



รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์ EdPEX
(Education Criteria for Performance Excellence)
ระดับคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
ปีการศึกษา 2568 (วันที่ 1 มิถุนายน 2568 – 31 พฤษภาคม 2569)

โดย
คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

คำนำ

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) โดยคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งแต่งตั้งโดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ประกอบด้วย

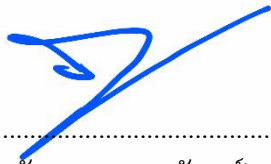
- | | |
|-----------------------------|---------------------|
| 1. นางสาวสุนันทา คเชศะนันท์ | ประธานกรรมการ |
| 2. ดร.ณัฐฉิ ว่องทรัพย์ทวี | กรรมการ |
| 3. ดร.ณรงค์ ชัยสงเคราะห์ | กรรมการและเลขานุการ |

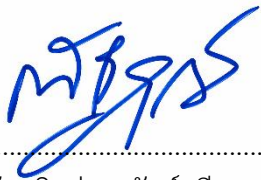
การตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจประเมินผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ปีการศึกษา 2568 ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) รวมทั้งศึกษาวิเคราะห์จุดแข็งและโอกาสในการพัฒนา เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของส่วนงานต่อไป

- การรับรองผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ
- ส่วนที่ 1 สารสำคัญ
- ส่วนที่ 2 รายละเอียดของจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุง
- ส่วนที่ 3 รายละเอียดผลการตรวจประเมิน แยกรายหมวดและหัวข้อ
- ส่วนที่ 4 วิธีการให้คะแนนในแต่ละหัวข้อ
- ส่วนที่ 5 เอกสารแนบ กำหนดการตรวจประเมินฯ ,คำสั่งแต่งตั้ง,ภาพประกอบ

การรับรองผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ

คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ได้ดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ของ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในวันที่ 20 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2569 และได้เสนอผลการประเมินฯ
พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก


ลงชื่อ.....
(นางสาวสุนันทา คเชศะนันท์)
ประธานกรรมการ


ลงชื่อ.....
(ดร.ณัฐวุฒิ ว่องทรัพย์ทวี)
กรรมการ


ลงชื่อ.....
(ดร.ณรงค์ ชัยสงเคราะห์)
กรรมการและเลขานุการ

รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEx
ระดับคณะ

ส่วนที่ 1 สารสำคัญ

A. Process strength

Finding: ผู้นำระดับสูงของคณะแสดงความมุ่งมั่นในการสร้างความสำเร็จแก่องค์กรโดยการนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์

Evidence:

- แสดงแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการกำหนดและถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม -1.1ก(1)
- มีการกำกับดูแลองค์กรที่แสดงถึงความโปร่งใสในด้านการเงิน และการดำเนินการผ่านคณะกรรมการที่มีความเป็นกลาง และการประเมินผลการดำเนินงานของคณบดี-1.2ก
- สร้างคุณค่าแก่สังคม ชุมชน โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ -1.2ค
- มีแนวทางที่เป็นระบบในการวางแผนกลยุทธ์ และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ- 2.1ก(1), 2.2ก(2)

Potential Impact: การดำเนินการเหล่านี้ อาจช่วยขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมาย ความสำเร็จของพันธกิจ และวิสัยทัศน์

B. Process OFI

Finding: คณะไม่ได้แสดงให้เห็นถึงการดำเนินการอย่างเป็นระบบในหลายประเด็น

Evidence:

- การสื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมอย่างเต็มใจของผู้นำระดับสูง กับบุคลากรของคณะ คู่ความร่วมมือ และลูกค้ากลุ่มอื่นๆ ที่มีความสำคัญ (1.1ข)
- การกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย บริการวิชาการ ที่จะตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน และผู้รับบริการที่สำคัญ (3.1ข(2))
- การติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวม (4.1ก(1))
- การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน และทบทวนขีดความสามารถของคณะ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง หรือ ระบุโอกาสการสร้างนวัตกรรม (4.1ข)
- การป้องกันภัยข้อมูลและสารสนเทศที่มีความอ่อนไหวในส่วนของคณะเพื่อให้เป็นไปตาม พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และ พรบ. คอมพิวเตอร์ (4.2ก(3))
- การจัดระบบและบริหารบุคลากรเพื่อให้การทำงานบรรลุผล (5.1ก(4))
- การจัดการด้านสุขภาวะในสถานที่ทำงาน และความสะดวกในการเข้าถึงที่ทำงานของบุคลากร (5.1ข(1))

- การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินการที่ดีและบุคลากรมีความผูกพัน (5.2ข)
- การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ ออกแบบ นำไปปฏิบัติ และปรับปรุงหลักสูตร วิจัย และบริการของคณะ (6.1)

Potential Impact: วิธีการที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยให้ผู้บริหารของคณะสามารถบูรณาการการบริหารจัดการคณะในด้านต่างๆ ให้บรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ผ่านการส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ เพื่อความสำเร็จของคณะอย่างต่อเนื่อง

C. Result Strength

Finding: คณะมีผลลัพธ์ที่มีระดับและแนวโน้มที่ดีในบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อพันธกิจ

Evidence:

- ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนที่ เช่น ภาวะการมีงานทำของบัณฑิต-7.1ก
- ประสิทธิภาพของกระบวนการ เช่น ร้อยละของโรงเรียนที่ไป roadshow และกลับมาสมัครเรียน -7.1ข(1)
- ความพึงพอใจต่อผู้ใช้บัณฑิต, ผู้สอน, นศ และประชาชนที่เข้าร่วมโครงการกิจกรรม และด้านความผูกพันคืออัตราการคงอยู่ของนศ.-7.2ก(1,2)
- ด้านขีดความสามารถของบุคลากร เช่น ร้อยละสาขาวิชาที่ประเมินระดับดีเด่น(รอบที่1) และอัตราการอ้างอิงผลงานตีพิมพ์ (Citation) -7.3ก(1)
- ด้านงบประมาณ การเงิน เช่น รายรับพันธกิจวิจัย, งบพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน, งบประมาณการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม-7.5ก

Potential Impact: ผลลัพธ์เหล่านี้อาจสะท้อนถึงประสิทธิผลของกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งคณะอาจนำไปทบทวนเพื่อส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อความยั่งยืน

D. Result OFI

Finding: ไม่พบรายงานตัวชี้วัดสำคัญที่แสดงสมรรถนะของกระบวนการและสะท้อนความสำเร็จของพันธกิจของคณะในหลายเรื่อง

Evidence:

- ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า เช่น การบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ของนักศึกษา, ผลลัพธ์ที่แสดงถึงสมรรถนะของการวิจัย และการบริการวิชาการ-7.1ก
- ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ-เช่น ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพประสิทธิผลของกระบวนการในหมวด 6- 7.1ข(1)
- ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันของผู้เรียน บัณฑิตศึกษา ลูกค้ากลุ่มบริการวิจัย และบริการวิชาการ-7.2ก(1,2)
- ผลประเมินสมรรถนะบุคลากร การสรรหาและบรรจุบุคลากร การดำเนินการด้านสุขภาวะและสภาพแวดล้อมด้านการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากร-7.3ก(1-4)

- ผลการสื่อสารโดยผู้นำเพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากร 7.4ก(1)
- ผลลัพธ์ด้านการเงินที่แสดงสภาพคล่อง และความมั่นคงทางการเงิน-7.5ก(1,2)

Potential Impact: การวัดและติดตามผลลัพธ์ที่สำคัญเหล่านี้ อาจช่วยให้คณะสามารถประเมินความก้าวหน้าของการดำเนินการในประเด็นสำคัญที่ส่งเสริมการบรรลุเป้าหมาย

Finding: ผลลัพธ์ที่คณะรายงานหลายเรื่องมีระดับและแนวโน้มที่ไม่ดี

Evidence:

- ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการ ผู้สำเร็จการศึกษาที่ได้งานทำตรงสาขาและการจบการศึกษาตามเวลา, ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประสิทธิภาพของกระบวนการ รับนศ. ด้านความปลอดภัย และการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ยังพบว่ามีเกิดเพลิงไหม้ในปีการศึกษาปัจจุบัน- 7.1ก, ข (1,2)
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ และต่ออาจารย์ที่ปรึกษา-7.2ก(1)
- ชีตความสามารถของบุคลากร เช่น อาจารย์ที่มีวุฒิป เอก, อาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ, อาจารย์ที่ได้รับทุนวิจัย -7.3ก(1)
- รายรับตามพันธกิจการจัดการเรียนการสอน, ผลการรับนักศึกษาใหม่เทียบกับแผน, ความพึงพอใจของชุมชนต่อบริการวิชาการ 7.5ข(1,2)

Potential Impact: ผลลัพธ์ดังกล่าว อาจบ่งชี้โอกาสในการพัฒนากระบวนการที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิผลและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

Finding: ผลลัพธ์ในบางเรื่องมีข้อมูลเพียง 1 - 2 ปี และไม่สามารถวิเคราะห์แนวโน้มของผลการดำเนินการ

Evidence:

- ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร เช่น บุคลากรที่ได้รับใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ, ความพึงพอใจของบุคลากรด้านสวัสดิการ ค่าตอบแทน ความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อม, ความผูกพันของบุคลากร -7.3ก
- ด้านการนำและกำกับดูแลองค์กร เช่น การรับทราบและรับรู้วิสัยทัศน์ของผู้รับบริการ, คะแนนประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน-7.4ก(1,3)

Potential Impact: การติดตามผลลัพธ์เหล่านี้อย่างต่อเนื่อง อาจช่วยให้ผู้บริหารสามารถปรับปรุงการมุ่งเน้นบุคลากร และการนำองค์กรให้มีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

Finding: คณะไม่ได้รายงานผลลัพธ์เปรียบเทียบกับสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบหรือคู่เทียบที่มีความสำคัญในเชิงการแข่งขัน

Evidence:

- การดำเนินการการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของกระบวนการ 7.1
- ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและผู้รับบริการ 7.2ก(1)
- การดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นบุคลากร 7.3
- การนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร 7.4 ก(1,2)
- การดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด 7.5ก ข

Potential Impact: สารสนเทศเชิงเปรียบเทียบกับคู่เทียบหรือคู่แข่ง อาจช่วยให้คณะกำหนดเป้าประสงค์ที่มีความท้าทาย และส่งเสริมความสำเร็จของวิสัยทัศน์ที่จะเป็นคณะที่ดีที่สุดใน 9 ราชมงคลที่สร้างบัณฑิตผู้ประกอบการสมรรถนะสูง และนวัตกรรมเพื่อพัฒนาภาคอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 2 รายละเอียดของจุดแข็ง และโอกาสในการปรับปรุง

หมวดที่ 1 การนำองค์กร (Leadership) (คะแนนเต็ม 115 คะแนน)

หัวข้อ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership): ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร

คะแนนเต็ม 65 คะแนน คะแนนการประเมิน = ...35.....% คะแนนที่ได้ =23.....

จุดแข็ง

- ผู้นำระดับสูงของคณะแสดงแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพในการกำหนดและถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม AD-O
- ผู้นำระดับสูงของคณะแสดงถึงการเริ่มมีแนวทางในการสื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย AD-B
- ผู้นำระดับสูงของคณะแสดงถึงการเริ่มมีแนวทางในการทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการดำเนินงานผ่านการติดตามตัวชี้วัด และการทบทวนแก้ไขปัญหากหากผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย AD-B

Evidence:

1. ผู้นำระดับสูงประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี และหน สำนักรงานคณบดี ร่วมกันกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม และพัฒนา ILV Model (ภาพที่ 1.1ก(1)-1) เป็นกรอบการบริหารองค์กร
2. การกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม เป็นขั้นตอนที่ 3 ใน 6 ขั้นตอนของ ILV Model โดยผู้นำระดับสูงร่วมกับคกก จัดทำแผนยุทธศาสตร์ วิเคราะห์ SWOT, SC, SA, SOP เพื่อนำมากำหนด MVV สมรรถนะหลัก และเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของคณะ
3. การสื่อสารและถ่ายทอด MVV เป็นขั้นตอนที่ 4 ของ ILV Model โดยผู้นำระดับสูงถ่ายทอด MVV และเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ ผ่านการประชุม เว็บไซต์ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ FB Line Official การปฐมนิเทศน์ และการจัดทำกรรณการปฏิบัติงาน ตามตารางที่ 1.1ก(1)-1
4. มีกระบวนการสื่อสารประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ 1) กำหนดประเด็นและกลุ่มเป้าหมาย 2) เลือกช่องทางและรูปแบบ 3) สื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วม 4) รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ 5) ติดตาม ทบทวนและปรับปรุง
5. ภาพที่ 1.1ข-1 การสื่อสารและสร้างความผูกพันโดยคณบดี มีช่องทางการสื่อสารและกลุ่มเป้าหมายหลักไปยังบุคลากร ผู้เรียน ผู้ปกครอง และภาพที่ 1.1ข-2 ระบบการสื่อสารผู้นำระดับสูง
6. ผู้นำระดับสูงดำเนินการตาม “กระบวนการขับเคลื่อนผลการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ” ถ่ายทอดเป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่การปฏิบัติในทุกระดับ และติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในรอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน
7. หากผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย รองคณบดีที่รับผิดชอบจะใช้กระบวนการ PDCA ในการทบทวน วิเคราะห์สาเหตุ และกำหนดแนวทางแก้ไขปรับปรุงร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

Potential Impact:

1. เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์คืออะไร
2. ไม่ชัดเจนถึงการปฏิบัติด้วยตนเองเพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยม พบเพียงระบุว่าสนับสนุน แต่ไม่ได้บอกว่าจะสนับสนุนอย่างไร, ประกาศ No Gift Policy แล้วแสดงแบบอย่างอย่างไรตามประกาศ เป็นต้น
3. ไม่ชัดเจนถึงความเชื่อมโยงของการกำหนด MVV กับการวางแผนกลยุทธ์
4. พบ Vision ใน BIT-RMUTTO Integrated Strategic Management System ภาพที่ 2.1ก(1)-1 แต่ไม่ได้ใช้เป็นข้อมูลนำเข้า เพียงแต่โยกถูกรเส้นประจากขั้นตอนต่างๆมายัง Vision

5. ไม่พบ Vision ในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ตามตารางที่ 2.1ก(1)-1
6. กระบวนการสื่อสารไม่ชัดเจนว่าใช้ข้อมูลอะไรในการกำหนดประเด็นสื่อสารและกลุ่มเป้าหมาย และไม่พบว่ามีวิธีอย่างไรในการเลือกช่องทางและรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้รับสาร
7. ไม่ชัดเจนถึงผู้รับผิดชอบการสื่อสารแต่ละช่องทาง ความถี่ของการสื่อสาร และการประเมินประสิทธิผลของการสื่อสาร
8. ไม่ชัดเจนว่าการสื่อสารเหล่านี้ทำให้เกิดการ Engage ได้อย่างไร
9. ไม่พบการดำเนินงานในเรื่องต่อไปนี้ การดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้ มุ่งเน้นกลยุทธ์ ระบบงาน สินทรัพย์ การนำโอกาสคุ้มเสี่ยงไปดำเนินการ รวมถึงการติดตามตัวชี้วัดต่างๆและผลักดันให้แผนงานต่างๆ ของคณะทั้งระดับกลยุทธ์ และการปฏิบัติงานประจำวันประสบความสำเร็จ

โอกาสในการปรับปรุง

- ไม่พบการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญในการนำองค์กรของผู้นำระดับสูง เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลของการนำองค์กร
- ไม่พบการปฏิบัติตนของผู้หน้าที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม เพื่อเป็นแบบอย่างแก่บุคลากร A-O

Evidence:

1. ไม่พบการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญในการนำองค์กรของผู้นำระดับสูง AL-O
2. ไม่พบแสดงถึงการปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงที่มุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม พบเพียงการกำหนดนโยบาย สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรมด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ การติดตามผลการดำเนินงานด้านจริยธรรม และธรรมาภิบาล ผ่านการประชุมผู้บริหารคณะ
3. ตารางที่ 1.1ก(2)-1 ไม่ได้แสดงถึงการปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงในการเป็นแบบอย่างของการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

Potential Impact:

1. การประเมินและปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบ อาจช่วยเพิ่มประสิทธิผลของการนำองค์กร และความสำเร็จตามเป้าหมาย
2. การปฏิบัติด้วยตนเองของผู้บริหารระดับสูง อาจสนับสนุนความเข้าใจและกระตุ้นการปฏิบัติตามของบุคลากร

Note:

จรรยาบรรณกับจริยธรรม มีความแตกต่างกัน

หัวข้อนี้ถ้ามองเรื่องการทำตัวเป็น Role model ของ SL ต่อการปฏิบัติตามกฎหมาย และจริยธรรม

หัวข้อ 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Governance and Societal Contributions):
สถาบันดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลองค์กรและสร้างประโยชน์ให้สังคม

คะแนนเต็ม 50 คะแนน คะแนนการประเมิน =25.....% คะแนนที่ได้ =13.....

จุดแข็ง

- คณะแสดงถึงการเริ่มมีแนวทางในการกำกับดูแลองค์กรในด้านการเงิน และความโปร่งใสในการดำเนินงานผ่านกำกับโดยคณะกรรมการที่มีความเป็นกลาง และมีการประเมินผลการดำเนินงานของคณบดีโดยอธิการบดีและสภามหาวิทยาลัย AD-B
- คณะแสดงถึงการเริ่มมีแนวทางในการดำเนินการด้านกฎหมายและข้อกำหนดที่สำคัญในปัจจุบันรวมถึงความกังวลของชุมชนที่มีต่อปฏิบัติการของคณะ AD-B
- คณะแสดงถึงการเริ่มมีแนวทางทำให้ความผาสุกและประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่จะสร้างคุณค่าร่วมกับสังคมและชุมชน A-B

Evidence:

1. ตารางที่ 1.2ก(1)-1 แสดงถึงความรับผิดชอบด้านการเงินของคณะโดยรับการตรวจสอบภายในโดยคกก. ของ มทร. ตอ., หน่วยตรวจสอบภายในของ มทร. ตอ. และสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน
2. ความโปร่งใสในการดำเนินงาน มีคกก. กำกับดูแล เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามทุจริตแห่งชาติ คกก. ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของภาครัฐ และหน่วยตรวจสอบภายในของ มทร.
3. คณบดีรับการประเมินจากอธิการบดีและสภามหาวิทยาลัยปีละ 2 ครั้ง ตามตารางที่ 1.2ข(2)-1
4. ภาพที่ 1.2ข(1)-1 และ -2 การกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ แสดงข้อกำหนดกฎหมาย กลไกกำกับติดตาม แลผลการดำเนินงาน
5. ภาพที่ 1.2ข(1)-3 การบริหารความเสี่ยงและผลกระทบเชิงลบต่อสังคม
6. ตารางที่ 2.1ข(1)-1 แสดง SO3 การสร้างคุณค่าร่วมกับสังคมและชุมชน เป็นวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และมีโครงการริเริ่มเชิงกลยุทธ์ และเป้าหมาย

Potential Impact:

1. ไม่พบการดำเนินการเพื่อให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงหรือความเสี่ยงในอนาคตที่อาจมีต่อกฎหมาย กฎระเบียบ
2. ไม่พบว่าจากความเสี่ยงที่ระบุตามตารางที่ 1.2ข(1)-2 จะส่งผลกระทบกับชุมชนอย่างไร และการดำเนินงานที่ระบุไว้จะลดความกังวลของชุมชนได้อย่างไร
3. ไม่พบการทำให้ความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติการประจำวัน

โอกาสในการปรับปรุง

- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบที่จะทำให้มั่นใจว่าคณะได้รับการกำกับดูแลด้วยความรับผิดชอบอย่างครอบคลุมรอบด้านนอกเหนือจากการดำเนินการในด้านการเงิน AD-O
- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบที่แสดงให้เห็นว่าในระบบกำกับดูแลองค์กรมีการทบทวนผลการดำเนินงาน
- ไม่พบแนวทางในการกำหนดและส่งเสริมให้มั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของคณะเป็นไปอย่างมีจริยธรรม เพื่อสนับสนุนการกำกับดูแลองค์กรที่ดี
- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนที่สำคัญ

Evidence:

1. ไม่ชัดเจนถึงแนวทางในการดำเนินการของโมเดล G-PARC ตามตารางที่ 1.2ก(1)-1 ในขั้นตอนที่ 1 ที่มีการกำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลองค์กร เนื่องจากคณะกรรมการประจำคณะ และคณะกรรมการอื่นๆที่คณะกำหนดไว้มีองค์ประกอบเป็นผู้บริหารคณะที่มีคุณสมบัติเป็นประธาน ไม่แสดงถึงความเป็นกลางในการกำกับดูแล
2. ภาพที่ 1.2ก(1)-2 ไม่ได้แสดงถึงคณะกรรมการที่เป็นกลางที่คณะต้องรายงานผลการดำเนินการ และเป็นคณะกรรมการที่สามารถรายงานตรงได้กับผู้ในระดับสูงขององค์กรแม่
3. ไม่พบแนวทางในการทบทวนผลการดำเนินงานในระบบการกำกับดูแลองค์กร เช่น การรายงานผลการดำเนินงานแก่กกก. ที่เป็นกลาง และทำหน้าที่กำกับดูแลคณะที่สามารถรายงานตรงได้กับองค์กรแม่
4. ไม่พบการกำหนดและส่งเสริมจริยธรรม (Require & Foster) เช่น การกำหนดจริยธรรมในการดำเนินงานในด้านต่างๆของคณะ (จัดซื้อ, การเรียนการสอน ฯลฯ) และวางแนวทางเพื่อให้เกิดการนำไปปฏิบัติ ติดตามผล พบเพียงแนวปฏิบัติในเชิงตั้งรับ คือการรับเรื่องร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียน A-O
5. ไม่พบการกำหนดชุมชนเป้าหมาย การค้นหาความต้องการของชุมชนเพื่อเข้าไปสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนที่สำคัญ

Potential Impact:

1. แนวทางที่เป็นระบบ ครอบคลุมการกำกับดูแลอย่างรอบด้าน อาจส่งเสริมความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจแก่ผู้เรียน ลูกศิษย์ และคู่ความร่วมมือที่สำคัญ
2. แนวทางที่เป็นระบบ อาจสนับสนุนการขับเคลื่อนการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการเพื่อความสำเร็จของคณะ
3. แนวทางที่เป็นระบบ อาจส่งเสริมการดำเนินการตามค่านิยม Unity ร่วมแรงร่วมใจและประโยชน์ส่วนรวมต้องมาก่อน
4. แนวทางดังกล่าว อาจช่วยให้คณะสร้างสัมพันธ์ที่ดีและความผูกพันกับชุมชนที่สำคัญ

หมวดที่ 2 กลยุทธ์ (Strategy) (คะแนนเต็ม 90 คะแนน)

หัวข้อ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำกลยุทธ์

คะแนนเต็ม 45 คะแนน คะแนนการประเมิน =30.....% คะแนนที่ได้ =14.....

จุดแข็ง

- คณะมีแนวทางที่เป็นระบบในการวางแผนกลยุทธ์ของคณะ
- คณะเริ่มมีวิธีการที่เป็นระบบในการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์
- คณะมีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และเป้าประสงค์ของวัตถุประสงค์ที่สำคัญในแต่ละข้อ

Evidence:

1. การวางแผนกลยุทธ์รับผิดชอบโดยคณบดี รองคณบดี และคณะกรรมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ
2. คณะดำเนินการวางแผนกลยุทธ์ผ่านกระบวนการ ภายใต้รูปแบบ “BIT-RMUTTO Integrated Strategic Management Model” ที่ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน
3. กระบวนการวางแผนกลยุทธ์แสดงในภาพที่ 2.1ก(1) - 1 และรายละเอียดตามตารางที่ 2.1ก(1) - 1
4. คณะวิเคราะห์ข้อมูลจากทั้งภายในและภายนอก โดยใช้เครื่องมือเชิงกลยุทธ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลและกำหนดทิศทางองค์กร ได้แก่ SWOT Analysis, TOWS Matrix, Environmental Scanning, Risk-Impact Analysis และ ICE Scoring
5. คณะมีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญจำนวน 4 ประเด็น ดังแสดงข้อมูลในตาราง 2.1ข(1)-1

Potential Impact:

1. SC, SA ในตาราง 2.1ข(1)-1 ไม่สอดคล้องกับ SC, SA ใน KF (มีประเด็นที่ใกล้เคียงแต่ไม่สอดคล้องทั้งหมด)
2. SO ที่ระบุในตาราง 2.1ข(1)-1 มีบางประเด็นต่างกับ SO ที่ระบุในเนื้อหาหน้า 39

โอกาสในการปรับปรุง

- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์และกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมจากโอกาสเชิงกลยุทธ์ของคณะ
- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการตัดสินใจว่ากระบวนการสำคัญใดดำเนินการโดยบุคลากรขององค์กร และกระบวนการใดดำเนินการโดยผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ
- ไม่ชัดเจนว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของคณะสามารถสร้างสมดุลที่เหมาะสมระหว่างความต้องการที่หลากหลายและแข่งขันกันเองในคณะ

Evidence:

1. ไม่พบว่าคณะใช้แนวทาง/เกณฑ์อะไรในการพิจารณาโอกาสเชิงกลยุทธ์ของคณะ
2. ไม่พบว่าโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่คณะได้เลือกมาดำเนินการสามารถตอบสนอง/สอดคล้องต่อความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของคณะอย่างไร
3. คณะมีการกำหนดแนวทางการพิจารณาการดำเนินการโดยองค์กร/การดำเนินการโดยบุคคลภายนอก มีการระบุหลักการ “Strategic Make-or-Buy Decision” แต่ไม่ได้แสดงความเป็นระบบในการดำเนินการ
4. ไม่ชัดเจนว่าแนวทางที่คณะกำหนดสามารถใช้ในการสร้างสมดุลที่เหมาะสมระหว่างความต้องการที่หลากหลายและแข่งขันกันเองในคณะ

5. ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ในการสร้างสมดุลที่เหมาะสมระหว่างความต้องการที่หลากหลายและแข่งขันกันเองในองค์กร

Potential Impact:

1. การกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจนอาจส่งเสริมให้องค์กรปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของคณะ
2. โอกาสเชิงกลยุทธ์ใน SAR ไม่สอดคล้องกับ OP ของคณะ
3. ตารางที่ 1.2ก(3) แนวทางการวิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์ แต่ข้อมูลในตารางไม่ใช่แนวทางการวิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์
4. การดำเนินการที่เป็นระบบ อาจทำให้คณะสามารถเพิ่มสมรรถนะหลัก โดยใช้สมรรถนะของผู้ส่งมอบ หรือ คู่ความร่วมมือ เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมาย
5. การดำเนินการอย่างเป็นระบบจะช่วยสร้างสมดุลที่เหมาะสมระหว่างความต้องการที่หลากหลายและแข่งขันกันเองในองค์กร และสนับสนุนการดำเนินการโดยรวมขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ

หัวข้อ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation): สถาบันนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร

คะแนนเต็ม 45 คะแนน คะแนนการประเมิน = ...20.....% คะแนนที่ได้ =9.....

จุดแข็ง

- คณะเริ่มมีวิธีการที่เป็นระบบในการจัดทำแผนปฏิบัติการของคณะ
- คณะเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ
- คณะเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ พร้อมสนับสนุนแผนปฏิบัติการให้ประสบความสำเร็จ
- องค์การมีแนวทางในการตอบสนองในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการและนำแผนใหม่ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

Evidence:

1. คณะจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีโดยเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ เพื่อให้แผนปฏิบัติการสามารถขับเคลื่อนการบรรลุเป้าหมาย ทั้งระยะสั้นและระยะยาวของคณะ
2. คณะถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ โดยให้แผนงานสำคัญของแต่ละหน่วยงานมีความสอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร โดยใช้แนวคิด KPI Cascade และ OKRs ในการถ่ายทอดกลยุทธ์จากระดับคณะสู่ระดับสาขาวิชา หลักสูตร หน่วยงาน และระดับบุคคล
3. ด้านการเงิน คณะวางแผนงบประมาณประจำปีและงบประมาณระยะกลาง โดยเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ และประมาณการรายรับ-รายจ่ายของคณะ
4. ด้านเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐาน คณะลงทุนและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Smart Learning Environment ระบบฐานข้อมูล และโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียน การสอน การบริหารจัดการ
5. ด้านบุคลากร คณะจัดทำแผนอัตรากำลังและแผนพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับการดำเนินการ
6. คณะมีการติดตามผลรายงานผลการดำเนินงานตามรอบระยะเวลาอย่างต่อเนื่องจำนวน 3 รอบ/ปี ได้แก่ รอบ 6 เดือน รอบ 9 เดือน และรอบ 12 เดือน โดยหากต้องมีการปรับเปลี่ยนแผนคณะจะเป็นผู้ตัดสินใจ โดยปรึกษาร่วมกันในทีมบริหาร เพื่อร่วมกันคิดและกำหนด แผนงาน/โครงการ ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันจัดทำ แผนงาน/โครงการทันที
7. ปีการศึกษา 2568 คณะศิลปศาสตร์ได้มียุบและควบรวมกับคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยคณะบดีและรองคณะบดีได้มีการจัดทำแผนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง โดยการจัดทำแผนที่คำนึงถึงเรื่องบุคลากร งบประมาณ การจัดการเรียนการสอน อาคารสถานที่และทรัพยากรในการจัดการสอนและบริหารจัดการ

Potential Impact:

1. กระบวนการที่หลักสูตรอธิบายการทำแผนปฏิบัติการเหมือนย้อนกระบวนการกำหนดกลยุทธ์ ทั้งที่ใน BIT-RMUTTO Integrated Strategic Management Model การทำแผนปฏิบัติการอยู่ที่ขั้นที่ 3 แต่เนื้อหาไม่ได้เชื่อมโยงไปหา Model
2. 2.2ก(1) อาจมองเป็น OFI ได้เนื่องจากข้อมูลจากใน SAR ไม่สอดคล้องกับการทำแผนปฏิบัติการ
3. ตารางที่ 2.2ก(3)-1 ข้อมูลประเด็นยุทธศาสตร์ไม่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการสำคัญที่อ้างอิงในตาราง 2.2ก(1)-1

โอกาสในการปรับปรุง

- ไม่ชัดเจนถึงข้อมูลเกี่ยวกับแผนด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของคณะ
- ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับข้อมูลตัวชี้วัดผลการดำเนินการสำคัญ ที่ใช้ติดตามความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ
- ไม่พบข้อมูลค่าคาดการณ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวของคณะ

Evidence:

1. ไม่พบข้อมูลแผนด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของคณะ
2. ไม่พบข้อมูลแผนด้านบุคลากรที่สนับสนุนแผนปฏิบัติการของคณะ
3. ไม่ชัดเจนถึงตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญของคณะที่ใช้ติดตามความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ
4. ตารางข้อมูลตัวชี้วัดในตาราง 2.1ข(1)-1 และตาราง 2.2ก(1)-1 ไม่สอดคล้องกัน
5. ไม่พบการแสดงข้อมูลแสดงมูลค่าคาดการณ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญของแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาวขององค์กร

Potential Impact:

1. การมีแผนด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่ชัดเจนอาจช่วยส่งเสริมให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร
2. ตาราง 2.2ก(1)-2 แผนด้านบุคลากรไม่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของคณะ
3. การกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญอาจช่วยให้องค์กรสามารถวัด วิเคราะห์และประเมินผลสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการได้อย่างถูกต้อง และส่งผลต่อการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร
4. การแสดงค่าคาดการณ์ของในแผนปฏิบัติการให้ครบถ้วนอาจช่วยให้องค์กรสามารถวัด วิเคราะห์และประเมินผลสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการได้อย่างถูกต้อง และส่งผลต่อการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของคณะ

หมวดที่ 3 ลูกค้า (Customers) (คะแนนเต็ม 85 คะแนน)

หัวข้อ 3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

คะแนนเต็ม 40 คะแนน คะแนนการประเมิน =20.....% คะแนนที่ได้ =8.....

จุดแข็ง

- คณะมีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีในปัจจุบัน ซึ่งได้มีการปรับปรุงนำเทคโนโลยีสื่อโซเชียลมาช่วยรับฟังเพิ่มขึ้น และได้สารสนเทศที่นำไปใช้ได้ ADL-B
- คณะแสดงถึงการเริ่มมีแนวทางในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีเพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ได้

Evidence:

1. ผู้บริหารระดับสูงของคณะกำหนดช่องทางการรับฟัง โดยจำแนกกลุ่มลูกค้าตามพันธกิจ และกำหนดช่องทางรับฟัง
2. ตารางที่ 3.1ก(1)-1 แสดงผู้เรียน ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, ข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการ, ช่องทาง/วิธีการรับฟัง, ผู้รับผิดชอบและความถี่ของการรับฟัง
3. ระบุการนำข้อมูลจากการรับฟังไปใช้ เช่น วางแผนกลยุทธ์ การปฏิบัติการ และอื่นๆ
4. จากการทบทวนประสิทธิผลของกระบวนการรับฟังทุกสิ้นปี พบช่องว่างในการเข้าถึงกลุ่มผู้เรียนที่ลาออกและคู่แข่ง จึงนำเทคโนโลยีโซเชียลมาใช้ เช่น Facebook เพื่อพัฒนาการรับฟัง
5. ตารางที่ 3.1ก(2)-1 การรับฟังผู้เรียนและลูกค้าที่พึงมี ประกอบด้วย นักเรียนระดับม.ปลาย/เทียบเท่า, นักศึกษาระดับ ปวช./เทียบเท่า, นศ ระดับ ปวส/เทียบเท่า, นศ ระดับ ปตรี/โท หรือ เทียบเท่า, นศ ที่ลาออก, ผู้เรียนของคู่แข่ง, ผู้ให้ทุนที่ยุติการให้ทุน, ผู้เคยรับบริการวิชาการ

Potential Impact:

1. ไม่พบการรับฟังลูกค้าตาม Customer life cycle จากตารางที่ 3.1ก(1)-1
2. ไม่ได้ระบุว่าใช้ Omni Channel Marketing อย่างไร และได้ประโยชน์อย่างไรบ้างจากเครื่องมือนี้ในการรับฟังลูกค้า
3. ไม่ได้ระบุวิธีการปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียน/ลูกค้า
4. ไม่ชัดเจนถึงแนวทางในการกำหนดกลุ่มผู้เรียนและลูกค้าที่พึงมี นอกเหนือจากที่คาดว่าจะจะเป็นลูกค้าโดยพิจารณาจาก Customer life cycle ได้แก่ กลุ่มผู้เรียนที่ยังไม่ได้เข้าศึกษากับคณะ
5. ไม่ได้ระบุว่ากำหนดช่องทางและวิธีรับฟังลูกค้ากลุ่มนี้อย่างไร และไปรับฟังได้จากแหล่งใด

โอกาสในการปรับปรุง

- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด เพื่อการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้าให้มาใช้บริการให้มากขึ้น
- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย บริการวิชาการ ที่จะตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน และผู้รับบริการที่สำคัญ A-O

Evidence:

1. ไม่ชัดเจนถึงแนวทางในการจำแนกกลุ่มลูกค้าเป็น 3 กลุ่มหลักคือ นักศึกษาภาคปกติและกลุ่มวัยทำงานที่เน้นทักษะ, ลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น ผู้ใช้บัณฑิตแลภาคอุตสาหกรรม และ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก
2. ไม่ชัดเจนถึงกลไกการจำแนกกลุ่มเป้าหมาย และไม่พบว่าจำแนกลูกค้าเป็นกลุ่มใดบ้างจากกลไกดังกล่าว

3. ไม่พบแนวทางในการกำหนดส่วนตลาด
4. ไม่ชัดเจนถึงการใช้ข้อมูลจากการรับฟังเสียงของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อกำหนดหลักสูตร การวิจัย และการบริการวิชาการให้มีคุณลักษณะที่โดดเด่น และดึงดูดลูกค้าให้แตกต่างสถาบันอื่น

Potential Impact:

1. แนวทางที่เป็นระบบ อาจทำให้คณะเล็งเห็นกลุ่มลูกค้าหรือส่วนตลาดใหม่ที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ
2. แนวทางที่เป็นระบบ อาจช่วยให้คณะสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

หัวข้อ 3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์และเสริมสร้างประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

คะแนนเต็ม 45 คะแนน คะแนนการประเมิน =15.....% คะแนนที่ได้ =7.....

จุดแข็ง

- คณะแสดงถึงการเริ่มมีแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ผ่านกิจกรรมต่างๆที่หลากหลาย AD-B

Evidence:

1. ตารางที่ 3.2ก(1)-1 แสดงขั้นตอน CRM
2. ตารางที่ 3.12ก(1)-2 แสดงกลุ่มลูกค้า กิจกรรมที่จะดำเนินการ ประโยชน์ ความถี่ และผู้รับผิดชอบ

Potential Impact:

1. ไม่ตรงกับคำนิยามของ CRM
2. ไม่พบว่ากำหนดกิจกรรม (กลไกการปฏิบัติ)อย่างไร และกำหนดกิจกรรมเมื่อใด ทบทวนเมื่อใด

โอกาสในการปรับปรุง

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการเข้าถึงและสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น AD-O
- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น AD-O
- ไม่ชัดเจนถึงการดำเนินงานของคณะเพื่อให้กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของลูกค้า ส่งเสริมและทำให้มั่นใจในการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมสำหรับผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น AD-O
- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบของคณะในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น AD-O

Evidence:

1. ไม่ชัดเจนถึงแนวทางในการกำหนดแนวทางเพื่อให้ผู้เรียนและลูกค้าสามารถเข้าถึงสารสนเทศ และได้รับการสนับสนุนจากคณะ ในการติดต่อ และทำธุรกรรมกับคณะ
2. ไม่ชัดเจนว่าช่องทางสนับสนุนที่ระบุไว้ในตาราง 3.2ก(2)-1 จะช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้าสามารถได้รับการสนับสนุนอะไรบ้าง
3. ไม่ชัดเจนถึงแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนตามตารางที่ 3.2ก(3)-14 เช่น ช่องทางการรับข้อร้องเรียน การรวบรวมและจำแนกประเภท ซึ่งคณะไม่ได้ระบุรายละเอียดของระดับความรุนแรงขอข้อร้องเรียน แนวทางการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และการป้องกันการเกิดซ้ำ
4. จากตารางที่ 3.2ก(4)-1 ไม่ชัดเจนว่าคณะดำเนินการอย่างไรเพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อผู้เรียน ในการสร้างความสัมพันธ์, การได้รับการสนับสนุน, และจัดการข้อร้องเรียน
5. ตารางที่ 3.2 ข ไม่ชัดเจนถึงแนวทางในการค้นหาความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่สำคัญ เพื่อนำสารสนเทศไปใช้ในการดำเนินการ

Potential Impact:

1. แนวทางที่เป็นระบบ อาจเพิ่มความพึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า
2. แนวทางที่เป็นระบบในรับและดำเนินการกับข้อร้องเรียน อาจสนับสนุนการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน และทำให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันกับคณะ
3. แนวทางดังกล่าว อาจส่งเสริมความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเพื่อความสำเร็จตามพันธกิจ

4. แนวทางที่เป็นระบบในการประเมินประเด็นเหล่านี้ อาจทำให้คณะสามารถส่งเสริมความพึงพอใจ แก้ปัญหาความไม่พึงพอใจ และส่งเสริมความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อความสำเร็จของพันธกิจ

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

หัวข้อ 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (Measurement, Analysis, Review, and Improvement of Organizational Performance): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการ ของสถาบัน

คะแนนเต็ม 45 คะแนน คะแนนการประเมิน =10.....% คะแนนที่ได้ =5.....

จุดแข็ง

- คณะแสดงถึงการเริ่มมีแนวทางวัดผลการดำเนินการ A-B

Evidence:

1. ตารางที่ 4.1-1 และ 4.1-2 แสดงตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่คณะติดตาม โดยใช้ BIT-PIIS และ Dashboard ที่สามารถติดตามข้อมูลแบบ Real time

Potential Impact:

-

โอกาสในการปรับปรุง

- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวม เพื่อติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงาน A-O
- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ เพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ และการปฏิบัติงานประจำวันของคณะ A-O
- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน และทบทวนขีดความสามารถของคณะ A-O
- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการ ไปจัดลำดับความสำคัญ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง หรือ ระบุโอกาสการสร้างนวัตกรรม A-O

Evidence:

1. ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดตัวชี้วัดของการปฏิบัติงานประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวมที่จะติดตาม
2. ตัวชี้วัดที่รายงานในตารางที่ 4.1-1 และ 4.1-2 ไม่ชัดเจนว่าจะเป็นตัวชี้วัดที่ใช้ติดตามประสิทธิผลของการดำเนินการ เช่น อัตราการดำเนินงาน, ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต เป็นข้อมูลที่จะทราบเมื่อสิ้นปีการศึกษา เป็นต้น นอกจากนี้การวัดเป็นจำนวน เช่น จำนวนผลงานวิจัย ไม่ชัดเจนว่าจะสะท้อนถึงการติดตามผลการดำเนินการอย่างไร
3. ไม่ชัดเจนว่าคณะใช้แนวคิด BM, Competitive Analysis, Gap Analysis, Strategic Intelligence, SWOT Analysis และ Measurement by Fact อย่างไรในการกำหนดข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และไม่พบว่าคณะจะกำหนดและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบเมื่อใด
4. ตารางที่ 4.1-1 ไม่ชัดเจนว่าคณะจะเปรียบเทียบตัวชี้วัดอะไรบ้าง และเปรียบเทียบกับคู่เทียบใดใน มทร ทั้ง 9 แห่ง นอกจากนี้ประเด็นเปรียบเทียบที่รายงานในบางเรื่องไม่สามารถใช้เปรียบเทียบได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น จำนวนนักศึกษา เนื่องจากจำนวนนักศึกษาของแต่ละสถานศึกษาอาจขึ้นอยู่กับขนาดของสถานที่ด้วย เป็นต้น
5. ไม่ชัดเจนว่าคณะได้ใช้เครื่องมือวิเคราะห์ที่หลากหลาย ได้แก่ Trend Analysis, Competitive Analysis etc. อย่างไรเพื่อวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดที่สำคัญ

6. ไม่พบการทบทวนขีดความสามารถของคณะในการดำเนินการให้สำเร็จตามแผนปฏิบัติการและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
7. ไม่ชัดเจนว่าคณะใช้แนวคิด Data-driven Decision making รวมถึงเครื่องมืออื่นๆ เช่น PDCA etc. เพื่อประเมินความสำคัญ และความเร่งด่วน และจัดลำดับความสำคัญของผลการทบทวนผลการดำเนินการ ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง หรือ ระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม
8. ไม่ชัดเจนถึงการให้หลักเกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญที่ระบุไว้ในตารางที่ 4.1-5 ในการกำหนดว่าผลการทบทวนผลการดำเนินงานเรื่องใดจะปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และเรื่องใดเป็นโอกาสนวัตกรรม

Potential Impact:

1. แนวทางที่เป็นระบบในการติดตามตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงความก้าวหน้าของการดำเนินงาน อาจสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจและวิสัยทัศน์
2. แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของคณะ
3. แนวทางที่เป็นระบบอาจสนับสนุนการวางแผนและการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร
4. แนวทางที่เป็นระบบ อาจช่วยให้คณะประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามพันธกิจ และเป้าประสงค์ที่สำคัญ

หัวข้อ 4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information, and Knowledge Management):

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการจัดการสารสนเทศและสินทรัพย์ทาง ความรู้ของสถาบัน

คะแนนเต็ม 45 คะแนน คะแนนการประเมิน =25.....% คะแนนที่ได้ =11.....

จุดแข็ง

- คณะแสดงถึงแนวทางในการจัดการข้อมูลและสารสนเทศให้มีคุณภาพ พร้อมใช้ และมีความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ AD-B
- คณะมีแนวทางในการจัดการความรู้ โดยมีคณะกรรมการจัดการความรู้ จัดเก็บ ถ่ายทอด และนำองค์ความรู้ไปใช้พัฒนาผลการดำเนินงาน A-B

Evidence:

1. คณะกำหนดผู้รับผิดชอบข้อมูลและมีการตรวจสอบข้อมูลตามตารางที่ 4.2-1
2. กำหนดข้อมูลสำคัญ กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลตามบทบาทหน้าที่ ช่องทางเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบ Dashboard และระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย แสดงการจัดเตรียมข้อมูลและสารสนเทศของผู้ใช้แต่ละกลุ่มตามตารางที่ 4.2-2
3. มีการจัดการข้อมูลภายใต้ระบบ BIT DIMS และ Cyber Security Management Framework ตามภาพที่ 4.2-2 เพื่อบริหารความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ
4. ตารางที่ 4.2-4 แสดงการจัดการองค์ความรู้ที่สำคัญของคณะ และกำหนดระบบ BIT-KIE เพื่อสร้าง รวบรวม จัดเก็บ ถ่ายทอด แลกเปลี่ยน และนำองค์ความรู้ไปใช้ในการพัฒนาผลการดำเนินงานของคณะ
5. กำหนดคณะกรรมการจัดการความรู้ของคณะ

Potential Impact:

-

โอกาสในการปรับปรุง

- ไม่พบการดำเนินงานในส่วนของการป้องกันภัยข้อมูลสารสนเทศที่อ่อนไหว และระบบที่ใช้ผ่านอินเทอร์เน็ตให้เป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมายที่สำคัญ AD-O
- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศทั้งในและนอกองค์กร A-B
- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการระบุโอกาสสร้างนวัตกรรมเพื่อส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมในองค์กร A-O

Evidence:

1. ไม่พบการดำเนินการของคณะในการป้องกันภัยข้อมูลและสารสนเทศที่อ่อนไหว เช่น ข้อมูลของนักศึกษา บุคลากร และป้องกันภัยระบบที่ใช้ผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อให้เป็นไปตามพรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และ พรบ คอมพิวเตอร์
2. คณะไม่ได้ระบุวิธีการในการระบุวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ เช่น การกำหนดเกณฑ์ และการคัดเลือก เพื่อนำมา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร
3. ตารางที่ 4.2-6 ไม่ได้แสดงถึงแนวทางในการระบุโอกาสการสร้างนวัตกรรม เพื่อส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมใน องค์กร
4. ไม่พบการนำโอกาสเชิงกลยุทธ์, โอกาสในการสร้างนวัตกรรมอื่นๆที่พบในองค์กร มาดำเนินการเพื่อส่งเสริมให้ เป็นนวัตกรรม

Potential Impact:

1. แนวทางดังกล่าว อาจส่งเสริมความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการให้สอดคล้องกับกฎหมายของคณะ
2. แนวทางดังกล่าว อาจส่งเสริมการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
3. แนวทางดังกล่าว อาจเพิ่มขีดความสามารถของคณะ

หมวดที่ 5 บุคลากร (Workforce) (คะแนนเต็ม 85 คะแนน)

หัวข้อ 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment): สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่เกื้อหนุนและมีประสิทธิภาพ

คะแนนเต็ม 40 คะแนน คะแนนการประเมิน = ...25.....% คะแนนที่ได้ =10.....

จุดแข็ง

- คณะมีแนวทางที่เป็นระบบในการสรรหา ว่าจ้าง และดูแลบุคลากรใหม่
- คณะมีแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินการด้านนโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

Evidence:

1. คณะกำหนดขั้นตอนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรจำนวน 6 ขั้นตอน
2. บุคลากรที่ผ่านการคัดเลือก จะมีการดูแลบุคลากรใหม่ ได้แก่ มีให้ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีการแต่งตั้งพี่เลี้ยงในการให้คำปรึกษา และสอนงานให้แก่บุคลากรใหม่
3. คณะกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการด้านนโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรจำนวน 3 ขั้นตอน ได้แก่
1) การสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการ 2) การจัดสรรสวัสดิการจำแนกตามกลุ่มบุคลากร 3) การติดตามประเมินผลและปรับปรุงกระบวนการ
4. สวัสดิการเบื้องต้นเป็นไปตามการกำหนดของมหาวิทยาลัย และคณะมีการจัดสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมเฉพาะของคณะ เช่น การเพิ่มงบประมาณตนเองเป็น 16,000 บาท/ปี ส่วนลดค่าธรรมเนียมสำหรับบุคลากรที่ศึกษาในหลักสูตร ป.โท ป.เอก ของคณะ

Potential Impact:

-

โอกาสในการปรับปรุง

- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร
- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง
- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากร
- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการด้านสุขภาวะในสถานที่ทำงาน และความสะดวกในการเข้าถึงที่ทำงานของบุคลากร

Evidence:

1. ไม่ชัดเจนถึงการดำเนินการตาม Strategic Workforce Alignment & Closed-Loop: SWAC Model ในด้านสมรรถนะที่สอดคล้องกับสมรรถนะที่คาดหวังที่ระบุใน OP
2. ไม่พบการดำเนินการด้านบริหารอัตรากำลังในขั้นตอนการดำเนินการของ Strategic Workforce Alignment & Closed-Loop: SWAC Model
3. ไม่พบการนำข้อมูลการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่สำคัญทั้งในด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังที่ระบุใน OP มาใช้ในการพิจารณาดำเนินการ
4. ไม่พบข้อมูลการจัดการระบบ/รูปแบบการทำงานของคณะที่ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ไม่ชัดเจนว่าการใช้โมเดล W-S-E-F สามารถตอบสนองการจัดการด้านสุขภาวะในสถานที่ทำงาน และความสะดวกในการเข้าถึงที่ทำงานของบุคลากร

Potential Impact:

1. การดำเนินการที่เป็นระบบอาจช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองสมรรถนะหลักขององค์กรและส่งผลให้การทำงานขององค์กรสามารถบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ
2. การมีระบบ/แนวทางที่ชัดเจนอาจทำให้องค์กรสามารถรับมือกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรได้อย่างครอบคลุมและบุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานได้ตามบริบทขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป (แนวทางที่คณะกรรมการระบุถึงแนวทางเบื้องต้นในการดำเนินการกรณีการเพิ่มอัตรากำลัง แต่ไม่ระบุแนวทางการดำเนินการสำหรับกรณีบุคลากรที่ลดลง)
3. วิธีการที่เป็นระบบและมีความชัดเจนอาจช่วยให้องค์กรมั่นใจว่าจะสามารถขับเคลื่อนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ (คณะกรรมการระบุการจัดการรูปแบบการทำงานในภาวะฉุกเฉิน)
4. การดำเนินการที่เป็นระบบอาจช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเหมาะสมและเกิดผลการทำงานที่ดีจากบุคลากรขององค์กร (แนวทางที่คณะกรรมการและระบุมาในรายงานไม่สอดคล้องกับการจัดการด้านสุขภาวะในสถานที่ทำงาน และความสะดวกในการเข้าถึงที่ทำงานของบุคลากร)

หัวข้อ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement): สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้คงอยู่และมีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น

คะแนนเต็ม 45 คะแนน คะแนนการประเมิน = ...20.....% คะแนนที่ได้ =9.....

จุดแข็ง

- คณะเริ่มมีแนวทางในการนำปัจจัยความผูกพันมาดำเนินการประเมินความผูกพันของบุคลากร
- คณะเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
- คณะเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

Evidence:

1. คณะมีการกำหนดปัจจัยความผูกพันของบุคลากรสายวิชาการจำนวน 3 ประเด็น และบุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 3 ประเด็น (ตาราง OPก(3)-2)
2. คณะกำหนดขั้นตอนการกำหนดปัจจัยความผูกพันและการประเมินความผูกพันจำนวน 4 ขั้นตอน
3. คณะใช้ระบบ PMSHR ซึ่งเป็นระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเป็นเครื่องมือในการประเมินบุคลากร
4. คณะมีการสำรวจความต้องการพัฒนาบุคลากรโดยใช้แผนพัฒนารายบุคคล กำหนดบุคลากรเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ สายวิชาการและสายสนับสนุน โดยมีการจัดสรรงบประมาณในฝึกอบรม รวมทั้งคณะมีการจัดโครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากร
5. มีการติดตาม และประเมินผลการพัฒนาผ่านแบบพัฒนาเป็นรายบุคคลตามรอบระยะเวลาที่กำหนด

Potential Impact:

1. ไม่มีข้อมูลว่าปัจจัยความผูกพัน 3 ประเด็นใน OP กำหนดมาอย่างไร รวมทั้งปัจจัยความผูกพันใน OP กับในเนื้อหาหมวดที่ 5.2ก(1) ไม่ตรงกัน
2. ไม่มีการระบุเหตุผลที่ชัดเจนในการปรับปรุงแบบสำรวจความผูกพัน

โอกาสในการปรับปรุง

- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินการที่ดีและบุคลากรมีความผูกพัน
- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรและผู้นำในอนาคต
- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินการเพื่อส่งเสริมความเสมอภาคและการเข้ามามีส่วนร่วมสำหรับกลุ่มบุคลากรที่มีความหลากหลาย รวมถึงกลุ่มบุคลากรที่มีความแตกต่างกัน

Evidence:

1. ไม่พบว่าคณะได้ใช้วัฒนธรรมองค์กรที่กำหนดใน OP มาใช้เป็นองค์ประกอบในการดำเนินการกำหนดคุณลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่พึงประสงค์ โดยเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรมร่วมมือ ผ่านกระบวนการ OPEN-Performance Culture Model ของคณะ
2. ไม่พบแนวทางของคณะในการดำเนินการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร
3. ไม่พบแนวทางของคณะในการดำเนินการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพของผู้นำในอนาคต
4. ไม่พบข้อมูลความเป็นระบบ/แนวทางที่ชัดเจนในการทำให้มั่นใจว่าองค์กรมีกระบวนการจัดการอย่างเท่าเทียมและให้มีส่วนร่วมในด้านต่างๆ
5. ไม่ชัดเจนว่าในการจัดการผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาผลงาน และการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงาน มีการส่งเสริมความเท่าเทียมและการมีส่วนร่วมของบุคลากรที่หลากหลาย

Potential Impact:

1. วิธีการที่เป็นระบบและมีความชัดเจนจะช่วยให้เกิดการส่งเสริมวัฒนธรรมขององค์กรอย่างเป็นระบบ รวมทั้งสร้างความผูกพันให้แก่บุคลากรขององค์กร (กิจกรรมที่ดำเนินการ ไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรที่กำหนด รวมทั้งการวัดประเมินผลก็ไม่ได้เชื่อมโยงมาจากวัฒนธรรมองค์กร)
2. การกำหนดแนวทางที่ชัดเจนและครอบคลุมบุคลากรทุกกลุ่มอาจทำให้เกิดความต่อเนื่องในการบริหารองค์กร ส่งเสริมให้องค์กรสามารถรักษาคณangatให้อยู่กับองค์กร (มีกิจกรรมที่แสดงถึงการส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร แต่ไม่ได้แสดงความเป็นระบบ)
3. แนวทางการดำเนินการที่เป็นระบบ อาจช่วยเพิ่มความผูกพันของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ (Operations) (คะแนนเต็ม 85 คะแนน)

หัวข้อ 6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes): สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุง การจัดการ ศึกษา วิจัย และบริการฯ รวมทั้งกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร

คะแนนเต็ม 40 คะแนน คะแนนการประเมิน =20.....% คะแนนที่ได้ =8.....

จุดแข็ง

- คณะแสดงการมีแนวทางเพื่อออกแบบหลักสูตร และกระบวนการเพื่อส่งมอบการจัดการเรียนการสอน โดยกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ และพัฒนาหลักสูตรโดยผู้ทรงคุณวุฒิจากภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรม A-B
- คณะแสดงถึงการมีแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการจัดการศึกษา โดยใช้ผลการประเมินรายวิชา/หลักสูตร A-B

Evidence:

1. พัฒนาหลักสูตรที่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ TQF และแนวทางการจัดการศึกษาที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ OBE และกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ พัฒนาหลักสูตรโดยผู้ทรงคุณวุฒิจากภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรม
2. รูปภาพที่ 6.1ข(2)-3 แสดงแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการศึกษา ประกอบด้วยการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการจัดการเรียนการสอน โดยใช้ผลการประเมินรายวิชา/หลักสูตร ข้อมูลจากการนิเทศการสอน ความเห็นจากผู้ใช้บัณฑิตเป็นข้อมูลสะท้อนกลับ

Potential Impact:

1. ไม่พบการใช้เครื่องมือปรับปรุงที่ได้รายงานไว้ในโครงร่างองค์กร เช่น KPI-KM Innovation improvement

โอกาสในการปรับปรุง

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของหลักสูตร วิจัย และบริการของคณะ รวมถึงแนวทางในการออกแบบหลักสูตรและบริการเหล่านี้ให้ตอบสนองต่อข้อกำหนดที่สำคัญ AD-O
- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ รวมถึงการออกแบบกระบวนการเหล่านี้ให้ตอบสนองข้อกำหนด AD-O
- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการทำให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญจะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ AD-O

Evidence:

2. จาก Model ROEM ตามภาพที่ 6.1ก ไม่พบแนวทางในการกำหนดข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ ทั้งนี้ส่วนเริ่มต้นของ ROEM ตามแผนภาพระบุว่าเป็นผลลัพธ์ เช่น ผลลัพธ์ผู้เรียน, ผลลัพธ์งานวิจัย และผลลัพธ์ชุมชนสังคม ซึ่งไม่พบว่ามีวิธีการอย่างไรในการกำหนดผลลัพธ์เหล่านี้
3. ไม่พบว่าได้นำข้อมูลผลการดำเนินการย้อนหลัง ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และอื่นๆมาใช้โดยผ่านกรอบ ROEM ใดๆเพื่อให้ได้ข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ และไม่ได้แสดงข้อกำหนดที่สำคัญของหลักสูตร การวิจัย และการบริการวิชาการของคณะ
4. ไม่พบแนวทางในการออกแบบหลักสูตรและบริการ
5. ไม่พบแนวทางในการจัดทำข้อกำหนดและการออกแบบกระบวนการที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ (กระบวนการรายงานไว้ตามภาพที่ 6.1ก)
6. ไม่พบแนวทางในการนำกระบวนการที่ออกแบบไว้ไปสู่การปฏิบัติ และทำให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการจะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญทั้งกระบวนการที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุน

Potential Impact:

1. แนวทางดังกล่าว อาจทำให้หลักสูตรและบริการของคณะ สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่สำคัญ
2. แนวทางดังกล่าว อาจสนับสนุนการออกแบบกระบวนการให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและผู้รับบริการ
3. แนวทางดังกล่าว อาจทำให้คณะมั่นใจได้ถึงการปฏิบัติงานประจำวันที่จะตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและผู้รับบริการ

หัวข้อ 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness) : สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการขององค์กรมีการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

คะแนนเต็ม 45 คะแนน คะแนนการประเมิน =20.....% คะแนนที่ได้ =9.....

จุดแข็ง

- คณะแสดงถึงแนวทางในการจัดการต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอน โดยการวิเคราะห์ต้นทุน วางแผนการใช้ทรัพยากร การควบคุมงบประมาณการจัดการเรียนการสอน และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน AD-B
- คณะแสดงถึงแนวทางในการจัดการเครือข่ายอุปทานคู่ความร่วมมือ โดยการคัดเลือก ประเมิน และควบคุมคุณภาพโดยกำหนดมาตรฐานและแนวปฏิบัติ AD-O
- คณะแสดงถึงการมีแนวทางในการจัดการให้พื้นที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัยและมั่นคงสำหรับบุคลากรและนักศึกษา

Evidence:

1. รูปภาพที่ 6.2ก แสดงแนวทางการจัดการต้นทุนของการเรียนการสอน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วย, วางแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกัน, การควบคุมงบประมาณให้สอดคล้องกับจำนวนนักศึกษา และมีแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ โดยนำระบบสารสนเทศLMS มาใช้ในการจัดการเรียนการสอน, ลดขั้นตอนงานเอกสารผ่านระบบออนไลน์ และการจัดตารางสอนและภาระงานอาจารย์
2. รูปภาพที่ 6.2ข แสดงการจัดการเครือข่ายอุปทาน ประกอบด้วย การกำหนดเครือข่ายอุปทาน การคัดเลือกและประเมินผลการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ การบริหารความสัมพันธ์ การนำเครือข่ายอุปทานเข้ามามีส่วนร่วม เช่น พัฒนาหลักสูตร วิจัย และบริการวิชาการ จากนั้นควบคุมคุณภาพและมาตรฐานเครือข่าย โดยกำหนดมาตรฐานและแนวปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพและวิชาชีพ
3. จัดให้มีการดูแลด้านความปลอดภัยและความมั่นคงของการปฏิบัติการโดยมีกล้องวงจรปิด และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำพื้นที่
4. มีการซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟให้กับบุคลากรและนักศึกษา โดยร่วมกับสถานีดับเพลิงในพื้นที่ (ข้อมูลจากการสัมภาษณ์)

Potential Impact:

1. ไม่ได้กล่าวถึงข้อกำหนดของเครือข่ายอุปทานที่ระบุใน OP
2. ไม่พบข้อมูลและการดำเนินงานกับผู้ส่งมอบ

โอกาสในการปรับปรุง

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบที่จะทำให้มั่นใจได้ว่าคณะสามารถคาดการณ์ เตรียมพร้อม และฟื้นฟูจากภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉิน และภาวะพลิกผันอื่นๆ
- ไม่พบว่าแนวทางโดยรวมของการบริหารความเสี่ยง คืออะไร และมีแนวปฏิบัติอย่างไร

Evidence:

1. ไม่พบการกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานกรณีที่มีความเสี่ยง
2. ไม่พบแนวทางในการคาดการณ์ เตรียมพร้อม และฟื้นฟูเมื่อเกิดเหตุ
3. คณะไม่ได้รายงานแนวทางโดยรวมของการบริหารความเสี่ยง

Potential Impact:

1. การดำเนินการอย่างเป็นระบบ อาจสร้างความเชื่อมั่นแก่บุคลากร ผู้เรียน และลูกค้า รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการส่งมอบบริการตามพันธกิจได้อย่างไม่หยุดชะงัก
2. แนวทางที่เป็นระบบ อาจช่วยให้คณะวางแผนต้องสนองความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ (Results) (คะแนนเต็ม 450 คะแนน)

หัวข้อ 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ (Student Learning and Process Results): ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และผลการดำเนินการ ของกระบวนการเป็นอย่างไร

คะแนนเต็ม 120 คะแนน คะแนนการประเมิน =20.....% คะแนนที่ได้ =24.....

จุดแข็ง

- คณะรายงานผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองลูกค้าอย่างจำกัด อย่างไรก็ตามมีผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ที่มีระดับและแนวโน้มที่ดี เช่น ภาพการณ์ม้งงานทำของบัณฑิต

Evidence:

ผลลัพธ์ที่มีระดับและแนวโน้มดี

ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

7.1ก-3 ร้อยละภาวะการม้งงานทำของบัณฑิต

ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

7.2ก(2)-5 ร้อยละของโรงเรียน ที่ไป roadshow และกลับมาสมัครเรียน

Potential Impact:

-

โอกาสในการปรับปรุง

- คณะไม่ได้รายงานผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าจำนวนมาก
- คณะรายงานผลลัพธ์อย่างจำกัดด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการประกอบด้วย ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการ ผู้สำเร็จการศึกษาที่ได้งานทำตรงสาขาและการจบการศึกษาตามเวลา, ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประสิทธิภาพของกระบวนการรับนศ. ด้านความปลอดภัยและการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ยังพบว่าการเกิดเพลิงไหม้ในปีการศึกษาปัจจุบัน

Evidence:

ผลลัพธ์ที่ไม่ได้รายงาน

ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ผลลัพธ์ที่ต้องรายงานต่อหน่วยงานภาครัฐ เช่น การบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ของนักศึกษา

ผลลัพธ์ที่แสดงถึงสมรรถนะของการวิจัย และการบริการวิชาการ

ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ผลลัพธ์ของกระบวนการที่รายงานในหมวดที่ 6

ผลลัพธ์ส่วนใหญ่รายงานเป็น Compliance Results ไม่สามารถบ่งชี้ถึงความสามารถของกระบวนการ ผลลัพธ์วัดจำนวนมากกว่าวัด Output/Outcome ของกระบวนการ ทำให้ไม่สามารถนำไปทบทวน หรือ ใช้ต่อ

ผลลัพธ์ที่มีระดับและแนวโน้มไม่ดี

ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

7.1ก-2 ร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษาที่ได้งานทำตรงตามสาขา

7.1ข(1)-1 ร้อยละของนศ.ที่สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาของหลักสูตร ตรี/โท/เอก

ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

7.1ก-7 ร้อยละของจำนวนนศ รับเข้าเทียบกับแผนการรับ

ด้านความปลอดภัยและการเตรียมความพร้อมต่อเหตุฉุกเฉิน

7.1ข(2)-3 อัตราการเกิดเหตุเพลิงไหม้ในมหาวิทยาลัย ปี 68 เกิด 1 ครั้ง 2ปีก่อนหน้าเป็น0

Potential Impact:

1. การรายงานผลลัพธ์ที่สำคัญต่อพันธกิจ โดยสะท้อนถึงคุณภาพของกระบวนการ อาจช่วยให้คณะสามารถบริหารจัดการโดยใช้ข้อมูลจริงเพื่อพัฒนาและปรับปรุงสู่ความเป็นเลิศ
2. การวิเคราะห์และทบทวนผลลัพธ์เหล่านี้ และปรับปรุงให้ดีขึ้น อาจส่งเสริมการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของคณะ

หัวข้อ 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results): ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร
คะแนนเต็ม 80 คะแนน คะแนนการประเมิน =20.....% คะแนนที่ได้ =16.....

จุดแข็ง

- คณะรายงานผลลัพธ์ด้านลูกค้าที่มีระดับและแนวโน้มที่ดี เช่น ความพึงพอใจต่อผู้ใช้บัณฑิต, ผู้สอน, นศ และประชาชนที่เข้าร่วมโครงการกิจกรรม และมีผลลัพธ์ที่ดีด้านความผูกพันคืออัตราการคงอยู่ของนศ.

Evidence:

ผลลัพธ์ที่แสดงระดับและแนวโน้มดี

ความพึงพอใจ

17.1ก-1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

7.1 ก-16 คะแนนประเมินการสอนของอาจารย์โดยผู้เรียน

7.1 ข(1)-2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา

7.1 ข(1)-11 ร้อยละความพึงพอใจของนศ และประชาชนที่เข้าร่วมโครงการกิจกรรมการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

7.2ก(1)-4 ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

7.2ก(1)-5 ร้อยละความพึงพอใจต่อกิจกรรมของนศ

7.2 ก(1)-8 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

ความผูกพัน

7.1ก-8 อัตรานักศึกษาคงอยู่

Potential Impact:

-

โอกาสในการปรับปรุง

- คณะไม่ได้รายงานผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการมุ่งเน้นลูกค้า โดยไม่ได้รายงานผลลัพธ์ความพึงพอใจในภาพรวม รายงานผลลัพธ์ไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้เรียนและลูกค้าตามที่ระบุในโครงร่างองค์กร และไม่สัมพันธ์กับวิธีรับฟังและค้นหาความพึงพอใจที่ได้อธิบายไว้ในหมวด 3
- ผลลัพธ์บางรายการด้านลูกค้ามีระดับและแนวโน้มไม่ดี เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ และต่ออาจารย์ที่ปรึกษา

Evidence:

ผลลัพธ์ที่ไม่ได้รายงาน

ด้านความพึงพอใจในภาพรวมของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ความไม่พึงพอใจ

ความผูกพันของผู้เรียน บัณฑิตศึกษา ลูกค้ากลุ่มรับบริการวิจัย และรับบริการวิชาการ

คณะรายงานผลลัพธ์ที่จำกัดอย่างมากด้านผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และผลลัพธ์ที่รายงานไม่ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าตามพันธกิจที่สำคัญตามโครงร่างองค์กร

ผลลัพธ์ที่มีระดับและแนวโน้มไม่ดี

7.2 ก(1)-9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ

7.2 ก(1)-12 ร้อยละความพึงพอใจต่ออาจารย์ที่ปรึกษา

7.2 ก(1)-13 คะแนนความพึงพอใจต่อการบริหารโครงการวิจัยและบริการวิชาการ

Potential Impact:

1. ผลลัพธ์เหล่านี้ อาจช่วยให้คณะทราบถึงระดับความพึงพอใจ และความผูกพันของแต่ละกลุ่ม เพื่อนำไปพัฒนาหลักสูตร การวิจัย และการบริการตามพันธกิจให้ตอบสนองผู้เรียนและลูกค้าที่สำคัญ
2. การปรับปรุงผลลัพธ์เหล่านี้ให้ดีขึ้น อาจส่งเสริมความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการดำเนินงานตามพันธกิจของคณะ

หัวข้อ 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results): ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้น บุคลากรมีอะไรบ้าง
คะแนนเต็ม 80 คะแนน คะแนนการประเมิน =15.....% คะแนนที่ได้ =12.....

จุดแข็ง

- คณะมีผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรบางเรื่องมีระดับและแนวโน้มที่ดี

Evidence:

7.3 ก (1)-7 ร้อยละสาขาวิชาที่ประเมินระดับดีเด่น (รอบที่ 1)

7.3 ก (1)-11 อัตราการอ้างอิงของผลงานตีพิมพ์ (Citation)

Potential Impact:

-

โอกาสในการปรับปรุง

- คณะไม่ได้รายงานผลลัพธ์ที่สำคัญต่อการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรในหลายประเด็น
- คณะรายงานผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรบางเรื่องที่มีการรายงานผลลัพธ์เพียง 1-2 ปี และไม่สามารถวิเคราะห์แนวโน้มการดำเนินการได้
- ผลลัพธ์หลายเรื่องของคณะในด้านการมุ่งเน้นบุคลากรมีระดับและแนวโน้มไม่ดี

Evidence:

ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร เช่น

- ผลประเมินสมรรถนะของบุคลากร
- ผลลัพธ์ด้านการสรรหาและบรรจุบุคลากรตามแผนอัตรากำลัง

ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน เช่น

- ผลลัพธ์ด้านสุขภาวะการปฏิบัติงาน
- ผลลัพธ์ความพึงพอใจของบุคลากรด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน
- ผลลัพธ์ความพึงพอใจของบุคลากรต่อค่าตอบแทน สวัสดิการ สิทธิประโยชน์

ผลลัพธ์ด้านความผูกพัน เช่น

- ผลประเมินความผูกพันของบุคลากรตามปัจจัยความผูกพันที่คณะกำหนด
- ผลประเมินความพึงใจของบุคลากร

ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร เช่น

- ผลลัพธ์การพัฒนาบุคลากร
- ผลลัพธ์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรตามสมรรถนะที่กำหนด

ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

- 7.3 ก (1)-12 ร้อยละบุคลากรที่ได้รับใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ

ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน

- 7.3 ก (2)-1 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากร (ด้านสวัสดิการ ค่าตอบแทน ความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อม)
- 7.3 ก (2)-2 ร้อยละบุคลากรที่เข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปี

ผลลัพธ์ด้านความผูกพัน

- 7.3 ก (3)-1 ค่าเฉลี่ยความผูกพันและยังคงปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานปัจจุบัน

ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

- 7.3 ก (1)-1 ร้อยละของอาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอกต่ออาจารย์ทั้งหมด
- 7.3 ก (1)-2 ร้อยละของอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการต่ออาจารย์ทั้งหมด
- 7.3 ก (1)-3 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีผลงานได้รับการตีพิมพ์ระดับชาติและนานาชาติ
- 7.3 ก (1)-8 ร้อยละสาขาสันับสนุนที่ประเมินระดับดีเด่น (แบ่งรอบ)
- 7.3 ก (1)-9 ร้อยละอาจารย์ที่ได้รับทุนวิจัย

ผลลัพธ์ด้านความผูกพัน

- 7.3 ก (3)-3 ร้อยละบุคลากรที่อายุงาน 10 ปีขึ้นไป
- 7.3 ก (3)-4 อัตราการลาออกของบุคลากร (Turnover Rate) (%)

ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร

- 7.3 ก (4)-1 ร้อยละการพัฒนาตามแผน (Training Coverage)
- 7.3 ก (4)-5 อัตราการเลื่อนตำแหน่งภายใน (Internal Promotion Rate)

Potential Impact:

1. การรายงานผลลัพธ์เหล่านี้ อาจทำให้คณะทราบถึงขีดความสามารถและอัตรากำลัง บรรยายภาคการทำงาน ความผูกพัน และผลของการพัฒนาบุคลากร นำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งเน้นบุคลากรของคณะ
2. การติดตามตัวชี้วัดเหล่านี้ อาจทำให้คณะทราบถึงผลลัพธ์การดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งเน้นบุคลากรของคณะ
3. การปรับปรุงผลลัพธ์ให้ดีขึ้นอาจช่วยให้การดำเนินงานในด้านการพัฒนาบุคลากรของคณะ รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรมีความพึงพอใจและความผูกพันต่อคณะ

หัวข้อ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร

คะแนนเต็ม 80 คะแนน คะแนนการประเมิน =10.....% คะแนนที่ได้ =8.....

จุดแข็ง

- ไม่มี

Evidence:

-

Potential Impact:

-

โอกาสในการปรับปรุง

- คณะไม่ได้รายงานผลลัพธ์ที่สำคัญต่อการดำเนินการตามพันธกิจในการนำและกำกับดูแลองค์กร ประกอบด้วย ผลของการสื่อสารโดยผู้นำ, ผลการประเมินผู้นำ, ผลการดำเนินการได้สอดคล้องกับข้อกำหนดกฎหมาย, ผลการดำเนินการด้านการกำหนดและส่งเสริมจริยธรรม และผลลัพธ์ที่เกิดกับสังคม ชุมชนตามเป้าหมายของโครงการ
- คณะรายงานผลลัพธ์ด้านการนำและกำกับดูแลองค์กรหลายเรื่องที่มีรายงานเพียงปีเดียว และไม่สามารถวิเคราะห์แนวโน้มหรือระดับ ประกอบด้วย การรับทราบและรับรู้วิสัยทัศน์ของผู้รับบริการ, คะแนนประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

Evidence:

ผลลัพธ์ที่ไม่ได้รายงาน

ด้านการนำองค์กร

ผลของประสิทธิผลการสื่อสารโดยผู้นำระดับสูงเพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากร

ด้านการกำกับดูแลองค์กร

ผลการประเมินคนบตี

ผลการประเมินโดยคณะกรรมการทวนสอบภายใน

ด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ

ผลการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดและระเบียบต่างๆ (หมวด 1.2)

ด้านจริยธรรม

ผลการดำเนินการด้านการส่งเสริมและกำกับติดตามจริยธรรมของปฏิสัมพันธ์ทั่วทั้งองค์กร

ด้านสังคมและการสนับสนุนชุมชน

ผลลัพธ์ที่เกิดกับสังคม ชุมชนตามเป้าหมายของโครงการสนับสนุน

ผลลัพธ์ที่มีข้อมูล 1 ปี ไม่สามารถวิเคราะห์แนวโน้ม/ระดับ

ด้านการนำองค์กร

7.4ก(1)-6 ร้อยละของผู้รับบริการรับทราบวิสัยทัศน์ ค่านิยม แผนยุทธศาสตร์

7.4ก(1)-7 ร้อยละของผู้รับบริการรับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ แผนยุทธศาสตร์

7.4ก(1)-10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสาร

ด้านกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ

7.4ก(1)-1 ผลประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะตามเกณฑ์ EdPEX

7.4ก(1)-3 ผลประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสายสนับสนุน

Potential Impact:

1. ผลลัพธ์เหล่านี้ อาจช่วยให้คณะทราบถึงระดับความสามารถในการกำกับดูแลองค์กร ประสิทธิภาพของการนำองค์กร และนำไปสู่การปรับปรุงการนำองค์กรเพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ
2. การติดตามผลลัพธ์เหล่านี้อย่างต่อเนื่อง อาจช่วยให้ผู้บริหารสามารถปรับปรุงการนำองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

หัวข้อ 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (Leadership and Governance Results):

ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร เป็นอย่างไร

คะแนนเต็ม 90 คะแนน คะแนนการประเมิน =20.....% คะแนนที่ได้ =18.....

จุดแข็ง

- คณะมีผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการตลาดบางเรื่องมีระดับและแนวโน้มที่ดี

Evidence:

ผลลัพธ์ด้านผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน

- 7.5 ก (1)-2 รายรับตามพันธกิจการวิจัย
- 7.5 ก (1)-6 งบประมาณบุคลากรสายสนับสนุน
- 7.5 ก (1)-7 % งบประมาณการพัฒนาเทคโนโลยี/นวัตกรรม

ผลลัพธ์ด้านตลาด

- 7.5 ก (2)-2 จำนวนนักศึกษาทั้งหมดของคณะฯ (Market Size)
- 7.5 ก (2)-4 จำนวนเงินทุนวิจัยภายนอก

Potential Impact:

-

โอกาสในการปรับปรุง

- คณะไม่ได้รายงานผลลัพธ์ที่สำคัญต่อการดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และตลาดในหลายประเด็น
- คณะรายงานผลลัพธ์ด้านการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงินบางเรื่องที่มีการรายงานผลลัพธ์เพียง 1-2 ปี และไม่สามารถวิเคราะห์แนวโน้มการดำเนินการได้
- ผลลัพธ์หลายเรื่องของคณะในด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์มีระดับและแนวโน้มไม่ดี และมีผลลัพธ์ 1 เรื่องในด้านตลาดที่มีผลดำเนินการต่ำกว่าคู่เทียบ

Evidence:

ผลลัพธ์ด้านการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน เช่น

- ผลลัพธ์ที่แสดงถึงรายได้ สภาพคล่อง และความมั่นคงทางการเงิน

ผลลัพธ์ด้านตลาด เช่น

- ผลการดำเนินการด้านการวิจัย และการบริการวิชาการ

ผลลัพธ์ด้านการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน

- 7.5 ก (1)-3 รายรับตามพันธกิจบริการวิชาการ
- 7.5 ก (1)-4 ต้นทุนต่อหน่วยผลิต (FTES) เฉลี่ยรวมทุกหลักสูตร
- 7.5 ก (1)-9 รายได้จากการบริการวิชาการสู่ภาคอุตสาหกรรม

ผลลัพธ์ด้านการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน

- 7.5 ก (1)-1 รายรับตามพันธกิจจัดการเรียนการสอน
- 7.5 ก (1)-5 งบประมาณบุคลากรสายวิชาการทั้งหมด

ผลลัพธ์ด้านตลาด

- 7.5 ก (2)-1 ร้อยละของนักศึกษาใหม่เทียบกับแผนรับ
- 7.5 ก (2)-3 จำนวน นศ. คณะบริหารธุรกิจฯ ปี 2568 ของ 9 มทร. (Market Share) (ผลลัพธ์มีการเปรียบเทียบกับคู่เทียบ)

ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

- 7.5 ข (1)-3 ร้อยละความพึงพอใจของชุมชนที่มีต่อโครงการบริการวิชาการ

- 7.5 ข (1)-4 ความสำเร็จในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์สำคัญ

Potential Impact:

1. การติดตามผลลัพธ์เหล่านี้ อาจช่วยให้คณะทราบถึงสถานะของการดำเนินการและผลประกอบการที่สำคัญ เพื่อ
นำไปทบทวนและแก้ไขปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้อง
2. การติดตามตัวชี้วัดเหล่านี้ อาจทำให้คณะทราบถึงผลลัพธ์การดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณและ
การเงินอย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับ
3. การปรับปรุงการดำเนินงานตัวชี้วัดเหล่านี้ อาจทำให้ความสามารถในการแข่งขันขององค์กรดีขึ้น

ส่วนที่ 3 รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ

สรุปผลการประเมินตามเกณฑ์ EdPEx

หมวดและหัวข้อต่าง ๆ		คะแนนเต็ม	%ที่ได้	คะแนนที่ได้
1	การนำองค์กร	115		36
	1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	65	35	23
	1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	50	25	13
2	กลยุทธ์	90		23
	2.1 การจัดทำกลยุทธ์	45	30	14
	2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	45	20	9
3	ลูกค้า	85		15
	3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	40	20	8
	3.2 ความผูกพันของลูกค้า	45	15	7
4	การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้	90		16
	4.1 การวัด การวิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน	45	10	5
	4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้	45	25	11
5	บุคลากร	85		19
	5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	40	25	10
	5.2 ความผูกพันของบุคลากร	45	20	9
6	การปฏิบัติการ	85		17
	6.1 กระบวนการทำงาน	40	20	8
	6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	45	20	9
คะแนนรวม (หมวด 1-6)		550		126
7	ผลลัพธ์	450		78
	7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ	120	20	24
	7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	80	20	16
	7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	80	15	12
	7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	80	10	8
	7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาดและกลยุทธ์	90	20	18
คะแนนรวม (หมวด 1-7)		1,000		204

คะแนนรวมของคณะ/มหาวิทยาลัยในหมวดกระบวนการ (หมวด 1-6) ได้.....126.....คะแนน

คะแนนรวมของคณะ/มหาวิทยาลัยในหมวดผลลัพธ์ (หมวด 7) ได้.....78.....คะแนน

ส่วนที่ 4 วิธีการให้คะแนนในแต่ละหัวข้อ

ลำดับการให้คะแนนในแต่ละหัวข้อ มีดังนี้

1. พิจารณาแนวทางการให้คะแนน

2. เลือกช่วงคะแนนใด (เช่น 30–45% 50–65% หรือ 70–85%) ที่สามารถอธิบาย “ระดับความสำเร็จของสถาบันได้ใกล้เคียงที่สุด” ดังที่รายงานไว้ในคำตอบในหัวข้อนั้น

การเลือกช่วงคะแนนให้พิจารณาจากภาพรวมของปัจจัยทั้ง 4 ของการประเมินกระบวนการ (ADLI) หรือปัจจัยการประเมินทั้ง 4 ของผลลัพธ์ (LeTCI) ช่วงคะแนนที่จะเป็นช่วงคะแนนที่สะท้อน การตอบรายงานในภาพรวมได้ดีที่สุด โดยไม่เป็นการนับจำนวนคะแนนที่ให้หรือการเฉลี่ยผลของ การตรวจประเมินที่ละปัจจัย และที่สำคัญคือ จะไม่ใช้ปัจจัยหนึ่งปัจจัยใดเป็น “ตัวกัน (Gate)” การขยับไปยังช่วงคะแนนที่สูงขึ้น

ช่วงคะแนนที่ให้ ไม่จำเป็นต้องสมบูรณ์แบบ (perfect fit) เพราะใช้อธิบายระดับพัฒนาการ ของสถาบันที่ใกล้เคียงที่สุด ซึ่งอาจมีความต่างในบางปัจจัยที่ใช้พิจารณาในการตรวจประเมินในหมวด 1-6 (ADLI) หรือในหมวด 7 (LeTCI) ก็ได้

ขั้นตอนต่อไปให้อ่านช่วงคะแนนถัดไปที่สูงขึ้นหรือต่ำลงมา การตัดสินใจให้คะแนน (เช่น 35% หรือ 40%) ภายในช่วงคะแนนที่เลือกไว้ ต้องประเมินว่าภาพรวมของคำตอบในหัวข้อนั้น ๆ ใกล้เคียง กับเนื้อหาที่อธิบายในช่วงคะแนนที่สูงขึ้นไปหรือต่ำลงมาเพียงใด

แนวทางการประเมินหมวด 1 - 6	
90% , 95% หรือ 100 %	A: ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้ออย่างครบถ้วน D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึงโดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใด ๆ L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง การแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดี ขึ้น การประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศและการสร้างนวัตกรรม ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นเครื่องมือในระดับสถาบันที่ใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผล I: มีแนวทางการบูรณาการอย่างดีกับความจำ เป็นที่สถาบันต้องทำ /มีทั้งในปัจจุบันและอนาคตตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
70%,75%,80% หรือ 85%	A: ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานส่วนใหญ่ L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และปรากฏหลักฐานการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสถาบันโดยแสดงการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น การประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศและแสดงตัวอย่างการสร้างนวัตกรรม I: มีแนวทางที่บูรณาการกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำ/มี ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ

แนวทางการประเมินหมวด 1 - 6	
50% , 55%,60% หรือ 65%	A: ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน L: มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง สถาบันแสดงการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นและแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศได้ถูกนำไปใช้บางเรื่อง ทั้งมีตัวอย่างการสร้างนวัตกรรม เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการหลัก I: แนวทางมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความจำ เป็นโดยรวมที่สถาบันต้องทำ/มีตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
30% , 35%,40% หรือ 45%	A: ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น L: ปรากฏหลักฐานว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ I: แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความจำ เป็นพื้นฐานที่สถาบันต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
10% , 15%,20% หรือ 25%	A: ปรากฏหลักฐานการเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ D: การนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ อยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงานซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุผลที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อนั้น L: ปรากฏหลักฐานการเริ่มเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้น ๆ I: มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา
0% หรือ 5%	A: ไม่ปรากฏแนวทางอย่างเป็นระบบ มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน D: ไม่มีหรือแทบไม่ปรากฏหลักฐานการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ L: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา I: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ

แนวทางการประเมินหมวด 7	
90% , 95% หรือ 100 %	Le: มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีเลิศ ตอบสนองต่อคำถามของหัวข้อย่อยอย่างครบถ้วน T: มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญทุกเรื่อง ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน C: แสดงถึงความเป็นผู้นำ ในวงการและเป็นผู้ นำสำหรับการเทียบเคียงในหลายด้าน I: มีการรายงานผลการดำเนินการและการคาดการณ์ผลการดำเนินการของสถาบันที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น บุคลากร ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญ
70%,75%,80% หรือ 85%	Le: มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศ ตอบสนองต่อคำถามย่อยของหัวข้อ T: มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญส่วนใหญ่ ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน C: แนวโน้มและผลการดำเนินการในปัจจุบันส่วนใหญ่หรือหลายเรื่อง มีการเทียบเคียงกับคู่เทียบและ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม มีผลการดำเนินการที่ดีมากในเชิงเปรียบเทียบ รวมทั้งผลการดำเนินการที่แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการ I: มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่
50% , 55%,60% หรือ 65%	Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ T: แสดงถึงแนวโน้มที่ดีในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน C: ผลการดำเนินการในปัจจุบันบางเรื่อง มีการเทียบเคียงกับคู่เทียบและ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม และมีผลการดำเนินการที่ดีในเชิงเปรียบเทียบ I: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน ที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นบุคลากรตลาดและกระบวนการที่สำคัญ
30% , 35%,40% หรือ 45%	Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี C: เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
10% , 15%,20% หรือ 25%	Le: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญ ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ C: แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
0% หรือ 5%	Le: ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้ T: ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือข้อมูลที่แสดงส่วนใหญ่มีแนวโน้มในทางลบ C: ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน

ส่วนที่ 5 เอกสารที่แนบ

- 1.กำหนดการตรวจประเมินฯ
- 2.คำสั่งแต่งตั้ง
- 3.ภาพประกอบการตรวจประเมินฯ