



รายงานการตรวจประเมิน

(Feedback Report)

คณะ	คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยศิลปากร

โครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ : EdPEX200 รุ่นที่ 9
กองยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา
สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน.....	1
2. บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme).....	2
3. รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ	5
4. ตารางสรุปผลการประเมิน (Overall Band).....	26
5. OP in brief.....	31

1. วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินระดับการพัฒนาและศักยภาพของคณะวิชา/สถาบันที่นำเกณฑ์ EdPEx มาใช้เพื่อการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ และเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาที่เข้าร่วมโครงการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของคณะวิชา/สถาบัน ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของคณะวิชา/สถาบันในภาพรวม

แนวทางที่ใช้ในการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินในครั้งนี้เป็นการตรวจประเมินโดยใช้เกณฑ์ Education Criteria for Performance Excellence : EdPEx ซึ่งเป็นเครื่องมือในการบริหารองค์การเพื่อให้พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างก้าวกระโดด ที่มาของเกณฑ์คือ Baldrige Education Criteria for Performance Excellence เป็นที่ยอมรับและรู้จักในวงการศึกษา และมีสถาบันการศึกษาหลายแห่งทั้งในสหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย สิงคโปร์ ฮองกง รวมทั้งประเทศไทย นำเกณฑ์นี้ไปใช้เพื่อการพัฒนาตนเอง นอกจากนี้ มีโปรแกรมเกี่ยวกับผลการดำเนินการหรือความเป็นเลิศทางธุรกิจอยู่ประมาณ 100 โปรแกรมทั่วโลก ซึ่งส่วนใหญ่ใช้เกณฑ์ของ Baldrige หรือเกณฑ์ที่คล้ายคลึงกันเป็นต้นแบบการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

คณะผู้ประเมิน ได้พิจารณาประเมินรายงานของคณะวิชา/สถาบัน ตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEx) โดยจัดทำรายงานส่วนบุคคล (independent review workbook) หลังจากนั้นจะมาประชุมเพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน จัดทำแผนการเข้าตรวจเยี่ยมพื้นที่ เพื่อการยืนยันข้อมูลจากรายงาน และทำรายงานสรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา นำเสนอสำนักงานปลัดกระทรวง การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เพื่อพิจารณาตัดสินใจต่อไป

รายนามคณะกรรมการ

- | | |
|---------------------------------------|------------------|
| 1. อาจารย์สุนันทา คเชชนะนนท์ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีระพงศ์ เกิดสิน | กรรมการ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กรวิภา พูลผล | กรรมการ |
| 4. นางสาวศุภลักษณ์ โอสถานนท์ | เลขานุการ |
| 5. นางสาวมนัสวี เชื้อไชย | ผู้ช่วยเลขานุการ |

2. บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)

ก. Process Strength

- ผู้บริหารระดับสูงของคณะฯ เริ่มแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางที่สอดคล้องกับการนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ เช่น มีการใช้ข้อมูลที่เป็นปัจจัยภายใน และภายนอก รวมทั้งความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อทบทวนวิสัยทัศน์ และค่านิยมของคณะฯ และกำหนดกลยุทธ์ จากนั้นจึงสื่อสารผ่านช่องทางทางการสื่อสารที่หลากหลายไปยังบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้มีการดำเนินกิจกรรมที่มีส่วนสนับสนุนให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจและความผูกพัน เช่น การยกย่องเชิดชูเกียรติผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น เป็นต้น ตลอดจนแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบในการกำกับดูแลองค์กรซึ่งประกอบด้วยความรับผิดชอบต่อกลยุทธ์ และความรับผิดชอบต่อด้านการเงิน การดำเนินการเหล่านี้อาจสนับสนุนการขึ้นนำองค์กรของผู้บริหารระดับสูงให้ประสบความสำเร็จ

ข. Process OFI

- คณะฯ มีโอกาสในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เป็นระบบและมีประสิทธิผลในหลาย ๆ เรื่องที่มีความสำคัญต่อพันธกิจ เช่น การรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่จำแนกออกมาจากการให้สารสนเทศแก่ลูกค้ำ การสร้างและจัดการความสัมพันธ์ของคณะฯ กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นเพื่อประชาสัมพันธ์ สร้างภาพลักษณ์ การจัดการกับข้อร้องเรียนโดยกำหนดช่องทาง ผู้รับผิดชอบ และวิธีดำเนินการอย่างชัดเจน การทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องใช้เพื่อการติดตามความก้าวหน้าของงานและการตัดสินใจต่าง ๆ มีคุณภาพ การจัดการความรู้และสนับสนุนให้มีการใช้ความรู้ที่จัดเก็บไว้เพื่อการปฏิบัติงานและทำให้เกิดการบูรณาการเพื่อเป็นโอกาสในการสร้างความรู้ใหม่ การประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังเพื่อจัดทำแผนด้านบุคลากร การออกแบบกระบวนการที่สำคัญเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น การจัดการเครือข่ายอุปทาน ทั้งที่เป็นผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สำคัญ การจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการต่าง ๆ การทำให้วิธีการปฏิบัติงานเหล่านี้มีขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ และการดำเนินการอย่างชัดเจน อาจส่งผลให้คณะฯ ดำเนินงานได้ตามพันธกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นโอกาสในการพัฒนากระบวนการให้มีผลลัพธ์ที่ดีขึ้น
- คณะฯ อาจพิจารณาการดำเนินการเพื่อให้เกิดความชัดเจนของการปฏิบัติงานในพื้นที่ต่างๆ ที่เป็นวิทยาเขตของคณะฯ ซึ่งมีการปฏิบัติการในส่วนของพื้นที่มหาวิทยาลัย วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ พื้นที่สำนักงาน City Campus เมืองทองธานี และพื้นที่เช่าอาคาร กสท. โทรคมนาคม บางรัก โดยพื้นที่เหล่านี้มีระยะทางที่ห่างจากกันและอาจเป็นอุปสรรคต่อการบริหารจัดการ การถ่ายทอดแนวทางการปฏิบัติงาน การติดตามผลการดำเนินงาน ตลอดจนการกำกับดูแลการปฏิบัติงานต่างๆ การระบุรายละเอียดและลักษณะการดำเนินงานของแต่ละพื้นที่ทั้งการจัดสรรบุคลากร การจัด

การเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ รวมทั้งวิธีการบริหารจัดการส่วนต่าง ๆ เหล่านี้ อย่างชัดเจน อาจส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินการตามพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มขีดความสามารถให้แข่งขันกับสถาบันการศึกษาด้านการจัดการและบริหารธุรกิจที่มีเป็นจำนวนมากได้

- คณะฯ มีโอกาสในการพัฒนาการบูรณาการของแผน กระบวนการ สารสนเทศ และการจัดการทรัพยากร เช่น การทำให้เกิดความสอดคล้องกันของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และความสำเร็จของวิสัยทัศน์ การใช้ตัวชี้วัดต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการจัดทำกลยุทธ์ และติดตามความก้าวหน้าของการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ การทำให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างการจัดทำแผนปฏิบัติการกับการดำเนินการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร เป็นต้น การทำให้เกิดการบูรณาการของการทำงานต่าง ๆ เหล่านี้อาจสนับสนุนองค์กรให้บรรลุเป้าประสงค์ที่สำคัญรวมทั้งวิสัยทัศน์

ค. Result Strength

- คณะฯ แสดงผลลัพธ์บางรายการที่มีความสำคัญที่เป็นไปตามเป้าหมายหรือดีกว่า และในบางรายการมีแนวโน้มที่ดีขึ้น ตัวอย่างเช่น ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้จ้างงานบัณฑิต บทความวิจัยในวารสาร SCOPUS/ISI ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน ได้แก่ การจัดการเรียนการสอนแบบ Blended learning จำนวนรายวิชาการระดับปริญญาบัณฑิตที่เป็น Active Learning, Social Engagement ผลลัพธ์ด้านมุ่งเน้นลูกค้าของคณะ ฯ ด้านความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน ความพึงพอใจของผู้เรียนในอนาคตต่อช่องทางสื่อสาร ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ได้แก่ อาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ที่ได้รับทุนวิจัย ผลลัพธ์ด้านด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรที่ ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานของคณบดี ผลลัพธ์ด้านการดำเนินการด้านการเงินที่มีแนวโน้มที่ดี ได้แก่ รายรับอื่น ๆ และมีผลลัพธ์ที่มีระดับที่ดี ได้แก่ งบประมาณเงินรายได้สูงกว่ารายจ่ายตลอด 3 ปีที่ผ่านมา

ง. Result OFI

- คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญ เช่น ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ ได้แก่ ผลลัพธ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ เช่น การควบคุมต้นทุนโดยรวม ผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญที่รับรู้ได้ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้เรียน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวิจัยและบริการวิชาการ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ได้แก่ ผลลัพธ์ที่แสดงถึงขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรที่มีเทียบกับแผน ผลการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในพื้นที่ต่างๆ ผลลัพธ์การพัฒนาบุคลากรตามแผน IDP ผลลัพธ์ที่สะท้อนถึง

ความก้าวหน้าตามแผนความก้าวหน้าของบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำและกำกับดูแลองค์กร ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านการรับรู้วิสัยทัศน์ ค่านิยม ผลการตรวจประเมินการกำกับดูแลองค์กรของหน่วยงาน ภายในและภายนอก ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ได้แก่ ผลลัพธ์ที่แสดงถึงประสิทธิผลของการใช้งบประมาณ, สภาพคล่องทางการเงิน ผลลัพธ์ด้านการตลาด ของหลักสูตรใหม่/ปรับปรุงที่มีลักษณะสหวิทยาการ/บูรณาการ ผลลัพธ์ของการบรรลุเป้าประสงค์ เชิงกลยุทธ์ เป็นต้น องค์กรอาจมีความจำเป็นต้องใช้ผลลัพธ์เหล่านี้เพื่อติดตามความสำเร็จของการ ปฏิบัติการ และหาโอกาสในการปรับปรุงผลการดำเนินงานต่างๆ

- ผลลัพธ์ที่คณะฯแสดงหลายรายการมีระดับและ/หรือแนวโน้มที่ไม่ดี เช่น **ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ และ บริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ** ได้แก่ ร้อยละของบัณฑิตที่ได้อ่านทำ ภายใน 1 ปีหลังสำเร็จการศึกษา ผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติ งานวิจัยที่บูรณาการความรู้ ด้านการจัดการ **ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า** ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมการศึกษา ความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้และประสบการณ์ชีวิตทั้งในและนอกรายวิชา **ผลลัพธ์ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร** ได้แก่ อัตราการลาออก บุคลากรที่ได้รับการ reskill/upskill **ผลลัพธ์ด้าน งบประมาณ การเงิน ตลาด และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ** ได้แก่ รายรับรวมและค่าใช้จ่ายรวมของ คณะฯ เป็นต้น ผลการดำเนินการเหล่านี้ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการวิเคราะห์หาสาเหตุและแก้ไข ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผลการดำเนินงานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย

3. รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- ผู้บริหารระดับสูงประกอบด้วย SL และหัวหน้าสาขาของคณะฯ ทบทวนวิสัยทัศน์และค่านิยมโดยใช้ขั้นตอนที่ 1-3 ของกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ตามรูปที่ 2.1-1 นำนโยบาย เป้าหมายร่วมกับสารสนเทศอื่น ๆ คือ ปัจจัยภายนอก/ภายใน ความต้องการและความคาดหวังของ SH ใช้เครื่องมือ SWOT และ Scenario analysis และปรับเป็นวิสัยทัศน์และค่านิยมที่ใช้ในปัจจุบัน และจัดทำกลยุทธ์ ค่านิยม และวิสัยทัศน์ และแผนพัฒนาคณะฯ ปี 64-67 ถูกนำเสนอคณะกรรมการประจำคณะให้ความเห็นชอบและเสนอสภาฯ อนุมัติ จากนั้นนำวิสัยทัศน์ ค่านิยม และกลยุทธ์สื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสารรูป 1.1-4 ไปยังบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ำอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และดำเนินการตามระบบการนำองค์กร รูป 1.1-1
- ผู้นำของคณะฯ มีช่องทางการสื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ำอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดประเด็นการสื่อสาร ช่องทางการสื่อสาร ความถี่ และผู้รับผิดชอบตามรูปที่ 1.1-4 และมีกิจกรรมที่มีส่วนสนับสนุนให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจและความผูกพัน เช่น การยกย่องเชิดชูเกียรติโดยประกาศรายชื่อผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับดีเด่น และดีมาก เพื่อชมเชย รางวัลพนักงานมหาวิทยาลัยดีเด่นประจำปี เป็นต้น

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- ไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงของคณะฯมีการปฏิบัติตนอย่างไรเพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม การบริหารและปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารระดับสูงที่แสดงตามรูป 1.1-3 ในประเด็นต่าง ๆ ไม่สะท้อนถึงการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม เช่น เรื่องของประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ การตอบสนอง ภาระรับผิดชอบ เป็นต้น ซึ่งอาจต้องระบุประเด็นของกฎหมายและจริยธรรมที่สำคัญของคณะอย่างชัดเจน รวมทั้งผู้บริหารส่งเสริมโดยปฏิบัติด้วยตนเองเป็นแบบอย่างตามกฎหมาย และจริยธรรมดังกล่าว ๆ ซึ่งอาจช่วยให้บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องเห็นแบบอย่างเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ชัดเจนเพื่อปฏิบัติตามได้
- ไม่ชัดเจนว่าช่องทางการสื่อสารที่คณะฯระบุไว้ตามรูปที่ 1.1-4 ครอบคลุมทุกพื้นที่ของคณะฯ ซึ่งอยู่ในส่วนที่ห่างไกลกันตามที่ระบุใน OP นอกจากนี้ในประเด็นของการสร้างความผูกพันไม่ชัดเจนว่า SL ดำเนินการเพื่อสร้างความผูกพันกับลูกค้ำที่เป็นแหล่งทุนวิจัยและการบริการวิชาการ ผู้รับบริการวิชาการ และคู่ความร่วมมือที่สำคัญที่เป็นทางการ (เช่น สถาบันการศึกษา ที่ร่วมจัดการเรียนการสอน และพัฒนาหลักสูตรร่วมกัน สสพ. ที่สนับสนุนงบประมาณพัฒนานักศึกษา อาจารย์ ทุนวิจัยด้านไมซ์ และอีเวนต์ ฯลฯ) การสื่อสารและการสร้างความผูกพันกับบุคลากรของคณะ คู่ความร่วมมือสำคัญ

ที่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่สำคัญอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิผล อาจส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือไปในทิศทางเดียวกันที่จะสนับสนุนความสำเร็จของคณะฯ

- ไม่ชัดเจนถึงการที่ผู้นำระดับสูงจะสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จในอนาคต ซึ่งจะต้องคำนึงถึงความเสี่ยงและโอกาสต่าง ๆ รวมทั้งการเตรียมความพร้อมต่อการพลิกผันทางธุรกิจ และยังไม่พบการสร้างและเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมความผูกพันของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นและบุคลากร การปลูกฝังความคล่องตัวและความสามารถในการฟื้นตัว เป็นต้น การดำเนินการเหล่านี้อาจมีส่วนช่วยให้ผู้นำระดับสูงสร้างองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืนและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่ผู้นำระดับสูงดำเนินการเพื่อให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจของคณะฯ เช่น การที่ SL ใช้ KPI กลยุทธ์และการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนเงินเดือน ไม่ชัดเจนว่ามีการสื่อสารเรื่องที่กำหนดไว้ว่าจำเป็นต้องทำอะไร เมื่อไหร่บ้าง และ KPI ที่กำหนดไว้สัมพันธ์กันอย่างไรกับความสำเร็จของเรื่องที่ต้องทำและความสำเร็จของพันธกิจ รวมทั้งไม่ชัดเจนถึงการติดตามความสำเร็จของเรื่องเหล่านั้นอย่างจริงจัง ซึ่งอาจต้องติดตามนอกเหนือจากการรายงานข้อมูลเสนอที่ประชุมตามกำหนดเวลา 6, 9 และ 12 เดือนที่ได้รับไว้ วิธีปฏิบัติเหล่านี้อาจสนับสนุนให้พันธกิจของคณะประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- คณะฯ แสดงถึงการกำกับดูแลองค์กรอย่างมีความรับผิดชอบในด้านภาระรับผิดชอบของผู้นำระดับสูง ความรับผิดชอบต่อกลยุทธ์ ภาระรับผิดชอบด้านการเงินและงบประมาณ ความโปร่งใสในการดำเนินงาน การปกป้องผลประโยชน์ของผู้เรียน / ผู้รับบริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามรูปที่ 1.2-1
- คณะฯ ประเมินผลการดำเนินงานของคณบดี รองคณบดี หัวหน้าสาขา เลขาธิการ และคณะกรรมการประจำคณะ โดยระบุผู้ประเมิน องค์กรประกอบ หรือวิธีประเมิน และการใช้ผลการประเมินตามรูป 1.2-2 คณบดีรับการประเมินจาก คณะกรรมการติดตามฯ และอธิการบดี และใช้ผลการประเมินเพื่อให้ข้อเสนอแนะปรับปรุง พิจารณาสัญญาจ้าง เลื่อนขั้นเงินเดือน ปรับปรุงงาน ส่วนของรองคณบดี หัวหน้าสาขา เลขาธิการคณะรับการประเมินจากคณบดีและใช้ผลการประเมินในการเลื่อนขั้นเงินเดือน ปรับปรุงงาน ส่วนคณะกรรมการประจำคณะฯ ใช้วิธีการประเมินตนเอง และนำผลการประเมินไปปรับปรุงงาน
- คณะฯ มีการดำเนินการเพื่อสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนที่สำคัญ โดยผ่านการให้บริการวิชาการทั้งในลักษณะที่คิดบริการและให้เปล่าในบริบท CC ของคณะฯ ตามรูปที่ 1.2-4 มีเกณฑ์เพื่อคัดเลือกชุมชนที่สำคัญ ประกอบด้วยการกำหนดพื้นที่ให้บริการ การมีสารสนเทศเริ่มต้นของชุมชนนั้น ๆ การมีความคิดริเริ่มจากส่วนของชุมชน โอกาสในการพัฒนาต้นแบบเพื่อนำไปใช้ในพื้นที่อื่น ๆ และการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับคณะฯ โดยจำกัดงบประมาณ มีการศึกษาความต้องการ ความคาดหวังของ

ชุมชนเพื่อออกแบบโครงการและกรอบเวลาร่วมกับชุมชนเพื่อวางแผน และหาแหล่งทุน ทำให้เกิดโครงการพัฒนาชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น “การพัฒนาชุมชนต้นแบบด้วยการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และยั่งยืนเพื่อยกระดับจังหวัดเพชรบุรีสู่เมืองสร้างสรรค์” เป็นต้น

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- ไม่ชัดเจนว่าการดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในปัจจุบันและอนาคตของคณะฯ เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพ เช่น ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีวิธีการดำเนินการอย่างไรในด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับทั้งในปัจจุบัน (ตาม OP) และที่อาจมีในอนาคต (เช่น พรบ. ข้อมูลส่วนบุคคล) ที่อาจมีต่อหลักสูตรการศึกษา วิจัย และบริการ และไม่พบการนำข้อมูลความกังวลของชุมชนที่อาจมีจากชุมชนมาใช้ในการประเมินความเสี่ยงและจัดทำมาตรการรองรับ และไม่พบข้อมูลในมาตรการควบคุมตามรูปที่ 1.2-3 ที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดด้านกฎหมายสิ่งแวดล้อมที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติการของคณะฯ เช่น การควบคุมน้ำเสียจากส่วนของการปฏิบัติการโรงแรม อาหารและภัตตาคาร เป็นต้น การดำเนินการอย่างเป็นระบบอาจช่วยให้คณะฯ มั่นใจในการดำเนินการที่สอดคล้องกับกฎระเบียบข้อบังคับอย่างมีประสิทธิภาพ และแสดงถึงการให้ความสำคัญแก่สังคมชุมชน
- ไม่ชัดเจนถึงการดำเนินการของคณะฯ ในการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านเป็นไปอย่างมีจริยธรรม เช่น การดำเนินการตามรูปที่ 1.1-3 กล่าวถึงสิ่งที่ปฏิบัติเพื่อแสดงตัวอย่างของการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในแต่ละเรื่อง ไม่ชัดเจนถึงการส่งเสริมฯ รวมทั้งการกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อสื่อสารในช่องทางตามรูป 1.1-4 ไม่ชัดเจนว่าแต่ละเรื่องจะสื่อสารไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างไร สื่อแล้วจะส่งผลอย่างไร เป็นต้น คณะฯ อาจพิจารณาการส่งเสริมฯ เช่น กำหนดมาตรฐานจริยธรรมของคณะฯ ในการดำเนินการด้านต่าง ๆ ที่มีความอ่อนไหวด้านจริยธรรม ระบุผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ และสื่อสารมาตรฐานดังกล่าวไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งทบทวนความเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติ อันอาจจะทำให้คณะฯ มั่นใจได้ว่าบุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องซึ่งจะส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรที่มีจริยธรรมได้
- ไม่ชัดเจนในเรื่องของการคำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวัน ไม่ชัดเจนถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรมตามรูปที่ 1.2-4 กับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 และ 5 ที่คณะฯ กล่าวถึง การทำให้เกิดความเชื่อมโยงของกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวันโดยนำเรื่องการตอบแทนสังคมในประเด็นที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของคณะฯ ไปใช้ประกอบการจัดทำกลยุทธ์ อาจส่งผลให้การกำหนดการปฏิบัติการต่างๆ ในเรื่องเหล่านี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในด้านของการตอบแทนสังคมและแสดงถึงการเป็นพลเมืองที่ดีของคณะฯ

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- คณะมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการวางแผนกลยุทธ์ ผ่านกระบวนการ 9 ขั้นตอนดังรูป 2.1-1 มีกรอบเวลาและผู้รับที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนใช้ข้อมูลนำเข้าและการวิเคราะห์โดยผู้รับผิดชอบตามรูป 2.1-3 ร่วมกับนโยบาย เป้าหมายที่คมชัดให้ไว้กับประชาคมและสภามหาวิทยาลัย ทำให้ทราบถึง SC,SA,SO เพื่อจัดทำกลยุทธ์ ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม CC และระบบงาน โดยมีการระดมความคิดเห็นของบุคลากรผ่านสาขาวิชา จากนั้น SL กำหนดกลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ KPIs โครงการริเริ่ม แผนปฏิบัติการที่สำคัญ เป้าหมายที่คาดการณ์ และจัดทำแผนพัฒนาคณะฯ 4ปี (แผนยุทธศาสตร์) และนำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการให้คณะกรรมการคณะฯ พิจารณาก่อนเสนออธิการบดีเห็นชอบและอนุมัติ การดำเนินการดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยให้คณะฯ สามารถส่งเสริมการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจได้
- คณะฯ มีแนวทางการรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ โดยกำหนดประเภทข้อมูลที่รวบรวม ประเด็นวิเคราะห์ และผู้รับผิดชอบ โดยใช้ข้อมูลนำเข้าที่หลากหลายเพื่อใช้สำหรับการวางแผนกลยุทธ์ การมีแนวทางดังกล่าวอาจช่วยให้สามารถวางแผนกลยุทธ์เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ของคณะฯ
- คณะฯ มีแนวทางอย่างเป็นระบบในการระบุเกณฑ์เพื่อพิจารณากระบวนการที่จะดำเนินการเองหรือส่งมอบให้พันธมิตรคู่ความร่วมมือเป็นผู้ดำเนินการคือ ถ้าเป็นกระบวนการสนับสนุน เป็นกระบวนการที่ไม่สอดคล้องกับ CC และผู้รับจ้างมีประสิทธิภาพมากกว่า ให้พิจารณา Outsource ส่วนกระบวนการหลักตามพันธกิจ พิจารณาจากการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการในการทำงานร่วมกับการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมให้ส่งเสริมค่านิยม Success-oriented Goals

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- ไม่ชัดเจนว่ากระบวนการจัดทำกลยุทธ์ของคณะฯ ตามรูปที่ 2.1-1 กระตุ้นและทำให้เกิดนวัตกรรมอย่างไร จากรูป 2.1-2 และข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความเสี่ยงของ SO กลยุทธ์ โครงการ/กิจกรรมซึ่งมีการตั้งกรรมการ จัดทำ feasibility study ประเมินต้นทุน รายรับ ผลกระทบที่นอกเหนือจากตัวเงิน ผลกระทบด้านกฎหมายจริยธรรมต่าง ๆ เพื่อตัดสินใจดำเนินโครงการที่ได้กล่าวถึงจะจัดทำในขั้นตอนใดของกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ของคณะฯ นอกจากนี้ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีวิธีการอย่างไรในการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ SO1-7 ที่ได้ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร แม้ว่าคณะฯ จะระบุว่าได้ SC,SA,SO จากขั้นตอนที่ 1 ของกระบวนการวางแผนกลยุทธ์โดยใช้ข้อมูลต่างๆที่ผ่านการวิเคราะห์ตามรูปที่ 2.1-3 แต่ไม่ชัดเจนว่ามีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลเหล่านั้นเพื่อกำหนดเป็นโอกาสเชิง

กลยุทธ์ (SO) การมีวิธีการที่เป็นระบบชัดเจนอาจช่วยให้คณะฯ กำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่นำไปสู่การโอกาสในการสร้างนวัตกรรมได้มากขึ้น

- ไม่ชัดเจนว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์หรือเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของคณะจะสามารถสร้างความสมดุลอย่างเหมาะสมกับความต้องการที่มีความหลากหลายและที่มีโอกาสจะแข่งขันกันเอง เช่น เป้าหมายของยุทธศาสตร์ที่ 2 ไม่ชัดเจนว่ามีวิธีการในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์หรือเป้าหมายนี้ อย่างไรก็ตามเพื่อให้วัตถุประสงค์นี้ส่งเสริมความสำเร็จขององค์กรโดยสร้างความสมดุลอย่างเหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียน ลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจซึ่งอาจอาจช่วยให้กลยุทธ์และแผนปฏิบัติการต่างๆส่งเสริมส่วนต่าง ๆ ไปในทิศทางเดียวกันและสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุพันธกิจ

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- คณะฯ มีการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงินเพื่อสนับสนุนการดำเนินการของแผนปฏิบัติการในขั้นตอนที่ 4 และ 5 ตามรูป 2.1-1 กระบวนการจัดสรรงบประมาณ ให้รองฯ แผนประมาณการรายรับ และมีงบประมาณนโยบายไม่เกิน 70% ของงบกลยุทธ์ ดำเนินการวิเคราะห์ปัจจัยเพื่อการจัดทำงบประมาณจากค่าจ้างที่ต้องการเพิ่ม ความต้องการของโครงการหลัก ความเสี่ยงด้านการเงิน แล้วนำเสนอต่อ ทป.ผบ. ทั้งนี้ให้ความสำคัญกับโครงการตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ก่อน เมื่อได้รับอนุมัติจากสภาฯ จะมีการติดตามการใช้งบผ่าน ERP มีแผนการนำเงินสะสมของคณะฯ มาใช้เพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านงบประมาณที่อาจเกิดขึ้น การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยให้สามารถดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ที่วางไว้ได้

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- ไม่พบแผนระยะยาวและแผนปฏิบัติการที่ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์และเป้าหมายวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ที่จะทำให้บรรลุวิสัยทัศน์ด้านการบูรณาการความรู้ด้านการจัดการอย่างไร ในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติตามแผนภาพที่ 2.2ก-1 ไม่พบวิธีการถ่ายทอดแผนการปฏิบัติงานไปยังผู้ส่งมอบที่สำคัญและคู่ความร่วมมือที่สำคัญเพื่อให้มั่นใจว่าคณะฯ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ การดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวอาจช่วยทำให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของคณะฯ ร่วมกับเครือข่ายอุปทานจะสามารถบรรลุกลยุทธ์ในแต่ละพันธกิจได้
- ไม่ชัดเจนว่าแผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาวของคณะฯ มีอะไรบ้าง จากแผนบุคลากรที่ระบุไว้ตามรูปที่ 2.1-4 เช่น การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ปรับปรุงระบบงานและภาระงาน การพัฒนาบุคลากรสายวิชาการ กำกับดูแลภาระงานและผลงานทางวิชาการรายบุคคลในเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่ 3 และตัวอย่างโครงการ/กิจกรรม ตามรูป 2.2-1 ไม่ชัดเจนว่าสนับสนุนแผนยุทธศาสตร์ของคณะอย่างไร วิธีทำแผนอัตรากำลัง

ที่อธิบายไว้ไม่ชัดเจนว่าเชื่อมโยงกับความต้องการบุคลากรตามแผนยุทธศาสตร์อย่างไร การมีวิธีการที่เป็นระบบอาจช่วยให้คณะฯ กำหนดแผนด้านบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้

- ไม่ชัดเจนว่าเป็นตัวชี้วัดที่จะทำให้คณะฯ ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวชี้วัดทั้งของแผนปฏิบัติการ และเป้าประสงค์ตามรูปที่ 2.1-4 เป็นส่วนใหญ่เป็นจำนวนนับ และจะทราบผลเมื่อโครงการหรือแผนเสร็จสิ้น การมีตัววัดที่เหมาะสมเพื่อติดตามความก้าวหน้าของแผนปฏิบัติการอาจทำให้คณะฯ ทราบถึงความก้าวหน้าของแผนต่าง ๆ และปรับปรุงแก้ไขแผนได้เมื่อมีความจำเป็น ซึ่งจะสนับสนุนการบรรลุเป้าประสงค์ของกลยุทธ์
- ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีวิธีการในการคาดการณ์ผลการดำเนินการทั้งระยะสั้นและระยะยาวอย่างไร มีวิธีการอย่างไรให้สามารถรับรู้ต่อสถานการณ์บังคับที่จำเป็นต้องปรับแผนปฏิบัติการ หากผลการดำเนินการไม่เป็นไปตามหรือต่ำกว่าคู่เทียบ รวมทั้งการปรับเปลี่ยนแผนในกรณีที่ต้องเปลี่ยน มีวิธีการในการนำแผนใหม่ไปปฏิบัติการอย่างรวดเร็ว คณะฯ มีวิธีการในการดำเนินการอย่างไร การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นทางการเป็นระบบอาจส่งเสริมค่านิยม M= Management for Sustainability, S = Success-oriented Goals

หมวดที่ 3 ลูกค้ำ

3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- คณะฯ เริ่มมีกระบวนการรับฟังเสียงจากผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงลูกค้ำที่พึงมีในอนาคตด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่น การประชุมหารือระหว่างหลักสูตรกับนักศึกษา ใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำมาใช้ได้ คณะฯ มอบหมายผู้รับผิดชอบซึ่งรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลและนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนหรือปรับปรุงพัฒนากระบวนการกระบวนการดังกล่าวช่วยให้คณะฯ ได้รับข้อมูลสารสนเทศและสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ซึ่งอาจตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นและอาจช่วยส่งเสริมค่านิยม SUMS

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- วิธีรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ำที่คณะฯ แสดงตามรูป 3.1-2 ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารของคณะฯ มีส่วนที่เป็นการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ำเพียง 2 รายการ คือ การประเมินความพึงพอใจการให้บริการตามพันธกิจกับการประเมินความพึงพอใจกิจกรรมโครงการ ทำให้การรับฟังอาจขาดประสิทธิผลที่จะระบุความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ำ นอกจากนี้ไม่พบวิธีการรับฟังลูกค้ำกลุ่มอื่นที่อาจเป็นลูกค้ำในอนาคต เช่น ผู้ที่มีโอกาสเป็นผู้ให้ทุนวิจัยหรือผู้ที่อาจต้องการรับบริการวิชาการ รวมทั้งไม่ชัดเจนถึงการนำสารสนเทศจากการรับฟังผู้เรียน ผู้เรียนที่เป็นลูกค้ำ

ในอนาคต ลูกค้ายุคอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามที่กำหนดไว้ในรูป 3.1-2 ไปใช้ เช่น ด้านการผลิตบัณฑิต ที่ระบุว่ามีการเพิ่มช่องทางรับฟัง ด้านการวิจัยและบริการที่จัดให้มีเจ้าหน้าที่ติดต่อประสานงานกับแหล่งทุนหรือนักวิจัยโดยตรงนั้น ไม่ชัดเจนว่านำสารสนเทศอะไรที่ได้จากการรับฟังมาใช้เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว การใช้สารสนเทศจากการรับฟังผู้เรียน และลูกค้ายุคอื่นอย่างเป็นระบบอาจช่วยให้คณะฯ กำหนดเป้าประสงค์ในการปรับปรุงที่เฉพาะเจาะจง และดำเนินการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ไม่ชัดเจนว่าวิธีการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่นของคณะฯ เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพ เช่น ไม่ชัดเจนว่า SL ใช้สารสนเทศทั้ง 5 รายการตามรูป 3.1-3 เมื่อใด และอย่างไร นอกจากนี้ไม่ชัดเจนถึงการได้มาซึ่งความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ายุคอื่นว่าเป็นสารสนเทศที่ใช้ได้เนื่องจากการที่วิธีรับฟังตามรูปที่ 3.1-2 ไม่ชัดเจนถึงประสิทธิภาพ การนำสารสนเทศจากการรับฟังมาใช้อย่างเป็นระบบเพื่อจำแนกผู้เรียนและลูกค้ายุคอื่นอาจทำให้คณะฯ เห็นถึงโอกาสในการทำตลาดใหม่ นำเสนอหลักสูตรและ/หรือบริการใหม่ รวมทั้งกำหนดกลุ่มผู้เรียนและตลาดที่มีความสำคัญได้อย่างชัดเจน
- ไม่ชัดเจนถึงวิธีการจัดการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ วิธีการอย่างเป็นระบบในการค้นหาความจำเป็น วิธีการได้มาซึ่งบริการเพื่อกลุ่มตลาดใหม่ ๆ การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมค่านิยม SUMS

3.2 ความผูกพันของลูกค้า ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- คณะฯ แสดงวิธีการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ายุคอื่นให้สามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุนจากคณะฯ โดยจำแนกกลุ่มลูกค้าและระบบสนับสนุน เช่น การจัดระบบสนับสนุน SU Smart REG :ซึ่งช่วยในการให้ข่าวสารการศึกษา ปฏิทินการศึกษา สำหรับลูกค้ายุค C1-C2 เป็นต้น ตามรูป 3.2-2 นอกจากนี้ยังมีช่องทางติดต่อโดยตรงกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ ทางโทรศัพท์ Line Facebook การดำเนินการเหล่านี้อาจช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้เรียนและลูกค้ายุคอื่นในการสื่อสารและทำธุรกรรมกับคณะฯ ซึ่งอาจสนับสนุนความพึงพอใจและความผูกพันได้
- คณะฯ มีวิธีการในการค้นหาความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ายุคอื่น เช่น ความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการเรียนการสอน ใช้แบบประเมินผ่านระบบ REG ทุกภาคการศึกษา ประเมินความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางการศึกษาและการเรียนการสอนในรูปแบบผสมผสาน ประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้เรียนในอนาคต และประเมินความผูกพันของผู้เรียน ประเมินความพึงพอใจของผู้จ้างงานบัณฑิตที่จบการศึกษาโดยตรงฯ แผนงาน โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความผูกพันของแหล่งทุนโดยตรงฯวิจัย ด้วยแบบสอบถามออนไลน์ และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ รวมทั้งประเมินความผูกพันของแหล่งทุนทางอ้อมจาก

ร้อยละการให้ทุนซ้ำ การประเมินดังกล่าวอาจทำให้คณะฯ ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์เพื่อการปรับปรุงให้ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นๆ มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นและส่งผลกระทบต่อความผูกพัน

- คณะฯ เริ่มมีการหาความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น โดยใช้ข้อมูลความพึงพอใจกับคณะกรรมการจัดการ ม.เกษตรศาสตร์ การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมการพัฒนาการบริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้เรียน ส่งเสริมค่านิยม Student first

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- ไม่ชัดเจนถึงวิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์ของคณะฯ กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น เช่น กิจกรรมที่คณะฯ กล่าวถึงด้านหลักสูตร เป็นการจัดการหลักสูตร และการจัดทำผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง กิจกรรมสนทนากลุ่ม (Focus group) กับนักศึกษา ไม่ชัดเจนว่าจุดประสงค์ของการสนทนากลุ่มต้องการข้อมูลเพื่อกำหนดกิจกรรมอะไร ด้านการวิจัยและบริการวิชาการ กล่าวถึงการจัดทำ MOU ซึ่งไม่ใช่กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ การสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นอาจพิจารณาถึง การประชาสัมพันธ์ การสร้างการรับรู้ การทำให้ได้ลูกค้ำใหม่ และเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด เป็นต้น ซึ่งอาจช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของคณะ รักษาผู้เรียนและกลุ่มลูกค้ำ รวมทั้งอาจสร้างโอกาสให้ได้ผู้เรียนและลูกค้ำใหม่
- วิธีการจัดการข้อร้องเรียนของคณะฯ ที่แสดงตามรูป 3.2-3 ยังไม่แสดงถึงวิธีการที่มีประสิทธิผล เช่น ไม่ได้ระบุว่าวิธีการอย่างไรและส่วนงานใดเป็นผู้รับผิดชอบในการรวบรวมข้อร้องเรียนที่มาจากหลากหลายช่องทาง (ทั้งโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ ฯลฯ) มีเกณฑ์อย่างไรในการกำหนดว่าข้อร้องเรียนมีความสำคัญหรือมีระดับที่มีความรุนแรง ไม่ชัดเจนในวิธีการจัดการกับข้อร้องเรียน ระยะเวลาที่จะใช้ และการตอบกลับกับผู้ที่มีร้องเรียนซึ่งอาจเป็นผู้เรียน ลูกค้ำ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือบุคคลทั่วไป การจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลอาจช่วยให้คณะฯ เรียกคืนความเชื่อมั่นจากผู้ร้องเรียนและอาจส่งเสริมความพึงพอใจและความผูกพัน
- ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากเสียงของลูกค้ำและตลาด เพื่อประกอบการทบทวนผลการดำเนินการ และสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติการของคณะฯ กระบวนการที่คณะฯ ระบุตามรูปที่ 3.1-1 เป็นการใช้ข้อมูลเพื่อการปรับปรุงหลักสูตร/กระบวนการนำเสียงของผู้เรียนมาระบุความต้องการทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ไม่ชัดเจนว่าเป็นการนำเสียงของผู้เรียนและลูกค้ำวิเคราะห์และทบทวนอย่างไรเพื่อให้ได้สารสนเทศที่จะนำไปใช้ต่อและตัดสินใจในประเด็นดังกล่าว การมีแนวทางที่เป็นระบบอาจช่วยให้คณะฯ ใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญจากผู้เรียนและลูกค้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพในการเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันซึ่งจะส่งผลดีต่อการดำเนินการของคณะฯ ตามพันธกิจ

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- คณะฯ มีการเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญโดยพิจารณาจากเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการตามรูป 2.1-4 กำหนดให้รองคณบดีแต่ละฝ่ายเป็นผู้รับผิดชอบในการติดตามและกำหนดความถี่ในการติดตาม และให้รองคณบดีฝ่ายแผนฯ เป็นผู้รวบรวมและรายงานต่อคณะกรรมการประจำคณะ มีการเลือกตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานประจำวันตามข้อกำหนดที่สำคัญ และกำหนดผู้รับผิดชอบในการติดตามตามรูป 6.1-3 และ 6.1-4 มีกระบวนการวัด วิเคราะห์ กำหนดความถี่และผู้รับผิดชอบในการติดตาม นำผลการดำเนินการไปปรับปรุงงาน ตัวชี้วัดและสารสนเทศสำคัญที่ใช้ในการติดตาม ความถี่ของการติดตาม และการนำไปใช้ประโยชน์แสดงตามตาราง 4.1-1 การเลือกและติดตามตัวชี้วัดดังกล่าวอาจสนับสนุนให้คณะฯ ติดตามและจัดการการดำเนินการโดยรวมและการปฏิบัติงานประจำวันได้

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- ไม่พบตัววัดด้านการเงินและงบประมาณที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว และไม่ชัดเจนว่าความถี่ของการวัดที่กำหนดไว้ตามตาราง 4.1-1 เป็นความถี่ที่เหมาะสมหรือไม่ที่จะติดตามและปรับปรุงการทำงานให้มั่นใจได้ว่าแผนปฏิบัติการ การดำเนินการโดยรวม และการปฏิบัติการประจำวันจะเป็นไปตามเป้าหมายที่คณะฯ กำหนดไว้
- ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ เลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอย่างไรเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจริง จากการเลือกข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่ได้ระบุไว้ในประเด็นการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ ไม่ชัดเจนถึงวิธีการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลว่าสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้หรือไม่ เช่น ความพึงพอใจต่อการเรียนการสอน ความพึงพอใจของผู้จ้างงานบัณฑิต ซึ่งเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ต่างกัน นอกจากนี้ยังไม่ชัดเจนว่าคณะฯ นำข้อมูลเชิงเปรียบเทียบไปใช้อย่างไรเพื่อผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบก้าวกระโดด เช่น ใช้ประกอบการวางแผนเชิงกลยุทธ์และจัดทำแผนปฏิบัติการ การมีวิธีการเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอย่างเป็นระบบอาจทำให้คณะฯ กำหนดเป้าประสงค์ที่ท้าทายมากขึ้นและส่งเสริมความสามารถในการแข่งขัน
- ไม่พบว่าคณะฯ มีการดำเนินการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าระบบการวัดผลการดำเนินการสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือไม่คาดคิดและให้ข้อมูลที่ทันเวลา เช่น คณะฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นถึงการทบทวนความใช้ได้ ความเหมาะสมของตัวชี้วัด ความถี่ของเก็บข้อมูลของตัวชี้วัดที่เลือกมาในระบบการวัดผล ซึ่งอาจต้องมีการพิจารณาปรับ หากตัวชี้วัดเหล่านั้นไม่สามารถใช้ได้ สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป การมีระบบการวัดผลที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ทันต่อเหตุการณ์ อาจช่วยให้คณะฯ เห็นโอกาสในการพัฒนาหรือปรับแผนการดำเนินงานต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

- ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีการวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศที่เป็นตัวชี้วัดที่ได้รับไว้ในตารางที่ 4.1-1 อย่างไรเพื่อใช้ในการทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถของสถาบัน รวมทั้งใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในการทบทวนตัววัดที่คณะฯ แสดงในตารางดังกล่าว หากไม่นำข้อมูลไปวิเคราะห์อย่างเหมาะสมหรือเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของคู่แข่งอาจไม่สามารถทำให้ผู้ที่ต้องใช้ข้อมูลเข้าใจถึงผลการดำเนินการที่เกิดขึ้น เช่น ความสัมพันธ์ของจำนวนรายวิชาที่จัดการเรียนการสอนแบบ Blended learning จำนวนโครงการที่สนับสนุน AUN QA/EdPEX ส่งผลอย่างไรต่อความสำเร็จของยุทธศาสตร์ที่ 1 Academic Reputation การวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศที่เป็นตัวชี้วัดเหล่านี้เพื่อใช้ในการทบทวนผลการดำเนินการอย่างเป็นระบบ อาจช่วยให้คณะฯ ตัดสินใจดำเนินการต่าง ๆ ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และอาจส่งผลต่อการบรรลุเป้าประสงค์ตามพันธกิจ
- ไม่ชัดเจนถึงวิธีการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตของคณะฯ เช่น ไม่พบการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการมาใช้เพื่อระบุนำค่าคาดการณ์ นอกจากนี้ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ ใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการอย่างไรทั้งด้านการผลิตบัณฑิต ด้านการวิจัย ด้านการบริการวิชาการ และด้านการบริหารจัดการของคณะฯ เพื่อนำไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและโอกาสในการสร้างนวัตกรรม การมีแนวทางที่เป็นระบบในประเด็นดังกล่าวอาจสนับสนุนการตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- คณะฯ มีวิธีการในการจัดการข้อมูลและสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้มีคุณภาพสำหรับนักศึกษาและบุคลากร โดยให้ฝ่ายสารสนเทศภายใต้การกำกับดูแลของรองฯ ดิจิทัล เป็นผู้รับผิดชอบ โดยการสนับสนุนด้าน HW/SW ในการบำรุงรักษา ให้บริการ Wi-Fi การจัดเก็บข้อมูลแก่นักศึกษาและบุคลากร มีการอบรมผู้ใช้ข้อมูลในการกรอกข้อมูล และตรวจสอบข้อมูลหลังการกรอกจากเจ้าหน้าที่ และผ่านการอนุมัติจากหน สาขาวิชา และกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลและกำหนดวิธีการแก้ไขข้อมูล ในกรณีที่เป็นซ้ำ นอกจากนี้มีวิธีการทำให้ระบบสารสนเทศมีความปลอดภัยโดยปรับปรุงระบบปฏิบัติการและ Firewall การให้เครื่องแม่ข่ายอยู่ในความดูแลของศูนย์ดิจิทัลของมหาวิทยาลัย การจัดทำมีอินเทอร์เน็ตสำรอง การเก็บข้อมูลในระบบ Private cloud ของคณะ การมีวิธีการดังกล่าว อาจช่วยให้คณะฯ ดำเนินงานตามพันธกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีการทวนสอบและทำให้ข้อมูลและสารสนเทศของคณะฯ มีคุณภาพ ครอบคลุม ข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้งานในส่วนงานต่างๆ อย่างไร เช่น สารสนเทศที่ใช้ในการติดตามความก้าวหน้าของผลการดำเนินงาน ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานประจำวัน รวมทั้งข้อมูลและสารสนเทศที่ไม่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ คณะฯ ไม่ได้กล่าวถึงการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมีคุณภาพและ

ความพร้อมใช้สำหรับผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้า กลุ่มอื่น ซึ่งกลุ่มบุคคลเหล่านี้อาจมีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลและสารสนเทศของคณะฯ เพื่อการใช้งาน ติดต่อประสานงานกับคณะฯ ส่งต่อข้อมูลที่จำเป็นในเครือข่ายอุปทาน การจัดให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้อาจส่งเสริมให้คณะฯ และผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินงานร่วมกันได้อย่างสอดคล้อง และมีประสิทธิผล

- ไม่พบว่าคณะฯ มีวิธีการจัดการความรู้ที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลเพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ต่างๆ เช่น ไม่พบการกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้ ไม่ชัดเจนว่ากำหนดประเด็นความรู้ที่จำเป็นอย่างไร มีวิธีการ หรือช่องทางใดในการแสวงหาองค์ความรู้ มีวิธีการอย่างไรในการกลั่นกรอง จัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ และสนับสนุนให้บุคลากรมีการนำความรู้ไปใช้รวมทั้งทำให้เกิดการเชื่อมองค์ความรู้ต่างๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ของคณะฯ การจัดการความรู้อย่างเป็นระบบอาจช่วยให้คณะฯ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ และมีโอกาสในการสร้างนวัตกรรมได้มากขึ้น
- ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีแนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีปฏิบัติที่เป็นเลิศของคณะฯ อย่างไร เช่น ไม่พบว่าคณะฯ มีเกณฑ์หรือวิธีการอย่างไรในการระบุวิถีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ ตัวอย่างที่คณะฯ กล่าวถึงในการค้นหาแนวทางปฏิบัติที่ดีจากคณะเภสัชศาสตร์ที่เป็นคณะแรกของมหาวิทยาลัยที่ผ่าน EdPEX200 ไม่ได้แสดงถึงวิธีการที่เป็นระบบในการระบุวิถีปฏิบัติที่เป็นเลิศซึ่งอาจต้องกำหนดผู้รับผิดชอบ เกณฑ์ในการระบุ และวิธีการที่จะให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในคณะฯ อย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินการเหล่านี้ อาจช่วยให้คณะฯ แบ่งปันความรู้ภายในองค์กรและส่งเสริมการดำเนินการที่ดี
- คณะฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นถึงการใช้ความรู้และทรัพยากรเพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติงาน ไม่พบว่าคณะฯ ส่งเสริม สนับสนุนอย่างไรให้บุคลากรใช้องค์ความรู้ของคณะฯ หรือความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม ไปใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน แก้ไขปัญหา หรือปรับปรุงผลการดำเนินงาน การส่งเสริมให้มีการใช้ความรู้อย่างเป็นระบบอาจทำให้คณะฯ ดำเนินการได้ตามพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หมวดที่ 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- คณะฯ มีกระบวนการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ ตามกระบวนการในรูป 5.1-1 มีวิธีการรักษาบุคลากรใหม่ เช่น จัดโครงการปฐมนิเทศ ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ แนวทางปฏิบัติ และสิทธิประโยชน์ มีการขยายเวลาทดลองงาน และกรณีที่ผลประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 มีสัญญาจ้างผูกพันจนถึงเกษียณอายุราชการ รวมทั้งมีสวัสดิการและสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมจากที่มหาวิทยาลัย

สำหรับบุคลากรในสายวิชาการ และสายสนับสนุนตามรูปที่ 5.1-4 การกำหนดแนวทางดังกล่าวอาจทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับคณะฯ

- คณะฯ เริ่มมีการดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรในการรับการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง ตามตัวอย่างมาตรการเตรียมความพร้อมตามรูป 5.1-2 แนวทางดังกล่าวอาจช่วยให้การดำเนินงานของคณะฯ เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และอาจช่วยลดผลกระทบในกรณีที่ต้องลดจำนวนบุคลากร

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- ไม่ชัดเจนว่าวิธีการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังที่คณะฯ จำเป็นต้องมีเป็นวิธีที่มีประสิทธิผล เช่น ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดอัตรากำลัง ไม่ครอบคลุมถึงความต้องการด้านอัตรากำลังที่ต้องการซึ่งเป็นผลมาจากกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ สำหรับการกำหนดขีดความสามารถของบุคลากรที่กล่าวถึงตอบสนองเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ ไม่ชัดเจนว่าได้นำความต้องการของเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการมาทบทวนอย่างไรเพื่อระบุความสามารถที่ต้องการ การมีวิธีการที่เป็นระบบและเชื่อมโยงกับความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังตามกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการอาจทำให้แผนความต้องการบุคลากรของคณะฯ ตอบสนองต่อพันธกิจและเป้าประสงค์ขององค์กร
- ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีวิธีการอย่างไรในการจัดระบบและบริหารบุคลากร เช่น การบริหารงานตามสายงาน ข้ามสายงาน หน้าที่ของคณะกรรมการประจำคณะ การบริหารจัดการการปฏิบัติงานของสถานที่ทำงานที่อยู่ห่างไกลกัน เช่น วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ Citi campus เมืองทองธานี วิทยาเขตที่จังหวัดเพชรบุรี เป็นต้น การมีวิธีการจัดระบบงานที่ชัดเจนอาจช่วยให้คณะฯ มั่นใจได้ถึง การดำเนินการบรรลุพันธกิจ
- ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ ดำเนินการอย่างไรเพื่อสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะ มั่นคง และมีความสะดวกสบายในการเข้าทำงานสำหรับบุคลากร เช่น การดำเนินการด้านสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรตามรูปที่ 5.1-3 ไม่พบการทบทวนเพื่อประเมินความจำเป็นในการจัดการสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีลักษณะแตกต่างกัน เช่น พื้นที่คณะฯ ที่เป็นอาคารเรียนรวม 4 ชั้น มีห้องปฏิบัติการโรงแรม สถานปฏิบัติการอาหารและภัตตาคาร สำนักงาน ห้องพักอาจารย์ ไม่พบว่ามีการดำเนินการอะไรบ้าง อย่างไร เพื่อให้มั่นใจถึงการจัดการด้านสุขภาวะ และการเข้าถึงสถานที่ทำงาน การดำเนินการให้เกิดความมั่นใจในสภาพแวดล้อมการทำงานสำหรับบุคลากรอาจส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันรวมทั้งผลการดำเนินงานที่ดี

5.2 ความผูกพันของบุคลากร ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- คณะฯ เริ่มมีแนวทางในการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร โดยผู้บริหารรวบรวมปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน นำทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์และแบบประเมินความผูกพัน ก.พ.ร. มาใช้ประเมิน วิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยความผูกพันสำหรับบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน เพื่อให้ได้ปัจจัยที่สำคัญสูงสุด 6 ปัจจัย การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมความผูกพันของบุคลากร

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีวิธีการอย่างไรในการประเมินความผูกพันของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการ จากที่กำหนดให้รองคณบดีฝ่ายแผนฯ ประเมินความผูกพันทางตรงไม่ได้แสดงให้เห็นว่ามีวิธีการอย่างไรในการประเมินความผูกพันเพื่อให้ได้ข้อมูลระดับความผูกพัน นอกจากนี้ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ ได้ใช้ข้อมูลสารสนเทศ เช่น ร้อยละการคงอยู่ภายใน 5 ปี ชำนาญ ร้อยละการแนะนำให้ญาติเพื่อมาทำงานในคณะฯ ที่ระบุว่าข้อมูลความผูกพันทางอ้อมมาใช้อย่างไรเพื่อประเมินและปรับปรุงความผูกพันของบุคลากร การมีวิธีการที่เป็นระบบอาจทำให้คณะฯ ทราบถึงแนวทางเพื่อปรับปรุงความผูกพันของบุคลากรได้ตรงประเด็นซึ่งอาจส่งผลให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี
- ไม่พบว่าคณะฯ มีวิธีการในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินการที่ดี และบุคลากรมีความผูกพัน เช่น มีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ยืดหยุ่น และผลลัพธ์ใดที่ได้จากวัฒนธรรมการทำงานยืดหยุ่นต่อผลการดำเนินงานที่ดีและการสร้างความผูกพันกับบุคลากร การมีวิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวอาจสนับสนุนให้บุคลากรเกิดความผูกพันกับองค์กรและสนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี
- ไม่ชัดเจนว่าระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของคณะฯ จะสนับสนุนบุคลากรให้มีผลการดำเนินงานที่ดี เช่น ไม่พบว่าในการประเมินผลการปฏิบัติงานได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินอย่างไร และเกณฑ์ในการประเมินมีความสัมพันธ์อย่างไรกับความสำเร็จของแผนปฏิบัติการหรือความสำเร็จของผลการดำเนินงานโดยรวมของคณะฯ รวมทั้งไม่พบการนำผลการประเมินผลการปฏิบัติงานไปเชื่อมโยงกับการเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือการปรับตำแหน่งงาน การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามกลยุทธ์ที่วางไว้
- ไม่พบว่าคณะฯ มีวิธีการในการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ จากที่กล่าวถึงการพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ ตามพันธกิจ ไม่ได้แสดงถึงการทบทวนความจำเป็นในการพัฒนาตนเองของบุคลากร เพื่อให้ตอบสนองความต้องการตามกลยุทธ์หรือแผนปฏิบัติการ รวมทั้งความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากร เพื่อนำมาจัดทำแผนการพัฒนาฯ นอกจากนี้ไม่ชัดเจนถึงวิธีการประเมินประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และพัฒนาว่ามีวิธีประเมินอย่างไร ใครเป็นผู้รับผิดชอบ

การดำเนินการในเรื่องเหล่านี้ยังเป็นระบบอาจช่วยให้คณะฯ มีแผนการพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิผล และมีวิธีการในการปรับปรุงระบบการพัฒนาบุคลากรที่อาจนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรอย่างเป็นระบบและสนับสนุนให้เกิดความผูกพัน

- ไม่พบว่าคณะฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานสำหรับบุคลากร แต่ละกลุ่มและผู้นำในอนาคตอย่างชัดเจน เช่น ไม่พบการกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ทำให้มั่นใจว่าได้รับการพัฒนาสมรรถนะเพื่อนำไปใช้ในการขอตำแหน่งทางวิชาการสำหรับสายวิชาการ และความเชี่ยวชาญชำนาญการสำหรับสายสนับสนุน รวมทั้งการทำงานให้บรรลุแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว และการปรับปรุงการทำงานให้มีผลการดำเนินการดีขึ้น การดำเนินการตามแนวทางที่เป็นระบบดังกล่าวอาจช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นของบุคลากรต่อองค์กร ทำให้เกิดความผูกพันที่อาจส่งผลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- คณะฯ จัดทำข้อกำหนดของกระบวนการการจัดทำหลักสูตรโดยจัดทำผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตร (PLO) ตามหลักการมุ่งเน้นผลลัพธ์ (OBE) และใช้มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัย ร่วมกับกระบวนการรับฟังความต้องการ/ความคาดหวังของผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แผนยุทธศาสตร์ ตลาดแรงงาน ผู้ใช้บัณฑิต ในการออกแบบหลักสูตรมีการใช้ PLO ร่วมกับเกณฑ์มาตรฐานทางการศึกษาในการออกแบบ
- คณะฯ มีแนวทางในการนำหลักสูตรที่ออกแบบไว้ไปสู่การปฏิบัติ เช่น มีคณะกรรมการบริหารหลักสูตรกำกับดูแลผ่านการจัดทำ มคอ 2,3/4 และ 5/6 ตามข้อกำหนดของคณะกรรมการอุดมศึกษา และมีการตรวจประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ AUN-QA

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- จากกระบวนการที่สำคัญของคณะฯตามรูป 6.1-1 ไม่ชัดเจนถึงวิธีการที่คณะฯ ดำเนินการเพื่อจัดทำข้อกำหนดของการวิจัย การบริการวิชาการ และกระบวนการที่สำคัญของระบบงาน เช่น ไม่พบการวิจัยจัดทำข้อกำหนดที่รายงานไว้ตามรูป 6.1-3 เช่น การจัดทำข้อกำหนดของการวิจัย และบริการวิชาการ ไม่พบว่าใช้ข้อมูลอะไรบ้างและใช้วิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการเหล่านั้น เป็นต้น การมีวิธีการที่เป็นระบบเพื่อจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญโดยใช้ข้อมูลที่ครอบคลุมความต้องการของผู้เรียน ลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรอบด้าน อาจทำให้คณะฯกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญเหล่านี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของคณะฯ

- นอกเหนือจากการจัดทำหลักสูตร ไม่พบว่าคณะฯ มีวิธีการอย่างไรในการออกแบบการจัดการศึกษาอื่น ๆ การวิจัย และการบริการวิชาการ จากข้อมูลพบเพียงการกล่าวถึงการรวบรวมประเด็นข้อมูล การกำหนดเป้าหมาย แต่ไม่พบว่าวิธีการอย่างไรเพื่อออกแบบกระบวนการ และใช้ข้อกำหนดของ กระบวนการตามที่ระบุไว้ในรูป 6.1-3 อย่างไรก็ตามในการออกแบบ การมีวิธีการที่เป็นระบบและ ใช้ข้อกำหนดที่สำคัญเป็นเป้าหมายของกระบวนการ อาจทำให้กระบวนการที่สำคัญของคณะฯ ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ
- ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากการนำหลักสูตรไปปฏิบัติจะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ เช่น ไม่พบว่ารองคณบดีที่ เกี่ยวข้องซึ่งเป็นผู้กำกับดูแลการดำเนินการของกระบวนการ มีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอด กระบวนการที่ออกแบบไว้ไปสู่ผู้ที่จะต้องปฏิบัติ รวมทั้งไม่พบว่ากำกับติดตามอย่างไรจึงมั่นใจได้ว่ามี การดำเนินการตามกระบวนการที่ได้ออกแบบไว้ จากข้อมูลตามรูป 6.1-3 ตัวชี้วัดที่เป็น Leading แทนทุกตัวชี้วัดเป็นจำนวนนับที่จะทราบผลก็ต่อเมื่อกระบวนการเสร็จสิ้นแล้ว และหลายรายการไม่ สะท้อนถึงความสำเร็จตามข้อกำหนดของกระบวนการ เช่น การดูแลและพัฒนา นักศึกษา ระบุ ข้อกำหนดว่าเป็นไปตามความคาดหวังของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีตัวชี้วัดเป็นจำนวน โครงการหรือหลักสูตร ซึ่งไม่สะท้อนถึงการตอบสนองความคาดหวังดังกล่าว เป็นต้น การมีวิธีการ ถ่ายทอดกระบวนการ และระบุงการติดตามความสำเร็จของกระบวนการอย่างชัดเจน อาจทำให้คณะฯ มั่นใจได้ว่ากระบวนการดำเนินไปตามการออกแบบที่กำหนดไว้ และสามารถติดตามและปรับปรุงแก้ไข กระบวนการเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีวิธีการอย่างไรเพื่อกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญตามรูป 6.1-4 มีเพียง การกำหนดให้รองคณบดีที่เกี่ยวข้องกำกับดูแลกระบวนการ การระบุงกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญให้ มั่นใจว่ากระบวนการดังกล่าวจะส่งเสริมให้กระบวนการหลักบรรลุพันธกิจ อาจช่วยให้คณะฯ ดำเนินการตามพันธกิจและเป้าหมายต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน ปรับปรุงการจัดการศึกษา และบริการ และผลการดำเนินการ จากการปรับปรุงที่คณะฯ กล่าวถึง เช่น การจัดโครงการเรียนล่วงหน้า (4+1) เพื่อปรับปรุงการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีจำนวน นักศึกษาลดลงอย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างการปรับปรุงหลักสูตร บริการ และกระบวนการต่าง ๆ ตามรูป 6.1-5 ไม่พบว่าใช้สารสนเทศใดเพื่อปรับปรุงกระบวนการ เช่น การนำข้อมูลที่ได้จากการรับฟังปัญหา ต่างๆมาวิเคราะห์กระบวนการเพื่อหาสาเหตุ ไม่พบวิธีการใช้วงจร PDCA ตามรูปที่ 6.1-2 เพื่อการ ปรับปรุงกระบวนการ และวัดผลการดำเนินการที่ดีขึ้นที่เกิดจากการปรับปรุง (เปรียบเทียบก่อน-หลัง ปรับปรุง) การใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการปรับปรุงผลการดำเนินการให้ดีขึ้นอย่างเป็นระบบอาจ ช่วยให้การดำเนินการขององค์กรดีขึ้นทั้งในมุมมองของลูกค้ำ รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีวิธีการอย่างไรเพื่อจัดการเครือข่ายอุปทาน ในการดำเนินการกับเครือข่าย อุปทานที่เป็นผู้ส่งมอบ ไม่พบว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินการเพื่อจัดทำข้อกำหนดสำหรับ

ผู้ส่งมอบที่ประกอบด้วยผู้ส่งมอบสินค้าและ/หรือบริการที่แตกต่างกัน ไม่พบว่ามีวิธีการอย่างไรในการคัดเลือกผู้ส่งมอบ และประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ นอกจากนี้คณะฯไม่ได้กล่าวถึงวิธีการในการกำกับดูแลหรือควบคุมคู่ความร่วมมือ เช่น สถาบันการศึกษา สสพ (TCEB) ภาครัฐ ชุมชน วิสาหกิจชุมชน ที่มีบทบาทในการจัดการเรียนการสอนและพัฒนาหลักสูตรร่วมกัน สนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการ ตามตาราง P.1-8 การมีวิธีการที่เป็นระบบเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือสำคัญในเครือข่ายอุปทานส่งเสริมการดำเนินงานของคณะฯ อาจช่วยพัฒนาผลการดำเนินการของคณะฯ เสริมสร้างความคล่องตัว และอาจส่งผลต่อการลดต้นทุนของการดำเนินการได้

- ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีแนวทางอย่างไรเพื่อดำเนินการกับโอกาสในการสร้างนวัตกรรม จากที่กล่าวถึงการเลือกโอกาสเชิงกลยุทธ์ SO1-SO3 และ SO7 ไม่พบว่ามีวิธีการอย่างไรเพื่อประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้านและนำไปสู่การเลือกโอกาสเชิงกลยุทธ์ดังกล่าว การดำเนินการที่เป็นระบบอาจช่วยให้คณะฯ จัดลำดับความสำคัญของโอกาสต่างๆได้อย่างเหมาะสมกับทรัพยากรที่ต้องใช้และผลตอบแทนทั้งที่เป็นเงินและไม่ใช่งินที่จะได้รับ ซึ่งจะเพิ่มโอกาสในการสร้างนวัตกรรมและขีดความสามารถในการแข่งขันของคณะฯ

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- คณะฯมีการดำเนินการเพื่อทำให้มั่นใจว่าสารสนเทศ และข้อมูลมีความปลอดภัยโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยในการจัดการเครื่องแม่ข่าย (Sever) ใช้เทคโนโลยีการเข้ารหัสเพื่อความปลอดภัยของข้อมูล ใช้ระบบการติดตามการใช้งาน Wireless Controller สำหรับบุคคลภายใน กำหนดผู้ใช้สิทธิสำหรับเครือข่ายและบริการระบบสารสนเทศของคณะฯ มีระบบ Firewall ป้องกันการโจมตีจากภายนอก

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- วิธีการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพของการปฏิบัติการของคณะฯ ไม่ชัดเจนว่าเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น จากการทำแผนการนำข้อมูลต้นทุนต่อหน่วยต่อหลักสูตรไปใช้ ไม่พบการวิเคราะห์ต้นทุนหรือกระบวนการเพื่อหาส่วนงานหรือขั้นตอนที่สามารถจัดการด้านต้นทุน หรือลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน ไม่พบการใช้ตัวชี้วัดที่สำคัญเพื่อติดตามการจัดการกระบวนการซึ่งอาจทำให้เห็นโอกาสในการจัดการด้านต้นทุน ประสิทธิภาพ หรือประสิทธิผลของกระบวนการ การดำเนินการเหล่านี้ อาจส่งผลต่อการลดค่าใช้จ่าย การดำเนินการที่ไม่จำเป็น และอาจเพิ่มโอกาสในการแข่งขันให้กับคณะฯ
- ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีการดำเนินการอย่างไรเพื่อจัดการความปลอดภัยของสินทรัพย์ที่มีความอ่อนไหว เช่น ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร นักศึกษา ให้ปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ และสอดคล้องกับ พ.ร.บ.

คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งมีผลบังคับใช้แล้ว การดำเนินการเหล่านี้อาจช่วยให้คณะฯ มั่นใจได้ว่าจะมีการป้องกันข้อมูลสารสนเทศที่มีความสำคัญ และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับคณะฯ

- ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีวิธีการอย่างไรเพื่อดูแลสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการให้มีความปลอดภัย นอกเหนือจากการป้องกันอัคคีภัยตามกฎหมาย เนื่องจากคณะฯ มีสถานที่ปฏิบัติงานในหลายพื้นที่ และบางแห่งมีการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เช่น อาคารเรียนรวม 4 ชั้น ซึ่งมีห้องเรียน และห้องปฏิบัติการโรงแรม สถานปฏิบัติการอาหาร เป็นต้น ซึ่งอาจต้องมีการทบทวนโอกาสของการเกิดอุบัติเหตุ และการป้องกันและทำให้มีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เพื่อให้มั่นใจได้ว่าคณะฯ สามารถดำเนินการตามพันธกิจในการส่งมอบหลักสูตรและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีวิธีการอย่างไรในการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ที่นอกเหนือจากการสำรองเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น การทบทวนโอกาสการเกิดภัยพิบัติหรือ การดำเนินการหากเกิดไฟฟ้าดับขณะที่กำลังมีการเรียนการสอนในสถานที่ การตอบสนองต่อกรณีที่เกิดโรคระบาด โดยถอดบทเรียนจากกรณีที่เกิดการแพร่ระบาดของ COVID-19 เป็นต้น เพื่อให้คณะฯ เตรียมความพร้อมได้อย่างเหมาะสมต่อกรณีเหล่านั้น ซึ่งอาจส่งผลให้คณะฯ ดำเนินการด้านพันธกิจได้อย่างต่อเนื่อง

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าในบางเรื่องเป็นไปตามเป้าหมายหรือดีกว่าปี 2562 และมีแนวโน้มดีขึ้นต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2561-2563 เช่น ร้อยละความพึงพอใจของผู้จ้างงานบัณฑิต (7.1ก-5) จำนวนบทความวิจัยในวารสาร SCOPUS/ISI (รูป 7.1ก-8) จำนวนนวัตกรรมจากงานวิจัยและงานบริการวิชาการ (รูป 7.1ก-19) จำนวนชุมชนที่ได้รับประโยชน์และนโยบายที่เกิดการพัฒนา (รูป 7.1ก-20) จำนวนโครงการบริการวิชาการที่บูรณาการศาสตร์และศิลป์เพื่อชุมชน (7.1ก-16) ร้อยละของงานบริการวิชาการบูรณาการความรู้ด้านการจัดการ (7.1ก-18)
- ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงานในบางเรื่องเป็นไปตามเป้าหมายหรือดีกว่าปี 2562 และมีแนวโน้มดีขึ้นต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2561-2563 เช่น จำนวนรายวิชาที่จัดการเรียนการสอนแบบ Blended learning (7.1ข-8) จำนวนรายวิชาระดับปริญญาบัณฑิตที่เป็น Active Learning, Social Engagement (7.1ข-9)

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าในหลายเรื่องไม่เป็นไปตามเป้าหมาย และมีแนวโน้มไม่ดีต่อเนื่อง เช่น ร้อยละของบัณฑิตที่ไ้ทำงานทำภายใน 1 ปีหลังสำเร็จการศึกษา (รูป 7.1ก-1) ผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติตามเกณฑ์ กพอ. (7.1ก-9) ผลงานทางวิชาการ/วิจัยที่เผยแพร่ในระดับชาติ (7.1ก-11) ร้อยละงานวิจัยที่บูรณาการความรู้ด้านการจัดการ (7.1ก-14) ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อ การมุ่งเน้นคุณภาพที่สำคัญต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทานในหลายเรื่องไม่เป็นไปตามเป้าหมาย และมีแนวโน้มไม่ดีต่อเนื่อง เช่น ร้อยละของ MOU ที่มีกิจกรรมร่วมกัน (7.1ค-4) จำนวนนักศึกษาต่างชาติ (7.1ค-5) เป็นต้น ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อ การมุ่งเน้นคุณภาพที่สำคัญต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- คณะฯ ไม่ได้รายงานผลลัพธ์ที่แสดงถึงการตอบสนองความต้องการของผู้เรียนหรือลูกค้ากลุ่มอื่นตามที่ระบุในโครงสร้างองค์กร ผู้เรียนระดับปริญญาตรี ความรู้เทคนิคและวิธีการในการทำงาน ได้รับทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 (วัดที่ผู้เรียน ไม่ใช่จำนวนโครงการ) ทุนการศึกษา คุณภาพการจัดการเรียน การสอน บัณฑิตศึกษา: ทักษะด้านการวิจัย ทุนสนับสนุนการศึกษา รวมทั้งไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้าน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญหลายด้าน เช่น การควบคุมต้นทุนโดยรวมของระบบปฏิบัติการ การจัดการนวัตกรรม การจัดการการปฏิบัติงานประจำวันให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกระบวนการและกระบวนการสนับสนุน ประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การรายงานผลลัพธ์ด้าน กระบวนการสำคัญอย่างครอบคลุมจะช่วยให้คณะฯ สามารถติดตามผลและปรับปรุงกระบวนการ สร้างคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้า รวมทั้งช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความผูกพัน

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- คณะฯ แสดงผลลัพธ์ที่ดีบางรายการด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ประกอบด้วย ผลลัพธ์ที่มีระดับที่ดี ด้านผู้เรียน เช่น ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมด้านการศึกษาทุกรายการ ยกเว้น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของคณะ (7.2ก-2), ความพึงพอใจต่อการเรียนออนไลน์แบบ ผสมผสาน (7.2ก-3) ด้านวิจัยและบริการวิชาการ เช่น ความพึงพอใจของแหล่งทุนวิจัย (7.2ก-10) ผลลัพธ์ที่มีระดับและแนวโน้มที่ดี เช่น ข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข (7.2ก-11)
- คณะฯ แสดงผลลัพธ์ที่มีระดับที่ดีด้านความผูกพันลูกค้างานวิจัยและการบริการวิชาการ เช่น ความผูกพันของแหล่งทุนทางการวิจัย (7.2ก-13) แหล่งทุนวิจัยที่ให้ทุนซ้ำ (7.2ก-14) แหล่งทุนบริการ วิชาการที่ให้ทุนซ้ำ (7.2ก-15)

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- ผลลัพธ์ที่ไม่ดีด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น เช่น ผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มที่ไม่ดีด้านผู้เรียน เช่น ความพึงพอใจต่อกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้และประสบการณ์ชีวิตทั้งในและนอกรายวิชา (7.2ก-4) ผลลัพธ์ที่มีระดับและแนวโน้มที่ไม่ดี ด้านผู้เรียน เช่น ความพึงพอใจต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของคณะ (7.2ก-2) ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจช่วยสะท้อนโอกาสในการปรับปรุงความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น
- ผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มที่ไม่ดีด้านความผูกพันของผู้เรียน เช่น ร้อยละของศิษย์เก่าที่เรียนต่อในระดับบัณฑิตศึกษาของคณะฯ ศิษย์เก่าคณะที่เข้าเรียนต่อในระดับบัณฑิตศึกษา ศิษย์เก่า มศก ที่เรียนต่อในระดับบัณฑิตศึกษา (7.2ก-12) เป็นต้น ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจช่วยสะท้อนโอกาสในการปรับปรุงด้านความผูกพันของผู้เรียน
- ไม่พบผลลัพธ์ของผู้เรียนด้านความพึงพอใจต่อหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน ช่องทางการติดต่อ การให้บริการและการทำธุรกรรม (ระบบ Reg) ความพึงพอใจต่อกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ ผลลัพธ์ของผู้ใช้บริการวิจัยและบริการวิชาการ เช่น ความพึงพอใจต่อการให้บริการและช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการทำธุรกรรม ผลลัพธ์ที่แสดงประสิทธิผลของช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้ำ การแสดงผลลัพธ์ดังกล่าวอย่างครอบคลุมอาจช่วยให้คณะฯ สามารถปรับปรุงกระบวนการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจ
- ไม่พบผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่ประเมินจากการรับฟังเสียงในหมวด 3 การแสดงผลลัพธ์ดังกล่าวอย่างครอบคลุมอาจช่วยให้คณะฯ สามารถวางแผนและปรับปรุงดำเนินการสร้างความผูกพันได้อย่างครอบคลุมกลุ่มลูกค้ำ

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- คณะฯ แสดงผลลัพธ์ที่ดีด้านขีดความสามารถของบุคลากร เช่น อาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก (7.3ก-2) อาจารย์ที่ผ่านการอบรมผู้ประเมิน AUN-QA (7.3ก-5) ผลลัพธ์ที่ดีด้านความผูกพันของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน (7.3-7) ผลลัพธ์ที่ดีด้านการพัฒนาบุคลากร เช่น โครงการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของอาจารย์ (7.3ก-12) โครงการที่สนับสนุน AUN-QA, EdPEX (7.3ก-14) ผู้บริหารที่ได้รับการอบรม EdPEX/TQA (7.3ก-15)
- คณะฯ แสดงผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่มีแนวโน้มดีขึ้นต่อเนื่อง เช่น อาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ (7.3ก-3) อาจารย์ที่ได้รับทุนวิจัย (7.3ก-4) ความพึงพอใจต่อบรรยากาศการทำงาน (7.3ก-6) บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการ reskill/upskill (7.3-13)

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือมีแนวโน้มไม่ดีต่อเนื้อเรื่อง เช่น อัตราการลาออก (7.3ก-10)
- คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่มุ่งเน้นบุคลากรหลายด้าน **ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง** เช่น ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลังที่ต้องการตามแผน และอัตรากำลังที่มีอยู่จริง **ด้านบรรยากาศในการทำงาน** เช่น ผลการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในพื้นที่ต่าง ๆ **ด้านความผูกพันของบุคลากร** เช่น การจัดโครงการยกย่องชมเชยพนักงาน ความพึงพอใจต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่จัดให้บุคลากรทั้งสายอาจารย์และสายสนับสนุน การปรับเลื่อนตำแหน่งของบุคลากร **ด้านการพัฒนาบุคลากร** เช่น การจัดการความรู้ การทำให้การเรียนรู้ฝังลึกในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการปรับปรุงงาน การประเมินประสิทธิผลของการเรียนรู้และพัฒนาตามแผน การมีผลลัพธ์ที่ครบถ้วนครอบคลุม จะช่วยให้การบริหารทรัพยากรบุคคลมีประสิทธิภาพส่งผลต่อความสำเร็จของคณะฯ

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- คณะฯ แสดงผลลัพธ์ที่ดีด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร เช่น ประสิทธิภาพด้านการสื่อสารให้บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนรับรู้วิสัยทัศน์และค่านิยม รวมทั้งแผนยุทธศาสตร์ (7.4ก-2 และ 7.4ก-3) ผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการประจำคณะ สูงกว่า 90% (7.4-5a) ผลการตรวจสอบด้านการเงินจากสำนักตรวจเงินแผ่นดิน (7.4ก-7) ผลการปฏิบัติงานของคณบดี (7.4ก-4) และผลการดำเนินงานของคณะ (7.4-5) มีระดับที่ดี
- คณะฯ แสดงผลลัพธ์ที่ดีด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับและจริยธรรม ประกอบด้วยผลลัพธ์ที่มีระดับที่ดี เช่น โครงการวิจัยที่ได้รับการรับรองจริยธรรม (7.4ก-9) ผลลัพธ์ที่มีระดับและแนวโน้มที่ดี เช่น หลักสูตรที่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน (7.4ก-7) ข้อร้องเรียนที่ทำผิดกมฯ (7.4ก-8) ผลลัพธ์ที่มีระดับและแนวโน้มที่ดีด้านจริยธรรม เช่น จำนวนครั้งที่ฝ่าฝืนจริยธรรมของผู้บริหาร บุคลากรที่ทำผิดจรรยาบรรณ ผู้ข้อกำหนดตำแหน่งทางวิชาการที่มีจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาการไม่เหมาะสม ผลลัพธ์ที่มีระดับที่ดี เช่น ผลการประเมินคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลของผู้นำระดับสูง (7.4ก 10-12)

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- คณะฯ ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ผลการดำเนินงานในหลายเรื่อง เช่น ผลลัพธ์ด้านการรับรู้วิสัยทัศน์ ค่านิยม ข้อมูลข่าวสารสำคัญ ของบุคลากรของคณะและลูกค้ำกลุ่มอื่น ผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก ผลลัพธ์ด้านการดำเนินการบริการวิชาการตามกฎหมายและ

ข้อระเบียบ ความรับผิดชอบในการกระทำของผู้ในระดับสูง ผลการตรวจประเมินตามเกณฑ์คุณภาพ เช่น AUN QA ความโปร่งใสในการดำเนินการ รวมทั้งการดำเนินการด้านความผาสุกของสังคมตามที่ได้ดำเนินการตาม 1.2 ค (รูป 1.2-4) รวมทั้งผลลัพธ์ด้านความสำเร็จการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ คณะฯอาจมีความจำเป็นต้องใช้ผลลัพธ์เหล่านี้เพื่อทบทวนผลการดำเนินงานของกระบวนการทำงานที่สำคัญซึ่งจะทำให้เห็นโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการได้

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- คณะฯ แสดงผลการดำเนินการด้านการเงินบางผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มที่ดี เช่น รายรับอื่น ๆ (7.5ก-1) และมีผลลัพธ์ที่มีระดับที่ดี เช่น งบประมาณเงินรายได้สูงกว่ารายจ่ายตลอด 3 ปีที่ผ่านมา (7.5ก-3) ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจแสดงถึงความมั่นคงด้านการเงิน
- ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านการตลาดที่มีระดับที่ดี คือ สัดส่วนการรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ในโครงการ นักศึกษาเด็กดีอยากเรียน (7.5ก-12) ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจแสดงถึงความมุ่งมั่นในการรักษาสัดส่วนการตลาด
- ผลลัพธ์ด้านความสำเร็จของแผนปฏิบัติการที่คณะฯ แสดงมีแนวโน้มที่ดี คือ ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี (ตัวชี้วัดจากการต่อรองกับอธิการบดี) (7.5ข-1) ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจแสดงถึงสามารถดำเนินการตามแผนที่วางไว้

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- คณะฯ แสดงผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงินหลายรายการที่มีระดับและแนวโน้มที่ไม่ดี เช่น รายรับจากงบประมาณเงินรายได้ (A) รายรับค่าลงทะเบียน รายรับจากสถานปฏิบัติการ รายรับบริการวิชาการ/วิจัยภายนอก (7.5ก-1) อัตราส่วนกำไรต่อรายได้ (7.5ก-4) รายรับที่ได้จากงานวิจัย/บริการวิชาการ (7.5ก-6) ทุนการศึกษาที่มอบให้นักศึกษาทั้งปริญญาบัณฑิต และ บัณฑิตศึกษา (7.5ก-10)
- ผลลัพธ์ด้านความสำเร็จของกลยุทธ์มีระดับที่ไม่ดี เช่น ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา (7.5ข-2) และผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ (7.5ข-3)
- ไม่พบผลลัพธ์ที่แสดงถึงประสิทธิผลของการใช้งบประมาณ สภาพคล่องทางการเงิน ผลลัพธ์ค่าใช้จ่ายที่สามารถลดลงได้จากโครงการลดต้นทุน 7.5ก(2) ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการตลาดส่วนใหญ่ของคณะฯ ไม่ดี ประกอบด้วยผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มที่ไม่ดี เช่น สัดส่วนการรับนักศึกษาปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 Admissions กลาง (7.5ก-12) ผลลัพธ์ที่มีระดับและแนวโน้มที่ไม่ดี เช่น สัดส่วนการรับนักศึกษา ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ที่เป็นนักศึกษา ภาคกลาง/ตะวันตก/ใต้ตอนบน นักศึกษา โควตาพิเศษ นักศึกษา วิธีรับตรงอิสระ นักศึกษาทุนสมเด็จพระเทพฯ นักศึกษาทุนอุดมศึกษาพัฒนาจังหวัด ชายแดนใต้ การแสดงผลอย่างครอบคลุมตามการดำเนินการของคณะฯ จะช่วยให้สามารถดำเนินการด้าน งบประมาณ การเงิน ตลาด ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ไม่พบผลลัพธ์ด้านการตลาดของหลักสูตรใหม่/ปรับปรุงที่มีลักษณะสหวิทยาการ/บูรณาการ ในการเปิดหลักสูตรด้าน credit bank หรือสะสม Portfolio ผลการจัดทำโครงการเรียนล่วงหน้า (4+1) การแสดงผลลัพธ์ดังกล่าวอาจช่วยให้คณะฯสามารถตัดสินใจและประเมินสัดส่วนการตลาดของผลิตภัณฑ์ใหม่ได้
- ไม่พบการรายงานผลลัพธ์ของการบรรลุเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ การรายงานผลลัพธ์ดังกล่าวอาจช่วยให้คณะฯ สามารถติดตามความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์ที่วางไว้ได้

4. ตารางสรุปผลการประเมิน (Overall Band)

ระดับการประเมินในภาพรวมในหมวดกระบวนการ (หมวด 1 – 6) = 1

ระดับการประเมินในภาพรวมในหมวดผลลัพธ์ (หมวด 7) = 1

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

ทั้งนี้ โปรดศึกษาคำอธิบายการแปลผลระดับการประเมินรายหมวด (Item Band) ได้ที่ตาราง 1-2 และคำอธิบายการแปลผลระดับการประเมินในภาพรวม (Overall Band) ได้ที่ตาราง 3-4 ในหน้าถัดไป

ตาราง 1 แนวทางการให้คะแนนรายหมวด สำหรับหมวด 1-6 (Item Band)

คะแนน	คำอธิบาย
0% หรือ 5% (Band 1)	<p>A: ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน</p> <p>D: ไม่มีการนำแนวทางที่เป็นระบบไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย</p> <p>L: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา</p> <p>I: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงาน ดำเนินการอย่างเอกเทศ</p>
10%, 15%, 20% หรือ 25% (Band 2)	<p>A: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ</p> <p>D: การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น</p> <p>L: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นๆ</p> <p>I: มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา</p>
30%, 35%, 40% หรือ 45% (Band 3)	<p>A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ</p> <p>D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้น</p> <p>L: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ</p> <p>I: แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การ และเกณฑ์หมวดอื่น ๆ</p>
50%, 55%, 60% หรือ 65% (Band 4)	<p>A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ</p> <p>D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน</p> <p>L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์การ ซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ</p> <p>I: แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการโดยรวมของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การ และเกณฑ์หมวดอื่น ๆ</p>
70%, 75%, 80% หรือ 85% (Band 5)	<p>A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ</p> <p>D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ</p> <p>L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์การ ซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และการเรียนรู้ระดับองค์การ</p> <p>I: แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ</p>
90%, 95% หรือ 100% (Band 6)	<p>A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์</p> <p>D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน</p> <p>L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการเรียนรู้ในระดับองค์การ ผ่านการสร้างนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์การในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์การ อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และแบ่งปัน</p> <p>I: แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบันทั้งในปัจจุบันและอนาคตตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ</p>

ตาราง 2 แนวทางการให้คะแนนรายหมวด สำหรับหมวด 7 (Item Band)

คะแนน	คำอธิบาย
0% หรือ 5% (Band 1)	<p>Le: ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/ หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้</p> <p>T: ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ</p> <p>C: ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ</p> <p>I: ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p>
10%, 15%, 20% หรือ 25% (Band 2)	<p>Le: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง</p> <p>T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ</p> <p>C: แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ</p> <p>I: มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p>
30%, 35%, 40% หรือ 45% (Band 3)	<p>Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบันตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ</p> <p>T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี</p> <p>C: เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ</p> <p>I: มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p>
50%, 55%, 60% หรือ 65% (Band 4)	<p>Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบันตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ</p> <p>T: แสดงถึงแนวโน้มที่ค่อนข้างชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p> <p>C: ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง</p> <p>I: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการ</p>
70%, 75%, 80% หรือ 85% (Band 5)	<p>Le: มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่</p> <p>T: สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p> <p>C: มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมากหรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง รวมทั้งแสดงถึงความเป็นผู้นำในเรื่องต่าง ๆ และมีผลการดำเนินการที่ดีมาก</p> <p>I: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการ</p>
90%, 95% หรือ 100% (Band 6)	<p>Le: มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่</p> <p>T: สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีไว้ได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p> <p>C: แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการศึกษาและเป็นระดับเทียบเคียงให้สถาบันอื่นในหลายเรื่อง</p> <p>I: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด ที่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการ</p>

ตาราง 3 คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวมของกระบวนการ (Overall Band)

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

ตาราง 4 คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวมของผลลัพธ์ (Overall Band)

Band Score	Band Number	Result Descriptors
0-125 Early Development	1	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานเพียงบางตัวที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX แต่ส่วนใหญ่ยังขาดการแสดงผลแนวโน้มและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
126-170 Early Result	2	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานในหลายเรื่อง (หลายกระบวนการ) ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กรและข้อกำหนดของเกณฑ์ EdPEX ซึ่งผลการดำเนินการบางเรื่องอยู่ในระดับที่ดี เริ่มมีการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและรายงานแนวโน้มของข้อมูล
171-210 Early Improvement	3	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญในหลายเรื่อง (กระบวนการ) ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX และพันธกิจของสถาบัน มีการแสดงผลเชิงเปรียบเทียบและแนวโน้มในผลลัพธ์ที่สำคัญบางเรื่อง และมีแนวโน้มที่ดีขึ้น
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

5. OP in brief

หัวข้อ	ข้อมูล
1. หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ	<p>คณะที่ 12 ของมหาวิทยาลัยศิลปากร ก่อตั้งในปี พ.ศ. 2544 หลักสูตรและบริการตามพันธกิจคือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การผลิตบัณฑิต ป.เอก 3 หลักสูตร (1 หลักสูตรเป็นนานาชาติ) ป.โท 5 หลักสูตร ป.ตรี 10 หลักสูตร ปี 63 มีนักศึกษาศ.ตรี 3,851 คน ป.โท 250 คน และ ป.เอก 84 คน ค่าธรรมเนียมการศึกษาเป็นรายได้หลักของคณะฯ กลไกการส่งมอบ คือ การบรรยาย ปฏิบัติการ ดูงาน และฝึกงาน 2. การวิจัยและสร้างนวัตกรรม ผลงานวิจัยและนวัตกรรมมีผลต่อการพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศ กลไกการส่งมอบคือการเผยแพร่ผลงานวิจัยในระดับชาติและนานาชาติ 3. การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ให้การฝึกอบรม พัฒนากระบวนการวิธีการ ผลิตภัณฑ์และให้คำปรึกษาตามความต้องการของหน่วยงาน กลุ่มบุคคล และชุมชน กลไกการส่งมอบ ผ่านหลักสูตรอบรม การเป็นที่ปรึกษา
2. วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ ค่านิยมและวัฒนธรรม	<p>วิสัยทัศน์ : บูรณาการความรู้ด้านการจัดการและนวัตกรรมเพื่อความยั่งยืนและคุณภาพระดับสากล</p> <p>ค่านิยม SUMS (ผลรวมแห่งความสำเร็จ) S = Student first, U = Utilization of innovation, M= Management for Sustainability, S = Success-oriented Goals</p> <p>พันธกิจ 1. ผลิตบัณฑิตในศาสตร์ด้านการจัดการที่มีคุณภาพอย่างมีคุณธรรม ผ่านกระบวนการปฏิบัติ 2. ค้นคว้า วิจัย และสร้างสรรค์งานวิชาการ ที่บูรณาการระหว่างศาสตร์ด้านการจัดการ 3. บริการวิชาการ เพื่อหารายได้และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนและสังคม</p>
3. สมรรถนะหลัก	<ol style="list-style-type: none"> 1. เชี่ยวชาญในการสอน วิจัย และบริการวิชาการในศาสตร์การจัดการ 2. บูรณาการการวิจัย และบริการวิชาการด้านการจัดการและศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาสังคม ชุมชน และพื้นที่
4. บุคลากร	<p>บุคลากรทั้งหมด 170 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม สายวิชาการ และสายสนับสนุน แบ่งตามสถานะ เป็นข้าราชการ 1 (สายวิชาการ) พนักงานมหาวิทยาลัย (158 คน, วิชาการประจำ 88, วิชาการชั่วคราว 18 สนับสนุนประจำ 45 สนับสนุนชั่วคราว 7) ลูกจ้างมหาวิทยาลัยชั่วคราวสายสนับสนุน 11 คน</p>
	<p>ปัจจัยความผูกพัน (6 อันดับแรกจากที่สำรวจ 27 เมย 64)</p> <p>สายวิชาการ : ความมั่นคง/ความก้าวหน้าในงาน, ค่าตอบแทนและสวัสดิการ, ความเหมาะสมของงานที่ได้รับมอบ, นโยบายการบริหารองค์กร, ความสัมพันธ์/ได้รับการยอมรับนับถือ และภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร</p> <p>สายสนับสนุน : ภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร, ความสัมพันธ์/ได้รับการยอมรับนับถือ, สิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม, ค่าตอบแทนและสวัสดิการ, การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน, ความมั่นคง/ความก้าวหน้าในงาน</p>
5. สิ้นทรัพย์	อาคารสถานที่ (อยู่ภายใต้ส่วนกลาง)

หัวข้อ	ข้อมูล
	<p>พื้นที่คณะฯ อาคารเรียนรวม 4 ชั้น ชั้น 1 ประกอบด้วย สำนักงานคณะฯ, ห้องเรียนสถานปฏิบัติการโรงแรม, สถานปฏิบัติการอาหารและภัตตาคาร, ศูนย์ปฏิบัติการและเครื่องดื่ม เว อริเดียน คาเฟ่ ชั้น 2 เป็นห้องพักอาจารย์ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องประชุม ห้อง I studio ชั้น 3 ห้องพักอาจารย์ ห้องประชุมย่อย ชั้น 4 สถานปฏิบัติการโรงแรมและที่พัก</p> <p>วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ : อาคารศูนย์เรียนรวมเฉลิมพระเกียรติ 5 ชั้น ห้องเรียน 6 ห้อง</p> <p>พื้นที่สำนักงานของคณะฯ City Campus (เมืองทองธานี) อาคารเอนกประสงค์ ชั้น 1 และ 5 มีห้องเรียน MSSU1-4, ห้องประชุม, ห้องรับรองอาจารย์, ห้องสำนักงาน</p> <p>พื้นที่เช่า อาคาร กสท โทรคมนาคม (บางรัก) คณะวิทยาการจัดการ ม ศิลปากร พื้นที่การศึกษาเขตบางรัก อาคาร กสท โทรคมนาคม ชั้น 1</p> <p>พื้นที่กองงานวิทยาเขต (เพชรบุรี) อาคารบริหาร ชั้น 1, อาคารเรียนรวม และอาคารวิทยบริการ</p> <p>เทคโนโลยี ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สาย, ระบบสารสนเทศ, ฐานข้อมูลผลงานวิจัยนค/อาจารย์, Firewall</p> <p>อุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอน อุปกรณ์พื้นฐานสำหรับการเรียนการสอน, ห้องปฏิบัติการเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน ด้านรรที่พัก อาหารและเครื่องดื่ม</p>
6. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	กฎระเบียบด้านหลักสูตร มาตรฐานการศึกษา วิจัย บริการวิชาการ และการบริหารงาน ตามตารางที่ P1-6
7. โครงสร้างองค์กร	<p>คณบดีเป็นผู้นำสูงสุดรายงานตรงต่ออธิการบดี ภายใต้การบริหารงานคณะ มีรองคณบดี 7 ท่าน ผช.คณบดี 3 ท่าน กำกับดูแลการดำเนินงานของสำนักงานคณบดี และสาขาวิชา โดยมีคกก. ประจำคณะ ซึ่งมีคณบดีเป็นประธาน ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก 2 ท่าน รองคณบดี 4 ท่านและหน.สาขา 8 สาขา ผู้แทนคณาจารย์ประจำ 7 ท่าน ผู้แทนสายสนับสนุนวิชาการ 1 ท่าน ทำหน้าที่กำหนดทิศทางและนโยบายคณะให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย กำกับ ควบคุม ติดตาม ตรวจสอบการทำงานตามพันธกิจ</p>
8. ผู้เรียน ลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 9. ความต้องการ และความคาดหวัง	<p>ผู้เรียนและลูกค้ำ ผู้เรียนระดับปริญญาบัณฑิต ต้องการ 1) มีงานทำตามความคาดหวังและรายได้เหมาะสม 2) มีความรู้เทคนิคและวิธีการในการทำงาน มีทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ได้รับทักษะที่จำเป็นสำหรับศตวรรษที่ 21 3) ทุนการศึกษา 4) คุณภาพการจัดการเรียนการสอน</p> <p>ผู้เรียนระดับบัณฑิตศึกษา ต้องการ 1) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน 2) ทักษะด้านการวิจัย 3) ทุนสนับสนุนการศึกษา</p>

หัวข้อ	ข้อมูล
	<p>ลูกค้าในอนาคต นักเรียนชั้นมัธยมศึกษา และผู้จบการศึกษาป ตรีหรือเทียบเท่า ต้องการ 1) ได้รับข้อมูลหลักสูตรและคช เพียงพอต่อการตัดสินใจ 2) ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน 3) ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการได้งานหรือประกอบอาชีพหลังสำเร็จการศึกษา</p> <p>ลูกค้ำกลุ่มอื่น แหล่งทุนวิจัยและการบริการวิชาการ ต้องการ คุณภาพของงานวิจัย/บริการวิชาการที่นำไปใช้ประโยชน์ได้ 2) การส่งมอบผลงานวิจัย/บริการวิชาการที่ตรงเวลา 3) การเผยแพร่ผลงานวิชาการและผลงานวิจัย</p> <p>ผู้รับบริการวิชาการ ต้องการ 1) การถ่ายทอดความรู้ 2) นำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์</p> <p>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ปกครอง ต้องการ 1) บุตร/ธิดาสำเร็จการศึกษาตามกำหนดและประกอบอาชีพได้ 2) สภาพแวดล้อมที่ดีและปลอดภัย 3) คช เหมาะสมและมีทุนการศึกษา</p> <p>ผู้ใช้บัณฑิต ต้องการ 1) ทักษะภาษาต่างประเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) สามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้</p> <p>ศิษย์เก่า ต้องการ 1) ช่องทางการรับข่าวสารจากคณะและศิษย์เก่าด้วยกันอย่างต่อเนื่อง 2) การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ 3) การยกย่องเชิดชู 4) การฟื้นฟูทางวิชาการ</p>
10. ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ	<p>ผู้ส่งมอบ คือ บริษัท ห้างร้าน และ Outsource เช่น บริษัทให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)</p> <p>คู่ความร่วมมือ คือ สถาบันการศึกษา สสบน (TCEB) ภาครัฐ ชุมชน วิสาหกิจชุมชน</p> <p>ข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน บทบาทต่อระบบงาน และช่องทางการสื่อสารแสดงในตาราง P1-8</p>
11. ลำดับในการแข่งขัน	<p>ในการจัดลำดับการแข่งขัน Thailand Education Ranking (TER) สถาบันในด้านการบิน การท่องเที่ยว รร ในปีการศึกษา 2563 อยู่ในอันดับ 7 โดยมีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เป็นอันดับ 2 ใน 10 อันดับแรกของประเทศ และในปี 2564 อันดับด้านโลจิสติกส์อยู่ในอันดับที่ 8 โดยมีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์อยู่ในอันดับ 1</p>
12. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	<p>1. การเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ทำให้ผู้เรียนในระดับอุดมศึกษาลดลง ส่งผลต่อจำนวนผู้เรียน รายรับ และงบประมาณ จำเป็นต้องหาผู้เรียนกลุ่มใหม่และลูกค้ำใหม่</p> <p>2. การเปลี่ยนแปลงนโยบายภาครัฐต่อบริบทของกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม จากกระทรวงด้านการศึกษาเป็นกระทรวงด้านเศรษฐกิจ</p> <p>3. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การเข้าถึงช่องทางความรู้ได้หลากหลายและง่ายขึ้น ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้เรียน มีความต้องการอบรมวิชาชีพเพิ่มขึ้น และสถานการณ์ COVID-19 ทำให้ต้องปรับปรุงกระบวนการจัดการศึกษา/หลักสูตร โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการเรียนการสอนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้เรียน</p>

หัวข้อ	ข้อมูล		
13. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	กำหนดคู่เทียบเป็น คณะวิทยาการจัดการ ม เกษตรศาสตร์ และคณะวิทยาการจัดการ ม สงขลานครินทร์ โดยเทียบตัววัด 4 ตัววัด คือ 1. ความพึงพอใจของ นศ ต่อการเรียนการสอน 2. ความพึงพอใจของผู้จ้างงานที่มีต่อบัณฑิตของคณะ 3. บัณฑิตที่ได้งานทำภายใน 1 ปี หลังสำเร็จการศึกษา และ 4) บัณฑิตที่ได้งานทำตามสาขาวิชา โดยมีแหล่งข้อมูลคือ กองแผนงาน ม เกษตรศาสตร์ และ กองนโยบาย ยุทธศาสตร์และแผน สำนักอธิการบดี ม สงขลานครินทร์		
14. ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	<p>ความท้าทาย SC</p> <p>SC1 มีสถาบันการศึกษาด้านการจัดการและบริหารธุรกิจจำนวนมาก</p> <p>SC2 การนำ online platform มาใช้ในการจัดการเรียนการสอนด้านการจัดการธุรกิจ</p> <p>SC3 แหล่งตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติ TCIs มีจำนวนลดลง</p> <p>SC4 หลักเกณฑ์ข้อกำหนดตำแหน่งทางวิชาการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง</p> <p>SC5 การบริหารจัดการภายใต้ข้อจำกัดจากงบประมาณเงินรายได้ไม่ได้รับงบประมาณแผ่นดิน</p> <p>SC6 อัตราการเกิดลดลง ทำให้ نرم 6 ลดลง</p>	<p>ความได้เปรียบ SA</p> <p>SA1 หลักสูตรมีความหลากหลายและปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ</p> <p>SA2 คณาจารย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง หลากหลายสาขาวิชา</p> <p>SA3 มีผลงานวิจัยที่เผยแพร่ในระดับชาติจำนวนมาก</p> <p>SA4 มีเครือข่าย/คู่ความร่วมมือเพื่อผลิตผลงานวิจัยและบริการวิชาการ</p> <p>SA5 ศิษย์เก่าของคณะมีชื่อเสียง อยู่ในหลากหลายอาชีพ</p> <p>SA6 เป็นสถาบันเก่าแก่ มีชื่อเสียงและความเชี่ยวชาญที่หลากหลาย</p>	<p>โอกาสเชิงกลยุทธ์ SO</p> <p>SO1 ICT มีความก้าวหน้า นำมาใช้จัดการเรียนการสอนได้หลายรูปแบบ</p> <p>SO2 มหาวิทยาลัยสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบคลังหน่วยกิต (Credit bank)</p> <p>SO3 หน่วยงานภาครัฐและเอกชนมีความต้องการฝึกอบรมระยะสั้นเพื่อ reskill/ upskill บุคลากร</p> <p>SO4 แหล่งตีพิมพ์ในระดับนานาชาติมีจำนวนเพิ่มขึ้น</p> <p>SO5 มหาวิทยาลัยสนับสนุนรางวัลในการเผยแพร่ผลงานวิจัยเพิ่มขึ้น</p> <p>SO6 แพลตฟอร์มของทุนวิจัยที่หลากหลายทั้งในระดับประเทศและในพื้นที่ (New grant platform)</p> <p>SO7 พื้นที่ต่างวิทยาเขตมีความพร้อมในการรับศ ที่ตรงตามหลักสูตร</p>
15. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	PDCA/ AUN –QA/ EdPEX		