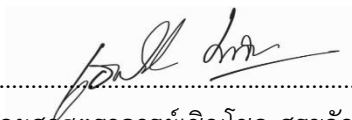


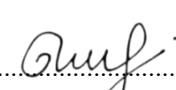


รายงานการตรวจประเมินองค์กร  
ตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ  
ประจำปีการศึกษา 2564



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

## รายนามคณะกรรมการตรวจประเมิน

1.  .....ประธานกรรมการ  
( ผู้ช่วยศาสตราจารย์เชิญโชค ศรีขวัญ )
2.  .....กรรมการ  
( รองศาสตราจารย์ ดร.สมใจ พุทธาพิทักษ์ผล )
3.  ..... กรรมการ  
( อาจารย์ปวีศา เลิศวิริยะประสิทธิ์ )
4.  .....กรรมการและเลขานุการ  
( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ต๋นุชา สลีวงศ์ )



# คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

## มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

### ในพระบรมราชูปถัมภ์

รายงานตรวจประเมินฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นโดยคณะกรรมการตรวจประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ที่ได้รับการแต่งตั้งโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยใช้แนวทางตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) และตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ประจำปีการศึกษา 2564 ผลการตรวจประเมินพบว่าคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในส่วนของกระบวนการอยู่ในแถบคะแนนที่ 1 (0-150) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแนวทางการดำเนินการยังอยู่ในขั้นเริ่มต้นในการตอบคำถามพื้นฐานของเกณฑ์ ในส่วนของผลลัพธ์อยู่ในแถบคะแนนที่ 1 (0-125) แสดงว่าคณะฯ เริ่มมีการรายงานผลลัพธ์ที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐาน

# การใช้ประโยชน์จากรายงานการตรวจประเมิน

รายงานฉบับนี้เป็นผลมาจากข้อสังเกตและแนวคิดโดยรวมของคณะกรรมการตรวจประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศของคณะ โดยกระบวนการกลั่นกรอง 3 ขั้นตอน (individual review, consensus review และ site visit) จึงเชื่อว่าท่านสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคณะฯ ทั้งในส่วนที่เป็นจุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี และโอกาสเพื่อการพัฒนา ทั้งในส่วนของกระบวนการและผลลัพธ์ รายงานจะไม่นำเสนอประเด็นที่ท่านพึงกระทำ และหรือวิธีการที่พึงกระทำ และอาจไม่ครอบคลุมในทุกพันธกิจของคณะฯ อย่างไรก็ตามท่านและคณะผู้บริหารสามารถเลือกใช้ข้อมูลจากการสังเกตและวิเคราะห์ของคณะกรรมการตรวจประเมินฯ นี้ เป็นแนวทางในการวางแผนและดำเนินการในระยะต่อไปได้ ท่านสามารถเลือกข้อสังเกตที่จำเป็นและสำคัญ สอดคล้องกับพันธกิจของคณะฯ และมีผลกระทบต่อคณะฯ สูง มาวิเคราะห์เป็นลำดับแรกๆ และโปรดระลึกไว้เสมอว่าท่านรู้จักคณะฯ ดีกว่าคณะกรรมการตรวจประเมินฯ ดังนั้นท่านอาจพบว่ามีข้อวิเคราะห์บางส่วนมีความคลาดเคลื่อน คณะจึงใคร่ขอให้ท่านได้โปรดเลือกใช้ส่วนที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงต่อส่วนงานของท่าน

- คณะกรรมการฯ ขอแสดงความยินดีกับจุดเด่นและแนวปฏิบัติที่ดีของคณะฯ ขอท่านได้โปรดร่วมชื่นชมแสดงความยินดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับบุคลากรที่ร่วมสร้างความสำเร็จนี้
- ขอท่านได้โปรดนำจุดแข็งและแนวปฏิบัติที่ดีไปเป็นพื้นฐานที่ดีในการพัฒนาให้คณะฯ มีการดำเนินการที่เป็นเลิศในส่วนนี้ต่อไป
- ขอท่านโปรดพิจารณาโอกาสที่พึงพัฒนา โดยการนำมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงเป็นลำดับต่อไป
- และสุดท้าย คณะกรรมการฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ท่านจะใช้รายงานการตรวจประเมิน ฉบับนี้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการในรอบเวลาถัดไป

## Key Theme – Process Items

คณะมีคะแนนกระบวนการในแถบคะแนนที่ 1 (0-150) ระดับพัฒนาการตามการจัดลำดับ ซึ่งแสดงว่าคณะฯ เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ การถ่ายทอดไปยังหน่วยงานพึงอยู่ในช่วงเริ่มต้นของการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

### ก. จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดีของคณะฯ ในส่วนกระบวนการดำเนินงานขององค์กร

1. ผู้นำระดับสูงได้แสดงให้เห็นถึงการนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์(Visionary Leadership) โดย 1. ผู้นำระดับสูง กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมโดยนำข้อมูลจากผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEX ประจำปีการศึกษา 2563 สสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ และนวัตกรรม ยุทธศาสตร์ราชภัฏ 20 ปี นโยบายสภาคณะ แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของคณะ มาปรับวิสัยทัศน์ใหม่ “เป็นคณะชั้นนำด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่มุ่งเน้นการวิจัยเชิงพื้นที่และงานสร้างสรรค์ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นสู่ความยั่งยืน” และทบทวนค่านิยมคณะ “HSVALAYA: Humanity and Social Responsibility VALAYA” และมีกระบวนการวางแผนกลยุทธ์โดยใช้ข้อมูลจาก Feedback Report เพื่อเชื่อมโยงแผนกลยุทธ์กับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการ 10 ขั้นตอน โดยมีการทบทวนข้อมูล วิเคราะห์ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ทุกกระบวนการเกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรจาก คกก. ชุดที่เกี่ยวข้อง มีการถ่ายทอดสู่ระดับการบริหารตามลำดับ จนถึงระดับบุคคลตามลำดับ การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้คณะสามารถดำเนินการจนบรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจที่ตั้งไว้
2. ผู้นำระดับสูงได้มุ่งเน้นการดำเนินการในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยที่มุ่งเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่นและชุมชน โดยคณะมีมติมอบหมายให้รองคณบดีฝ่ายบริหารและพันธกิจสัมพันธ์เพื่อสังคมและผู้ช่วยคณบดี เป็นผู้กำกับติดตามและดำเนินการด้านการสนับสนุนชุมชน โดยมีโครงการที่สำคัญ 3 โครงการ ได้แก่ โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตฯ โครงการยกระดับคุณภาพการศึกษาฯ และโครงการยกระดับสินค้าชุมชน OTOP ซึ่งการสนับสนุนชุมชนนั้นคณะฯ ได้ดำเนินการในพื้นที่ 2 จังหวัด คือ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดสระแก้ว การสร้างประโยชน์ให้แก่ชุมชนเป้าหมาย ตัวอย่างเช่น อาจารย์ของคณะฯ ใช้ความเชี่ยวชาญด้านการพัฒนาชุมชน ร่วมพัฒนาสัมมาชีพและสร้างอาชีพใหม่ การยกระดับสินค้า OTOP การยกระดับการท่องเที่ยวเชิงศาสนาวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นที่เป็นเอกลักษณ์ชุมชนมอญ ทำให้รายได้ของครัวเรือนของตำบลเชียงรากน้อย อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี เพิ่มขึ้นถึง ร้อยละ 81.59 รวมถึงคณะฯ ได้แสดงให้เห็นถึงการบูรณาการการเรียนการสอนเข้ากับการสนับสนุนชุมชน โดยใช้แนวคิด Productive Learning ตัวอย่างเช่น สนับสนุนให้นักศึกษาได้ศึกษาเรียนรู้และเปิดโอกาสให้ชุมชนได้นำเสนอวัฒนธรรมของชุมชนเพื่อส่งเสริมความยั่งยืน การสนับสนุนให้ชุมชนสามารถเข้ามาใช้บริการทั้งในพื้นที่และความเชี่ยวชาญของอาจารย์ในคณะฯ ได้ การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้ชุมชนมีความเข้มแข็งและส่งเสริมความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ในการมีนโยบายระดับประเทศที่เน้นการพัฒนาเชิงพื้นที่สอดคล้องกับศักยภาพหลักของคณะ

### ข. โอกาสพัฒนาที่สำคัญ หรือประเด็นที่สมควรพิจารณาทบทวนในส่วนกระบวนการดำเนินงาน

1. คณะมีโอกาสนในการพัฒนาปรับปรุงการถ่ายทอดแนวทางเพื่อนำไปปฏิบัติในหลายกระบวนการที่**มีประสิทธิภาพ** เช่น การติดตามประสิทธิผลของการสื่อสารวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ และทิศทางหรือนำองค์กรของผู้นำระดับสูง การดำเนินการให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง ประสิทธิภาพของการมีปฏิสัมพันธ์ และสังเกตลูกค้าเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ ทั้งในกลุ่มลูกค้าในปัจจุบัน ลูกค้าในอดีต ลูกค้าในอนาคต และลูกค้าของคู่แข่ง

รวมถึงการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร การมุ่งเน้นประสิทธิผลในการถ่ายทอดกระบวนการลงสู่การปฏิบัติอาจช่วยยกระดับการดำเนินการขององค์กรเพื่อมุ่งความสำเร็จของวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ตั้งไว้

2. **คุณจะมีโอกาสในการพัฒนาการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงหลายด้าน** ตัวอย่างเช่น กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จและการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร, กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการกระตุ้นและทำให้เกิดนวัตกรรมในกระบวนการจัดทำกลยุทธ์, กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ, กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการรับฟังเสียงลูกค้าในอดีต ลูกค้าในอนาคต และลูกค้าของคู่แข่ง, กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า, กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม, กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ขององค์กร, กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการ, และกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการนวัตกรรม การประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ อาจช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ในระดับองค์กรจนทำให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในองค์กรได้
3. **คุณจะมีโอกาสในการพัฒนาปรับปรุงการบูรณาการกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขององค์กรในอนาคต** เพื่อเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันและตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ผ่านการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงปัจจัยต่าง ๆ รวมถึง ความคาดหวังของลูกค้าทั้งในระยะสั้นและระยะยาว การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในอนาคต, การใช้สมรรถนะของผู้ส่งมอบและพันธมิตรในกระบวนการบริการเครือข่ายอุปทาน, การกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการใหม่, การคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต, การเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร, การจัดการและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ การบูรณาการการดำเนินการดังกล่าว อาจสนับสนุนความกล้าเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้านและสร้างเสริมสมรรถนะหลักในอนาคต เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

## Key Theme – Result Items

คณะฯ มีคะแนนในส่วนของผลลัพธ์อยู่ในแถบคะแนนที่ 1 (0-125) แสดงว่าคณะฯ มีการรายงานผลลัพธ์ที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐาน และผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร บางผลลัพธ์แสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินการในระดับที่ดี และอยู่ในระยะเริ่มต้นของการแสดงแนวโน้มของข้อมูล และการใช้สารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ

### ค. จุดเด่นในหมวดผลลัพธ์ที่มีความสอดคล้องและมีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของคณะฯ

1. คณะฯ มีผลลัพธ์สำคัญในด้านการเรียนรู้และด้านกระบวนการที่มุ่งเน้นผู้เรียนที่ดีกว่าเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดี เช่น ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นผู้เรียน เช่นจำนวนนักศึกษาใหม่ (บัณฑิตศึกษา) หลักสูตรที่พัฒนาหรือปรับปรุงเพื่อตอบสนองต่อความต้องการท้องถิ่น (โดยกระบวนการ Productive Learning) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงานที่มีระดับสูงกว่า/เป็นไปตามเป้าหมาย จำนวนระบบสารสนเทศที่พัฒนาและนำมาใช้ในการปฏิบัติงานตามพันธกิจ เครือข่ายชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) จำนวนนวัตกรรม/แนวปฏิบัติที่ดี คู่มือ ที่ได้จากการปฏิบัติงานประจำปี (เรื่อง/ปี) และระดับความสำเร็จของการจัดการความรู้ ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีระดับสูงกว่าเป้าหมายได้แก่ 7.2ก (1)-1.1. ความพึงพอใจของ นศ. ที่มีต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน (ป.ตรี บัณฑิตศึกษา ความพึงพอใจของนศ. ต่อทรัพยากรสนับสนุนการเรียนรู้ของหลักสูตร ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีคณะ (การวิจัย การบริการวิชาการ งานสร้างสรรค์) การมีผลลัพธ์ที่ดีจะช่วยให้คณะตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ เรื่อง การสร้างจุดเด่นของคณะเพื่อให้เป็นที่น่าจดจำ และส่งเสริมประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อให้เป็นที่น่าสน และแสดงให้เห็นความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนได้



ง. โอกาสพัฒนาที่สำคัญ หรือประเด็นที่สมควรพิจารณาทบทวนในส่วนผลลัพธ์ที่มีความสอดคล้อง และมีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของคณะฯ

1. คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญหลายด้านเช่น

- ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่ได้นำเสนอไว้ใน 6.2 ก ในหลายเรื่อง เช่น ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการงบประมาณ ผลลัพธ์เกี่ยวกับการปรับปรุงการส่งเอกสาร/การติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางระบบออนไลน์ ผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ รวมทั้งผลลัพธ์ด้านการจัดการศึกษาที่จำแนกตามหลักสูตร
- ผลลัพธ์สำคัญด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นในหลายเรื่อง ได้แก่ ผลลัพธ์การสื่อสารในการรับฟังเสียงลูกค้ำ และการนำเสนอสารสนเทศมาใช้ ผลลัพธ์ด้านการจัดการข้อร้องเรียน
- ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น
- ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำที่สำคัญในหลายเรื่อง เช่น ผู้บริหารที่รับการอบรมหรือพัฒนาทักษะด้านการบริหาร ความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบการพัฒนาบุคลากร

การติดตามรายงานผลลัพธ์ดังกล่าวอาจจะทำให้คณะฯ สามารถวิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการตามพันธกิจเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของคณะฯ

2. ผลลัพธ์สำคัญหลายด้านของคณะฯ ยังต่ำกว่าเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ไม่ดี ได้แก่:

- **ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้ำ** เช่น จำนวนนักศึกษาใหม่ ระดับปริญญาตรี ร้อยละบัณฑิตที่มีงานทำหลังจบการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตตามกรอบคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) ทุนวิจัยภายนอก ทุนวิจัยภายใน ร้อยละของผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ของอาจารย์ที่สร้างนวัตกรรมที่สอดคล้องกับการพัฒนาท้องถิ่น และโจทย์การพัฒนาประเทศหรือแก้ไขปัญหาท้องถิ่น หรือปัญหาในระดับประเทศ ผลงานสร้างสรรค์ของอาจารย์และนักศึกษาที่ได้รับการเผยแพร่ระดับนานาชาติ
- **ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร** เช่นผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร ได้แก่ อาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก อาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ และคณะไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญ เช่น การดำเนินการของ คกก พัฒนาบุคลากร การทำแผนพัฒนาตนเอง (IDP) ขีดความสามารถของบุคลากรสายวิชาการที่สนับสนุนการทำวิจัยเชิงพื้นที่ ความสามารถในการจัดการเรียนรู้เชิงผลิตภาพ ขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรสายสนับสนุน **ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากร** ที่มีระดับต่ำกว่าเป้าหมายได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน (การพัฒนาและเติบโตในอาชีพ การให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนในการปฏิบัติการกิจ หน้าที่ และผลงานความผูกพันของบุคลากร การได้รับรางวัลและการยอมรับ **ผลการดำเนินการด้านตลาด** ที่มีระดับลดลงและต่ำกว่าเป้าหมาย ได้แก่ ผู้สมัครเข้าศึกษาที่ตัดสินใจลงทะเบียนต่อผู้สมัครเข้าศึกษาของคณะฯทั้งหมด

การวิเคราะห์สาเหตุของผลลัพธ์ดังกล่าวอาจช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงกระบวนการเพื่อยกระดับผลการดำเนินการดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

# รายละเอียดของจุดเด่นและโอกาสในการพัฒนา

## หมวด 1 การนำองค์การ

### 1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง

คณะฯ ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 - 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

#### จุดแข็ง

1. ผู้นำระดับสูงกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมโดยนำข้อมูลจากผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEx ประจำปีการศึกษา 2563 สืบค้นความคิดเห็นของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ และนวัตกรรม ยุทธศาสตร์ราชภัฏ 20 ปี นโยบายสภาคณะ แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของคณะ มาปรับวิสัยทัศน์ใหม่ “เป็นคณะชั้นนำด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่มุ่งเน้นการวิจัยเชิงพื้นที่และงานสร้างสรรค์ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นสู่ความยั่งยืน” และทบทวนค่านิยมคณะ “HSVALAYA: Humanity and Social Responsibility VALAYA” คณบดีถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมให้แก่บุคลากร ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางการสื่อสารทั้งระบบออนไลน์ ผ่านกิจกรรม HUSO Connect ตามตารางที่ 1.1ก(1) และการประชุมต่าง ๆ เช่น การประชุม คกก.วิชาการ การประชุมบุคลากรสายสนับสนุนแนวทางที่เป็นระบบเหล่านี้จะช่วยกำหนดทิศทางและความร่วมมือในการพัฒนา คณะฯ เพื่อไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้
2. ผู้นำระดับสูงส่งเสริมความโปร่งใสและจริยธรรม ด้วยการกำหนดการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล กำหนดค่านิยม Humanity คือ การมีคุณธรรมยึดมั่นความถูกต้องในการทำงาน มีการให้นิยามศัพท์ และกำหนดแนวทางผู้บริหารระดับสูงปฏิบัติตน 4 ประการ การดำเนินการดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และอย่างมีจริยธรรม

#### โอกาสพัฒนา

1. คณะฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบของผู้นำระดับสูงในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งสถาบัน ช่องทางการสื่อสารตามตารางที่ 1.1ข ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารผ่านการประชุม และการสื่อสารทางเดียวผ่าน website สื่อสังคมออนไลน์ ข่าวประชาสัมพันธ์ ซึ่งอาจไม่อาจสะท้อนให้เห็นถึงการสื่อสารของผู้นำระดับสูงเพื่อจูงใจให้บุคลากรเกิดผลการดำเนินการที่ดี ให้ความสำคัญกับผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นได้
2. ไม่ชัดเจนว่าถึงการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จขององค์กรว่ามีความเป็นระบบและมีประสิทธิภาพเพียงใด เช่น การดำเนินการใน 4 ประเด็น คือ 1. การปรับเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมต่อสถานการณ์และการเป็นคณะสีเขียว 2. การสร้างการมีส่วนร่วมให้บุคลากรเข้าร่วมและแสดงความคิดเห็นอย่างทั่วถึง 3. การสื่อสารผ่านทางสื่อสังคมทั้งออนไลน์และออฟไลน์ 4. การส่งเสริมและสร้างความสุขในคณะให้กับบุคลากรที่ประสบสำเร็จ จะช่วยทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ได้อย่างไร การดำเนินการที่เป็นระบบดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนให้คณะฯ บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ ที่ตั้งไว้
3. ไม่ชัดเจนถึงการที่ผู้บริหารระดับสูงทำให้เกิดการปฏิบัติกรอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจ เนื่องจากขาดความชัดเจนว่าการกำกับติดตามตัวชี้วัดผ่านการประชุม กบ ซึ่งกำหนดประจำทุกเดือน การรวบรวมการดำเนินงานผ่านสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ SIS และการประชุมบุคลากร ประจำปี จะทำให้เกิดการปฏิบัติกรอย่างจริงจัง การสร้างคุณค่าและทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่าที่ให้กับผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้บรรลุพันธกิจอย่างไร การคำนึงถึงประเด็นดังกล่าวอาจจะช่วยให้คณะ สามารถบรรลุพันธกิจได้

### 1.2 การกำกับดูแลและและยอมรับผิดชอบต่อสังคม

คณะฯ ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 - 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

## จุดแข็ง

1. คณะฯ แสดงแนวทางการกำกับดูแลองค์กรอย่างเป็นระบบ โดย คณบดี แต่งตั้ง รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี ประธานหลักสูตรปริญญาตรี ประธานหลักสูตรบัณฑิตศึกษา และหัวหน้าสำนักงานคณบดี รับผิดชอบแต่ละด้าน และมีแนวทางในการกำหนดวิธีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับพันธกิจ และเป้าหมายของคณะ มีการประเมินการทำงานของทีมผู้บริหารเพื่อการปรับปรุงการบริหารงานให้ดีขึ้น การมีแนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจจะช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุพันธกิจที่ตั้งไว้
2. คณะฯ เริ่มมีแนวทางในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ตามจุดเน้นของมหาวิทยาลัยที่มุ่งเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่นและชุมชน โดยการสร้างประโยชน์ให้แก่ชุมชนเป้าหมาย ตัวอย่างเช่น อาจารย์ของคณะฯ ใช้ความเชี่ยวชาญด้านการพัฒนาชุมชน ร่วมพัฒนาสัมมาชีพและสร้างอาชีพใหม่ ทำให้รายได้ของครัวเรือนของตำบลเชียงรากน้อย อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี เพิ่มขึ้นถึง ร้อยละ 81.59 การดำเนินการดังกล่าวเสริมความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ในการมีนโยบายระดับประเทศที่เน้นการพัฒนาเชิงพื้นที่สอดคล้องกับศักยภาพหลักของคณะ

## โอกาสพัฒนา

1. คณะฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นชัดเจนถึงวิธีการนำผลประเมินการปฏิบัติงานซึ่งใช้ตามระบบของคณะ รวมทั้งการประเมินตาม OKRs มาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิผลของผู้บริหารรายบุคคล คณะกรรมการต่างๆ รวมถึงการได้มาซึ่งข้อมูลและข้อเสนอแนะที่จะนำไปใช้พัฒนา ผลการปฏิบัติงานของแต่ละคน และของคณะกรรมการชุดต่างๆ นอกจากนี้ไม่พบว่ามี การนำข้อมูลการประเมินจากบุคลากรหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่นๆ มาใช้ประกอบการพิจารณา ซึ่งจะสามารถ ส่งเสริมการดำเนินงานด้วยธรรมาภิบาลของคณะฯ ได้มากขึ้น วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยพัฒนาระบบ การกำกับดูแลองค์กรให้มีประสิทธิผล และส่งผลต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ของคณะฯ
2. คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบเกี่ยวกับวิธีการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของชุมชน และการตอบสนองใน กรณีที่มีเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานที่เป็นระบบ เช่น การมีขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจน นำสู่ การปฏิบัติ ติดตามและประเมินประสิทธิผล การดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ อาจช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารงาน และตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบในการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของคณะฯ เป็นไปอย่างมีจริยธรรม เนื่องจากการดูแลด้านจริยธรรมการวิจัย และแนวทาง ตามตารางที่ 1.2ข(2) นั้น เป็นการจัดการ โดยกำหนดตัวชี้วัดจากข้อร้องเรียนในเรื่องต่าง ๆ ไม่พบแนวทางการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมในสื่อสารเผยแพร่และ ส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติอย่างทั่วถึง ไม่พบมาตรการที่ชัดเจนหากมีการละเมิดจริยธรรมในทุกระดับ การมีแนวทางที่เป็น ระบบในการดำเนินการดังกล่าวสามารถส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม สร้างความไว้วางใจแก่ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของคณะฯ

## หมวด 2 กลยุทธ์

### 2.1 การจัดทำกลยุทธ์

คณะฯ ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 - 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

#### จุดแข็ง

1. คณะมีกระบวนการวางแผนกลยุทธ์โดยใช้ข้อมูลจาก Feedback Report เพื่อเชื่อมโยงแผนกลยุทธ์กับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการ 10 ขั้นตอน โดยมีการทบทวนข้อมูล วิเคราะห์ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ทุกกระบวนการเกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรจาก คกก. ชุดที่เกี่ยวข้อง มีการถ่ายทอดสู่ระดับการบริหารตามลำดับ จนถึงระดับบุคคล การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยสนับสนุนให้คณะบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด
2. คณะมีกระบวนการตัดสินใจดำเนินงานในกระบวนการของคณะ ดังภาพที่ 2.1ก(4) คณะจะตัดสินใจดำเนินการระบบงานนั้น ๆ ด้วยตนเอง หากระบบงานนั้นตรงกับวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ เป้าหมาย ความต้องการของนศ. และผู้รับบริการ และสมรรถนะหลักของคณะ ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากระบบนั้นไม่ตรงกับสมรรถนะหลัก ไม่มีส่วนสำคัญในการดำเนินการตามพันธกิจ คณะจะตัดสินใจให้ผู้ส่งมอบเป็นผู้ดำเนินการ ปัจจุบันระบบงานที่สำคัญของคณะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มดังภาพที่ 2.1ก(4) ได้แก่ 1) กลุ่มระบบงานตาม พันธกิจ คือ ด้านการผลิตบัณฑิต ด้านการวิจัย ด้านการบริการวิชาการ และด้านการบริหารจัดการคณะสู่ความเป็นเลิศ 2) กลุ่มระบบงานสนับสนุนการดำเนินการ เพื่อสนับสนุนการส่งมอบตามพันธกิจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แนวทางการดำเนินการดังกล่าว อาจจะช่วยให้คณะมีช่องทางและโอกาสที่ดีต่อการบรรลุวิสัยทัศน์
3. คณะกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญตามยุทธศาสตร์ของแผนกลยุทธ์ระยะยาวจากการประชุม เชิงปฏิบัติการ จัดทำแผนฯ และแผนปฏิบัติการระยะสั้น โดยแบ่งตามเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ 5 ด้าน ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการวิจัยและประสานความร่วมมือให้เกิดงานวิจัยเชิงพื้นที่ ด้านการบริการวิชาการและประสานความร่วมมือกับหุ้นส่วนทางสังคม เพื่อพัฒนางาน พันธกิจสัมพันธ์ ด้านการบริหารจัดการศิลปวัฒนธรรม ด้านการบริหารจัดการที่เกื้อกูลการเรียนรู้ และเสริมประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อการพัฒนาคณะอย่างยั่งยืน การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้คณะเห็นโอกาสในการบริหารงานได้ทุกสถานการณ์

#### โอกาสพัฒนา

1. ไม่ชัดเจนว่า การใช้โอกาสเชิงกลยุทธ์ในการสร้างนวัตกรรมที่แสดงในตารางที่ 2.1ก(2) เกิดขึ้นในกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ ตามรูป 2.1 ก(1) อย่างไร รวมถึงไม่ชัดเจนว่ากระบวนการวางแผนกลยุทธ์ได้พิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกโฉม และการจัดลำดับความสำคัญของโครงการริเริ่มที่นำไปสู่ความเปลี่ยนแปลง ความคล่องตัวของคณะและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติการหรือไม่อย่างไร วิธีการที่เป็นระบบและครอบคลุม จะช่วยบ่งชี้โอกาสเชิงกลยุทธ์รวมถึงความเสี่ยงที่นำลงทุนที่อาจเพิ่มเงินรายได้จากหลักสูตร การวิจัยและการบริการวิชาชีพของคณะ
2. ไม่ชัดเจนว่าคณะมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ การดำเนินการอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าวจะช่วยให้คณะสามารถขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุพันธกิจได้
3. ไม่ชัดเจนถึงความสอดคล้องในการพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนกลยุทธ์ของคณะปี 2565-2569 ตลอดจนการกำหนดวัตถุประสงค์การดำเนินงาน OKRs ระดับบุคคล เพื่อให้คณะบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน และความยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว รวมทั้งการจัดสรรและปรับกระจายทรัพยากร

## 2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

คณะฯ ได้คะแนนในแถบที่ 3 ร้อยละ 30 – 45 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

### จุดแข็ง

1. คณะเริ่มมีการกำหนดแนวทางไปการนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ โดยให้ คกก.ชุดต่าง ๆ ของคณะ และสาขาวิชา จะจัดทำคำขอดำเนินงานกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์ที่สอดคล้องตามกลยุทธ์และแผนงานหลักตามที่คณะกำหนด คณะได้จัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการเสนอต่อ กบ. และกองนโยบายและแผนเป็นประจำทุกไตรมาส รวมทั้งทำการติดตามการรายงานผลการดำเนินโครงการตามแผน ผ่านระบบ SIS ของกองนโยบายและแผน
2. คณะมีแผนบริหารทรัพยากรบุคคล โดยเริ่มมีแนวทางในการกำหนดแผนให้สอดคล้อง/สนับสนุนการบรรลุเป้าประสงค์ตามยุทธศาสตร์ของคณะและของคณะรวม 8 ด้าน และมีการกำหนดกลุ่มบุคลากรเป้าหมายและประเด็นที่ต้องการส่งเสริมและพัฒนา ปรากฏดังตารางที่ 2.2ก(4) การดำเนินการดังกล่าว อาจจะช่วยให้อุบลฯ มีความเข้าใจและรับทราบเพื่อการปฏิบัติงานให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของคณะ
3. คณะฯ มีแนวทางที่ชัดเจนในการจัดสรรงบประมาณ ด้วยการนำข้อมูลสถิติ ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ SIS การจัดสรรทรัพยากรในการดำเนินงานตามพันธกิจของคณะได้แก่ ด้านการเรียนการสอน ด้านการวิจัยนวัตกรรมและบริการวิชาการ และด้านบริหารจัดการ โดยคณะได้กำหนดวิธีการในการจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอต่อการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของ การดำเนินงานดังกล่าว อาจทำให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามแผนกลยุทธ์ของทุกหน่วยงานช่วยให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
4. คณะเริ่มมีแนวทางในการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการโดยคำนึงถึงสถานการณ์ที่อาจต้องมีการปรับแผนดังแสดงในตาราง ตารางที่ 2.1ข(1) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ และการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการการคาดการณ์ล่วงหน้า ต่อสถานการณ์ต่าง ๆ อาจจะช่วยให้อุบลฯ บริหารงานได้อย่างต่อเนื่อง

### โอกาสพัฒนา

1. คณะไม่ได้แสดงแผนปฏิบัติการที่สำคัญที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไว้ใน ตารางที่ 2.1ข(1) และไม่แสดงแนวทางนำสู่การปฏิบัติ ทั้งระยะสั้นและระยะยาวซึ่งระบุไว้ในขั้นตอนที่ 9 ของกระบวนการจัดทำกลยุทธ์คณะตามภาพที่ 2.1 ก(1) การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยให้อุบลฯ สามารถบรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจตามที่กำหนดไว้
2. ไม่ชัดเจนว่าคณะมีวิธีการที่เป็นระบบในการเชื่อมโยงแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวของคณะตามภาพที่ 2.2 ก(1) เข้ากับการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ และแผนด้านบุคลากร กับตัววัดอย่างไร เพื่อให้การนำแผนปฏิบัติการของคณะไปใช้ให้เกิดผล การแสดงแผนปฏิบัติการและใช้แนวทางที่เป็นระบบข้างต้นจะช่วยให้คณะบรรลุพันธกิจได้
3. คณะไม่แสดงตัววัดสำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ ไม่มั่นใจว่าตัวชี้วัดที่สำคัญจะสามารถสะท้อนผลการดำเนินงานให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของคณะ รวมทั้งการคาดการณ์ผลการดำเนินการของตัวชี้วัดสำคัญตามกรอบเวลาของแผนระยะสั้นและระยะยาวยังไม่ชัดเจน ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดความสำเร็จขององค์กร

## หมวด 3 ลูกค้ำ

### 3.1 เสียงของลูกค้ำ

คณะฯ ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 - 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

#### จุดแข็ง

1. คณะเริ่มมีแนวทางและกระบวนการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ตามภาพที่ 3.1ก(1-1) โดยใช้แบบสำรวจความต้องการ และแบบประเมินความพึงพอใจ การพูดคุย ซึ่งจะมีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม และทำการสรุปข้อมูล เพื่อจัดทำเป็นสารสนเทศที่จะนำไปใช้ต่อ ตามภาพที่ 3.1ก(1-2) จัดลำดับความสำคัญเพื่อตอบสนองความต้องการ วิเคราะห์วางแผนดำเนินการบริหารจัดการคณะ ดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้คณะฯ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นได้ดียิ่งขึ้น และทันต่อสถานการณ์
2. คณะเริ่มมีกระบวนการในการจัดการศึกษาและบริการคณะ เพื่อให้สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์ พร้อมทั้งมี คกก.ทำงานในการดำเนินการ ได้แก่ หลักสูตร การวิจัย การบริการวิชาการ งานสร้างสรรค์ และงานศิลปวัฒนธรรม แต่อาจจะยังไม่ชัดเจนนัก การมีกระบวนการที่ชัดเจนในแต่ละผลิตภัณฑ์ จะช่วยให้คณะสามารถตอบสนองกับกลุ่มลูกค้ำแต่ละกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### โอกาสพัฒนา

1. ไม่ชัดเจนถึงวิธีการที่เป็นระบบในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ทั้งลูกค้ำในอดีต อนาคต และของคู่แข่งที่ครอบคลุมแต่ละพันธกิจของคณะฯ และไม่พบการแสดงผลลัพธ์หรือการนำสารสนเทศที่ได้นำมาใช้ หากมีการดำเนินการดังกล่าวอย่างเป็นระบบจะทำให้คณะฯ ได้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับหลักสูตร บริการ การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และการให้บริการครบทุกพันธกิจ
2. ไม่ชัดเจนถึงวิธีการที่คณะฯ ใช้ในการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น โดยไม่ชัดเจนว่าจากปัจจัยนำเข้าผ่านการวิเคราะห์อย่างไร จึงได้ลูกค้ำของ 4 ผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้กลุ่มลูกค้ำจากการจำแนกยังแตกต่างจากที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรตาม ตารางที่ OP.1ข(2)

## 3.2 ความผูกพันของลูกค้า

คณะฯ ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 - 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

### จุดแข็ง

1. คณะเริ่มมีวิธีการในการสร้างความสัมพันธ์และจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (ตารางที่ 3.2ก(1)) โดยวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ในรูปแบบที่ต่างกัน และมีการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าเก่า การค้นหาความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ เพื่อตอบสนองต่อลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม โดย คกก.ผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX หมวด 3 สร้างกระบวนการทำงานแล้ว จึงขอรับการสนับสนุนการดำเนินงานและประชุมร่วมกับ คกก. สื่อสารองค์กร เพื่อหารือการสร้างช่องทางการสื่อสารหลากหลาย เพื่อแจ้งและรับข้อมูล จากลูกค้าทุกกลุ่มตามผลิตภัณฑ์หลักของคณะ
2. คณะเริ่มมีแนวทางในการสร้างการเข้าถึงและให้การช่วยเหลือผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดย คกก.ผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX หมวด 3 ร่วมกันสร้างกระบวนการทำงาน พิจารณาและพัฒนาช่องทางการเข้าถึงและสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ ให้มีความหลากหลายและเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มด้านการเรียนการสอน กลุ่มวิจัย กลุ่มบริการวิชาการ และกลุ่มงานสร้างสรรค์ เพื่อให้ลูกค้าสะดวกในการสืบค้นและเป็นช่องทางในการสื่อสาร วิธีการดังกล่าวอาจช่วยให้คณะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้
3. คณะเริ่มมีแนวทางการใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าไปใช้ โดยได้แสดงแนวทางการนำไปใช้ตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ขององค์กร ตามตารางที่ 3.2ค โดยกำหนดแนวทางการใช้และผู้ที่จะนำข้อมูลไปใช้ เพื่อใช้ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น การดำเนินการดังกล่าวจะช่วยให้คณะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้

### โอกาสพัฒนา

1. ไม่ชัดเจนว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของคณะฯ โดย คกก. จัดการข้อร้องเรียน จะช่วยจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าทุกกลุ่มได้อย่างทันที่และมีประสิทธิภาพอย่างไร เนื่องจากลูกค้าแต่ละกลุ่มผลิตภัณฑ์มีความต้องการและความคาดหวังแตกต่างกัน เช่น กลุ่มวิจัย และบริการวิชาการจะรับทราบช่องทางการร้องเรียนได้อย่างไร การดำเนินการถ่ายทอดไปยังบุคลากรในคณะให้ทราบกลไกการจัดการข้อร้องเรียน และ เผยแพร่แผนผังกลไกการจัดการข้อร้องเรียน ในเว็บไซต์คณะและแฟนเพจอาจไม่ทั่วถึงเพียงพอ หากมีแนวทางที่สอดคล้องกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม จะทำให้เกิดประสิทธิภาพ
2. ไม่ชัดเจนถึงวิธีการที่คณะโดยคกก.ผู้รับผิดชอบเกณฑ์ ค้นหาความพึงพอใจ ในกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยในกลุ่มผู้เรียนปัจจุบันไม่พบการสำรวจโดยจำแนกตามหลักสูตรหรือ ระดับการศึกษา และไม่พบการค้นหาความไม่พึงพอใจและความผูกพันในผู้เรียนและลูกค้าทุกกลุ่ม ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่ต้องปรับเปลี่ยนการเรียนการสอนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การดำเนินการอย่างเป็นระบบข้างต้นอาจช่วยให้คณะมีสารสนเทศเพื่อนำไปใช้ในการดำเนินการจัดการศึกษา วิจัย บริการวิชาการ และงานสร้างสรรค์
3. ไม่ชัดเจนว่าคณะมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมข้อมูลด้านความพึงพอใจเพื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรสามารถแข่งขันได้ รวมทั้งไม่ได้ใช้แหล่งข้อมูลเปรียบเทียบที่ระบุไว้ใน OP2.ก(3)

## หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

### 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ

คณะฯ ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 - 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

#### จุดแข็ง

1. คณะเริ่มมีแนวทางในการรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อติดตามผลการดำเนินงาน โดยติดตามในการประชุม โดยมีรองคณบดีฝ่ายแผนงานกำกับติดตามความสำเร็จของตัวชี้วัดภาพรวมและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และรายงานต่อที่ประชุม กบ. ในภาพรวม การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้คณะมีข้อมูลพร้อมตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อการแข่งขัน
2. คณะเริ่มมีแนวทางในการคัดเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ โดยกำหนดประเด็นการเทียบเคียงเป็นตัวชี้วัด 3 ด้าน มีคู่เทียบที่ผู้บริหารกำหนดไว้ คือ มรภ. กลุ่มศรีอยุธยา โดยเลือกสถาบันการศึกษาที่มีวิสัยทัศน์คล้ายคลึงกับคณะ การดำเนินการดังกล่าวจะช่วยให้คณะรับรู้ทิศทางในการแข่งขัน

#### โอกาสพัฒนา

1. ไม่ชัดเจนว่าคณะมีระบบการวัดผลการดำเนินการอย่างไรที่ทำให้เกิดความคล่องตัวและความรวดเร็ว การมีระบบที่ชัดเจนจะช่วยให้คณะสามารถมีข้อมูลและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงที่ทันเวลา เช่น การปรับใช้ตัววัดผลการดำเนินการที่แตกต่างกัน หรือการปรับความถี่ของการวัดผล วิธีการที่เป็นระบบและมีความคล่องตัว อาจนำไปสู่การดำเนินการที่รวดเร็วทันกาลและช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน
2. ไม่ชัดเจนว่าแนวทางการทบทวนผลการดำเนินการ 6 ขั้นตอนของคณะเป็นการทบทวนโดยใช้ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญ รวมทั้งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบเพื่อประเมินความสำเร็จของคณะ ผลการดำเนินการในเชิงแข่งขัน และตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างไร หากมีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบ อาจช่วยให้คณะเห็นโอกาสในการปรับปรุงผลการดำเนินการ ช่วยให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. ไม่ชัดเจนว่าคณะมีแนวทางที่เป็นระบบอย่างไรในการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญในการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต มีการดำเนินการปรับปรุงผลการดำเนินการในอนาคต รวมถึงการนำผลการทบทวนผลการดำเนินงานไปใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงและนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม เช่น ไม่พบแนวทางในการพิจารณาว่าเรื่องใดมีความสำคัญ หรือเรื่องใดเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม การดำเนินการดังกล่าวที่เป็นระบบอาจช่วยให้คณะฯ สามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินการเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการแข่งขันของคณะได้อย่างเหมาะสม
4. ไม่ชัดเจนว่าคณะใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการนำไปจัดลำดับความสำคัญในการสร้างนวัตกรรมอย่างไร และไม่พบแนวทางการปรับปรุงผลการดำเนินการและขีดความสามารถของคณะ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะช่วยให้คณะบรรลุพันธกิจและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน



## 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะฯ ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 - 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

### จุดแข็ง

1. คณะใช้ระบบที่เป็นมาตรฐาน คือ ระบบ MIS สำหรับการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ การปฏิบัติงานประจำวัน การปรับปรุงข้อมูลต่าง ๆ มีการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศที่จัดเก็บในคลังสารสนเทศ เว็บไซต์ หรือช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ข้อมูลที่เผยแพร่มีความถูกต้อง สะดวกต่อการใช้งาน เช่น การนำข้อมูลสถิติการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อไปประกอบการพิจารณาจัดกิจกรรม การจัดสรรงบประมาณ หรืออื่น ๆ
2. คณะเริ่มมีแนวทางในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมใช้ สามารถเข้าระบบเพื่อใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอ โดยจะมีการรายงานหัวหน้าสำนักงาน ผู้บริหาร และคณาจารย์ผ่านช่องทางกลุ่มไลน์ หากเกิดปัญหา หรือระบบไม่สามารถใช้งานได้ เพื่อให้บุคลากรใช้งานช่องทางอื่น ๆ ในการทำงานเป็นการชั่วคราว พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วน การดำเนินการดังกล่าวจะช่วยให้ข้อมูลสารสนเทศที่จะออกไปสู่ภายนอกมีคุณภาพ ส่งผลดีต่อองค์กรระยะยาว
3. คณะเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศตามกระบวนการจัดการความรู้ 5 ขั้นตอน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอกคือ มรภ. กลุ่มศรีอยุธยา ซึ่งเสริมโอกาสเชิงกลยุทธ์ด้านการสร้างเครือข่ายชุมชนนักปฏิบัติจากภายในและภายนอกเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาชุมชนท้องถิ่น และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของคณะ <http://huso.vru.ac.th/> การจัดการความรู้ KM และของคณะ <http://www.kmvr.com/> การดำเนินการดังกล่าว อาจช่วยให้คณะมีแนวปฏิบัติที่ดีได้

### โอกาสพัฒนา

1. ไม่ชัดเจนว่าคณะมีแนวทางค้นหาผลการดำเนินการที่โดดเด่น และนำไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้ วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในคณะในทุกพันธกิจ เช่น นวัตกรรมจัดการเรียนรู้จากการบูรณาการระหว่างศาสตร์ การจัดการเรียนการสอนในรูปแบบ ABCD เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ฝังลึกในการปฏิบัติงานของคณะ การดำเนินการที่เป็นระบบดังกล่าวอาจช่วยให้คณะตอบสนองต่อโอกาสเชิงกลยุทธ์ ในด้านสร้างเครือข่ายชุมชนนักปฏิบัติจากภายในและภายนอกร่วมกันศึกษาแก้ไขปัญหาของชุมชนท้องถิ่น และเสริมพลังให้ชุมชนท้องถิ่นสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน (SO7) และ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการปฏิบัติ และสามารถนำไปใช้ได้จริง (SC1) ได้จำกัด
2. มีหลักฐานไม่เพียงพอที่จะทำให้มั่นใจได้ว่าวิธีการที่ คณะฯ ใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปไปในวิถีการปฏิบัติงานขององค์กรมีความเป็นระบบและมีประสิทธิผล เช่น ไม่ชัดเจนว่ากระบวนการขั้นตอนการติดตามประสิทธิผลของการดำเนินการของคณะเป็นอย่างไร การดำเนินการที่เป็นระบบดังกล่าวอาจช่วยให้คณะมองเห็นโอกาสการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญและการสร้างนวัตกรรม เพื่อบรรลุพันธกิจและใช้สมรรถนะขององค์กรและบุคลากรให้บรรลุเป้าหมาย
3. ไม่ชัดเจนว่าคณะมีการดำเนินการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ วิธีการค้นหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศรวมถึงการดำเนินการที่ทำให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปไปในวิถีการปฏิบัติงานขององค์กรมีความเป็นระบบและมีประสิทธิผล เช่น ไม่พบการติดตามและประเมินผล ตัวชี้วัดที่สำคัญ รวมถึงรอบเวลาในการติดตามและปรับปรุงการดำเนินการที่เป็นระบบดังกล่าวจะช่วยให้คณะค้นพบโอกาสในการสร้างนวัตกรรมได้

## หมวด 5 บุคลากร

### 5.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

คณะฯ ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 - 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

#### จุดแข็ง

1. คณะเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการสรรหา ว่าจ้าง และดูแลบุคลากรใหม่ โดยทบทวนและประเมินอัตราค่าจ้างที่ต้องการ กำลังเพิ่มหรือทดแทนอัตราค่าจ้างเดิม คณะได้ร่วมกับมหาวิทยาลัยในการวางระบบและแนวทางการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่เพื่อทำการชี้แจงเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปขององค์กร รวมถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ และจรรยาบรรณวิชาชีพของบุคลากร ให้มีการทดลองงาน 1 ปี ซึ่งสายวิชาการมีการแต่งตั้งอาจารย์ที่เลี้ยงในการให้ความช่วยเหลือและให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรใหม่ส่วนสายสนับสนุน มีหัวหน้างานเป็นที่เลี้ยงสอนงานให้กับบุคลากรใหม่ของคณะ การดำเนินการอย่างเป็นระบบจะช่วยเสริมความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ในเรื่องการมีบุคลากรรุ่นใหม่ที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและสังคมได้ดี (SA10)
2. คณะดำเนินการจัดสภาวะแวดล้อมการทำงาน และสนับสนุนบริการและสิทธิประโยชน์ โดยใช้แนวทางของ คณะ คือ แนวทางคณะสีเขียว การรักษาความสะอาด การป้องกันอัคคีภัยและ การดูแลความปลอดภัยในสถานการณ์ โควิด-19 และให้สิทธิประโยชน์แก่บุคลากรในด้านต่าง ๆ ตามตารางที่ 5.1ข(2-1) การดำเนินการเหล่านี้ช่วยสร้างขวัญ กำลังใจ และความผูกพันต่อคณะฯ

#### โอกาสพัฒนา

1. ไม่ชัดเจนถึงวิธีการที่เป็นระบบที่คณะใช้ในการประเมินขีดความสามารถและอัตราค่าจ้าง ทั้งสมรรถนะหลัก (Core Competency) และสมรรถนะตามสายอาชีพ (Functional Competency) ตามประกาศ มรว. ว่าด้วยมาตรฐานภาระงานตามวัตถุประสงค์ของคณะ (OKRs) ของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน กล่าวคือ คกก พัฒนาบุคลากร ดำเนินการอย่างไรในการประเมินช่องว่างระหว่างขีดความสามารถที่จำเป็นเพื่อการบรรลุพันธกิจของคณะกับขีดความสามารถที่มีอยู่จริง เพื่อการพัฒนา หรือการจัดทำแผนพัฒนาตนเอง (IDP) คณะดำเนินการในประเมินอัตราค่าจ้างอย่างไรภายใต้ระเบียบของคณะ เพื่อให้มีอัตราค่าจ้างเพียงพอ เพื่อการดำเนินการตามพันธกิจของคณะ และตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านหลักสูตรและบริการ และด้านบุคลากร การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายวิชาการทั้งด้าน คุณวุฒิและดำรงตำแหน่งทางวิชาการ (SC7) การดำเนินงานดังกล่าวอาจช่วยให้คณะมีบุคลากรที่พร้อมปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อการดำเนินงานไม่หยุดชะงัก
2. ไม่พบวิธีการที่ชัดเจนในการเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง เช่น การเตรียมบุคลากรแต่ละกลุ่มหากเกิดเหตุที่ต้องปรับโครงสร้างองค์กร การที่ต้องลดบุคลากร )Disruptive Technologyเช่น ( การเปิดหลักสูตรที่เน้นการปฏิบัติ และสามารถนำไปใช้ได้จริง การวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่น และนำไปใช้ประโยชน์สู่ความเข้มแข็งของท้องถิ่น เพื่อให้บรรลุตามพันธกิจ และตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านบุคลากร การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวจะช่วยให้คณะตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ได้
3. ไม่ชัดเจนว่าคณะฯมีวิธีการที่เป็นระบบอย่างไรในการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากรเพื่อให้งานของคณะฯ บรรลุผล การมอบอำนาจจากคณบดี สู่รองคณบดี ประธานสาขาวิชา และหัวหน้างาน มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดอย่างไร การดำเนินงานของ คกก พัฒนาบุคลากร และ การประเมินผลการดำเนินงาน ที่ระบุเป็นการดำเนินการภาคบังคับตามระเบียบ ปฏิบัติ ไม่พบตัววัดความสำเร็จและเป้าหมายเพื่อประเมินผล รวมทั้งแนวทางการประเมินและปรับปรุง การดำเนินการที่เป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมการบรรลุความสำเร็จของการดำเนินงานตามพันธกิจ

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

คณะฯ ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 - 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

### จุดแข็ง

1. คณะใช้ระบบจัดการผลการปฏิบัติงานตามประกาศเรื่อง นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลของคณะ ในการบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล ยกย่องชมเชย โดยมีโครงการบุคคลต้นแบบ ผู้สร้างนวัตกรรมของคณะ และ คณะยังได้จัดทำรางวัล เช่น รางวัลอาจารย์ดีเด่น และอาจารย์ผู้สอนที่สร้างนวัตกรรม การดำเนินการดังกล่าวช่วยให้บุคลากรเกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี

### โอกาสพัฒนา

1. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากรแต่ละกลุ่ม การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยให้คณะฯสามารถประเมินสถานการณ์ความผูกพันของบุคลากรในคณะฯ ตลอดจนมีข้อมูลที่เชื่อถือได้ในการสร้างแนวทางสนับสนุนการตอบสนองความคาดหวังของบุคลากร
2. ไม่ชัดเจนว่าคณะนำผลการประเมินความผูกพันทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการมาประเมินและปรับปรุงความผูกพันของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนอย่างไร การนำผลการประเมินของบุคลากรมาพิจารณาอาจช่วยให้คณะทราบความต้องการหรือความผูกพันของบุคลากรได้อย่างแท้จริง
3. ไม่ชัดเจนว่ารูปแบบการสื่อสารและกิจกรรม 4 ประการ ของคณะ เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรของคณะ "พัฒนา นวัตกรรม มุ่งเน้นความเป็นเลิศ ร่วมพัฒนาท้องถิ่น" และ ค่านิยม Humanities & Social Responsibility ของคณะ และสนับสนุนวิสัยทัศน์ คณะ คือ เป็นคณะชั้นนำด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่มุ่งเน้นการวิจัยเชิงพื้นที่และงานสร้างสรรค์ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นสู่ความยั่งยืนอย่างไร การดำเนินการที่ชัดเจนเกี่ยวกับแนวปฏิบัติและวิธีการทำงาน ตลอดจนการสื่อสารที่ชัดเจนอาจช่วยให้บุคลากรปฏิบัติตามค่านิยมและมีวัฒนธรรมองค์กรร่วมกันอย่างชัดเจนและอาจช่วยให้คณะสามารถบรรลุเป้าหมายได้
4. ไม่ชัดเจนว่าการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของคณะฯ มีความเป็นระบบและทำให้มั่นใจได้ว่าสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี นอกเหนือจากการดำเนินการตามนโยบายของคณะ เช่น ไม่พบทิศทางเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ และระดับความสำเร็จในการพัฒนางานองค์กร ไม่พบการกำหนดตัววัดความสำเร็จของระบบการจัดการ ไม่พบการบริหารค่าตอบแทนตามผลประเมินจากความสำเร็จตามข้อตกลง การดำเนินการดังกล่าวอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพอาจช่วยส่งเสริมความผูกพันของบุคลากร
5. ไม่ชัดเจนว่าคณะมีแนวทางการจัดการด้านการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากร เช่น ไม่พบการค้นหาความต้องการและการจัดลำดับความสำคัญในการจัดการเรียนรู้และพัฒนาให้กับบุคลากร ไม่พบการค้นหาและใช้ประโยชน์จากความต้องการของบุคลากรในการพัฒนา ไม่ระบุความชัดเจนของระดับการเรียนรู้ การพัฒนา ทักษะและขีดความสามารถในการสร้างผลงานที่ต้องการที่ระบุใน 5.1 ก ตลอดจนไม่พบการกำหนดตัววัดและเป้าหมายระดับบุคคล การดำเนินการที่เป็นระบบอาจจะทำให้คณะสามารถตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านบุคลากร (SC6, SC7) ได้
6. ไม่ชัดเจนถึงวิธีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร โดยพบเฉพาะการประเมินระดับบุคคลที่รับการฝึกอบรม สัมมนา แต่ไม่พบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น เกณฑ์ประเมินฯ ตัวชี้วัดสมรรถนะที่เพิ่มขึ้น หรือการติดตามผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานในแต่ละกลุ่ม การดำเนินการที่เป็นระบบอาจช่วยให้คณะตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ในเรื่องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายวิชาการทั้งด้านคุณวุฒิและดำรงตำแหน่งทางวิชาการ (SC6)
7. ไม่ชัดเจนว่าคณะมีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากรกลุ่มต่างๆ และผู้นำในอนาคต การดำเนินการเรื่องนี้อย่างชัดเจนอาจเสริมสร้างความผูกพันและส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถ

## หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

### 6.1 กระบวนการทำงาน

คณะฯ ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 - 15 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

#### จุดแข็ง

1. คณะเริ่มมีระบบในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ ได้แก่ การจัดการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ โดยยึดพันธกิจเป็นแนวทาง ระบบจัดทำข้อกำหนดคือ 1) คณบดีและทีมบริหารประชุมเพื่อจำแนกกลุ่มลูกค้า 2) คณบดีและทีมบริหารประชุมกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการของคณะ 3) คณบดีและทีมบริหารวิเคราะห์และกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการของคณะ 4) คณบดีและทีมบริหารได้จำแนกกลุ่มลูกค้าตามผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ได้ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ตามพันธกิจ การศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการและงานสร้างสรรค์ ดังแสดงในตารางหน้า 80 การมีกระบวนการทำงานที่สำคัญ จะช่วยให้สามารถกำหนดและจัดผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
2. คณะเริ่มมีระบบกระบวนการทำงาน และการออกแบบหลักสูตร เพื่อให้สามารถตอบสนองกับกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และมีการติดตามความก้าวหน้าผ่านการประชุม กบ. และมี คกก.ติดตาม ประเมินผลตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ การดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ อาจจะช่วยทำให้การปฏิบัติงานประจำวันสามารถเป็นไปตามที่กำหนดและบรรลุวิสัยทัศน์
3. คณะเริ่มมีกระบวนการที่เป็นระบบที่ทำให้มั่นใจว่ากระบวนการสนับสนุนต่างๆ มีการใช้ตัววัดหรือแสดงตัวชี้วัดของผลการดำเนินการภายในกระบวนการต่างๆ การดำเนินการและปรับปรุงกระบวนการทำงานต่าง ๆ อาจทำให้การปฏิบัติงานประจำวันเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ และบรรลุวิสัยทัศน์ได้

#### โอกาสพัฒนา

1. ไม่ชัดเจนว่ากระบวนการทำงานที่สำคัญที่คณะแสดงในตารางที่ 6.1ก(2) มีความแตกต่างจากที่คณะกล่าวถึงระบบงานหลักที่สำคัญ ตามตารางที่ 2.1ก(4) และ ตารางที่ 6.1ข(1) อย่างไร ซึ่งหากมีกระบวนการที่ชัดเจนจะแสดงให้เห็นถึงความสำคัญในการบรรลุพันธกิจของคณะ
2. ไม่ชัดเจนว่าคณะมีแนวทางที่เป็นระบบในการออกแบบการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ และงานสร้างสรรค์ ที่แสดงถึงกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดอย่างไร กระบวนการที่ชัดเจน จะทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติจริงได้และมีทิศทางเดียวกัน
3. ไม่ชัดเจนว่าคณะมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน ปรับปรุงการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ และงานสร้างสรรค์ และผลการดำเนินการที่สามารถเสริมสร้างสมรรถนะหลักได้ หากมีแนวทางที่ชัดเจนอาจช่วยลดความแปรปรวนของกระบวนการทำงานได้
4. ไม่ชัดเจนว่าคณะมีวิธีการอย่างไร ในการคัดเลือกผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ ที่ทำให้มั่นใจว่ามีคุณสมบัติตอบสนองต่อความต้องการของการปฏิบัติการ พบเพียงข้อมูลการทำกิจกรรมต่าง ๆ การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยยกระดับผลการดำเนินการและสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของคณะ รวมถึงเพิ่มความพึงพอใจของ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
5. ไม่ชัดเจนว่าคณะมีการจัดการด้านนวัตกรรมอย่างไร รวมถึงการค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม เพื่อสนับสนุน การศึกษา วิจัย บริการวิชาการและงานสร้างสรรค์
6. ไม่ชัดเจนว่าคณะมีการจัดการด้านนวัตกรรมอย่างไร รวมถึงการค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม เพื่อสนับสนุน การศึกษา วิจัย บริการวิชาการและงานสร้างสรรค์

## 6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ

คณะฯ ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10- 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

### จุดแข็ง

1. คณะเริ่มมีแนวทาง ระบบและกลไกในการควบคุมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างๆ โดยใช้หลัก (PDCA) ในการควบคุมและพัฒนากระบวนการดำเนินงาน มีการ มอบหมายรองคณบดีฝ่ายต่างๆ ควบคุม ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน ในช่วงเวลาที่กำหนด มีการวิเคราะห์ต้นทุนและรายได้เปรียบเทียบกับแผนการจัดบริการวิชาการ นอกจากนี้ นำความพึงพอใจ ความต้องการและข้อเรียกร้องของผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับการจัดบริการวิชาการให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มีการควบคุมคุณภาพภายในและภายนอก มีการทบทวนกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ กำหนดวันเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน การดำเนินการอย่างเป็นระบบจะช่วยให้คณะมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. คณะเริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศที่อ่อนไหว และสินทรัพย์ที่สำคัญบนโลกไซเบอร์ ดูแลความปลอดภัยด้านการโหลดไฟล์ที่มีความเสี่ยง มอบหมายผู้รับผิดชอบโดยตรง มีการใช้โปรแกรม Secure Socket Layer (SSL) (ข้อมูลจาก 4.2ก(2)) การใช้งานต้องมีการยืนยันตัวตนเมื่อเข้าระบบ ระบบการกู้คืน และมีการจัดเก็บข้อมูลสำรองไว้ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ ของคณะ มีระบบ Firewall ในเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและติดตั้ง antivirus การดำเนินดังกล่าวสามารถสร้างความมั่นใจให้กับบุคลากร ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น
3. คณะเริ่มมีแผนการรักษาความปลอดภัย โดยเน้นการมีส่วนร่วม มีแนวทางการดูแลสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัย ของอาคารสถานที่ การซ่อมบำรุงอาคารการโครงการ อุบัติเหตุที่อาจเกิดจากการปฏิบัติงาน การจัดการด้านเชื้อโรคที่อาจส่งผลต่อสุขภาพและการปฏิบัติงาน รวมถึงคณะมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ต่าง ๆ มีกำหนดผู้รับผิดชอบการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามขั้นตอน การดำเนินการดังกล่าว อาจช่วยให้คณะสามารถจัดการเรียนการสอน การวิจัย และบริการวิชาการได้อย่างปลอดภัยในทุกสถานการณ์ และสามารถช่วยให้เกิดความพึงพอใจ ความผูกพันกับบุคลากร และผู้เรียน

### โอกาสพัฒนา

1. ไม่พบแนวทางที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมต่อภาวะภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉินที่สำคัญ โดยไม่พบแผนป้องกัน/ควบคุม ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย เช่น แผนรับมือภาวะฉุกเฉินเพื่อคงการปฏิบัติการไว้ไม่ให้หยุดชะงัก ไม่แสดงการจัดสรรทรัพยากร และไม่พบการแสดงการฝึกซ้อมและประสิทธิผลของกระบวนการ การดำเนินการดังกล่าวอาจสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น ว่าคณะฯสามารถควบคุมป้องกันเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติการและยังสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องแม้จะต้องเผชิญกับภัยพิบัติ
2. ไม่ชัดเจน ถึงแนวทางที่คณะฯ คำนึงถึงความต่อเนื่องของการดำเนินการ เมื่อเกิดภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ไม่พบการระบุถึงสินทรัพย์ที่สำคัญจำเป็นต่าง ๆ การจัดการบุคลากร การเชื่อมโยงการสนับสนุนจากเครือข่าย คู่ความร่วมมือต่างๆ เพื่อให้องค์กร กลับสู่การดำเนินการใกล้เคียงสภาวะเดิมได้โดยเร็วอย่างไร แนวทางที่ชัดเจน ช่วยให้องค์กรมั่นใจว่า ยังคงดำเนินการต่อได้ถึงแม้เกิดภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉินกับองค์กร
3. มีหลักฐานไม่เพียงพอที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการขององค์กรในด้านการบริหารจัดการการปฏิบัติการ สามารถถ่ายทอดสู่การปฏิบัติครอบคลุมทุกกระบวนการ และพื้นที่ที่สำคัญ เช่นไม่ชัดเจนถึงกระบวนการติดตามการดำเนินการของ คณะฯ และส่วนงานตามแนวทางที่คณะฯกำหนด การดำเนินการถ่ายทอดแนวทางที่ครอบคลุมทุกส่วนงานดังกล่าวจะทำให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการการปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ไม่ชัดเจนถึงกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์กร ซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญทำให้มั่นใจว่าการปฏิบัติการต่าง ๆ ฉุกเฉิน มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

## หมวด 7 ผลลัพธ์

### 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ

คณะฯ ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 - 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

#### จุดแข็ง

1. คณะแสดงผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน มีบางประเด็นที่มีแนวโน้มดีขึ้น ด้านการศึกษา ได้แก่ จำนวนนักศึกษาใหม่ (บัณฑิตศึกษา) หลักสูตรที่พัฒนาหรือปรับปรุงเพื่อตอบสนองต่อความต้องการท้องถิ่น (โดยกระบวนการ Productive Learning) ป.ตรี บัณฑิตศึกษา หลักสูตรที่ผ่านการกำกับเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร จำนวนผลงานสร้างสรรค์ที่ได้รับรางวัลหรือการเผยแพร่ในระดับชาติของ นศ.ระดับปริญญาตรี ด้านการวิจัย ได้แก่ ร้อยละของผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์อาจารย์ฯ ด้านการบริการวิชาการ ได้แก่ รายได้จากบริการวิชาการ จำนวนผลงาน/โครงการการวิจัยเชิงพื้นที่ จำนวนเครือข่ายภายนอก และด้านงานสร้างสรรค์ ได้แก่ ผลงานสร้างสรรค์ของอาจารย์และ นศ.ที่ได้รับการเผยแพร่ระดับชาติ ซึ่งมีผลลัพธ์สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์ที่กำหนดไว้
2. คณะแสดงผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน โดยมีประเด็นที่มีแนวโน้มดีขึ้น ได้แก่ จำนวนระบบสารสนเทศที่พัฒนาและนำมาใช้ในการปฏิบัติงานตามพันธกิจ เครือข่ายชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) จำนวนนวัตกรรม/แนวปฏิบัติที่ดี คู่มือ ที่ได้จากการปฏิบัติงานประจำปี (เรื่อง/ปี) และระดับความสำเร็จของการจัดการความรู้

#### โอกาสพัฒนา

1. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ที่ไม่บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ จำนวนนักศึกษาใหม่ ระดับปริญญาตรี ร้อยละบัณฑิตที่มีงานทำหลังจบการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตตามกรอบคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) พุทธวิทย์ภายนอก พุทธวิทย์ภายใน ร้อยละของผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ของอาจารย์ที่สร้างนวัตกรรมที่สอดคล้องกับการพัฒนาท้องถิ่น และโจทย์การพัฒนาประเทศหรือแก้ไขปัญหาท้องถิ่น หรือปัญหาระดับประเทศ ผลงานสร้างสรรค์ของอาจารย์และนักศึกษาที่ได้รับการเผยแพร่ระดับนานาชาติ
2. คณะไม่แสดงผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่ได้นำเสนอไว้ใน 6.2 ก ในหลายเรื่อง เช่น ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการงบประมาณ ผลลัพธ์เกี่ยวกับการปรับปรุงการส่งเอกสาร/การติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางระบบออนไลน์ ผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ รวมทั้งผลลัพธ์ด้านการจัดการศึกษาที่จำแนกตามหลักสูตร และในส่วนของประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ ที่ไม่บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ ระบบที่สามารถกู้คืนระบบจากการถูกโจมตีได้ใน 24 ชม. นวัตกรรมหรือผลงานบริการวิชาการที่สามารถสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ชุมชน และสังคมได้โดยสามารถนำผลงานบริการวิชาการไปใช้ประโยชน์ด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการศึกษา

## 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

คณะฯ ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 - 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

### จุดแข็ง

1. ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีระดับสูงกว่าเป้าหมายได้แก่ 7.2ก (1)-1.1. ความพึงพอใจของ นศ. ที่มีต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน (ป.ตรี บัณฑิตศึกษา) 7.2ก(1)-1.2 ความพึงพอใจของนศ. ต่อทรัพยากรสนับสนุนการเรียนรู้ของหลักสูตร 7.2ก(1)-1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีคณะ (การวิจัย การบริการวิชาการ งานสร้างสรรค์) การมีผลลัพธ์ที่ดีจะช่วยให้คณะตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ เรื่อง การสร้างจุดเด่นของคณะเพื่อให้เป็นที่น่าจดจำ และส่งเสริมประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเป็นที่น่าสนใจ

### โอกาสพัฒนา

1. คณะฯ ไม่แสดงผลลัพธ์สำคัญด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในหลายเรื่อง ได้แก่ ผลลัพธ์การสื่อสารในการรับฟังเสียงลูกค้า และการนำเสนอสารสนเทศมาใช้ ผลลัพธ์ด้านการจัดการข้อร้องเรียน
2. คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เนื่องจากยังไม่มีผลการดำเนินการ หากคณะมีการจัดเก็บข้อมูล จะช่วยให้สามารถทราบความต้องการและสามารถสนองตอบได้อย่างเหมาะสม

### 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

คณะฯ ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 - 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

#### จุดแข็ง

1. ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร ที่มีระดับสูงกว่าเป้าหมาย ได้แก่ 7.3ก(1-1)-3 จำนวนอาจารย์หรือบุคลากรที่ได้รับรางวัลจากงานวิจัย งานสร้างสรรค์ หรือนวัตกรรมในระดับชาติและนานาชาติ
2. ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงานที่มีระดับสูงกว่าเป้าหมาย ได้แก่ 7.3ก(2)-1 บรรยากาศในการทำงานด้านการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา 7.3ก(2)-2 บรรยากาศในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน
3. ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากรที่มีระดับสูงกว่าเป้าหมาย ได้แก่ 7.3ก(3)-2 ความผูกพันของบุคลากร (ลักษณะงานที่ทำปัจจุบัน ความพยายามทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร การดำรงศรัทธาภาพและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร)
4. ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรที่มีระดับสูงกว่าเป้าหมาย ได้แก่ 7.3ก(4)-1 บุคลากรสายวิชาการที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะตามลักษณะงาน 7.3ก(4)-2 บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะตามลักษณะงาน 7.3ก(4)-3 บุคลากรที่ได้รับการอบรมหรือพัฒนาศักยภาพเพื่อพัฒนาทักษะภาวะการเป็นผู้นำ

#### โอกาสพัฒนา

1. ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร ที่ไม่บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ 7.3ก(1-1)-1 อาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก 7.3ก(1-1)-2 อาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ และคณะไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญ เช่น การดำเนินการของ คกก พัฒนาบุคลากร การทำแผนพัฒนาตนเอง (IDP) ขีดความสามารถของบุคลากรสายวิชาการที่สนับสนุนการทำวิจัยเชิงพื้นที่ ความสามารถในการจัดการเรียนรู้เชิงผลิตภาพ ขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรสายสนับสนุน
2. ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงานที่มีระดับต่ำกว่าเป้าหมาย ได้แก่ 7.3ก(2)-3 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และคณะไม่ได้รายงานผลลัพธ์สำคัญในหลายเรื่อง ได้แก่ ผลลัพธ์การดำเนินการเพื่อเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับ ตามที่ระบุไว้ในตารางที่ 5.1 ข(2-1)
3. ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากรที่มีระดับต่ำกว่าเป้าหมาย ได้แก่ 7.3ก(3)-1 ความมั่นคงในการทำงาน (การพัฒนาและเติบโตในอาชีพ การให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนในการปฏิบัติภารกิจ หน้าที่ และผลงาน) 7.3ก(3)-2 ความผูกพันของบุคลากร (การได้รับรางวัลและการยอมรับ)
4. คณะไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำที่สำคัญในหลายเรื่อง เช่น ผู้บริหารที่รับการอบรมหรือพัฒนาทักษะด้านการบริหาร ความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบการพัฒนาบุคลากร จำนวนอาจารย์ที่เป็นบุคคลต้นแบบ ผู้สร้างนวัตกรรม อาจารย์ที่ได้รับรางวัลอาจารย์ดีเด่น อาจารย์ที่ผ่านการพัฒนาด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองแก้ไขปัญหาของท้องถิ่น อาจารย์ที่ผ่านการพัฒนาด้านบริการวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนที่ผ่านการพัฒนาขีดความสามารถผู้ปฏิบัติงานมีอาชีพ บุคลากรที่ผ่านการพัฒนาสู่การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว การติดตามตัววัดดังกล่าวอย่างต่อเนื่องอาจช่วยให้คณะฯ ได้รับข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ และทบทวนเพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุงแผนงานที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น



## 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และการกำกับดูแล

คณะฯ ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 - 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

### จุดแข็ง

1. คณะฯ แสดงผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และกำกับดูแลองค์กรที่มีระดับที่ดี สูงกว่าเป้าหมาย ได้แก่ 7.4ก(1)-1. การรับรู้ของช่องทางการสื่อสารของบุคลากร ผู้เรียน และผู้มีส่วนได้เสีย ต่อทิศทางการนำองค์การของคณะ 7.4ก(1)-3. ความคิดเห็นต่อการนำองค์การของผู้บริหารคณะ 7.4ก(1)-5. ความเสี่ยงที่ลดลง หรือหมดไป

### โอกาสพัฒนา

1. คณะฯ ไม่ได้รายงานผลลัพธ์ด้านการนำองค์การที่สำคัญหลายเรื่อง เช่น ผลลัพธ์การสื่อสารแต่ละช่องทาง การปฏิบัติตามค่านิยมของผู้บริหารของคณะ และการแสดงผลลัพธ์การรับรู้ของช่องทางการสื่อสารของบุคลากร ผู้เรียน และผู้มีส่วนได้เสีย ต่อทิศทางการนำองค์การของคณะ ขาดการจำแนกตามกลุ่มบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. คณะฯ ไม่ได้นำเสนอผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กรที่สำคัญ อื่น ๆ เช่น การประเมินการกำกับดูแลของคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ผลการบริหารความเสี่ยง ผลลัพธ์ของระบบธรรมาภิบาล และการกำกับดูแลการบริหารคณะ ตามตารางที่ 1.2 ก(1)
3. คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์สำคัญ ในด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามที่ระบุในตารางที่ OP.1ก(5) ในด้านจริยธรรม เช่น จรรยาบรรณบุคลากร จรรยาบรรณนักวิจัย จริยธรรมของการวิจัยในมนุษย์ คะแนนประเมินจริยธรรมและความโปร่งใส ด้านสังคม เช่น งบประมาณสนับสนุนการจัดการเพื่อสังคม จำนวนโครงการงานวิจัยที่สร้างความยั่งยืนให้ชุมชน จำนวนงานบริการวิชาการสร้างคุณค่าร่วมกับสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

## 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

คณะฯ ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 - 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

### จุดแข็ง

1. คณะได้แสดงผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการตลาด ที่มีระดับแนวโน้มที่ดีขึ้น ได้แก่ งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรของคณะ การจัดการรายได้ตามพันธกิจ การเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวมคณะ
2. ผลการดำเนินการด้านตลาด ที่มีระดับแนวโน้มที่ดีขึ้น ได้แก่ จำนวนนักศึกษาเปรียบเทียบกับเป้าหมาย

### โอกาสพัฒนา

1. คณะมีผลการดำเนินการด้านตลาด ที่มีระดับลดลงและต่ำกว่าเป้าหมาย ได้แก่ ผู้สมัครเข้าศึกษาที่ตัดสินใจลงทะเบียนต่อ ผู้สมัครเข้าศึกษาของคณะทั้งหมด
2. คณะแสดงผลลัพธ์ด้านการบรรลุความสำเร็จของกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร (ภาพรวม) มีระดับลดลง ได้แก่ จำนวนตัวชี้วัดเป้าประสงค์ตามแผนกลยุทธ์ที่บรรลุตามเป้าหมาย จำนวนตัวชี้วัดโครงการตามแผนปฏิบัติการที่บรรลุเป้าหมาย ร้อยละของจำนวนตัวชี้วัดเป้าประสงค์ตามแผนปฏิบัติการที่บรรลุเป้าหมาย ร้อยละของจำนวนตัวชี้วัดโครงการตามแผนปฏิบัติการที่บรรลุเป้าหมาย ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ จำนวนนศ.คงอยู่ จำนวนนศ.ภาคพิเศษต่อจำนวนนศ. ทั้งหมด

คะแนนตามเกณฑ์ EdPEX ระดับคณะ ประจำปีการศึกษา 2564

เกณฑ์ EdPEX		คะแนนตามเกณฑ์	%	คะแนนที่ได้
<b>1</b>	<b>การนำองค์กร (120 คะแนน)</b>			
1.1	การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	70	20	14
1.2	การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม	50	20	10
<b>2</b>	<b>กลยุทธ์ (85 คะแนน)</b>			
2.1	การจัดทำกลยุทธ์	45	20	9
2.2	การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ	40	20	8
<b>3</b>	<b>นักศึกษา และผู้รับบริการอื่น ๆ (85 คะแนน)</b>			
3.1	เสียงของนักศึกษาและผู้รับบริการ	40	15	6
3.2	ความผูกพันของนักศึกษาและผู้รับบริการ	45	15	6.75
<b>4</b>	<b>การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (90 คะแนน)</b>			
4.1	การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงานของคณะ	45	15	6.75
4.2	การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	45	20	9
<b>5</b>	<b>บุคลากร (85 คะแนน)</b>			
5.1	สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร	40	20	8
5.2	ความผูกพันของบุคลากร	45	15	6.75
<b>6</b>	<b>ระบบปฏิบัติการ (85 คะแนน)</b>			
6.1	กระบวนการทำงาน	45	20	9
6.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ	40	20	8
<b>7</b>	<b>ผลลัพธ์ (450 คะแนน)</b>			
7.1	ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ	120	15	18
7.2	ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นการศึกษาและผู้รับบริการ	80	10	8
7.3	ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	80	20	16
7.4	ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแล และความรับผิดชอบต่อสังคม	80	10	8
7.5	ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและตลาด	90	15	13.5
<b>รวม</b>		1,000		<b>165</b>



# ภาคผนวก

## แนวทางการให้คะแนนกระบวนการ หมวด 1 - 6

คะแนน	กระบวนการ (หมวด 1-6)
0% หรือ 5%	A: ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน D: ไม่มีการนำแนวทางที่เป็นระบบไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย L: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา I: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกละเอิน
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 ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
70%, 75%, 80% หรือ 85%	A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์การซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และการเรียนรู้ระดับองค์การ I: แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ทั้งในปัจจุบันและอนาคตตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
90%, 95% หรือ 100%	A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการเรียนรู้ในระดับองค์การผ่านการสร้างนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์การในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์การ อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และแบ่งปัน I: แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบันทั้งในปัจจุบันและอนาคตตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ

## แนวทางการให้คะแนนผลลัพธ์ หมวด 7

คะแนน	ผลลัพธ์ (หมวด 7)
0% หรือ 5%	Le: ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/ หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้ T: ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ C: ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน

คะแนน	ผลลัพธ์ (หมวด 7)
10%, 15%, 20% หรือ 25%	Le: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบันตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ C: แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
30%, 35%, 40% หรือ 45%	Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบันตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี C: เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
50%, 55%, 60% หรือ 65%	Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ T: แสดงถึงแนวโน้มที่ตึงชัดเจนในเรื่องต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน C: ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง I: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการ
70%, 75%, 80% หรือ 85%	Le: มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่ T: สามารถรักษาแนวโน้มที่ตึงอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน C: มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมากหรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง รวมทั้งแสดงถึงความเป็นผู้นำในเรื่องต่างๆ และมีผลการดำเนินการที่ดีมาก I: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการ
90%, 95% หรือ 100%	Le: มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่ T: สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีไว้ได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน C: แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการศึกษและเป็นระดับเทียบเคียงให้สถาบันอื่นในหลายเรื่อง I: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด ที่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการ

## 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 Band Descriptor

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.