช้ประโยชน์ต่อ หรือนำไปต่อยอดเพื่อให้เกิดเป็นนวัตกรรมขององค์กร ตาม Utilize
- ไม่ชัดเจนว่ากิจกรรมการจัดการความรู้ตามตารางที่ 4.2ข(1)-1 เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ของบุคลากรภายในองค์กร หรือเป็นการนำองค์ความรู้จากภายนอกมาแลกเปลี่ยน การติดตามกิจกรรมดังกล่าวเพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการจัดการความรู้ อาจช่วยให้คณะฯ สามารถสร้างคุณค่าตอบสนองผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามค่านิยม Organizational Learning

4.2ข(2) (A) ไม่ชัดเจนถึงแนวทางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ โดย

- ไม่ได้แสดงว่าเกณฑ์การพิจารณาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ หมายถึงอะไร
- ไม่ชัดเจนว่าองค์ความรู้ ที่ได้รับรางวัลในงาน UBU-KM Fair ถือเป็น Best practice อย่างไร เป็นองค์ความรู้ที่ไม่สามารถพบได้จากที่อื่น หรือเป็นนวัตกรรมใหม่อย่างไร
- ไม่ได้แสดงวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Best practice ว่าทำอย่างไร

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยให้คณะฯ สามารถค้นพบวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศที่นำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

หมวดที่ 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมของบุคลากร ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

5.1ข(1) 2, 4 AD คณะเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินการเพื่อสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะ ความมั่นคง และความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศจากปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปัจจัยเสี่ยงตามเกณฑ์บริหารความเสี่ยง ข้อกำหนดพิเศษด้านความปลอดภัย กฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนดและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ผลสำรวจบุคลากรด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำมากำหนดแนวทางการดำเนินงานด้านสภาวะแวดล้อมดังตารางที่ 5.1 ข.(1)-1 มีการกำหนดเป้าประสงค์และวิธีการดำเนินการ พร้อมทั้งประเมินทบทวนกระบวนการทุกปี การดำเนินการดังกล่าว จะช่วยเกื้อหนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเสริมสร้างความพึงพอใจของบุคลากร

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

5.1 ก 1 A คณะไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรที่จำเป็นต้องมี โดย

- ไม่ได้แสดงว่าการประเมินอัตรากำลังของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนมีเกณฑ์พิจารณาอย่างไร จึงจะมีจำนวนพอเหมาะสำหรับการดำเนินงานทั้งในพันธกิจปัจจุบันและที่ต้องการเพื่อนำไปสู่วิสัยทัศน์ การแสดงเพียงสัดส่วน 1:0.75 จะมั่นใจได้อย่างไรว่าจำนวนที่มีเหมาะสมสำหรับการดำเนินงาน
- ไม่ได้แสดงเกณฑ์ในการพิจารณาขีดความสามารถที่พึงมี ทั้งคุณวุฒิ ทักษะ สมรรถนะที่ต้องการของบุคลากรแต่ละกลุ่มที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานตามพันธกิจ และมีวิธีการประเมินบุคลากรที่มีอยู่อย่างไร
- ไม่ได้แสดงว่าการประเมินสมรรถนะเชิงกลยุทธ์ตามตารางที่ 5.1ก(1)-1 ประเมินอย่างไร ประเมินเมื่อใด การวางระบบอัตรากำลังและขีดความสามารถบุคลากรที่มีความชัดเจน อาจช่วยให้คณะเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลฯ SC5

5.1 ก 3 A คณะไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมต่อความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังที่กำลังเปลี่ยนแปลงไป เช่น

- การเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตมีเรื่องใดบ้าง อาทิ การปรับโครงสร้างขององค์กร การเพิ่มหรือลดจำนวนบุคลากร และขีดความสามารถเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น ตามตารางที่ OP P.2ก-2 และด้านการจัดระบบการทำงาน ตามตารางที่ 5.1ก(4)-1
- แนวทางในการเตรียมให้บุคลากรที่มีอยู่เพื่อรองรับการเกษียณอายุเมื่อไม่ได้รับอัตราทดแทน การเปลี่ยนงานหรือหมุนเวียนงานดำเนินการอย่างไร
- การเตรียมบุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถสายวิชาการพร้อมรับขีดความสามารถตามการปรับกลุ่มของมหาวิทยาลัย

การมีแนวทางดังกล่าวอาจช่วยให้ระบบบริหารบุคคลสามารถก้าวข้ามความท้าทายเชิงกลยุทธ์ในหลายด้าน

5.1 ก 4 A คณะไม่ได้แสดงแนวทางในการจัดระบบและบริหารบุคลากร โดยไม่ได้แสดงว่า

- มีแนวทางในการจัดบุคลากรแต่ละประเภทเข้าไปอยู่ในระบบงาน (ภาพที่ 2.1 ก(4)-1) หรือโครงสร้างองค์กร (ตามรูป OP1ข-1) รวมไปถึงคณะกรรมการชุดต่างๆและระบบการทำงาน ตามตารางที่ 5.1ก(4)-1 อย่างไร
- ระบบบริหารบุคลากรดำเนินการอย่างไร เช่น การมอบหมายงานสู่บุคลากรดำเนินการอย่างไร และสอดคล้องกับแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไร

การมีแนวทางที่เป็นระบบของการบริหารบุคลากร อาจสร้างความเชื่อมั่นแก่บุคลากรให้แสดงศักยภาพการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

5.1 ข 1, 2 L คณะไม่ได้แสดงแนวทางที่ในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการสำคัญที่เป็นระบบ เช่น

- การประเมินผลของการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อาทิ พ.ร.บ. อาชีวอนามัยฯ พ.ร.บ.ความปลอดภัยของสถานที่ ทำงานฯ โดยไม่ได้ระบุในโครงสร้างองค์กร
 - ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ของการประเมิน
 - การประเมินผลของการจัดสวัสดิการสิทธิประโยชน์ สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรอย่างไร
- การนำผลการประเมินไปปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้อง อาจนำไปสู่การเพิ่มความผูกพันของบุคลากรตามปัจจัยความผูกพันที่ระบุไว้

5.2 ความผูกพันของบุคลากร ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

5.2 ก 1, 2 AD คณะเริ่มมีการประเมินปัจจัยความผูกพันของบุคลากร โดย

- มอบหมาย คกก.บริหารงานบุคคลสำรวจด้วยแบบสอบถามตามแนวทาง Gallup engagement survey พร้อมกับประเมินความผูกพันจากปัจจัยดังกล่าวด้วยแบบสอบถาม ทำให้ได้ปัจจัยความผูกพันตามตารางที่ OP P1ก-5 และผลประเมินความผูกพันตาม 7.3-15
- มีการกำหนดตัวชี้วัดความผูกพันโดยดูจากการมีส่วนร่วมในกิจกรรม อัตราการคงอยู่ของบุคลากร
- การดำเนินการดังกล่าวจะช่วยให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร ส่งเสริมให้เกิดความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนคณะฯ ให้บรรลุวิสัยทัศน์

5.2 ค 1 AD คณะเริ่มมีแนวทางในการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดย

- คกก.บริหารบุคคล และงานบริหารบุคคลจัดทำระบบการประเมินบุคลากรตามการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย สัดส่วนผลสัมฤทธิ์การทำงานต่อพฤติกรรมกาปฏิบัติงาน = 70:30 และมี

การปรับปรุงในปี 2565 แบ่งผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานเป็น ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานร้อยละ 60 ผลสัมฤทธิ์ตาม Individual KPI ร้อยละ 10

- บุคลากรรายงานผลการปฏิบัติงานผ่านระบบการประเมินปีละ 2 ครั้ง
- มีการให้รางวัล ตามตารางที่ 5.2ข-1

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

5.2 ขA คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อการสื่อสารที่เปิดกว้าง และมีผลการดำเนินงานที่ดี บุคลากรมีความผูกพัน เช่น

- ไม่ได้แสดงแนวทางในการส่งเสริมให้มีการสื่อสารระหว่างบุคลากรเพื่อให้เกิดความไว้วางใจ การมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร และเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่จะร่วมแรงร่วมใจในการทำงานให้บรรลุผลอาทิ การสร้างสภาพแวดล้อมให้เกิด Trust environment หรือการทำให้บุคลากรมีคุณค่า
- ไม่ชัดเจนว่าช่องทางการสื่อสารของ S ไปยังบุคลากรตามช่องทาง ตามตารางที่ 1.1ข-1 จะนำไปสู่การสื่อสารที่เปิดกว้างอย่างไร
- รวมไปถึงแนวทางในการใช้ประโยชน์ของค่านิยม ATOMIC ส่งเสริมให้เกิดเป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่เกื้อหนุนให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีอย่างไร โดยไม่ชัดเจนว่าการให้รางวัลต่างๆตามตารางที่ 5.2ข-1 จะนำไปสู่ความผูกพันของบุคลากรและสร้างแรงจูงใจอย่างไร

5.2 ก ค(1) L คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านบุคลากรอย่างเป็นระบบ เช่น

- การประเมินกระบวนการค้นหาปัจจัยความผูกพันและการประเมินความผูกพันของบุคลากร ว่าทำให้ได้ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันที่แท้จริง รวมถึงความผูกพันของบุคลากร เพื่อนำสู่การปรับปรุง
- การประเมินและปรับปรุงแนวทางในการจัดการผลการปฏิบัติงานว่าสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ถูกต้องและนำไปสู่การให้ผลตอบแทนอย่างเหมาะสม

5.2 ค 2 A ไม่พบว่าคณะฯ มีแนวทางการจัดการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรที่เป็นระบบอย่างไร เช่น

- คณะฯ ไม่ได้แสดงว่าต้องการให้บุคลากรแต่ละกลุ่มได้รับการพัฒนาในเรื่องใดบ้างที่องค์กรต้องการ มีเกณฑ์ในการพิจารณาส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรแต่ละคนอย่างไร รูปแบบการพัฒนาเป็นอย่างไร
- ไม่ได้แสดงแนวทางในการจัดการเรียนรู้และพัฒนาสนับสนุนความต้องการของบุคลากร

การดำเนินการที่เป็นระบบอาจจะทำให้คณะฯ สามารถตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านบุคลากร SC5 ได้

หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ

6.1กระบวนการทำงาน ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

6.1ก(2) (A) คณะฯ มีกระบวนการทำงานที่สำคัญ 3 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการจัดการศึกษา กระบวนการวิจัย และกระบวนการบริการวิชาการ ดังภาพที่ 2.1ก(4)-1แสดงข้อกำหนดในตารางที่ 6.1ก(1)-2

การดำเนินการดังกล่าว อาจช่วยในการติดตามและประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการตามแต่ละพันธกิจ

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

6.1ก(1,3) (AI) คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการจัดทำข้อกำหนดของหลักสูตร การบริการและกระบวนการสำคัญ โดยไม่ได้แสดงว่า

- ข้อกำหนดตามตารางที่ 6.1 ก(1)-1 มีแนวทางในการพิจารณาจากปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ ตามภาพที่ 6.1ก(1)-1 อย่างไร
- ไม่พบการระบุวิธีการ/เครื่องมือ ในขั้นตอนที่ 2 ของภาพที่ 6.1ก(1)-1 ว่าทำอะไรเพื่อให้ได้ข้อกำหนดตามตารางที่ 6.1ก(1)-1
- ข้อกำหนดของการจัดการศึกษาตามตารางที่ 6.1 ก(1)-1 ไม่สอดคล้องกับกฎระเบียบ ตาม OP P.1ก-7 เช่น ไม่พบการนำเกณฑ์มาตรฐานสากล AUN-QA ไปจัดเป็นข้อกำหนด
- การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัยและบริการวิชาการ ตาม SIPOC Model ไม่สอดคล้องกับกระบวนการออกแบบ ตามภาพ 6.1ก(1)-1 และตารางที่ 6.1ก(1)-2

การดำเนินการดังกล่าวอาจทำให้คณะฯ ได้ผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

6.1ข(1) (AD) คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบที่ทำให้มั่นใจว่า การปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่าง ๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ เช่น

- ไม่พบว่ามีข้อกำหนดตัวชี้วัดของการทำงานประจำวันของการจัดการศึกษา วิจัย บริการวิชาการและกระบวนการทำงานสำคัญที่ใช้ในการติดตาม (In-process measure/indicator)
- ตัวชี้วัดที่แสดงเป็น Leading indicator ส่วนใหญ่เป็นตัวชี้วัดปลายทางของแต่ละกระบวนการ
- ไม่ได้แสดงแนวทางในการทำความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานประจำวันให้เข้าใจตรงกันของตัวชี้วัดที่จะใช้ในการติดตามกระบวนการทั้งที่เป็น Leading/Lagging indicator
- แนวทางในการถ่ายทอดตัวชี้วัดดังกล่าวสู่การปฏิบัติแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง อาทิ การสอนงาน การอบรม การมีคู่มือปฏิบัติการ หรือ SOP

การกำกับติดตามที่จะทำให้ระบบปฏิบัติการต่าง ๆ สามารถส่งมอบหลักสูตร งานวิจัยและบริการที่มีคุณภาพและมีคุณค่าสะท้อนค่านิยม Customer focus

6.1ข(3) (AI) คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน การจัดการศึกษา วิจัยและบริการตามพันธกิจ เช่น

- การกำหนดการปรับปรุงผลการดำเนินงานของแต่ละระดับของตัวชี้วัดทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ที่ระบุไว้ในตาราง 6.1ก(1)-2, 6.1ข(2)-1 เช่น ผู้รับผิดชอบ ความถี่รอบเวลาในการปรับปรุงหลักสูตร รอบเวลาในการทบทวนปรับปรุงกระบวนการจัดการเรียนการสอน การรับเข้า
- ไม่ชัดเจนว่าเครื่องมือคุณภาพต่าง ๆ ที่ระบุใน OP ได้แก่ PDCA, Root cause analysis, Gap analysis, R2R นั้น ใช้กับการปรับปรุงกระบวนการทำงานประเภทใดบ้างเพื่อลดความแปรปรวนของกระบวนการ

- คณะแสดงตัวอย่างการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ตามตารางที่ 6.1ข(3)-1 แต่พบว่าผลของการปรับปรุงตามที่แสดงไม่สอดคล้องกับรอบเวลาในการปรับปรุง อาทิ การปรับปรุงด้านวิจัย ในปี 2564-2565 แต่ผลลัพธ์ที่แสดงว่าเพิ่มขึ้น ตาม 7.5-2, 7.3-3,4 ไม่สอดคล้องกัน

การวางระบบที่ชัดเจนอาจช่วยให้คณะสามารถปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัยและบริการให้สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

6.1ค (AI) คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการจัดการเครือข่ายอุปทาน โดยเฉพาะคู่ความร่วมมือที่สำคัญที่จะร่วมส่งมอบการจัดการศึกษาและการวิจัย ตาม P.1ข-3 เช่น

- การกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ การกำหนดประเภทและคุณสมบัติที่สำคัญเพื่อพิจารณาถึงคู่ความร่วมมือ โดยเฉพาะแหล่งฝึกต่างๆ และสอดคล้องกับระบบงานอย่างไร
- แนวทางในการคัดเลือกคู่ความร่วมมือ เช่น สถานประกอบการหรือสถาบันการศึกษาทั้งในและต่างประเทศที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกันมีแนวทางในการพิจารณาอย่างไร
- แนวทางในการกำกับติดตามและการวัดและประเมินผลในคุณภาพและการดำเนินการของคู่ความร่วมมือเพื่อให้มั่นใจว่าจะจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปตามหลักสูตรหรือการวิจัยที่กำหนดไว้

การดำเนินการดังกล่าว อาจทำให้คณะฯ สามารถสร้างความร่วมมือจากหลายฝ่าย เพื่อตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ได้

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ ระดับการประเมิน (band) =2

STRENGTHS

6. 2ข (AD) คณะฯ เริ่มมีแนวทางในการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือเป็นสิทธิพิเศษและสินทรัพย์ที่สำคัญ มีความปลอดภัยและมีการป้องกันภัยบนโลกไซเบอร์ อาทิ

- มีการดำเนินการตามแนวคิด CID TRIAD ตามตารางที่ 6.2ข-1
- มีการกำหนดประเภทของข้อมูลที่อ่อนไหว 2 ประเภท ด้านการบริหารจัดการและข้อมูลส่วนบุคคล
- มีการกำหนดสิทธิ์ลำดับขั้นของการเข้าถึงข้อมูล และการยืนยันตัวตน ด้วย single sign-on
- มีการป้องกันการบุกรุกด้วย Firewall และการแจ้งเตือนผู้รับผิดชอบ
- มีระบบป้องกันข้อมูลรั่วไหล ป้องกันไวรัส และมีการสำรองข้อมูล

แนวทางดังกล่าวจะสนับสนุนให้คณะดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

6.2ก (A) คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบเพื่อให้การจัดการระบบปฏิบัติการตามพันธกิจ ตามตารางที่ 6.1ก(1)-2 และ 6.1ข(2)-1 มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น

- แนวทางในการค้นหาความผิดพลาดของระบบปฏิบัติการดำเนินการอย่างไรเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการป้องกันความสูญเสียของแต่ละกระบวนการสำคัญ โดยไม่ได้แสดงตัววัดด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบปฏิบัติการ ตามตารางที่ 6.1ก(1)-2 และ 6.1ข(2)-1 ที่จะใช้ในการติดตาม
- ไม่ได้แสดงหลักฐานผลการวิเคราะห์ต่าง ๆ ทั้งแนวนอนและแนวตั้งดำเนินการอย่างไร วิเคราะห์ห้อะไร
- ไม่ปรากฏหลักฐานการนำเครื่องมือคุณภาพ หรือมาตรฐานหรือการใช้เทคโนโลยีมาช่วยให้ระบบปฏิบัติการมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การใช้ประโยชน์จาก LEAN (เพื่อลดรอบเวลาในการทำงาน ลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการทำงาน)

การวางแผนงานในการจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบปฏิบัติการที่สำคัญต่าง ๆ อาจช่วยให้คณะฯ สามารถควบคุมต้นทุนของดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายภายใต้ข้อจำกัดของทรัพยากร

6.2ค(1,2) (AD) คณะฯ ไม่ได้แสดงชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลของแนวทางในการดูแลสถานปฏิบัติงานให้มีความปลอดภัย เช่น

- การกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน การกำหนดความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและภัยพิบัติภาวะฉุกเฉินที่อาจต้องเผชิญว่ามีเรื่องอะไรบ้าง และครอบคลุมอาคารสถานที่ปฏิบัติงาน
- การติดตามผลของการดำเนินงานที่ได้วางไว้ ตามตาราง 6.2ค(1)-1, 6.2ค(2)-1
- ไม่ได้แสดงแผนการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติภาวะฉุกเฉิน และหลักฐานในการดำเนินงาน
- ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ใน 7.1 ข

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการระดับการประเมิน (band) = 3

STRENGTHS

7.1ก (LeT) คณะฯ แสดงผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่ตอบสนองผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีระดับผลการดำเนินงานที่ดีและแสดงแนวโน้มที่ดี เช่น

- ด้านการศึกษา ร้อยละบัณฑิตในระดับป.ตรีที่ได้งานทำในองค์กรระดับนานาชาติ/ข้ามชาติ/ชั้นนำ (7.1-4) ร้อยละของบัณฑิตที่รับเงินเดือนเฉลี่ยสูงกว่าฐานเงินเดือนระดับป.ตรีที่รัฐบาลกำหนด (7.1-5) ระดับบัณฑิตศึกษา - ร้อยละของบทความของนักศึกษาที่ตีพิมพ์ในฐานข้อมูล Q1 และ Q2 ต่อผู้สำเร็จการศึกษาในแต่ละปี (7.1-6) ร้อยละของบทความของนักศึกษาที่ตีพิมพ์ในระดับนานาชาติต่อผู้สำเร็จการศึกษาในแต่ละปี (7.1-7) จำนวนผู้เข้าอบรมหลักสูตร Non degree (7.1-8)
- ด้านวิจัย จำนวนผลงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาพื้นที่ (7.1-11) จำนวนบทความวิจัยที่ตีพิมพ์ในฐาน Scopus ที่เกิดจาก Collaborative Institute (7.1-14) จำนวนผลงานตีพิมพ์จากงานวิจัยแบบบูรณาการสหสาขา (7.1-20)
- ด้านบริการวิชาการ จำนวนโรงเรียนที่เข้ารับการบริการห้องเรียนพิเศษฯ (7.1-31) จำนวนรางวัลของนักเรียน วมว.ที่อยู่ในความรับผิดชอบของคณะ ระดับชาติและนานาชาติ (7.1-33)

7.1ข,ค (T) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพประสิทธิผลของกระบวนการทำงานที่สำคัญและเครือข่ายอุปทานบางเรื่องที่มีระดับผลการดำเนินงานที่แสดงแนวโน้มที่ดี เช่น

- ด้านการศึกษา ร้อยละการคงอยู่ของนักศึกษาปี 2 ระดับป.ตรี (7.1-41)
- ด้านวิจัย ร้อยละของงานวิจัยที่แล้วเสร็จตามเวลา (7.1-49)
- เครือข่ายอุปทาน จำนวนผลงานตีพิมพ์/นวัตกรรมที่ทำร่วมกับคู่ความร่วมมือ (7.1-65) ร้อยละของนักศึกษาใหม่ที่เข้าศึกษาที่มาจากโรงเรียนที่มี MOU (7.1-66) ร้อยละของแหล่งฝึกงาน/สหกิจศึกษาที่เป็นองค์กรระดับนานาชาติ (7.1-70)

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

7. 1ก (LeT) คณะฯ แสดงผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่ตอบสนองผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีระดับผลการดำเนินงานต่ำกว่าค่าเป้าหมายหรือต่ำกว่าปีก่อนหน้าและยังไม่แสดงแนวโน้มที่ดี เช่น

- ด้านการศึกษา ระดับป.ตรี - ร้อยละของบัณฑิตที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระฯ (7.1-1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต (7.1-2) ร้อยละบัณฑิตเป็นผู้ประกอบการ (7.1-3)
- ด้านวิจัย รายได้จากนวัตกรรมที่ใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ (7.1-12) จำนวนครั้งที่ได้รับการอ้างอิงในระดับชาติและนานาชาติ (7.1-14) จำนวนผลงานทรัพย์สินทางปัญญา (7.1-16) ร้อยละของนวัตกรรมที่นำไปใช้ประโยชน์
- ด้านบริการวิชาการ จำนวนรางวัลระดับชาติของนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการโอลิมปิกวิชาการและจำนวนนักเรียนที่ได้รับรางวัล (7.1-30, 32)

7.1ข,ค (Le,T) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพประสิทธิผลของกระบวนการทำงานที่สำคัญที่มีระดับผลการดำเนินงานต่ำกว่าค่าเป้าหมายหรือต่ำกว่าปีก่อนหน้าและไม่แสดงแนวโน้มที่ดี เช่น

- ด้านการศึกษา ร้อยละของนักศึกษาป.ตรีที่สำเร็จการศึกษาตามเวลาที่กำหนด (7.1-42) ร้อยละของนักศึกษาที่มีผลสอบความรู้และทักษะภาษาอังกฤษระดับ B1 (7.1-45)
- ด้านความปลอดภัย ร้อยละของบุคลากรที่เข้ารับการอบรมด้านอัคคีภัย (7.1-62)

7.1ก (C) ผลลัพธ์ที่สำคัญที่แสดงยังมีผลต่ำกว่าคู่เทียบ เช่น

- ร้อยละของบัณฑิตที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระฯ (7.1-1)
- จำนวนทรัพย์สินทางปัญญา (7.1-16)

7.1ก,ข,ค (LeI) คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่ตอบสนองผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น

- ด้านการศึกษาตามตาราง OP P.1ก-1 อาทิ คุณลักษณะทักษะด้านดิจิทัล ด้านบริการวิชาการที่ครอบคลุมตามตารางที่ OP P.1ก-2 และตอบสนองผู้รับบริการ ตามตารางที่ OP P.1ข-2 อาทิ ผลลัพธ์ด้านการตรวจวัดวิเคราะห์ต่างๆ และการรายงานผลได้ตามเวลาที่กำหนด
- ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติภาวะฉุกเฉินตามตาราง 6.2 ค(1)-1, 6.2 ค(2)-1

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

7.2ก(1) 8 LeT คณะฯ แสดงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีระดับปัจจุบันสูงกว่าเป้าหมายและแนวโน้มที่ดีบางเรื่อง ได้แก่

- 7.2-8 ร้อยละความพึงพอใจผู้ปกครองต่อการให้บริการการศึกษาของคณะ
- 7.2-12 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (วมว.)
- ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- 7.2ก(1) - Le ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นหลายตัว มีผลการดำเนินงานสูงกว่าเป้าหมาย ได้แก่
- 7.2-4 ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิตของคณะศิลปศาสตร์ต่อการจัดการศึกษาและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

- 7.2-10 ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรี/นักวิชาการ/คนทำงานต่อรูปแบบกิจกรรมการอบรมและหลักสูตรระยะสั้น
- 7.2-17 ร้อยละของนักเรียน ม.ปลายที่เข้าร่วมโครงการค่ายของ คณะต่าง ๆ และสมัครเข้าศึกษาต่อ
- ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

7.2ก(1) 8 Le คณะฯ แสดงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีระดับปัจจุบันต่ำกว่าเป้าหมายหลายเรื่อง ได้แก่

- 7.2-1 ร้อยละความพึงพอใจในนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายต่อคุณภาพของหลักสูตร
- 7.2-2 ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีต่อระบบการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา
- 7.2-3 ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาระดับ ป. ตรีต่อกิจกรรมเสริมหลักสูตร
- 7.2-6 ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาที่เรียนในหมวดวิชาเฉพาะกลุ่มวิชาพื้นฐานวิชาชีพวิทยาศาสตร์ต่อการศึกษาและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้
- 7.2-9 ร้อยละความพึงพอใจของนักเรียน ม.6/ ปวส. ต่อการประชาสัมพันธ์
- 7.2-13 ร้อยละความพึงพอใจผู้ใช้บริการหน่วยวิเคราะห์และทดสอบ
- 7.2-14 ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการโครงการห้องเรียนพิเศษวิทยาศาสตร์
- 7.2-15 ร้อยละความพึงพอใจผู้เข้าร่วมโครงการโอลิมปิกวิชาการ

การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้ผลการดำเนินการในเรื่องเหล่านี้ไม่ติดตามที่ต้องการ อาจทำให้คณะฯ ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการจะช่วยให้คณะฯ พัฒนาและปรับปรุงการบริการและกระบวนการทำงานได้

7.2 ก Le, I คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่สำคัญ เช่น

- ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้าที่ตอบสนองความต้องการความคาดหวัง ตามตารางที่ OP p.1ข-2
- ความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนการสอน
- ผลลัพธ์ด้านความไม่พึงพอใจ ความผูกพันของลูกค้าทุกกลุ่ม
- ผลลัพธ์ที่สะท้อนประสิทธิผลของการจัดการข้อร้องเรียน

การติดตามและแสดงผลลัพธ์ในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยให้คณะฯ มีข้อมูลและสารสนเทศเพิ่มเติมในการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตรและบริการให้ตอบสนองได้เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

7. 3ก4 LeT คณะฯ แสดงผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ที่ระดับปัจจุบันสูงกว่าเป้าหมายและแนวโน้มที่ดีบางเรื่อง ได้แก่

- 7.3-5 ร้อยละผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในฐานข้อมูล Scopus ต่ออาจารย์ประจำ7.3-7 ร้อยละอาจารย์ที่ตีพิมพ์ผลงานวิจัยในระดับนานาชาติ
- 7.3-13 ร้อยละของบุคลากรที่ตรวจสุขภาพประจำปี
- 7.3-18 อัตราการคงอยู่บุคลากรสายสนับสนุน (Retention rate)

ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของบุคลากรในการสนับสนุนการดำเนินงานของคณะฯ 7.3ก 4

Le คณะฯ แสดงผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ที่ระดับปัจจุบันสูงกว่าเป้าหมายหลายเรื่อง ได้แก่

- 7.3-8 ร้อยละอาจารย์ที่ตีพิมพ์ผลงานในระดับนานาชาติ Q1-Q2

- 7.3-14 ร้อยละความพึงพอใจบุคลากรต่อสวัสดิการสนับสนุน
- 7.3-17 อัตราการคงอยู่บุคลากรสายวิชาการ (Retention rate)
- 7.3-19 ร้อยละของผู้บริหารที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านการเรียนรู้ เครื่องมือบริหารจัดการองค์กร
- 7.3-21 ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะ
- 7.3-23 ร้อยละบุคลากรสายสนับสนุนที่มี Competency Gap ด้านทักษะดิจิทัลเป็นไปตามเกณฑ์ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของบุคลากรในการสนับสนุนการดำเนินงานของคณะฯ

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

7.3 11,14 LeT ผลลัพธ์ด้านบุคลากรหลายตัวมีแนวโน้มไม่คงเส้นคงวาหรือไม่ดี และผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมาย เช่น

- 7.3-2 จำนวนรางวัลระดับชาติหรือระดับนานาชาติที่บุคลากรได้รับทั้งหมด 7.3-4 ร้อยละของอาจารย์ที่สามารถรับทุนวิจัยจากภายนอก
- 7.3-11 ร้อยละบุคลากรสายสนับสนุนที่มีตำแหน่งสูงขึ้น
- 7.3-12 ร้อยละความพึงพอใจบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก
- 7.3-15 ร้อยละความผูกพันของบุคลากร
- 7.3-20 ร้อยละความพึงพอใจบุคลากรต่อแผนพัฒนาบุคลากร เป็นต้น ซึ่งอาจจะมีผลต่อความสามารถในการพัฒนาคณะฯ ให้มีความสามารถในการแข่งขันและสร้างความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ได้
- 7.3ก(1) 8 Le คณะฯ แสดงผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่มีระดับปัจจุบันต่ำกว่าเป้าหมายหลายเรื่อง ได้แก่
- 7.3-1 ร้อยละของอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ
- 7.3-3 จำนวนเงินวิจัยต่อจำนวนอาจารย์ประจำ
- 7.3-6 ร้อยละผลงานวิจัยที่ในระดับนานาชาติ Q1, Q2 ต่ออาจารย์ประจำ
- 7.3-9 ร้อยละอาจารย์ของที่เป็นกรรมการ, peer review, ผู้ทรงคุณวุฒิในระดับชาติและนานาชาติ
- 7.3-16 ร้อยละบุคลากรที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมกลางของคณะ
- 7.3-22 ร้อยละของบุคลากรที่ฝึกอบรมปฏิบัติการมาตรฐานความปลอดภัย

การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้ผลการดำเนินการในเรื่องเหล่านี้ไม่ดีตามที่ต้องการ อาจทำให้คณะฯ ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการจะช่วยให้คณะฯ พัฒนาและปรับปรุงการบริการและกระบวนการทำงานได้

7.3ก(1) 11 C ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถของบุคลากรทุกตัวชี้วัด มีผลการดำเนินการที่ต่ำกว่าคู่แข่ง/คู่เทียบ ได้แก่

- 7.3-1 ร้อยละของอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ
- 7.3-3 จำนวนเงินวิจัยต่อจำนวนอาจารย์ประจำ
- 7.3-5 ร้อยละผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในฐานข้อมูล Scopus ต่ออาจารย์ประจำ การปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีผลลัพธ์ดีกว่าคู่แข่ง อาจช่วยให้เพิ่มลำดับในการแข่งขันของคณะฯ

7.3ก 4 คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการมุ่งเน้นบุคลากรหลายเรื่อง ได้แก่

- ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง เช่น ร้อยละของบุคลากรที่มีสมรรถนะและผลประเมินตามเกณฑ์ที่กำหนด ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับสมรรถนะเชิงกลยุทธ์ของบุคลากรในตารางที่ 5.1ก(1)-1
- ด้านความผูกพัน เช่น ผลลัพธ์ด้านความผูกพันโดยเฉพาะที่สอดคล้องกับปัจจัยความผูกพันตามโครงสร้างองค์กร
- ด้านการพัฒนาบุคลากร เช่น ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการพัฒนาบุคลากร ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบการพัฒนาบุคลากร

การกำกับติดตามผลลัพธ์ดังกล่าวให้ครบถ้วนอาจช่วยให้องค์กรได้สารสนเทศ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรให้ดีขึ้น

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

7.4 ก Le คณะฯแสดงผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร ที่มีผลลัพธ์ดีกว่าเป้าหมายในบางเรื่อง เช่น

- ร้อยละของบุคลากรในการรับรู้สัปดาห์และค่านิยมของคณะ (7.4-1)
- ร้อยละผลประเมินด้านธรรมาภิบาลของผู้บริหารระดับสูง (7.4-5)
- ร้อยละบุคลากรที่ทำผิดจรรยาบรรณนักวิจัย (7.4-13)
- จำนวนบุคลากรที่ทำผิดวินัยบุคลากร (7.4-16)
- ผลงานวิจัยที่ละเมิดจรรยาบรรณ (7.4-17)

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

7.4 ก Le, T คณะฯแสดงผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร ที่มีค่าต่ำกว่าเป้าหมายและยังไม่แสดงแนวโน้มในหลายเรื่อง เช่น

- จำนวนข้อทักท้วงจากหน่วยตรวจสอบภายใน (7.4-3)
- ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อการกำกับดูแลองค์กร (7.4-4)
- ร้อยละความพึงพอใจต่อการบริหารของ คกก. ประจำคณะฯ (7.4-6)
- ร้อยละของบุคลากรที่เข้ารับการอบรมด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ (7.4-8, 14)
- ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อการปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรมของผู้บริหารระดับสูง (7.4-18)
- ร้อยละปริมาณขยะมูลฝอยที่ลดลงเทียบกับปีที่ผ่านมา (7.4-19)

การวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้กระบวนการต่าง ๆ จะช่วยผลักดันให้คณะฯสามารถดำเนินการสะท้อนค่านิยม Accountability

7.4 กLe, I คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรที่สำคัญจำนวนมาก ได้แก่

- ผลลัพธ์ที่สะท้อนการสื่อสารของผู้นำระดับสูงที่สร้างความผูกพันกับบุคลากร
- ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อผู้นำระดับสูง อาทิ การประเมินผู้นำระดับสูง (ตารางที่ 1.2ก(2)-1 การกำกับดูแลตามธรรมาภิบาล (ตาราง 1.2ก(1)-1) การกำกับดูแลตามกฎหมายระเบียบ (ตารางที่ 1.2ข(1)-1 และตาราง OP P.1ก-7

- ผลลัพธ์การสร้างประโยชน์ให้สังคม ตามตาราง 1.2ข(1)-2, 1.2ค(1)-1 อาทิ ผลลัพธ์ของการบรรลุ Carbon Net Zero
- ผลลัพธ์ด้านการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญตามหมวด 1.2 ค(2)

การกำกับติดตามผลลัพธ์ที่สำคัญดังกล่าวอาจช่วยช่วยให้คณะมีสารสนเทศสำคัญสำหรับผู้บริหาร ตัดสินใจ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินการด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาดและกลยุทธ์ ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

7.5 ก Le, T คณะแสดงผลลัพธ์ด้านการเงินงบประมาณบางเรื่องแสดงผลการดำเนินงานที่ดีบรรลุเป้าหมาย และแนวโน้มที่ดี ได้แก่

- รายได้จากการบริการตรวจวิเคราะห์และทดสอบ (ล้านบาท) (7.5-7)
- รายได้สุทธิ (7.5-9)

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

7.5 ก Le, T คณะแสดงผลลัพธ์ด้านการเงินงบประมาณส่วนใหญ่ยังไม่บรรลุเป้าหมายหรือต่ำกว่าปีก่อนหน้าและไม่แสดงแนวโน้มที่ดี เช่น

- เงินรายได้ต่อจำนวนบุคลากร (Productivity Per Head) (แสนบาท) (7.1-1)
- จำนวนเงินสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรมที่ได้รับจากหน่วยงานภายในและภายนอก (ล้านบาท) (7.5-2)
- รายได้จากนวัตกรรมของคณะ (7.5-3)
- รายได้สุทธิจากการบริการวิชาการ (7.5-6)
- รายได้จากการบริการวิชาการห้องเรียนพิเศษ (ล้านบาท) (7.5-8)
- รายได้จากการจัดการหลักสูตรสำหรับทุกช่วงวัย (Non degree) (ล้านบาท) (7.5-16)
- เงินทุนสำรองสะสม (7.5-12)

7.5 ข Le ผลลัพธ์ด้านการบรรลุความสำเร็จของกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการส่วนใหญ่ยังไม่บรรลุเป้าหมาย เช่น

- ร้อยละตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่บรรลุเป้าหมาย (7.5-17, 18)
- ร้อยละของ KPI ที่ผู้บริหารได้รับมอบหมาย (7.5-19)

7.5 ก ข ไม่ได้แสดงผลลัพธ์สำคัญด้านการเงินงบประมาณและการตลาด เช่น

- งบประมาณที่ได้รับทั้งแผ่นดินและเงินรายได้
- รายรับ-รายจ่าย (รายได้สุทธิ) ของการดำเนินงานในแต่ละพันธกิจและการบริการ
- ต้นทุนต่อหน่วยกิต
- ผลลัพธ์ด้านการลดต้นทุน
- ผลลัพธ์ความสามารถในการบริหารสินทรัพย์
- ผลลัพธ์ด้านการตลาด เช่น ส่วนแบ่งตลาดด้านการจัดการศึกษา การวิจัยและการบริการวิชาการที่สำคัญ

7.5ข2,11 C คณะฯ รายงานผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการบางตัวเทียบกับคู่แข่ง/ คู่เทียบ แต่มีผลการดำเนินการที่ต่ำกว่าคู่แข่ง/คู่เทียบ ได้แก่

- สัดส่วนผลงานตีพิมพ์ระดับชาติและนานาชาติต่ออาจารย์ประจำทั้งหมด (7.5-21)

- ร้อยละจำนวนสิทธิบัตรและอนุสิทธิบัตรต่ออาจารย์ประจำทั้งหมด (7.5-22)
การติดตามผลลัพธ์ดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากคู่เทียบเพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง
อาจช่วยส่งเสริมความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA2)

ตารางคำนวณคะแนนผลการประเมินตามเกณฑ์ EdPEx คณะวิทยาศาสตร์ ปีการศึกษา 2565

	Total Points	Percentage Score	Score	Scoring
Summary of	Possible	0-100%	(A x B)	Band
Criteria Items	Column A	Column B	Column C	Column D
Category 1 (Process)				
1.1	70	20	14	0
1.2	50	25	13	0
Category Total	120		27	
Category 2 (Process)				
2.1	45	20	9	0
2.2	40	15	6	0
Category Total	85		15	
Category 3 (Process)				
3.1	40	20	8	0
3.2	45	20	9	0
Category Total	85		17	
Category 4 (Process)				
4.1	45	20	9	0
4.2	45	15	7	0
Category Total	90		16	
Category 5 (Process)				
5.1	40	15	6	0
5.2	45	20	9	0
Category Total	85		15	
Category 6 (Process)				
6.1	45	20	9	0
6.2	40	20	8	0
Category Total	85		17	
				Process Scoring Band
SUBTOTAL Cat. 1-6	550		107	1
Category 7 (Results)				
7.1	120	30	36	0
7.2	80	20	16	0
7.3	80	20	16	0
7.4	80	15	12	0

7.5	90	20	18	0
				Results Scoring Band \$
SUBTOTAL Cat. 7	450		98	1
GRAND TOTAL (D)	1,000	TOTAL SCORE	205	