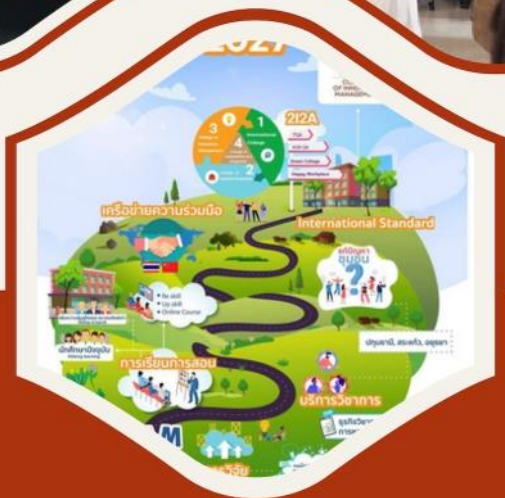




มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์


รายงานผลการตรวจประเมิน Feedback Report ประจำปีการศึกษา 2564

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
วันที่ 25 สิงหาคม 2565



ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX

รายนามวิทยาลัยกรรมการตรวจประเมิน

1..........ประธานกรรมการ

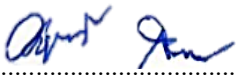
(อาจารย์สุนันทา คเชชนะนนท์)

สังกัด สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

2..........กรรมการ

(ดร.อาภากร สุปัญญา)


สังกัด สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

3..........กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คมกฤษ แสงเงิน)

สังกัด คณะเทคโนโลยีการเกษตร

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

4..........กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์ปิ่นรัตน์ วงศ์พัฒนานิภาส)

สังกัด คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

สารบัญ

1. บทสรุปผู้บริหารและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme).....	1
Key Theme – Process Items.....	1
Key Theme – Result Items.....	2
2. รายละเอียดของจุดเด่นและโอกาสในการพัฒนา.....	4
หมวดที่ 1 การนำองค์กร.....	4
หมวดที่ 2 กลยุทธ์.....	8
หมวดที่ 3 ลูกค้า.....	12
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้.....	15
หมวดที่ 5 บุคลากร.....	19
หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ.....	23
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์.....	28
3. ตารางสรุปผลการประเมิน.....	33
4. ข้อเสนอแนะ.....	34
ภาคผนวก.....	35
1. Key Factors.....	35
2. แนวทางการประเมิน.....	40
3. Score Band Descriptor.....	43

1. บทสรุปผู้บริหารและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)

Key Theme – Process Items

ก. จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดีในส่วนกระบวนการดำเนินงานขององค์กร

1) ผู้นำระดับสูงของวิทยาลัยได้แสดงให้เห็นถึงการนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ โดยกำหนดและทบทวนวิสัยทัศน์ของวิทยาลัย เป็นประจำทุกปี และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงทีมบริหาร และในปี 2565 ได้ทบทวนวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับพันธกิจตามทิศทาง 2I2A (Innovation, Internationalization, Applied Hospitality and Adaptability and Integration) มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมผ่าน CIM Leadership และช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายไปสู่บุคลากร ผู้ส่งมอบ พันธมิตรและผู้ให้ความร่วมมือ ซึ่งอาจสนับสนุนให้ผู้นำสามารถขึ้นนำการดำเนินกิจกรรมและการตัดสินใจขององค์กรให้บรรลุพันธกิจต่าง ๆ ได้

2) วิทยาลัยเริ่มแสดงให้เห็นการมีแนวทางเพื่อการออกแบบกระบวนการที่สำคัญต่อพันธกิจ เช่น การจัดการศึกษา โดยระบุวิธีการเพื่อจัดทำข้อกำหนดของการออกแบบ ใช้ CSM SIPOC Model ในการออกแบบหลักสูตร แสดงวิธีการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ โดยเจ้าของกระบวนการนำไปสื่อสารจัดฝึกอบรมบุคลากร ติดตามดูการดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดและตัวชี้วัดที่เป็น Leading/ Lagging indicator แนวทางดังกล่าวอาจช่วยให้วิทยาลัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการจัดการศึกษา

ข. โอกาสพัฒนาที่สำคัญ หรือประเด็นที่สมควรพิจารณาทบทวนในส่วนกระบวนการดำเนินงาน

1) วิทยาลัยมีโอกาสรื้อปรับวิธีและแนวทางในการทำงานที่สำคัญอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล เช่น การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลรวมทั้งพัฒนาสารสนเทศเพื่อการวางแผนกลยุทธ์ การตัดสินใจว่ากระบวนการที่สำคัญใดจะดำเนินการโดยบุคลากรขององค์กรและกระบวนการใดดำเนินการโดยผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ การจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่สำคัญ การรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ได้ การสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ การสร้างและการจัดการความรู้ การจัดระบบการทำงานและการบริหารบุคลากร การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินการที่ดี และบุคลากรมีความผูกพัน การจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการรวมทั้งการจัดการด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ กระบวนการที่เป็นระบบอาจมีส่วนช่วยให้วิทยาลัยดำเนินการได้บรรลุเป้าหมาย และมีแนวทางในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นได้

2) วิทยาลัยมีโอกาสในการปรับปรุงความครอบคลุมและทั่วถึงของการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น การพิจารณาปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จและความจำเป็นในอนาคตในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ อย่างทั่วถึงรวมทั้งการประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน การเลือกตัววัดผลการดำเนินงานโดยรวมและตัววัดผลการปฏิบัติงานประจำวันรวมทั้งการติดตามตัววัดเหล่านี้ การจัดการสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานให้สนับสนุนการดำเนินการของวิทยาลัย

การจัดการความสัมพันธ์และสร้างความผูกพันกับบุคลากรเพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี การจัดการกระบวนการทำงานที่สำคัญตามพันธกิจที่นอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอน การจัดการการดำเนินงานที่จำเป็นต่อความสำเร็จและการเติบโตของวิทยาลัย การมีความครอบคลุมและครบถ้วนในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานประจำวันและการดำเนินการตามกลยุทธ์ อาจทำให้องค์กรขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาในทุกส่วนงาน และมีความพร้อมต่อการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ

3) วิทยาลัยมีโอกาสในการปรับปรุงให้แนวทางการดำเนินงานสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับความต้องการขององค์กรที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร รวมถึงการใช้ตัววัด สารสนเทศ และระบบการปรับปรุงที่จะช่วยเสริมซึ่งกันและกันในระหว่างกระบวนการ เช่น การวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่คำนึงถึงการตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และใช้โอกาสจากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ การสร้างนวัตกรรมจากโอกาสเชิงกลยุทธ์ด้วยการประเมินความเสี่ยงของผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน การใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ เป็นส่วนหนึ่งของข้อมูลนำเข้าในการวางแผนกลยุทธ์ และจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้า การจัดการขีดความสามารถและอัตรากำลังให้สอดคล้องกับความต้องการตามพันธกิจและแผนปฏิบัติการ เป็นต้น ความสอดคล้องของการดำเนินการเหล่านี้อาจสนับสนุนให้ผลการดำเนินการขององค์กรมีการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเนื่องกันเป็นหนึ่งเดียวอย่างสมบูรณ์ ส่งเสริมการบรรลุเป้าหมายของวิทยาลัยและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

Key Theme – Result Items

ค. จุดเด่นในหมวดผลลัพธ์ที่มีความสอดคล้องและมีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของวิทยาลัย

1) วิทยาลัยแสดงผลลัพธ์บางรายการที่เป็นไปตามเป้าหมายหรือดีกว่า ประกอบด้วย **ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่ตอบสนองต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น** เช่น การจัดทำหลักสูตรที่พัฒนาหรือปรับปรุงเพื่อตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นระดับปริญญาบัตร และหลักสูตรระยะสั้น ผลงานเชิงประจักษ์ของนศ จำนวนนวัตกรรมหรือผลงานบริการวิชาการที่สร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการฯ นำไปใช้ประโยชน์ด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและการศึกษา **ผลลัพธ์ด้านลูกค้า** เช่น ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการวิจัยที่มีต่อวิทยาลัย (เอกชน, รัฐบาล) ความผูกพันของนักศึกษา ศิษย์เก่า และผู้รับบริการที่มีต่อวิทยาลัย **ผลลัพธ์ด้านบุคลากร** เช่น จำนวนอาจารย์ที่มีวุฒิปริญญาเอก ความผูกพันของบุคลากรต่อวิทยาลัย บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามพันธกิจ และผู้บริหารที่ได้รับการอบรมหรือพัฒนาศักยภาพ **ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร** เช่น บุคลากรที่ได้รับการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ของวิทยาลัย การรับรู้ของบุคลากร ผู้เรียน และลูกค้าที่มีต่อค่านิยมองค์กร ความพึงพอใจต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร

ง. โอกาสพัฒนาที่สำคัญ หรือประเด็นที่สมควรพิจารณาทบทวนในส่วนผลลัพธ์ที่มีความสอดคล้อง และมีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของวิทยาลัย

1) ผลลัพธ์ที่วิทยาลัยรายงานมีน้อยและหลายรายการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย หรือ มีแนวโน้มที่ไม่ดี ซึ่งอาจแสดงถึงอุปสรรคต่อการดำเนินการให้บรรลุพันธกิจ ประกอบด้วย ผลลัพธ์ด้านผู้เรียน เช่น อัตราการสำเร็จการศึกษาในระยะเวลาที่กำหนดไม่เป็นไปตามเป้าหมายอย่างต่อเนื่องและมีแนวโน้มที่ไม่ดี อัตราการทำงานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี ของบัณฑิตป ตรี ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น เช่น ความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อหลักสูตรและการจัดการเรียน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่ออาจารย์ผู้สอน ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อทรัพยากรสนับสนุนการเรียนการสอนของวิทยาลัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของวิทยาลัย ผลลัพธ์ด้านบุคลากร เช่น จำนวนอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ ไม่เป็นไปตามเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง บุคลากรสายสนับสนุนที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน อัตราการลาออกของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร เช่น ผลการติดตาม ตรวจสอบประเมินผลงานของวิทยาลัย อธิการบดี และคณบดี ผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน มีระดับที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เช่น จำนวนงบประมาณเงินรายได้ของวิทยาลัย ผลการดำเนินการด้านการตลาด มีระดับที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เช่น ผู้สมัครเข้าศึกษาที่ตัดสินใจลงทะเบียนกับมหาวิทยาลัยต่อผู้สมัครทั้งหมด ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ เช่น จำนวนตัวบ่งชี้เป้าประสงค์ตามแผนกลยุทธ์ที่บรรลุตามเป้าหมาย

2) วิทยาลัยไม่ได้แสดงผลลัพธ์หลายรายการที่มีความสำคัญ ซึ่งมีความจำเป็นต่อการติดตามผลการดำเนินงานและหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข ประกอบด้วย ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ำกลุ่มอื่น เช่น ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่ตอบสนองต่อผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการทำงานที่สำคัญ ผลลัพธ์ด้านลูกค้ำ เช่น สารสนเทศจากการรับฟังลูกค้ำตามที่ระบุไว้จากการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำ ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ๆ รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการสืบค้นสารสนเทศและการรับการสนับสนุนจากวิทยาลัย ผลลัพธ์ด้านบุคลากร อัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากรที่มีอยู่จริงเทียบกับเป้าหมายตามแผน ผลลัพธ์ที่แสดงถึงความปลอดภัย สุขภาวะ และความสะดวกในการเข้าถึงพื้นที่ทำงาน ผลการพัฒนาบุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการและชำนาญการ ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร เช่น ผลลัพธ์ของการสื่อสารที่ทำให้เกิดความผูกพัน ผลลัพธ์การดำเนินการด้านจริยธรรม ผลการประเมินด้านการเงินจากหน่วยงานภายในและภายนอก ผลลัพธ์ที่เกิดจากกิจกรรมที่เข้าไปช่วยเหลือชุมชน ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน เช่น ต้นทุนการดำเนินการเทียบกับงบประมาณ ค่าใช้จ่ายต่อหัวของผู้เรียน ผลลัพธ์ด้านการเงินที่แสดงถึงสภาพคล่อง ผลการดำเนินการด้านการตลาด เช่น ผลของการเปิดหลักสูตรใหม่ จำนวนนักศึกษาที่เข้าเรียนในหลักสูตรตามเป้าหมาย เป็นต้น

2. รายละเอียดของจุดเด่นและโอกาสในการพัฒนา

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง Overall score =....20....% Band.....2.....

จุดแข็ง

1.1 ก(1) วิสัยทัศน์และค่านิยม

ผู้นำระดับสูง (SL) คือ คณบดี รองคณบดี และประธานหลักสูตร กำหนดและทบทวนวิสัยทัศน์ทุกปี และทุกครั้งเมื่อเปลี่ยนทีมบริหาร และครั้งล่าสุดทบทวนในปี 2565 ได้ทบทวนวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับพันธกิจ ตามทิศทาง 2I2A (Innovation, Internationalization, Applied Hospitality and Adaptability and Integration) (รูป1.1-1) การกำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ใช้ข้อมูลที่หลากหลาย เช่น เป้าหมาย พันธกิจ ความคาดหวัง ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อมูลจากการวิเคราะห์สถานภาพปัจจุบันของ วิทยาลัย นโยบายสภามหาวิทยาลัย และผลการดำเนินงาน รวมทั้งข้อมูลปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อ องค์กร และสรุปประเด็นและข้อความของวิสัยทัศน์ร่วมกับบุคลากรโดยการทำ workshop จากนั้นจึง ทบทวนความเหมาะสมและสรุปเป็นวิสัยทัศน์ ซึ่งผู้บริหารกำหนดโดยใช้ทฤษฎี SMART (ภาพที่ 1.1ก-3) และ กำหนดตัวชี้วัดวิสัยทัศน์ มีการถ่ายทอด MVV สู่การปฏิบัติตาม CIM Leadership (ภาพที่ 1.1ก-1) และ ช่องทางการสื่อสารสู่บุคลากร และผู้ส่งมอบ พันธมิตรและผู้ให้ความร่วมมือตามตาราง 1.1ข-1

1.1 ก(2) การส่งเสริมการพฤติกรรมปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

ผู้บริหารส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม โดยนำหลักธรรมาภิบาล การ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) มาใช้ผ่านการประกาศ นโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน จัดให้มีคู่มือการประเมิน ITA และกรอบแนวทาง มี รายงานผลการประเมิน ITA รวมทั้งมีการกำหนดนโยบายการปฏิบัติตามกฎหมายที่ระบุไว้ในตาราง OP1 ก-7

1.1 ข การสื่อสาร

ผู้บริหารกำหนดช่องทางการสื่อสารและเนื้อหาที่ต้องการสื่อสาร กลุ่มบุคลากร ลูกค้ำ ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือผ่านช่องทางการสื่อสารตามตารางที่ 1.1ข-1 โดยช่องทางการสื่อสารค่านิยม วิสัยทัศน์ พันธกิจ ได้เริ่มมีการปรับปรุงโดยใช้ผลการประเมินต่าง ๆ เช่น ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการ ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ การรับรู้ของบุคลากร ผู้เรียน และลูกค้ำที่มีต่อค่านิยมองค์กร เป็นต้น และได้มีการเพิ่มช่อง ทางการสื่อสารผ่าน social media

โอกาสในการพัฒนา

1.1 ก(2) การส่งเสริมพฤติกรรมที่ถูกต้องกฎหมายและมีจริยธรรม

วิทยาลัยโดยผู้บริหารมีโอกาสดำเนินการปรับปรุงแนวทางการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม เช่น ระบุวิธีการแสดงถึงความมุ่งมั่นอย่างชัดเจนโดยผู้บริหาร ต่อการปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในส่วนต่าง ๆ การดำเนินการด้วยตนเองของผู้บริหารในประเด็นเหล่านี้ อาจส่งเสริมให้บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเห็นแบบอย่างที่ดีและปฏิบัติตามได้

1.1 ข การสื่อสาร

ไม่ชัดเจนว่าผู้บริหารของวิทยาลัยมีปฏิบัติด้วยตนเองอย่างไรในการสื่อสารประเด็นที่มีความสำคัญ เช่น การตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญ การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ นอกจากนี้ไม่พบว่าได้มีการประเมินถึงประสิทธิผลของการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพัน (Engage) เช่น นอกเหนือจากการรับทราบเรื่องที่เกี่ยวข้องออกไป บุคลากร หรือ ผู้รับสาร เข้าใจ เห็นด้วยและมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามประเด็นของการสื่อสารหรือไม่ การประเมินผลในส่วนนี้อาจทำให้วิทยาลัยมั่นใจได้ว่าการสื่อสารที่ดำเนินการส่งผลกระทบต่อความผูกพัน และความเต็มใจในการปฏิบัติตามของกลุ่มเป้าหมาย

1.1 ค. พันธกิจและผลการดำเนินการสถาบัน

1.1 ค.(1) การสร้างสถานะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

วิทยาลัยโดยผู้บริหารมีโอกาสในการปรับปรุงการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคตให้มีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น เช่น การส่งเสริมความเข้าใจต่อบทบาทของบุคลากรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กร การกำหนดทิศทาง เป้าหมาย กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อรองรับโอกาสและความท้าทายต่าง ๆ ทั้งที่เผชิญอยู่ในปัจจุบันและอนาคตโดยคำนึงถึงความเสี่ยงและความสามารถในการยอมรับความเสี่ยง การกำหนดแนวทางการสืบทอดตำแหน่ง และการดำเนินการโดยผู้บริหารเองที่มีส่วนร่วมในการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง การทำให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการโดยมอบหมายการตัดสินใจและความรับผิดชอบไปยังส่วนงานต่าง ๆ การดำเนินการเหล่านี้ อาจช่วยส่งเสริมให้วิทยาลัยบรรลุพันธกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต

1.1 ค(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง

ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่มีประสิทธิผลที่ผู้บริหารดำเนินการในการทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจ การดำเนินการที่วิทยาลัยกล่าวถึงตามตารางที่ 1.1-5 เป็นการติดตาม/ทบทวนตามรอบเวลาของการรายงานผลการปฏิบัติงาน ยังไม่ได้แสดงถึงการปฏิบัติโดยผู้บริหารในการสื่อสารเป้าหมายและผลการดำเนินการที่คาดหวังต่อบุคลากร การติดตามความก้าวหน้าของผลการดำเนินการเหล่านั้นที่นอกเหนือจากการรายงานผลการปฏิบัติงานตามรอบเวลา การติดตามการปรับปรุงแก้ไขเมื่อพบว่าผลการดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย หรือ มีสิ่งผิดปกติ การดำเนินการเหล่านี้โดยผู้บริหารอาจสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการตอบแทนสังคม Overall score = ...20....% Band.....2.....

จุดแข็ง

1.2 ก(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

วิทยาลัยเริ่มแสดงให้เห็นถึงการกำกับดูแลองค์กรอย่างมีความรับผิดชอบ เช่น ใช้หลักธรรมาภิบาลของการบริหารจัดการที่ดี 10 ประการ เป็นแนวทางในการปฏิบัติและกำกับดูแลให้หน่วยงานในทุกระดับดำเนินการ พัฒนาช่องทางการรับเรื่องเรียนผ่านระบบออนไลน์ในเว็บไซต์ของวิทยาลัย อำนวยความสะดวกให้กับผู้ร้องเรียนโดยสามารถสอบถามซักถามข้อมูลผ่านช่องทางแชทหน้าเว็บไซต์ของวิทยาลัย มีหน่วยงานตรวจสอบภายในที่เป็นหน่วยงานของ มรวอ.ร่วมกับรองบริหารวิทยาลัยเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบ ตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลการเงินและบัญชี ผลการดำเนินงาน

1.2 ก(2) การประเมินผลการดำเนินงาน

วิทยาลัยประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหาร โดยคณบดีรับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากอธิการบดี และรายงานผลการปฏิบัติงานในพันธกิจตามข้อตกลงการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ระดับมหาวิทยาลัยที่ได้ทำการตกลงไว้ ผู้บริหารอื่น ๆ เช่น รองคณบดี ประธานหลักสูตร รับการประเมินจากวิทยาลัยกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูงที่มีคณบดีเป็นประธาน ผลการประเมินผู้บริหารนำไปใช้ในการปรับเงินเดือน และการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะเฉพาะ โดยมีแนวทางการประเมินความถี่ และการนำผลการประเมินไปใช้ตามตาราง 1.2-2

1.2ข(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

วิทยาลัยเริ่มแสดงให้เห็นถึงการดำเนินการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์เป็นไปอย่างมีจริยธรรม เช่น มีนโยบายส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามจรรยาบรรณของบุคลากร ตามข้อบังคับสภาโดย มีแผนงาน/กิจกรรมส่งเสริมจรรยาบรรณบุคลากร อาทิเช่นกิจกรรมการให้ความรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณสำหรับคณาจารย์และบุคลากร ส่งเสริมความประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมภายใต้โครงสร้างระบบการกำกับดูแลทั่วทั้งองค์กร โดยมีการประเมินปีละ 2 ครั้ง

1.2ค(2) การสนับสนุนชุมชน

วิทยาลัยรับนโยบายจากที่ประชุมอธิการบดีมหาวิทยาลัยซึ่งกำหนดพื้นที่ให้วิทยาลัยรับผิดชอบพื้นที่ในเขตจังหวัดปทุมธานี สระแก้ว และอยุธยา มีการสำรวจพื้นที่เพื่อให้ทราบความต้องการและความคาดหวังของชุมชนและนำมาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีรวมทั้งจัดสรรงบประมาณ และมีการจัดกิจกรรมดำเนินงานร่วมกับชุมชนตามภาพที่ 1.2-1

โอกาสในการพัฒนา

1.2 ข(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับการรับรองคุณภาพ

ไม่ชัดเจนถึงการดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในปัจจุบันและอนาคต ของวิทยาลัย เช่น ไม่ได้ระบุวิธีการที่ SL ใช้เพื่อควบคุมการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ ข้อมูลตามตารางที่ 1.2 ข-1 เป็นแนวทางการปฏิบัติแต่ไม่พบว่าทำอะไรให้มั่นใจว่าปฏิบัติการในทุกด้านเป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และไม่พบว่าวิทยาลัย มีการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงกฎระเบียบ ข้อบังคับที่อาจมีในอนาคต ไม่พบการแสดงให้เห็นถึงวิธีการจัดการความเสี่ยงที่วิเคราะห์ได้ 4 ประเด็นคือ 1. นักศึกษาขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย 2. กฎ ระเบียบข้อบังคับไม่เอื้อต่อการวิจัย 3. กฎ ระเบียบข้อบังคับไม่เอื้อต่อการดำเนินงาน 4. พนักงานไม่ใส่ใจในการต่อสัญญาเข้าสู่ระยะที่ 1 รวมทั้งไม่ชัดเจนว่าการประเมินความเสี่ยงของคกก. บริหารความเสี่ยงครอบคลุมประเด็นที่เป็นความกังวลของชุมชนต่อหลักสูตรการศึกษา การวิจัย และการบริการ ตัวอย่างเช่น ผลกระทบที่อาจเกิดกิจกรรมของวิทยาลัย จากผลการวิจัย หรือ จากการให้บริการวิชาการ เป็นต้น การดำเนินการเหล่านี้ยังเป็นระบบอาจช่วยให้วิทยาลัยมั่นใจในการดำเนินการที่สอดคล้องกับกฎระเบียบข้อบังคับ และแสดงถึงการให้ความสำคัญแก่สังคมชุมชน

1.2 ข(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

วิทยาลัยมีโอกาสในการปรับปรุงการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจในการปฏิสัมพันธ์อย่างมีจริยธรรม เช่น การระบุแนวทางการดำเนินการอย่างมีจริยธรรมในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน สื่อสารแนวทางดังกล่าวให้เป็นที่รับทราบทั้งกับบุคลากรของวิทยาลัยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ส่งเสริมการนำแนวทางไปปฏิบัติโดยกำหนดเกณฑ์การติดตามประเมินผลที่เป็นไปในเชิงรุก เป็นต้น การดำเนินการอย่างเป็นระบบอาจช่วยให้วิทยาลัยมั่นใจว่าการดำเนินงานตามพันธกิจเป็นไปอย่างมีจริยธรรมอย่างครบถ้วน

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ Overall score =20.....% Band.....2.....

จุดแข็ง

2.1 ก(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ 12 ขั้นตอน ตาม CIM Strategic Model (ภาพที่ 2.1) เช่น การทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านมา การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก การนำเครื่องมือมาช่วยในการวิเคราะห์ศักยภาพองค์กรและเพื่อนำสู่การกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ เช่น Scenario foresight, SOAR การพิจารณาแผนยุทธศาสตร์ที่เกี่วข้อง จัดทำแผนกลยุทธ์ระยะสั้น และระยะยาว การประเมินความเสี่ยง การวางระบบในการติดตามผลโดยการจัดทำ CIM Dashboard เป็นต้น การดำเนินการดังกล่าวเอื้อต่อจัดทำแผนกลยุทธ์ที่ตอบสนองความท้าทายที่สำคัญ

โอกาสในการพัฒนา

2.1 ก(2) นวัตกรรม

วิทยาลัยมีโอกาสในการปรับปรุงให้กระบวนการจัดทำกลยุทธ์กระตุ้นและทำให้เกิดนวัตกรรม เช่น การกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์โดยประเมินความเสี่ยงโดยพิจารณาผลได้ผลเสียอย่างรอบด้านซึ่งหมายถึงการประเมินผลที่จะได้หากโครงการประสบความสำเร็จและผลที่จะเสียหากล้มเหลวแล้วจึงเลือกโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่เหมาะสมที่จะเสี่ยงลงทุนดำเนินการ ซึ่งหากวิทยาลัยมีการดำเนินการดังกล่าวเพื่อประกอบการตัดสินใจก็อาจส่งผลให้วิทยาลัยจัดการทรัพยากรที่จะสนับสนุนการดำเนินการตามโอกาสเชิงกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มโอกาสที่จะทำให้เกิดนวัตกรรมหากประสบความสำเร็จ

2.1 ก(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

วิทยาลัยมีโอกาสในการปรับปรุงการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลรวมทั้งพัฒนาสารสนเทศเพื่อการวางแผนกลยุทธ์ให้มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ ซึ่งอาจช่วยให้ผลลัพธ์แผนกลยุทธ์ที่กำหนดมีประสิทธิภาพในการนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย เช่น การระบุข้อมูลที่สำคัญ วิธีการรวบรวมข้อมูลดังกล่าว และการวิเคราะห์ข้อมูลเหล่านั้นให้ชัดเจน ซึ่งข้อมูลแต่ละประเภทอาจต้องใช้วิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ที่แตกต่างกัน และบูรณาการข้อมูลเหล่านี้เพื่อเป็นข้อมูลป้อนเข้าในขั้นตอนของการวางแผนเชิงกลยุทธ์

2.1 ก(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก

ไม่พบวิธีการที่วิทยาลัยใช้เพื่อตัดสินใจว่ากระบวนการสำคัญใดจะทำเอง และกระบวนการใดจะดำเนินการโดยผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือ เช่น จากระบบงานและสมรรถนะหลักตามตารางที่ 2.1ก(3)-4 ไม่พบว่าใช้เกณฑ์ใดในการระบุระบบงานสนับสนุน (จ้างเหมา) การมีวิธีการที่เป็นระบบเพื่อตัดสินใจดำเนินการของกระบวนการดังกล่าวอาจส่งผลให้วิทยาลัย บริหารจัดการทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขัน

2.1 ข (1,2) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์/การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

วิทยาลัยไม่ได้แสดงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่เป็นผลลัพธ์จากกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ในปี 2564 ซึ่งต้องพิจารณาการกำหนดแผนงานถัดจากปี 2564 เป็นต้นไป การขาดแผนกลยุทธ์ และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์สำหรับอนาคตอาจเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานให้มีความต่อเนื่องและอาจส่งผลต่อการบรรลุเป้าประสงค์ที่สำคัญของวิทยาลัย นอกจากนี้ไม่ชัดเจนว่าแผนกลยุทธ์ระดับผลิตภัณฑ์ของวิทยาลัยมีความสัมพันธ์อย่างไรกับการกำหนดแผนกลยุทธ์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่วิทยาลัยได้ระบุไว้

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ Overall score =15.....% Band.....2.....

จุดแข็ง

-ไม่มี-

โอกาสในการพัฒนา

2.2 ก(1) แผนปฏิบัติการ

ไม่พบแผนปฏิบัติการที่สำคัญของวิทยาลัย ทำให้ไม่ชัดเจนว่าแผนปฏิบัติการจะสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ กลยุทธ์ และเป้าหมายขององค์กรหรือไม่

2.2 ก(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้

วิทยาลัยมีโอกาสนในการปรับปรุงการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติโดยทบทวนความชัดเจนและมีประสิทธิผลของการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะส่งผลต่อการจัดทำแผนปฏิบัติการและตัวชี้วัดต่างๆให้มีประสิทธิผล และสามารถนำเข้าสู่กระบวนการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ทั้งนี้เนื่องจากวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่วิทยาลัยรายงานมีลักษณะเป็นตัวชี้วัดซึ่งไม่สะท้อนถึงเป้าหมายของกลยุทธ์ จึงอาจเป็นอุปสรรคต่อการจัดทำตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นระยะยาว และตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติการที่จะนำไปถ่ายทอด รวมทั้งอาจส่งผลต่อการดำเนินการต่าง ๆ ให้บรรลุผล

2.2 ก(3) การจัดสรรทรัพยากร

วิทยาลัยมีโอกาสนในการปรับปรุงการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ พร้อมใช้เพื่อสนับสนุนความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ เช่น ทบทวนค่าใช้จ่ายและทรัพยากรอื่น ๆ ของแผนปฏิบัติการ และจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับแผนฯ ที่ประเมินแล้วว่ามีความสำคัญต่อวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ กลยุทธ์ และหาแหล่งทุนสนับสนุนในกรณีที่ต้องดำเนินการตามแผนฯ ที่จำเป็นแต่มีทรัพยากรไม่เพียงพอ การดำเนินการอย่างเป็นระบบอาจช่วยให้วิทยาลัยมั่นใจได้ว่าแผนปฏิบัติการจะประสบความสำเร็จและสนับสนุนวิสัยทัศน์

2.2 ก(4) แผนด้านบุคลากร

ไม่พบแผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ จากข้อมูลของวิทยาลัยที่กล่าวถึงการกำหนดแผนด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไม่ชัดเจนว่ามีวิธีการอย่างไรในการใช้เครื่องมือ HRD&HRM ที่เน้นด้าน competency ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์เพื่อให้แผนด้านบุคลากรสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ การมีแนวทางในการจัดทำแผนด้านบุคลากรอาจสนับสนุนการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการให้บรรลุเป้าหมายได้

2.2 ก(5,6) ตัววัดผลการดำเนินงาน

ไม่ชัดเจนว่าตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่วิทยาลัยแสดงตามตารางที่ 2.2ก(5)-1 เป็นตัววัดที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ รวมทั้งไม่ชัดเจนว่าผลิตภัณฑ์ที่ระบุตามตารางมีความสัมพันธ์อย่างไรกับแผนปฏิบัติการของวิทยาลัย และไม่พบการแสดงค่าคาดการณ์ของผลการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการ การแสดงตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ รวมทั้งค่าคาดการณ์อย่างชัดเจนอาจส่งผลให้วิทยาลัยสามารถติดตามและวิเคราะห์การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการเพื่อการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

วิทยาลัยไม่ได้แสดงให้เห็นถึงวิธีที่มีประสิทธิภาพเพื่อปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการในกรณีสถานการณ์บังคับ เช่น จะทำอย่างไรที่จะทำให้วิทยาลัยรับรู้ถึงสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานตามแผนปฏิบัติการเดิม และเมื่อรับรู้แล้วจะดำเนินการอย่างไรเพื่อทบทวนและพิจารณาสิ่งที่ต้องดำเนินการเพื่อตอบสนอง ซึ่งหากต้องปรับเปลี่ยนแผนก็ต้องผ่านกระบวนการเพื่อปรับเปลี่ยน อนุมัติการปรับเปลี่ยน รวมทั้งสื่อสารไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำแผนใหม่ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว การมีวิธีการที่เป็นระบบเพื่อให้ทราบถึงความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนแผนฯ และการมีกระบวนการเพื่อการปรับเปลี่ยนและสื่อสารแผนใหม่ อาจส่งผลให้วิทยาลัยมีความคล่องตัวในการดำเนินงานและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ดี

หมวดที่ 3 ลูกค้ำ

3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ Overall score =15.....% Band...2.....

จุดแข็ง

3.1 ก การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

3.1 ก(1,2) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน/ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี

วิทยาลัยเริ่มแสดงถึงการให้ความสำคัญกับการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบันและอนาคตโดยแสดงวิธีการสื่อสารและการรับฟังด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่น แบบสอบถาม Focus group ทั้ง online, offline

โอกาสในการพัฒนา

3.1 ก(1,2) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน/ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี

วิทยาลัยมีโอกาสในการปรับปรุงวิธีการรับฟังความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ำให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เช่น ระบุวิธีการรับฟังอย่างชัดเจนในการรับฟังปัญหา ความคิดเห็นและข้อร้องเรียน ซึ่งระบุช่องทางแต่ไม่ชัดเจนว่ามีวิธีรับฟังอย่างไร นอกจากนี้วิทยาลัยอาจพิจารณากระบวนการในการจัดการข้อมูลที่ได้จากการรับฟังเพื่อให้ได้สารสนเทศที่น่าไปใช้ได้ การมีวิธีการที่อย่างชัดเจนอาจทำให้วิทยาลัยได้สารสนเทศที่สำคัญเพื่อให้เห็นแนวทางในการตอบสนองผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและซึ่งจะส่งผลดีต่อผลการดำเนินงานของวิทยาลัย

3.1 ข(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและกลุ่มลูกค้ำอื่น

วิทยาลัยมีโอกาสในการปรับปรุงวิธีการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และส่วนตลาดให้มีประสิทธิภาพ เช่น ใช้ข้อมูล/สารสนเทศจากการรับฟังผู้เรียน และกลุ่มลูกค้ำมาวิเคราะห์และทบทวนเพื่อกำหนดกลุ่มและส่วนตลาด ซึ่งอาจพิจารณากำหนดข้อมูลที่ต้องการ ช่องทางและวิธีการรับฟังจากผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ๆ ผู้รับผิดชอบในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงกำหนดเวลาที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล การมีวิธีการที่เป็นระบบโดยใช้สารสนเทศจากการรับฟัง อาจทำให้วิทยาลัยเล็งเห็นถึงหลักสูตรใหม่ บริการใหม่ และส่วนตลาดใหม่ รวมทั้งกำหนดกลุ่มผู้เรียนและตลาดอื่น ๆ ที่มีความสำคัญในอนาคตได้

3.1 ข(2) การจัดการศึกษา และบริการฯ

ไม่พบว่าวิทยาลัยมีวิธีการอย่างไรในการจัดการศึกษา วิจัย และบริการ เช่น การรับฟังข้อมูลและใช้สารสนเทศจากการรับฟังผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการด้านหลักสูตร การวิจัย และการบริการ และวิธีการที่จะนำสารสนเทศเหล่านี้ไปใช้ในการกำหนดคุณลักษณะที่สำคัญของการจัดการศึกษา และบริการต่าง ๆ ของวิทยาลัย ที่จะตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวัง วิธีการที่เป็นระบบในการใช้สารสนเทศจากผู้เรียนและลูกค้ำในประเด็นเหล่านี้ อาจส่งผลให้วิทยาลัยสามารถกำหนดรูปแบบของการดำเนินการตามพันธกิจที่ตั้งใจผู้เรียน และลูกค้ำ และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้

3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ Overall score =20.....% Band.....2.....

จุดแข็ง

3.2 ก(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

วิทยาลัยแสดงให้เห็นถึงการเริ่มมีวิธีการในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและขอรับการสนับสนุนจากองค์กร เช่น การจัดระบบอำนวยความสะดวกกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา ระบบการให้คำปรึกษาทางวิชาการ จัดทำฐานข้อมูลวิจัย นำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสาร เป็นต้น ซึ่งมีส่วนช่วยให้เกิดความสะดวกในการเรียนรู้ในหลักสูตรและการใช้บริการของมหาวิทยาลัย

3.2 ข(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน

วิทยาลัยแสดงวิธีการการค้นหาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ความผูกพันผู้เรียนและลูกค้ำอื่นโดยจำแนกวิธีการตามกลุ่มของผู้เรียนและลูกค้ำ เช่น กลุ่มผู้เรียนจะค้นหาผ่านการประชุมกลุ่มย่อย (Focus group) การทำแบบสอบถามออนไลน์ ปีละ 2 ครั้ง กลุ่มลูกค้ำบริการวิจัยค้นหาผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกและการจัดกิจกรรมพบปะปีละ 1 ครั้ง กลุ่มบริการวิชาการจะใช้การประเมิน การสัมภาษณ์และการประชุมกลุ่มย่อย เป็นต้น การกระทำดังกล่าวอาจเอื้อให้วิทยาลัยสามารถรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อใช้ประโยชน์ในการสร้างความผูกพันหรือปรับปรุงบริการเพื่อนำมาตอบสนองความต้องการ

โอกาสในการพัฒนา

3.2 ก(1) การจัดการความสัมพันธ์

วิทยาลัยมีโอกาสในการปรับปรุงวิธีสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำให้มีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น โดยระบุวิธีการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ กำหนดเวลา และเป้าหมายของการสร้างความสัมพันธ์อย่างชัดเจนสำหรับผู้เรียนและลูกค้ำแต่ละกลุ่ม รวมทั้งประเมินผลการสร้างและจัดการความสัมพันธ์ การดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำอย่างมีประสิทธิภาพ อาจช่วยให้วิทยาลัยมีโอกาสนในการได้ผู้เรียนและลูกค้ำเพิ่มขึ้น และส่งเสริมการสร้างชื่อเสียงให้กับมหาวิทยาลัยตามวิสัยทัศน์

3.2 ก(3) การจัดการข้อร้องเรียน

วิธีการจัดการข้อร้องเรียนของวิทยาลัยตามภาพ 3.2ก(3)-1 ไม่แสดงถึงกระบวนการที่มีประสิทธิภาพจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนที่วิทยาลัยระบุไว้ ไม่พบว่างานนิติกรและงานเลขานุการบริการที่รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ไม่พบการกลั่นกรองประเด็นการร้องเรียนประเมินความสำคัญเร่งด่วน กำหนดระยะเวลาที่จะดำเนินการกับข้อร้องเรียนได้แล้วเสร็จและตอบกลับผู้ร้องเรียน รวมถึงการติดตามผล การบันทึก และการนำเสนอรายงานต่อผู้บริหารการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ อาจทำให้วิทยาลัยสามารถเรียกคืนความเชื่อมั่นของ

ผู้เรียนและลูกค้า เสริมสร้างความผูกพัน และได้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์เพื่อการปรับปรุงการดำเนินการให้ตอบสนองผู้เรียนและลูกค้าได้ดีขึ้น

3.2 ค การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด

ไม่พบว่าวิทยาลัยมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากเสียงของลูกค้าและตลาด ซึ่งอาจต้องประกอบด้วยการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเสียงจากลูกค้าเพื่อให้ได้สารสนเทศที่จะนำไปใช้เพื่อประกอบการทบทวนผลการดำเนินการโดยรวมของวิทยาลัย และสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติการของวิทยาลัย การมีแนวทางที่เป็นระบบอาจช่วยให้วิทยาลัยตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้ดีขึ้น

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ Overall score = ...10....% Band...2

จุดแข็ง

-ไม่มี-

โอกาสในการพัฒนา

4.1ก(1) ตัววัดผลการดำเนินงาน

ไม่ชัดเจนว่าวิทยาลัยใช้วิธีการอย่างไรในการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวัน และการดำเนินการโดยรวมของวิทยาลัย เช่น ไม่ชัดเจนถึงวิธีการเลือกตัวชี้วัดจากแผนกลยุทธ์ และตัวชี้วัดจากการปฏิบัติงานประจำวัน ไม่ชัดเจนว่าใช้เกณฑ์ SMART อย่างไรเพื่อเลือกตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการ ไม่ชัดเจนว่าจะติดตามตัวชี้วัดต่างๆอย่างไร การระบุวิธีการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมอย่างชัดเจน อาจมีส่วนช่วยให้วิทยาลัยดำเนินการได้บรรลุตามพันธกิจและเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์

4.1ก(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

วิทยาลัยมีโอกาสในการปรับปรุงวิธีการเลือกและใช้ข้อมูล สารสนเทศเชิงเปรียบเทียบเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจริง จากการเลือกคู่เทียบที่วิทยาลัยใช้เกณฑ์จากบริบทที่สามารถเทียบเคียงกันได้อาจไม่มีประสิทธิผลที่จะสนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์ของวิทยาลัย การเลือกคู่เทียบ ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบโดยคำนึงถึงเป้าประสงค์ของวิทยาลัย อาจช่วยให้วิทยาลัยใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านั้นเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานได้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

4.1ก(3) ความคล่องตัวของการวัดผล

ไม่พบว่าวิทยาลัยมีการดำเนินการอย่างไรให้มั่นใจได้ว่าระบบการวัดผลการดำเนินการสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือที่ไม่คาดคิดและให้ข้อมูลที่ทันเวลา ไม่พบการประเมินหรือทำให้ทราบถึงความใช้ได้และหรือความเหมาะสมของตัวชี้วัด ความถี่ของการวัดผล วิธีการรวบรวมข้อมูลของตัวชี้วัด ที่อาจต้องการปรับเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป การมีระบบการวัดผลที่มีความไวต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆจะช่วยให้วิทยาลัยสามารถปรับปรุงความสามารถในการดำเนินการและการแข่งขันได้

4.1 ข การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

วิธีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานของวิทยาลัย ยังไม่แสดงถึงประสิทธิผล เช่น การปรับปรุงผลการดำเนินงานของพันธกิจทั้ง 3 ด้านที่วิทยาลัยรายงาน ไม่ระบุวิธีการปรับปรุงโดยค้นหาสาเหตุของปัญหาและแก้ไขที่สาเหตุ การวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุอาจต้องหาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลของผลการ

ดำเนินการ และจำเป็นต้องใช้ข้อมูลทุกประเภท เป็นต้น การมีวิธีการที่เป็นระบบเพื่อทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของวิทยาลัย อาจช่วยให้วิทยาลัยแก้ไขปัญหาและปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและสามารถบริหารทรัพยากรที่ต้องใช้เพื่อการปรับปรุงอย่างเหมาะสม

4.1 ค(1) ผลการดำเนินการในอนาคต

ไม่ชัดเจนว่าวิทยาลัยมีวิธีการอย่างไรในการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต การคาดการณ์ที่วิทยาลัยรายงาน เช่น การคาดการณ์ทักษะที่จำเป็นด้านการผลิตบัณฑิต เป็นการคาดการณ์เหตุการณ์ในอนาคตไม่ใช่การคาดการณ์ผลการดำเนินงาน ในการคาดการณ์ผลการดำเนินการอาจต้องใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ ข้อมูลเปรียบเทียบ และอื่น ๆ เพื่อการคาดการณ์และทำให้เห็นความแตกต่างระหว่างค่าคาดการณ์และค่าเป้าหมายซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้อง การมีวิธีการคาดการณ์ผลการดำเนินการที่มีประสิทธิผลจึงอาจช่วยให้วิทยาลัยพัฒนาขีดความสามารถในการดำเนินการได้อย่างเป็นระบบ

4.1 ค(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

ไม่พบว่าวิทยาลัยใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการอย่างไรเพื่อจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม เช่น ไม่ชัดเจนถึงวิธีการทำ Performance Review และไม่พบว่าจะนำผลการทำ Performance review ไปดำเนินการต่ออย่างไร เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ตัวอย่างของนวัตกรรมที่วิทยาลัยกล่าวถึง เช่น การพัฒนาระบบการสร้างสื่อการเรียนการสอน Online ด้วย Infographic และระบบ VRU MOOCs ไม่ชัดเจนว่าเป็นผลมาจากการทบทวนผลการดำเนินการอย่างไร การนำผลการทบทวนผลการดำเนินการมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพอาจช่วยเพิ่มโอกาสในการสร้างนวัตกรรมขององค์กรอย่างเป็นระบบ

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ Overall score = ...15..% Band.....2.....

จุดแข็ง

4.2ก (2) ความพร้อมใช้

วิทยาลัยเริ่มมีการดำเนินการเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้ เช่น ใช้ระบบ IT, Hardware/ Software ที่มีมาตรฐาน มีการรักษาความปลอดภัยโดยกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล นอกจากนี้ มีกระบวนการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศจัดสรรงบประมาณและจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมทั้งวัดความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เป็นต้น

โอกาสในการพัฒนา

4.2ก (1) คุณภาพ

วิทยาลัยมีโอกาสในการปรับปรุงการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมีคุณภาพ เช่น การกำหนดรายการข้อมูลและสารสนเทศสำคัญที่ต้องใช้ซึ่งรวมถึงสารสนเทศที่ใช้เพื่อติดตามความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานของวิทยาลัย และการปฏิบัติงานประจำวัน กำหนดวิธีการทวนสอบและทำให้มั่นใจถึงคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศที่เหล่านั้น ตั้งแต่การป้อนเข้าข้อมูลตั้งต้น การประมวลผล การส่งต่อข้อมูลหรือสารสนเทศที่ประมวลผลแล้วไปยังผู้ใช้ นอกจากนี้วิทยาลัยอาจต้องพิจารณาวิธีการเพื่อให้ข้อมูลที่จำเป็นไปถึงผู้ที่จำเป็นต้องใช้ข้อมูลนั้นๆทันเวลา การดำเนินการในเรื่องเหล่านี้ย่อมมีประสิทธิภาพอาจสนับสนุนให้วิทยาลัยมีสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานที่มีคุณภาพเพื่อการตัดสินใจ และอาจมีส่วนช่วยให้วิทยาลัยดำเนินการได้ตามพันธกิจและเป้าประสงค์

4.2 ข(1) การจัดการความรู้

วิทยาลัยอาจพิจารณาปรับปรุงการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ จากข้อมูลที่วิทยาลัยรายงานมีลักษณะเป็นหัวข้อของการปฏิบัติตามแนวทางของ KM แต่ไม่ได้ระบุวิธีทำ เช่น ทำอย่างไรเพื่อกำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นของพันธกิจต่าง ๆ มีวิธีการอย่างไรในการค้นหา เก็บรวบรวมความรู้ มอบหมายให้หน่วยงานใดหรือใครเป็นผู้ดำเนินการจัดการความรู้ เป็นต้น การจัดการความรู้อย่างเป็นระบบอาจสนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และส่งเสริมวิทยาลัยในการสร้างนวัตกรรมตามเป้าประสงค์

4.2ข (2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

ไม่ชัดเจนว่าวิทยาลัยมีวิธีการอย่างไรเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ เช่น ไม่พบว่าใช้วิธีการอย่างไรในการพิจารณาจากผลลัพธ์ที่มีการตรวจสอบความถูกต้องแล้วว่าดีจากรางวัลและการประเมินผลภายในและภายนอกเพื่อระบุวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศซึ่งองค์กรจะนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นอกจากนี้แม้ว่าวิทยาลัยจะมีบุคลากรที่ได้รับการยอมรับในความสามารถในด้านการสอน การจัดทำสื่อการสอน แต่ไม่พบว่าวิทยาลัยได้

จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องเหล่านี้อย่างไรภายในวิทยาลัยเอง การมีวิธีการที่เป็นระบบอาจส่งเสริมการจัดการความรู้ของวิทยาลัยให้ขับเคลื่อนการเรียนรู้ระดับองค์กร และส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม

4.2ข (3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน

ไม่พบวิธีการที่วิทยาลัยดำเนินการเพื่อให้มีการใช้ความรู้และทรัพยากรเพื่อให้นักเรียนรู้อิงลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติงานของวิทยาลัย เช่น การสนับสนุนให้นำองค์ความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม แหล่งความรู้ที่จัดเก็บไว้ เป็นต้น มาใช้ในงานประจำวัน แก้ปัญหา และมุ่งเน้นการสร้างองค์ความรู้และแบ่งปันความรู้ การดำเนินการเหล่านี้อาจช่วยสนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ซึ่งจะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

หมวดที่ 5 บุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร Overall score =15.....% Band...2.....

จุดแข็ง

5.1ก(2,3) บุคลากรใหม่/การเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

วิทยาลัยมีวิธีการเพื่อสรรหา และดูแลบุคลากรใหม่ โดยหลักสูตรเป็นผู้กำหนดเกณฑ์คุณสมบัติและรับผิดชอบการดูแลบุคลากรใหม่ในการรับบุคลากรใหม่ให้ผู้บริหารหรือ กบ. มีส่วนในการคัดเลือก และการสอบคัดเลือกให้มีการปฏิบัติงานจริง มีกระบวนการดูแลบุคลากรใหม่โดยจัดให้มีการปฐมนิเทศ มีระบบพี่เลี้ยง ระบบการเรียนรู้ และฝึกอบรม

5.1ก(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

วิทยาลัยแสดงการเตรียมการเพื่อรองรับกรณีที่ต้องลดอัตรากำลัง เช่น การปรับแผนบริหารทรัพยากรบุคคลร่วมกัน ปรับจำนวนการจ้างบุคลากรสายวิชาการเป็นการเชิญบรรยายเป็นครั้งหรือรายวิชา ปรับเปลี่ยนการจัดสรรอัตรากำลังเป็นการรวมศูนย์ระหว่างหลักสูตรให้ใช้บุคลากรร่วมกัน

5.1ข(1) สภาวะแวดล้อมของการทำงาน

วิทยาลัยจัดให้มีการดำเนินการเพื่อสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะ และมีความปลอดภัย เช่น มีระบบการคัดกรอง COVID-19 โดยแจกชุดตรวจ ATK ให้บุคลากรทุกวันจันทร์ ติดตั้งกล่องวงจรปิดบริเวณสำนักงาน ห้องพักอาจารย์ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ เป็นต้น

5.1ข(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

วิทยาลัยสนับสนุนบุคลากรโดยจัดให้มีสิทธิสวัสดิการยืดหยุ่นที่บุคลากรสามารถเลือกได้จากหมวดหมู่ที่วิทยาลัยกำหนดให้ เช่น ค่ายานพาหนะ ค่าทันตกรรมค่าที่พักอาศัย ค่าอาหาร เป็นต้น ตามความต้องการโดยสามารถเบิกได้ 6,000 บาทต่อปี สิทธิสวัสดิการประกันสุขภาพที่ครอบคลุมการรักษาพยาบาลโดยบุคลากรสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลได้ครั้งละไม่เกิน 1,500 บาท

โอกาสในการพัฒนา

5.1 ก(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลัง

ไม่ชัดเจนถึงวิธีการของวิทยาลัยในการประเมินความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง เช่น รองคณบดีฝ่ายบริหารคำนวณกรอบอัตรากำลังหลังจากได้แผนกลยุทธ์ในเดือนมิถุนายน ไม่พบว่าการคำนวณกรอบอัตรากำลังดังกล่าวพิจารณาความจำเป็นด้านอัตรากำลังของแผนปฏิบัติการอย่างไร และได้คำนึงถึงอัตรากำลังปัจจุบัน และการดำเนินงานประจำวันอย่างไร นอกจากนี้วิทยาลัย โดยรองคณบดีฝ่ายบริหารจัดการจัดทำแผนพัฒนาขีดความสามารถแยกตามกลุ่มบุคลากรในเดือนพฤษภาคม ซึ่งเป็นการแยกการประเมินขีดความสามารถ และการประเมินอัตรากำลังในช่วงเวลาที่ต่างกัน อาจส่งผลให้แผนการรับบุคลากร

ใหม่และแผนการพัฒนาบุคลากรเดิมไม่สอดคล้องกัน อันอาจเป็นอุปสรรคต่อการจัดการด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลังให้มีประสิทธิผล

5.1 ก (4) การทำงานให้บรรลุผล

ไม่ชัดเจนว่าวิทยาลัยมีวิธีการอย่างไรในการจัดระบบการทำงานและการบริหารบุคลากร ในโครงสร้างของวิทยาลัย ที่ประกอบด้วยผู้บริหาร ประธานหลักสูตร คณะกรรมการบริหารวิทยาลัย คณะกรรมการวิชาการ วิทยาลัย มีการจัดสรรหน้าที่การปฏิบัติงานอย่างไร เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการจะบรรลุผล การแสดงถึงวิธีการจัดระบบงานและบริหารบุคลากรอย่างชัดเจน อาจช่วยวิทยาลัยให้บรรลุพันธกิจและการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ได้วางแผนไว้

5.1 ข(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน

วิทยาลัยมีโอกาสในการปรับปรุงการดำเนินการเพื่อสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะ ความมั่นคง และความสะดวกในการเข้าทำงาน เช่น การสำรวจพื้นที่ของการปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างกันของวิทยาลัย ในพื้นที่อาคารสำนักงาน และห้องปฏิบัติการ ซึ่งอาจต้องมีการดำเนินการที่แตกต่างกัน เช่น สำหรับอาคารสำนักงานอาจดูแลในเรื่องของการยศาสตร์ ความเพียงพอของแสงสว่างในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จำเป็น ความสะดวกในการเข้าถึงพื้นที่การทำงานสำหรับบุคลากรทุกกลุ่ม และสำหรับห้องปฏิบัติการ อาจต้องพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมที่ต้องควบคุม การป้องกันการเข้า-ออกของบุคคลภายนอก การจัดการตามมาตรฐานของห้องปฏิบัติการ เป็นต้น การดำเนินการเหล่านี้อาจช่วยให้วิทยาลัยมั่นใจได้ถึงการจัดการด้านสุขภาวะซึ่งอาจช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีผลการดำเนินการที่ดี

5.2 ความผูกพันของบุคลากร Overall score = ...15.....% Band.....2

จุดแข็ง

5.2 ก(2) การประเมินความผูกพัน

วิทยาลัยโดยผู้บริหารและ กบ ประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันแยกตามกลุ่มบุคลากร การประเมินมีการปรับวิธีการจากการใช้กระดาษเป็นการสำรวจโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และทำการสำรวจในช่วงเดือน พ.ค. แทนเดือน ม.ค ในปี 2562

5.2 ค(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

วิทยาลัยมีการจัดการผลการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่มีผลการดำเนินงานที่ดี เช่น นำกลยุทธ์และโครงการที่กำหนดจากวิสัยทัศน์และพันธกิจ มาถ่ายทอดสู่หลักสูตรและรายบุคคล จัดทำคำร้องของการปฏิบัติงานสู่ข้อตกลงการปฏิบัติงานรายบุคคล และกำหนด OKRs รายบุคคลที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ และใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน และนำผลการประเมินไปใช้ในการให้รางวัล เช่น ขึ้นเงินเดือน การให้ความดีความชอบ การคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพสูง (Talent People) การให้รางวัลและยกย่องชมเชย มีการปรับการคัดเลือกผู้ประเมินจากหัวหน้างานและสลับหมุนเวียนกัน

โอกาสในการพัฒนา

5.2 ก(1) ความผูกพันของบุคลากร

ไม่ชัดเจนว่าวิทยาลัยมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร เช่น ไม่พบวิธีการที่ใช้เพื่อออกแบบเครื่องมือสำรวจที่จะทำให้มั่นใจได้ว่า จะทำให้ได้ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน นอกจากนี้ไม่ชัดเจนว่านำเครื่องมือ Gullup Q12 มาใช้อย่างไร การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรด้วยวิธีการที่มีประสิทธิผลอาจส่งผลให้วิทยาลัย ได้รับทราบประเด็นที่มีความสำคัญต่อความผูกพันของบุคลากรได้ดีขึ้น และนำไปใช้ต่อเพื่อเสริมสร้างความผูกพัน

5.2 ข วัฒนธรรมองค์กร

ไม่พบว่าวิทยาลัยมีวิธีการอย่างไรเพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินการที่ดี และบุคลากรมีความผูกพัน เช่น ไม่พบข้อมูลที่แสดงถึงวิธีการสื่อสาร 2 ทางกับบุคลากร รวมทั้งประเด็นที่จะสื่อสาร และกำหนดการที่จะสื่อสาร การมีวิธีการในการสื่อสารในลักษณะ 2 ทาง โดยกำหนดเรื่องที่จะสื่อสารให้สนับสนุนวิสัยทัศน์และค่านิยม อาจช่วยเพิ่มความผูกพันของบุคลากร และส่งผลต่อผลการดำเนินงานที่ดีได้

5.2 ค(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

ไม่ชัดเจนว่าวิทยาลัยมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรและความจำเป็นของวิทยาลัย เช่น จากข้อมูลของวิทยาลัย กล่าวถึงการทำแผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับการจัดกลุ่มสมรรถนะ 3 ระดับ คือ สมรรถนะพื้นฐาน สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ และสมรรถนะเชิงลึก ไม่พบการใช้ข้อมูลจากผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน ข้อมูลความต้องการด้านขีดความสามารถของบุคลากรจากแผนกลยุทธ์หรือแผนปฏิบัติการ ความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรมาใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร การดำเนินการเหล่านี้อาจทำให้แผนพัฒนาบุคลากรของวิทยาลัยมีประสิทธิผลที่จะตอบสนองความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและความต้องการของบุคลากร

5.2 ค(3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

ไม่ชัดเจนถึงวิธีที่วิทยาลัยดำเนินการเพื่อประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และพัฒนา เช่น ในการประเมินผลตามตัวชี้วัด 3 ระดับ ใครเป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินการจะมีวิธีการอย่างไรเพื่อประเมินผล และทำอย่างไรเพื่อให้ผลการประเมินเชื่อมโยงกับผลผลิตภาพ การมีวิธีการที่เป็นระบบอาจทำให้วิทยาลัยสามารถปรับปรุงระบบการเรียนรู้และพัฒนาให้สนับสนุนผลการดำเนินงานที่ดี

5.2 ค(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

ไม่พบวิธีการที่วิทยาลัยดำเนินการเพื่อจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากร รวมทั้งการพัฒนาผู้นำ เช่น ไม่ได้กล่าวถึงวิธีการที่จะส่งเสริมบุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งวิชาการ หรือตำแหน่งผู้ชำนาญการในระดับต่าง ๆ ไม่พบวิธีการเพื่อคัดเลือกและพัฒนาบุคลากรที่มีศักยภาพสูงเพื่อเตรียมการสำหรับการเป็นผู้นำในอนาคต การมีวิธีการที่เป็นระบบอาจทำให้บุคลากรเกิดความเชื่อมั่นต่อความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ส่งผลต่อความผูกพันและประสิทธิผลที่ดีของการปฏิบัติงาน

หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน Overall score =35.....% Band.....3.....

จุดแข็ง

6.1 ก(1,2) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย บริการและตอบสนองต่อพันธกิจอื่นๆและกระบวนการ/กระบวนการทำงานที่สำคัญ

วิทยาลัยจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ รวมทั้งกระบวนการบริหารในขั้นตอนที่ 2 ของกระบวนการ CIM Program, Service, and Process Design ตามรูป 6.1-1 โดย SL และเจ้าของกระบวนการระดับต่าง ๆ รวบรวมข้อมูลปัจจัยป้อนเข้า เช่น ปัจจัยนำเข้า 3 พันธกิจและกระบวนการปัจจัยเฉพาะด้านการผลิตบัณฑิต ปัจจัยเฉพาะด้านวิจัย และปัจจัยเฉพาะด้านบริการวิชาการ จัดทำเป็นข้อกำหนดของกระบวนการ 3 ระดับคือ Core process 3 กระบวนการ Support process 4 กระบวนการ และ Management process 4 กระบวนการตามรูป 6.1-2 และ ตาราง 6.1 SL

6.1 ก(3) แนวคิดในการออกแบบ

วิทยาลัยใช้ CSM SIPOC Model ในการออกแบบหลักสูตรและกระบวนการทำงานที่สำคัญในขั้นตอนที่ 4 ตามรูป 6.1-1 รวมทั้งจัดให้มีการทบทวนกระบวนการทำงานที่สำคัญที่มีอยู่เดิมเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด นอกจากนี้วิทยาลัยได้เริ่มมีการใช้วิธีการและเครื่องมือสำหรับการออกแบบในพันธกิจหลัก เช่น พันธกิจผลิตบัณฑิต มีการทำ MOU กับสถานประกอบการภายนอกเพื่อออกแบบหลักสูตรร่วมกัน การวิจัยใช้เครื่องมือ BCG เป็นหลักเกณฑ์ประกอบในการส่งของงบประมาณ งานบริการวิชาการจัดให้มีโครงการ Startups เพื่อทดสอบไอเดียในตลาดจริง เป็นต้น

6.1 ข(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ/การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย บริการและตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ

วิทยาลัยมีวิธีการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติในขั้นตอนที่ 6-8 ตามรูป 6.1-1 โดยเจ้าของกระบวนการนำไปสื่อสาร จัดฝึกอบรมบุคลากร ติดตามดูการดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดและตัวชี้วัดที่เป็น Leading/ Lagging indicator ตามตาราง 6.1

6.1 ข(2) กระบวนการสนับสนุน

วิทยาลัยกำหนดกระบวนการสนับสนุนโดยพิจารณาจากกระบวนการที่ไม่ได้ส่งมอบหลักสูตร/บริการให้ลูกค้าและทำให้เกิดรายได้โดยตรง แต่สามารถส่งเสริมประสิทธิภาพและเพิ่มประสิทธิผลของกระบวนการหลักทั้ง 3 พันธกิจ และกำหนดกระบวนการบริหารซึ่งเป็นกระบวนการที่ดูแลและจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพ วิทยาลัยกำหนดกระบวนการสนับสนุน 4 กระบวนการและกระบวนการบริหาร 4 กระบวนการตามรูปที่ 6.1-2 กระบวนการเหล่านี้ออกแบบด้วยกระบวนการตามรูปที่

6.1-1 แสดงตัวชี้วัดกระบวนการตามตารางที่ 1 และใช้ CSM SIPOC เป็นเครื่องมือเพื่อให้การปฏิบัติงานประจำวันเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

6.1 ค การจัดการเครือข่ายอุปทาน

วิทยาลัยจัดการเครือข่ายอุปทานตามรูปที่ 6.1-4 โดยแบ่งเป็นกลุ่มคู่ความร่วมมือ และผู้ส่งมอบ มีการคัดเลือกตามข้อกำหนด จากนั้นกลุ่มคู่ความร่วมมือด้านการศึกษาทำสัญญา MOU ปฏิบัติการสอนร่วมกัน ติดตามกระบวนการเรียนการสอน เยี่ยมเยือนสถาบันในต่างประเทศ จัดกิจกรรมสัมมนาการเรียนการสอน ในระดับวิทยาลัย และสาขาวิชา ทบทวนประสิทธิภาพและให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อการปรับปรุง สำหรับผู้ส่งมอบ วัสดุครุภัณฑ์ หรือ เครื่องมือ กำหนดให้ผู้ส่งมอบทำคู่มือการใช้งาน อบรมการใช้งาน ทำรายงานการใช้งานวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับ

โอกาสในการพัฒนา

6.1 ก(1,2) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย บริการและตอบสนองต่อพันธกิจอื่นๆและกระบวนการ/กระบวนการทำงานที่สำคัญ

วิทยาลัยมีโอกาสในการปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ ดังพบว่าข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลักบางกระบวนการยังขาดความครบถ้วนที่จะตอบสนองต่อลูกค้า เช่น กระบวนการออกแบบการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร ข้อกำหนดกระบวนการที่สำคัญไม่กล่าวถึงการตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานหรือผู้ใช้บัณฑิต: กระบวนการรับนักศึกษา ไม่พบข้อกำหนดจำนวนของนักศึกษาตามเป้าหมาย (ตามมคอ2); กระบวนการเกี่ยวกับการวิจัย ไม่พบข้อกำหนดที่เกี่ยวกับความต้องการของผู้ให้ทุนวิจัย กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของโครงการ เป็นต้น นอกจากนี้การจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการสนับสนุนอาจต้องพิจารณาข้อกำหนดภายในของวิทยาลัยเอง รวมทั้งความต้องการของกระบวนการถัดไป การทบทวนการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการให้ครบถ้วนและมีประสิทธิผลอาจสนับสนุนให้กระบวนการของวิทยาลัยส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ และส่งเสริมการดำเนินการตามพันธกิจ

6.1 ข(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย บริการและตอบสนองต่อพันธกิจอื่นๆและกระบวนการ

วิทยาลัยไม่ได้แสดงตัวอย่างของผลการปรับปรุงจากการใช้แนวทาง FAIS Model แต่กล่าวถึงผลงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ได้รับรางวัลหรือเผยแพร่ระดับชาติเพิ่มขึ้น ซึ่งยังไม่สะท้อนถึงผลการปรับปรุงกระบวนการในลักษณะที่ลดความผิดพลาดของกระบวนการหรือความแปรปรวน นอกจากนี้วิทยาลัยไม่ได้กล่าวถึงแนวทางของการปรับปรุงหลักสูตรตามมาตรฐานการศึกษาผ่านการจัดการเรียนการสอนตามมคอ 3 การประเมินผลหลักสูตรตามมคอ 5 และการนำไปสู่การปรับปรุงรายวิชาหรือหลักสูตร การแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ของกระบวนการปรับปรุงอย่างชัดเจนอาจทำให้วิทยาลัยทราบถึงประสิทธิผลของกระบวนการเพื่อปรับปรุงแก้ไขกระบวนการปรับปรุงให้ดีขึ้น

6.1 ค การจัดการเครือข่ายอุปทาน

ไม่ชัดเจนว่าการจัดการเครือข่ายอุปทานของวิทยาลัยครอบคลุมความร่วมมือด้านพันธกิจงานวิจัยและบริการวิชาการ เช่น องค์กรภาครัฐ สถาบันวิจัยต่างประเทศที่มีบทบาทในการยกระดับการวิจัยนวัตกรรม ตลอดจนผู้ส่งมอบวัสดุ ยา สารเคมี ซึ่งอาจต้องการการจัดการและกำกับดูแลในลักษณะที่แตกต่างกันเพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถสนับสนุนวิทยาลัยในการดำเนินงานตามพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ (D)

6.1ง การจัดการนวัตกรรม

ไม่ชัดเจนถึงประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการนวัตกรรมของวิทยาลัย เช่น จากขั้นตอนการจัดการนวัตกรรม 8 ขั้นตอน วิทยาลัยมีการประเมินความเสี่ยงในขั้นตอนที่ 4 อย่างไรเพื่อให้ทราบถึงผลลัพธ์หากโครงการประสบความสำเร็จและผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากล้มเหลวเพื่อประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน รวมทั้งไม่พบว่าวิทยาลัยจะวิธีการอย่างไรเพื่อให้ทราบว่าต้องยุติการสนับสนุนโครงการเพื่อนำทรัพยากรไปสนับสนุนโอกาสอื่นในเวลาที่เหมาะสม และไม่พบการแสดงตัวอย่างของโครงการที่ผ่านการดำเนินการตามกระบวนการและอยู่ในระหว่างการดำเนินโครงการหรือประสบความสำเร็จแล้ว การมีวิธีการที่มีประสิทธิภาพเพื่อจัดการกับโอกาสในการสร้างนวัตกรรม อาจช่วยให้วิทยาลัยบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อการดำเนินโครงการได้อย่างเหมาะสมและนำไปสู่โอกาสที่จะสร้างนวัตกรรมของวิทยาลัย

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ Overall score =20.....% Band.....2.....

จุดแข็ง

6.2 ข ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

วิทยาลัยมีแนวทางรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศที่จัดเก็บในรูปแบบ Electronic file ภายใต้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ E-sarabun ระบบการจัดการชั้นเรียน CMS ระบบการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และอื่นๆ กำหนดขั้นตอนการรักษาความปลอดภัยและระบบปฏิบัติการที่สำคัญให้สามารถเข้าถึงได้ตามสิทธิที่เหมาะสม โดยใช้วิธียืนยันตัวตนหลายระดับ เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่าย VRUONE/VRUONEX กำหนดการตั้งรหัสผ่าน 8 ตัวอักษร ใช้ firewall ปกป้องเว็บไซต์ที่เป็นภัยคุกคาม ตรวจสอบความถูกต้องของ URL เว็บไซต์ก่อนให้ข้อมูลความลับ มีการ Back up ข้อมูลรายวัน

โอกาสในการพัฒนา

6.2 ก ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ไม่ชัดเจนถึงวิธีการของวิทยาลัยเพื่อจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการ เช่น จากการวิเคราะห์ Unit Cost ของหลักสูตร บริการ และกระบวนการตามพันธกิจ วิทยาลัยใช้ CSM SIPOC Model อย่างไรเพื่อปรับกระบวนการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีวิธีการอย่างไรในการลดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ ลดรอบเวลาการทำงาน เพิ่มผลผลิตโดยใช้การบริหารจัดการแบบ Lean Management, มีวิธีการอย่างไรเพื่อควบคุมต้นทุนต่อการผลิตจากการทำ Business plan และ Business model canvas เพื่อลดอัตราการพ่นสภาพ อัตราการคงอยู่ของนักศึกษาลดเวลาเฉลี่ยในการสำเร็จการศึกษา เป็นต้น ทั้งนี้ในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล วิทยาลัยอาจจำเป็นต้องแสดงการใช้ตัววัดต่างๆ เพื่อติดตามการจัดการกระบวนการ วิธีการที่เป็นระบบอาจช่วยให้วิทยาลัยบริหารจัดการต้นทุนการดำเนินงานได้และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

6.2 ข ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

ไม่ชัดเจนว่าวิทยาลัยมีแนวทางดำเนินการอย่างไรเพื่อให้มีการปฏิบัติตามนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Policy) ตามพรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 นโยบายความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (VUR Security and Cybersecurity) พรบ.ว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2560 และแก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งอาจต้องกำหนดวิธีการในทางปฏิบัติให้ชัดเจนนอกเหนือจากการประกาศนโยบาย เนื่องจากวิทยาลัยมีข้อมูลเป็นจำนวนมากที่เป็นข้อมูลอ่อนไหว เช่น ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เรียน ลูกค้า บุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น การดำเนินการอย่างถูกต้องจะทำให้วิทยาลัยมั่นใจได้ถึง การดำเนินงานที่สอดคล้องกับกฎหมาย

6.2 ค(1) การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

ไม่ชัดเจนว่าวิทยาลัยมีการดำเนินการอย่างไรเพื่อให้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการมีความปลอดภัย จากกระบวนการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย 6 ขั้นตอนที่ SL ร่วมกับหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ไม่พบการรายงานผลงานของกระบวนการว่าในพื้นที่ใดมีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในเรื่องใดบ้าง และจะมีการดำเนินการอย่างไรเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากความเสี่ยงนั้น ๆ การดำเนินการอย่างเป็นระบบอาจช่วยให้วิทยาลัยมั่นใจต่อการจัดการด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ลดโอกาสของความสูญเสีย และปฏิบัติงานตามพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 ค(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ

วิทยาลัยไม่ได้แสดงให้เห็นว่ามีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจถึงการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน เช่น จากเหตุการณ์ที่วิทยาลัยระบุว่าเป็นสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่ คือ อุทกภัย อัคคีภัย เหตุการณ์ฉุกเฉินจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล เหตุการณ์โรคระบาด ต่อเนื่อง ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง จะมีการดำเนินการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจได้ว่าในแต่ละเหตุการณ์วิทยาลัยได้ดำเนินการป้องกันเหตุที่จะทำให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานตามพันธกิจ ระบบข้อมูลและสารสนเทศ และทำให้ยังคงปฏิบัติงานที่สำคัญเพื่อส่งมอบการบริการต่างๆได้ การดำเนินการในประเด็นเหล่านี้อย่างรอบด้านอาจช่วยให้วิทยาลัยมั่นใจต่อระบบเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ

Overall score =15.....% Band.....2.....

จุดแข็ง

7.1 ก ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

วิทยาลัยแสดงผลลัพธ์ที่ดีบางรายการด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่ตอบสนองผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ประกอบด้วย ผลลัพธ์ที่เป็นไปตามเป้าหมาย เช่น จำนวนหลักสูตรที่พัฒนาหรือปรับปรุงเพื่อตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นระดับปริญญาบัตร และหลักสูตรระยะสั้น (7.1ก-1), จำนวนผลงานเชิงประจักษ์ของนศ (7.1ก-2) ปริญญาตรี อัตราการลาออกของนักศึกษา (7.1ก-4) ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต (7.1ก-5) จำนวนนวัตกรรมหรือผลงานบริการวิชาการที่สร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการฯ นำไปใช้ประโยชน์ด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและการศึกษา (7.1ก-8) จำนวนชุมชนที่มีศักยภาพในการจัดการตนเอง (7.1ก-9)

7.1 ข(1,2) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ ความปลอดภัยและการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

วิทยาลัยแสดงผลลัพธ์ที่ดีบางรายการในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบด้วยผลลัพธ์ที่มีระดับและแนวโน้มที่ดี เช่น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบเครือข่าย (7.1ข-3)ด้านความปลอดภัยและเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ประกอบด้วย ผลลัพธ์ที่มีระดับดีกว่าเป้าหมาย เช่น จำนวนครั้งในการอบรมด้านความปลอดภัย (7.1ข-7)

7.1 ค ผลลัพธ์ที่ดีด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

วิทยาลัยแสดงผลลัพธ์ที่ดีด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน ประกอบด้วย ผลลัพธ์ที่มีระดับที่ดีต่อเนื่อง เช่น ร้อยละของการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข เป็น 0 ต่อเนื่องทุกปี (7.1ค-1) อัตราการส่งมอบพัสดุตรงเวลา 100% ต่อเนื่องทุกปี (7.1ค-2)

โอกาสในการพัฒนา

7.1 ก ข ค ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ และด้านกระบวนการ

วิทยาลัยไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ และด้านกระบวนการ หลายรายการ เช่น ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่ตอบสนองต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการตามที่ระบุในหมวด 6 ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมความพร้อมฯ เช่น ผลการซ่อม

อพยพหนีไฟ ผลการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน เหตุวิฤตที่ระบุไว้ในหมวด 6.2ค(2) ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน เช่น ผลการดำเนินการตามข้อกำหนดของการปฏิบัติงานของคู่ความร่วมมือ

ผลลัพธ์ที่วิทยาลัยแสดงหลายรายการมีระดับ และ/หรือแนวโน้มที่ไม่ดี เช่น อัตราความสำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด (7.1ก-3), ร้อยละของผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ของอาจารย์ที่สร้างนวัตกรรมสอดคล้องกับการพัฒนาท้องถิ่น ฯ ผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เช่น ร้อยละของบัณฑิตป ตรีที่ มีงานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน เป็นต้น ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการทบทวนกระบวนการที่ เกี่ยวข้องและดำเนินการแก้ไข

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า Overall score =10.....% Band.....2.....

จุดแข็ง

7.2 ก(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

วิทยาลัยแสดงผลลัพธ์ที่ดีด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ประกอบด้วยผลลัพธ์ที่มี ระดับและแนวโน้ม เช่น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการวิจัยที่มีต่อวิทยาลัย (เอกชน, รัฐบาล)

7.2 ก(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ผลลัพธ์ที่ดีด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ ประกอบด้วย ผลลัพธ์ที่มีระดับที่ดี เช่น ค่าเฉลี่ยความผูกพันของนศ ต่อ วนก. ค่าเฉลี่ยความผูกพันของศิษย์เก่าที่มต่อ วนก. ค่าเฉลี่ยความผูกพันของผู้ มารับบริการต่อ วนก (7.2ก -9 -7.2ก-11)

โอกาสในการพัฒนา

7.2 ก(1,2) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

วิทยาลัยไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ซึ่งอาจทำให้วิทยาลัยไม่สามารถติดตาม และปรับปรุงกระบวนการเหล่านั้น เช่น สารสนเทศจากการรับฟังลูกค้าตามที่ระบุไว้ในหมวด 3 ผลลัพธ์ความ พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการสืบค้นสารสนเทศและการรับการ สนับสนุนจากวิทยาลัย ผลลัพธ์ที่แสดงความผูกพันของลูกค้ากลุ่มวิจัย บริการวิชาการ เช่น การใช้บริการซ้ำ ผลการประเมินความผูกพัน เป็นต้น

ผลลัพธ์ที่วิทยาลัยแสดงด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่เป็นโอกาสในการปรับปรุง ของวิทยาลัย ประกอบด้วย ผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง เช่น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ ผู้เรียนที่มีต่อหลักสูตรและการจัดการเรียน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่ออาจารย์ผู้สอน ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อทรัพยากรการสนับสนุนการเรียนการสอนของวิทยาลัย (7.2ก-1 -7.2ก-3), ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของวิทยาลัย (ด้านการศึกษา วิจัย บริการวิชาการ) (7.2ก-5)

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร Overall score =10.....% Band.....2.....

จุดแข็ง

7.3 ก(1) ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

วิทยาลัยแสดงผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่ดี ด้านขีดความสามารถ เช่น ผลลัพธ์ที่มีระดับที่ดีอย่างต่อเนื่อง เช่น ร้อยละของอาจารย์ที่มีวุฒิป เอก (7.3ก-1) ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากร มีระดับที่ดี เช่น ค่าเฉลี่ยความผูกพันของบุคลากรต่อวิทยาลัย (7.3ก-6) ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร มีระดับที่ดี เช่น ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามพันธกิจ และร้อยละของผู้บริหารที่ได้รับการอบรม หรือพัฒนาศักยภาพ (7.3ก-7, 7.3ก-8)

โอกาสในการพัฒนา

7.3 ก (1-4) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

วิทยาลัยไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ซึ่งอาจทำให้วิทยาลัยไม่สามารถติดตาม และปรับปรุงกระบวนการเหล่านั้น เช่น ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง อัตรากำลังปัจจุบันเทียบกับแผน อัตรากำลังสำหรับดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ด้านบรรยากาศในการทำงาน เช่น ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน การเข้าถึงสถานที่ทำงาน การพัฒนาบุคลากร เช่น การพัฒนาบุคลากร สายวิชาการ และสายปฏิบัติการเข้าสู่ตำแหน่งวิชาการ

ผลลัพธ์ที่วิทยาลัยแสดงด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่เป็นโอกาสในการปรับปรุง ด้านขีดความสามารถ ประกอบด้วย ผลลัพธ์ที่มีระดับที่ไม่ดีอย่างต่อเนื่อง เช่น ร้อยละของอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ (7.3ก-2) ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นฯ (7.3ก-3) ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน เช่น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน (7.3ก-4) ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากรมีระดับที่ไม่ดี เช่น อัตรการลาออกของบุคลากร (สายวิชาการและสายสนับสนุน) (7.3ก-5)ดี

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร Overall score =10.....% Band.....2.....

จุดแข็ง

7.4 ก(1-5) ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

วิทยาลัยแสดงผลลัพธ์ที่ดีด้านการนำและกำกับดูแลองค์กร ประกอบด้วย การนำองค์กร ที่มีระดับที่ดี เช่น ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ของวิทยาลัย ค่าเฉลี่ยการรับรู้ของบุคลากร ผู้เรียน และลูกค้าที่มีต่อค่านิยมองค์กร ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร (7.4ก-1-7.4ก-3) การกำกับดูแลองค์กร มีระดับที่ดี เช่น ร้อยละจำนวนความเสี่ยงที่ควบคุมได้ (7.4ก-5) กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ มีระดับที่ดี เช่น จำนวนบุคลากรที่ถูกลงโทษทางวินัย เป็น 0 ต่อเนื่อง (7.4ก-7) ด้านสังคม มีระดับที่ดี เช่น จำนวนโครงการกิจกรรมให้บริการทางวิชาการที่บรรลุค่าเป้าหมาย (7.4ก-5)

โอกาสในการพัฒนา

7.4 ก(1-5) ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

วิทยาลัยไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรหลายรายการ ซึ่งอาจทำให้วิทยาลัยไม่สามารถติดตามและปรับปรุงกระบวนการเหล่านั้น เช่น ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร เช่น ผลลัพธ์ของการสื่อสารที่ทำให้เกิดความผูกพัน (Engage) (คือสื่อสารไปแล้วไม่ใช่แค่ทราบและเข้าใจ จะนำไปปฏิบัติหรือไม่) ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบและการรับรองคุณภาพ, ผลลัพธ์ด้านจริยธรรม เช่น ผลลัพธ์การดำเนินการด้านจริยธรรม ผลการประเมินด้านการเงินจากหน่วยงานภายในและภายนอก ด้านสังคม ผลการเข้าไปให้บริการและสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ (ผลลัพธ์ที่เกิดกับชุมชน การเข้าร่วมกิจกรรมของบุคลากรและผู้นำ การจัดสรรงบประมาณสำหรับกิจกรรมด้านสังคม ฯลฯ)

ผลลัพธ์ที่วิทยาลัยแสดงด้านการนำองค์กรและกำกับดูแลองค์กรที่เป็นโอกาสในการปรับปรุง ด้านการกำกับดูแลองค์กร มีผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เช่น ผลการติดตาม ตรวจสอบประเมินผลงานของวิทยาลัย อธิการบดี และคณบดี กฎหมายกฎระเบียบข้อบังคับและการรับรองคุณภาพ มีระดับที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เช่น คะแนนประเมินการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (7.4ก-6)

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์ Overall score = ...10.....% Band.....2.....

จุดแข็ง

7.5 ก(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน

วิทยาลัยแสดงผลลัพธ์ที่ดีด้านความมั่นคงทางการเงิน เช่น ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน ประกอบด้วย ผลลัพธ์ที่เป็นไปตามเป้าหมาย

โอกาสในการพัฒนา

7.5 ก(1-2 และ ข) ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์

วิทยาลัยไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์ หลายรายการ ซึ่งอาจทำให้วิทยาลัยไม่สามารถติดตามและปรับปรุงกระบวนการเหล่านั้น เช่น ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน เช่น ต้นทุนการดำเนินการเทียบกับงบประมาณ ค่าใช้จ่ายต่อหัวของผู้เรียน ผลลัพธ์ด้านการเงินที่แสดงถึงสภาพคล่อง ผลการดำเนินการด้านการตลาด เช่น ผลของการเปิดหลักสูตรใหม่ จำนวนนักศึกษาที่เข้าเรียนในหลักสูตรตามเป้าหมาย

ผลลัพธ์ที่วิทยาลัยแสดงด้านความมั่นคงทางการเงิน การตลาด และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติที่เป็นโอกาสในการปรับปรุง เช่น ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน มีระดับที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เช่น จำนวนงบประมาณเงินรายได้ของวิทยาลัย (7.5ก-2) ผลการดำเนินการด้านการตลาด มีระดับที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เช่น ร้อยละของผู้สมัครเข้าศึกษาที่ตัดสินใจลงทะเบียนกับมหาวิทยาลัยต่อผู้สมัครทั้งหมด (7.5ก-3) ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เช่น ร้อยละของจำนวนตัวบ่งชี้เป้าประสงค์ตามแผนกลยุทธ์ที่บรรลุตามเป้าหมาย (7.5ข-1) ร้อยละของจำนวนตัวบ่งชี้โครงการตามแผนปฏิบัติการที่บรรลุตามเป้าหมาย (7.5ข-1)

3. ตารางสรุปผลการประเมิน

หัวข้อ	คะแนนรวม ของเกณฑ์	เปอร์เซ็นต์คะแนน 0-100%	คะแนนที่ได้	Band
หมวดที่ 1 การนำองค์กร				
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	70	20	14.00	Band 2
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการตอบสนองสังคม	50	20	10	Band 2
รวมคะแนนหมวด 1	120		24	
หมวดที่ 2 กลยุทธ์				
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	45	20	9	Band 2
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	40	15	6	Band 2
รวมคะแนนหมวด 2	85		15	
หมวดที่ 3 ลูกค้า				
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	40	15	6.00	Band 2
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	45	20	9	Band 2
รวมคะแนนหมวด 3	85		15	
หมวดที่ 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้				
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ	45	10	5	Band 2
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	45	15	7	Band 2
รวมคะแนนหมวด 4	90		12	
หมวดที่ 5 บุคลากร				
5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	40	15	6.00	Band 2
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	45	15	7	Band 2
รวมคะแนนหมวด 5	85		13	
หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ				
6.1 กระบวนการทำงาน	45	35	16	Band 3
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	40	20	8.00	Band 2
รวมคะแนนหมวด 6	85		24	
รวมคะแนนหมวด 1-6	550		103	
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์				
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ	120	15	18.00	Band 2
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	80	10	8.00	Band 2
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	80	10	8.00	Band 2
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	80	10	8.00	Band 2
7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์	90	10	9.00	Band 2
คะแนนรวมหมวด 7	450		51.00	
คะแนนรวมทั้งหมด	1,000		154	

4. ข้อเสนอแนะ

1. การปรับปรุงพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ใช้วงจร PDCA + ตัวชี้วัด หลายกระบวนการ เริ่มมีแนวทางการดำเนินการแต่ยังขาดประสิทธิภาพ ควรใช้ตัวชี้วัด หรือ ผลลัพธ์ของกระบวนการที่เหมาะสม ประกอบกับการปรับปรุงอย่างเป็นระบบจะช่วยให้กระบวนการมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

2. วิทยาลัยควรใช้ข้อมูลและสารสนเทศประกอบการวางแผนเชิงกลยุทธ์ให้ครอบคลุมปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จตามพันธกิจทั้งปัจจุบันและอนาคต วิทยาลัยควรระบุข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นต้องใช้ วิธีการจะหาสารสนเทศนั้น ๆ มาวิธีการวิเคราะห์ (ถ้าจะต้องวิเคราะห์) แล้วนำมาใช้ประกอบการวางแผนเชิงกลยุทธ์ จะใช้เครื่องมืออะไรก็ตามแต่ถนัด แต่ต้องใช้ให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของเครื่องมือ นั้น ๆ

3. ผลลัพธ์จากกระบวนการควรจะได้วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ กับตัวชี้วัดความสำเร็จของ วัตถุประสงค์ วิทยาลัยควรทบทวนดูว่าตอบโจทย์วิสัยทัศน์หรือไม่ และให้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องทำก่อน หลัง ฯลฯ แล้วจึงทำแผนปฏิบัติการ

4. ตัววัดผลการดำเนินการ ควรสะท้อนความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ หรือ กระบวนการ การใช้ จำนวนนับ เช่น มีเท่านี้โครงการ หลายครั้งไม่ตอบโจทย์ ตัวชี้วัดแบบนี้อาจไม่สามารถใช้เพื่อติดตามความสำเร็จของงาน

5. ควรนำผลการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นว่าไม่บรรลุเป้าหมาย ไปสู่การวิเคราะห์หาสาเหตุ บางสาเหตุอาจต้องใช้เวลาในการแก้ไข บางสาเหตุอาจแก้ได้เลย ถ้าแก้ปัญหาได้ที่สาเหตุจะเห็นผลการดำเนินการที่ดีขึ้น ถ้าแก้แล้วไม่ดีขึ้นแสดงว่าแก้ไม่ถูกที่

ภาคผนวก

1. Key Factors

หัวข้อ	ข้อมูล
1. หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ	<p>จัดตั้งเป็นวิทยาลัยในปี พ.ศ.2552 บริหารงานภายใต้ VRU จังหวัดปทุมธานีมีสถานะเทียบเท่าคณะ ทำหน้าที่จัดการเรียนการสอน ผลิตบัณฑิต มหาบัณฑิต และดุษฎีบัณฑิต รวมถึงระดับประกาศนียบัตรหรือวุฒิปัตรด้านนวัตกรรมการจัดการ สร้างและพัฒนาผลงานวิจัย ให้บริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยี</p> <p>ผลิตบัณฑิต</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ด้านการจัดการศึกษา ผ่าน 6 หลักสูตร 8 สาขาวิชา ผ่านการจัดการเรียนการสอนแบบ ABCD (Active Learning, Blended Learning, Design Thinking for Learning Outcomes and Collaborative Learning) แบบ On-site, Online และสหกิจศึกษา 2) ด้านการทำวิจัย งานสร้างสรรค์ และนวัตกรรมหรือสิ่งประดิษฐ์ตอบสนองต่อความต้องการของท้องถิ่น ระดับประเทศและนานาชาติ โดยมีแหล่งทุนภาครัฐและภาคเอกชน 3) ด้านบริการวิชาการเพื่อสังคมแบบให้เปล่า และแบบที่ก่อให้เกิดรายได้
2. วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ ค่านิยมและวัฒนธรรม	<p>วิสัยทัศน์ : เป็นหน่วยงานระดับคณะในการจัดการเรียนการสอนและการวิจัยด้านการบริหารและการบริการวิชาการสำหรับคนทุกช่วงวัยลำดับที่ 1 ของประเทศ บนความร่วมมือของหุ้นส่วนทางสังคม ให้เกิดการพัฒนาย่างสมดุลและยั่งยืน</p> <p>พันธกิจ :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้รอบรู้ทั้งด้านการบริหารและการบริการ มีมาตรฐานทางวิชาการและวิชาชีพ มีสมรรถนะการเป็นผู้ประกอบการ วิศวกรสังคม เพื่อเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม 2. พัฒนาผลงานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของท้องถิ่น ระดับประเทศและนานาชาติ ท้องถิ่นให้เกิดการพัฒนาย่างมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน 3. ประสานความร่วมมือกับหุ้นส่วนทางสังคมทั้งในระดับท้องถิ่น ประเทศ และนานาชาติ สืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อนุรักษ์ และฟื้นฟูมรดกวัฒนธรรม ต่อยอดสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์ 4. มีการบริหารจัดการและให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นเลิศโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อให้เป็นองค์กรแห่งความสุข <p>วัฒนธรรมองค์กร</p> <p>สร้างสรรค์นวัตกรรม นำการพัฒนาสู่ท้องถิ่น</p> <p>ค่านิยม</p>

หัวข้อ	ข้อมูล
	<p>CIM VALAYA</p> <p>C : Creativity เป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ กล้าคิดกล้าทำในสิ่งที่ถูกต้อง</p> <p>I : Integration เป็นผู้สามารถบูรณาการองค์ความรู้ที่หลากหลายศาสตร์และแตกต่างกันได้ทั้งด้านภาษาและวัฒนธรรม</p> <p>M : Morality เป็นผู้มีศีลธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน</p> <p>V : Visionary เป็นผู้รอบรู้</p> <p>A : Activeness ทำงานเชิงรุก ริเริ่มสร้างสรรค์</p> <p>L : Like to learn สนใจใฝ่เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง</p> <p>A : Adaptive ปรับตัวได้ดี พร้อมนำการเปลี่ยนแปลง</p> <p>Y : Yields ผลงานเป็นที่ประจักษ์</p> <p>A : Acceptance and Friendliness เป็นที่ยอมรับในการเป็นกัลยาณมิตร</p>
3. สมรรถนะหลัก	บูรณาการพันธกิจสัมพันธ์เพื่อพัฒนาท้องถิ่น
4. บุคลากร	<p>บุคลากรทั้งหมด 32 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม สายวิชาการ 28 คน ป โท 12 คน ป เอก 16 คน (ตำแหน่งทางวิชาการ ผศ 7 คน อาจารย์ 21 คน) สายสนับสนุน 5 คน ป ตรี (ชำนาญการ 1 คน ปฏิบัติการ 4 คน)</p> <p>ปัจจัยที่ทำให้มุ่งมั่นต่องาน</p> <p>สายวิชาการ ความก้าวหน้า ความต้องการพื้นฐาน การได้รับการสนับสนุนการบริหารองค์กร</p> <p>สายสนับสนุน ความต้องการพื้นฐาน สัมพันธภาพ และการได้รับการสนับสนุนการบริหารองค์กร</p> <p>ข้อกำหนดคุณวุฒิการศึกษา ปัจจัยความผูกพัน และข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยตามตาราง OP 1ก-5</p>
5. สินทรัพย์	<p>อาคารสถานที่แยกเป็น 3 ส่วน</p> <p>ด้านการผลิตบัณฑิต มีพื้นที่บริเวณชั้น 7 และ ชั้น 9 อาคาร 100 ปี สมเด็จพระศรีนครินทร์ เพื่อใช้เป็นห้องเรียน</p> <p>และบางส่วนของอาคารปฏิบัติการด้านธุรกิจบริการที่เป็นห้องปฏิบัติการ</p> <p>ด้านการวิจัย มีบางส่วนของอาคารปฏิบัติการด้านธุรกิจบริการที่จัดสรรพื้นที่วิจัยที่มีที่ตั้งในอาคารต่าง ๆ ประกอบด้วยห้องประชุมและห้องให้คำปรึกษา</p> <p>ด้านการบริการวิชาการ มีบางส่วนของชั้น 4 อาคาร 100 ปี สมเด็จพระศรีนครินทร์ เพื่อใช้เป็นห้องเรียนและ</p> <p>บางส่วนของอาคารปฏิบัติการด้านธุรกิจบริการที่จัดสรรพื้นที่ให้บริการให้บริการวิชาการ</p>
	<p>เทคโนโลยี</p> <p>ด้านการผลิตบัณฑิต ระบบการจัดการชั้นเรียน CMS ระบบ Internet, Intranet</p> <p>ด้านการวิจัย & ด้านการบริการวิชาการ cim.vru.ac.th, CIM Community Data Base</p>

หัวข้อ	ข้อมูล
	อุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล เครื่องถ่ายเอกสาร โพรเจคเตอร์ อุปกรณ์ด้านธุรกิจบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ห้อง Co working space สินทรัพย์ความรู้จำนวน 20 ชิ้น
6. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	จำแนกเป็นด้านการผลิตบัณฑิต วิจัย บริการวิชาการ และการบริหารจัดการตามตารางที่ OP1ก-7
7. โครงสร้างองค์กร	คณบดีเป็นผู้นำสูงสุดขึ้นตรงกับอธิการบดี คกก บริหารคณะฯ ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย สื่อสารกำกับติดตาม ประเมินและทบทวนผลการดำเนินงานประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี 3 ฝ่าย ผช คณบดี 4 ฝ่ายและหัวหน้าสำนักงาน และ คกก กบ CIM ทำหน้าที่กำกับ ติดตามและให้ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการตามนโยบาย ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี ประธานสาขาวิชา
8. ผู้เรียน ลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 9. ความต้องการ และความคาดหวัง	ผู้เรียน ประกอบด้วย นศ ป ตรี และบัณฑิตศึกษา ลูกค้ำกลุ่มอื่น ประกอบด้วย แหล่งทุน วิจัยภาครัฐและเอกชน ผู้รับบริการวิชาการชาวไทยและชาวต่างประเทศ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วยชุมชนในพื้นที่ ปทุมธานี สระแก้ว พระนครศรีอยุธยา ผู้ปกครองของนักศึกษา ผู้ใช้บัณฑิต ศิษย์เก่า แต่ละกลุ่มมีความต้องการและความคาดหวังตามตารางที่ OP1ข-1
8. ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ	คู่ความร่วมมือที่สำคัญ คือ สถาบันร่วมผลิตและสถาบันร่วมสอน และสถาบันการศึกษา และวิจัยต่างประเทศ ผู้ส่งมอบที่สำคัญ คือ บริษัทวัสดุ ครุภัณฑ์ และเครื่องมือ 2 กลุ่มนี้บทบาทที่เกี่ยวข้อง ข้อกำหนด ช่องทางการสื่อสาร แสดงตามตาราง OP1ข-2 คู่ความร่วมมือ คือ คณะ/หน่วยงานคู่สัญญา/โรงเรียน/ชุมชน องค์กรภาครัฐและภาคเอกชน องค์กรระหว่างประเทศ สมาคมศิษย์เก่า กลุ่มนี้บทบาทที่เกี่ยวข้องและช่องทางการสื่อสารตามตารางที่ OP1ข-3
11. ลำดับในการแข่งขัน	เลือก CIM ม ราชภัฏสวนสุนันทาเป็นคู่แข่ง แสดงประเด็นการแข่งขันและข้อมูล ประเด็นเปรียบเทียบด้านการผลิตบัณฑิต วิจัย และบริการวิชาการตามตาราง OP2ก-1
12. การเปลี่ยนแปลง ความสามารถในการแข่งขัน	1. เครื่องมือใหม่ในหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในและต่างประเทศ 2. นโยบาย VRU ใน clusters เรื่อง การบริการและการท่องเที่ยวสิ่งแวดล้อม 3. อัตราการเกิดประชากรลดลง แต่สัดส่วนประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้น 4. นโยบายกระทรวง อว. ด้านวิจัยและนวัตกรรม 5. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เช่น digital platform, AI, cloud 6. คนรุ่นใหม่เริ่มให้ความสนใจกับการแสวงหาความรู้ที่ไม่ต้องเรียนจบปริญญาตรี 7. การเกิดภัยทางธรรมชาติ (เช่น โรคติดเชื่ออุบัติใหม่)

หัวข้อ	ข้อมูล		
	8. ระบบนิเวศน์ทางธุรกิจ 9. นโยบาย VRU Reinventing		
13. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	ฐานข้อมูลสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สป.อว.) UI-Greenmetric พ.ร.บ.งบประมาณรายจ่าย สงป. และฐานข้อมูลระบบ CHE-QA online และมีข้อจำกัดของความสมบูรณ์และโอกาสที่จะเข้าถึงข้อมูล		
14. ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	<p>ความท้าทาย</p> <p>SC1: นโยบาย อว. จัดกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอยู่ในยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยเชิงพื้นที่ มีภารกิจสำคัญในการพัฒนากำลังคนลดความเหลื่อมล้ำ การสร้างสรรคงานวิจัยและนวัตกรรม เพื่อพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศชาติ ให้มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน</p> <p>SC2: ภาคอุตสาหกรรมและธุรกิจ ยังมีความต้องการแรงงานที่มีทักษะทั้ง Hard Skill และ Soft Skill รวมถึง มีแนวโน้มการนำ AI เข้าไปใช้ในอุตสาหกรรม</p> <p>SC3: สังคมผู้สูงอายุและกลุ่มรักสุขภาพ เป็นกลุ่มลูกค้าใหม่/เป้าหมายใหม่ ในการจัดการศึกษาทำให้มีโอกาสนในการให้บริการวิชาการ การจัดการเรียนการสอน และการวิจัย</p>	<p>ความได้เปรียบ</p> <p>SA1: มีหลักสูตรที่สอนเป็นภาษาอังกฤษ และมีหลักสูตรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ชาติและมีทิศทางการพัฒนาตาม Reinventing ที่ชัดเจน</p> <p>SA2: มีเครือข่ายความร่วมมือกับสถานประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มีความร่วมมือในรูปแบบ Work Integrated Learning ที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการทำวิจัยเชิงพื้นที่เป็นจำนวนมาก</p> <p>SA3: มีเครือข่ายความร่วมมือในการทำวิจัยเชิงพื้นที่</p> <p>SA4: มีเครือข่ายนักวิจัยในสาขาการบริการ การบริหาร และสิ่งแวดล้อมผู้เชี่ยวชาญที่กว้างขวาง</p>	<p>โอกาสเชิงกลยุทธ์</p> <p>SO1: Digital transformation ในแต่ละพันธ ะกิจ และการบริหารจัดการ การ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและขยายตลาด</p> <p>SO2: การใช้ประโยชน์จากงานวิจัยและนวัตกรรมรวมทั้งการต่อยอดงานวิจัยสู่เชิงพาณิชย์</p> <p>SO3: การขยายเครือข่ายความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งภายในและต่างประเทศ ในแต่ละพันธกิจ</p> <p>SO4: การนำหลักสูตรขยายไปยังผู้เรียนกลุ่มอื่นได้ขยายโอกาสในการรับผู้เรียนกลุ่มอื่น</p> <p>SO5: การจัดการศึกษาสำหรับคนทุกช่วงวัย</p> <p>SO6: นำเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัย</p> <p>SO7: มีผลงานด้านพันธกิจสัมพันธ์</p>

หัวข้อ	ข้อมูล		
	<p>SC4: การสร้างความมั่นคงทางการเงินและเพิ่มรายได้เพื่อขับเคลื่อนแผนกลยุทธ์</p> <p>SC5: การคงและเพิ่มจำนวนและคุณภาพของบัณฑิต</p> <p>SC6: การทำให้ทุกพันธกิจหลัก ทั้งเรื่องการผลิตบัณฑิต การวิจัยและบริการวิชาการซึ่งขับเคลื่อนภายใต้สภาวะภัยธรรมชาติ โดยเฉพาะโรคติดเชื้ออุบัติใหม่</p> <p>SC7: การบริหารทรัพยากรบุคคลทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน เพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง</p> <p>SC8: การพัฒนาระบบการสื่อสารขององค์กรให้มีประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนผลการดำเนินงาน</p>		ลักษณะของ Area base
15. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	PDCA, SMART, KM , Risk Management , SWOT , Analysis, VOC , LEAN, COPPISSER และ OKRs EdPEX		

2. แนวทางการประเมิน

คะแนน	แนวทางการให้คะแนนกระบวนการ (หมวด 1-6)
0% หรือ 5%	A: ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน D: ไม่มีการนำแนวทางที่เป็นระบบไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย L: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา I: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงาน ดำเนินการอย่างเอกเทศ
10%, 15%, 20% หรือ 25%	A: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ D: การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงานซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น L: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบฟื้นฟู I: มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา
30%, 35%, 40% หรือ 45%	A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น L: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ I: แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
50%, 55%, 60% หรือ 65%	A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์การ ซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ I: แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการโดยรวมของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่นๆ
70%, 75%, 80% หรือ 85%	A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์การซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และการเรียนรู้ระดับองค์การ I: แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ทั้งในปัจจุบันและอนาคตตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่นๆ
90%, 95% หรือ 100%	A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน

คะแนน	แนวทางการให้คะแนนกระบวนการ (หมวด 1-6)
	<p>L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการเรียนรู้ในระดับองค์กร ผ่านการสร้างนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และแบ่งปัน</p> <p>I: แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบันทั้งในปัจจุบันและอนาคตตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่นๆ</p>

คะแนน	แนวทางการให้คะแนนผลลัพธ์ (หมวด 7)
0% หรือ 5%	<p>Le: ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/ หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้</p> <p>T: ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ</p> <p>C: ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ</p> <p>I: ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p>
10%, 15%, 20% หรือ 25%	<p>Le: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบันตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง</p> <p>T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ</p> <p>C: แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ</p> <p>I: มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p>
30%, 35%, 40% หรือ 45%	<p>Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบันตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ</p> <p>T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี</p> <p>C: เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ</p> <p>I: มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p>
50%, 55%, 60% หรือ 65%	<p>Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ</p> <p>T: แสดงถึงแนวโน้มที่ดีอย่างชัดเจนในเรื่องต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p> <p>C: ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง</p> <p>I: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการ</p>
70%, 75%, 80% หรือ 85%	<p>Le: มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่</p> <p>T: สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p> <p>C: มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมากหรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง รวมทั้งแสดงถึงความเป็นผู้นำในเรื่องต่างๆ และมีผลการดำเนินการที่ดีมาก</p>

คะแนน	แนวทางการให้คะแนนผลลัพธ์ (หมวด 7)
	I: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการ
90%, 95% หรือ 100%	Le: มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีที่สุดในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่ T: สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีไว้ได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน C: แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการศึกษาและเป็นระดับเทียบเคียงให้สถาบันอื่นในหลายเรื่อง I: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด ที่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการ

3. Score Band Descriptor

Score Number	Band	Process Descriptors
0-150	1	The organization demonstrates early stages of developing and implementing approaches to the basic Criteria requirements, with deployment lagging and inhibiting progress. Improvement efforts are a combination of problem solving and an early general improvement orientation.
151-200	2	The organization demonstrates effective, systematic approaches generally responsive to the basic Criteria requirements, with some areas or work units in the early stages of deployment. The organization has developed a general improvement orientation that is forward looking.
201-260	3	The organization demonstrates effective, systematic approaches responsive to the basic requirements of most Criteria items, with areas or work units still in the early stages of deployment. Key processes are beginning to be systematically evaluated and improved.
261-320	4	The organization demonstrates effective, systematic approaches generally responsive to the overall Criteria requirements. Deployment may vary in some areas or work units. Key processes benefit from fact based evaluation and improvement, and approaches are being aligned with overall organizational needs.
321-370	5	The organization demonstrates effective, systematic, well deployed approaches responsive to the overall requirements of most Criteria items. The organization demonstrates a fact based, systematic evaluation and improvement process and organizational learning, including innovation, that result in improving the effectiveness and efficiency of key processes.
371-430	6	The organization demonstrates refined approaches generally responsive to the multiple Criteria requirements. These approaches are characterized by the use of key measures, good deployment, and innovation in most areas. Organizational learning, including innovation and sharing of best practices, is a key management tool, and there is some integration of approaches with current and future organizational needs.
431-480	7	The organization demonstrates refined approaches responsive to the multiple Criteria requirements. It also demonstrates innovation, excellent deployment, and good to excellent use of measures in most areas. There is good to excellent integration of approaches with organizational needs, with

		organizational analysis, learning through innovation, and sharing of best practices as key management strategies.
481-550	8	The organization demonstrates outstanding approaches fully responsive to the multiple Criteria requirements. Approaches are fully deployed and demonstrate excellent, sustained use of measures. There is excellent integration of approaches with organizational needs. Organizational analysis, learning through innovation, and sharing of best practices are pervasive.
Score Number	Band	Result Descriptors
0-125	1	A few results are reported responsive to the basic Criteria requirements. These results generally lack trend and comparative data.
126-170	2	Results are reported for several areas responsive to the basic Criteria requirements and the accomplishment of the organization's mission. Some of these results demonstrate good performance levels. The use of comparative and trend data is in the early stages.
171-210	3	Results address areas of importance to the basic Criteria requirements and accomplishment of the organization's mission, with good performance being achieved. Comparative and trend data are available for some of these important results areas, and some trends are beneficial.
211-255	4	Results address some key customer/stakeholder, market, and process requirements, and they demonstrate good relative performance against relevant comparisons. There are no patterns of adverse trends or poor performance in areas of importance to the overall Criteria requirements and the accomplishment of the organization's mission.
256-300	5	Results address most key customer/stakeholder, market, and process requirements, and they demonstrate areas of strength against relevant comparisons and/or benchmarks. Improvement trends and/or good performance are reported for most areas of importance to the overall Criteria requirements and the accomplishment of the organization's mission.
301-345	6	Results address most key customer/stakeholder, market, and process requirements, as well as many action plan requirements. Results demonstrate beneficial trends in most areas of importance to the Criteria requirements and the accomplishment of the organization's mission, and the organization is an industry* leader in some results areas.
346-390	7	Results address most key customer/stakeholder, market, process, and action plan requirements. Results demonstrate excellent organizational

		performance levels and some industry* leadership. Results demonstrate sustained beneficial trends in most areas of importance to the multiple Criteria requirements and the accomplishment of the organization’s mission.
391-450	8	Results fully address key customer/stakeholder, market, process, and action plan requirements and include projections of future performance. Results demonstrate excellent organizational performance levels, as well as national and world leadership. Results demonstrate sustained beneficial trends in all areas of importance to the multiple Criteria requirements and the accomplishment of the organization’s mission.

* “Industry” refers to other organizations performing substantially the same functions, thereby facilitating direct comparisons