



มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage

รายงานผลการตรวจประเมิน

Feedback Report | ประจำปีการศึกษา 2563

คณะสาธารณสุขศาสตร์

วันที่ 22-23 กันยายน 2564

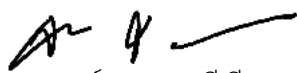


ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

Education Criteria for Performance Excellence: EdPEx

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมิน

1.



(ศาสตราจารย์ พญ.จามรี อีรัตกุลพิศาล)

สังกัดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประธานกรรมการ

2.



(รองศาสตราจารย์ ดร.สมใจ พุทธาพิทักษ์ผล)

สังกัดมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

กรรมการ

3.



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภาวรรณ แผงศรี)

สังกัด คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

กรรมการ

4.



(อาจารย์ปณรัตน์ วงศ์พัฒนานิภาส)

สังกัด คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

กรรมการและเลขานุการ

สารบัญ

1. บทสรุปผู้บริหารและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme).....	4
Key Theme – Process Items.....	4
Key Theme – Result Items.....	4
2. รายละเอียดของจุดเด่นและโอกาสในการพัฒนา.....	5
หมวดที่ 1 การนำองค์กร.....	7
หมวดที่ 2 กลยุทธ์.....	9
หมวดที่ 3 ลูกค้า.....	11
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้.....	13
หมวดที่ 5 บุคลากร.....	14
หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ.....	15
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์.....	18
3. ตารางสรุปผลการประเมิน.....	22
4. ข้อค้นพบของคณะกรรมการจากการสัมภาษณ์.....	23
ภาคผนวก.....	24
1. Key Factors.....	24
2. แนวทางการประเมิน.....	27
3. Score Band Descriptor.....	30

1. บทสรุปผู้บริหารและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)

Key Theme – Process Items

ก. จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดีในส่วนกระบวนการดำเนินงานขององค์กร

- ผู้ระดับสูงเริ่มแสดงถึงการดำเนินการในการชี้แนะและผลักดันคณะไปสู่ความสำเร็จ โดยการกำหนดและทบทวนวิสัยทัศน์ ค่านิยม เพื่อนำไปเป็นกรอบในการจัดทำแผนกลยุทธ์และสื่อสารไปยังบุคลากรและผู้เรียนผ่านช่องทางการสื่อสารของคณะ กำหนดให้มีการนำเกณฑ์มาตรฐานสากล AUN-QA เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตร ปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดการเรียนการสอนเพื่อสร้างความโดดเด่นของหลักสูตร โดยพบว่าผลประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตแสดงแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการดำเนินงานของผู้บริหารระดับสูงเป็นการสะท้อนถึงค่านิยม ‘Reform ปรับปรุงให้ดีขึ้นเป็นไปได้จริง’

ข. โอกาสพัฒนาที่สำคัญ หรือประเด็นที่สมควรพิจารณาทบทวนในส่วนกระบวนการดำเนินงาน

กระบวนการทำงานที่สำคัญยังมีโอกาสใช้ประโยชน์จากวงจรแห่งการพัฒนา 4 ขั้นตอนตามเกณฑ์ EdPEX (ADLI) เพื่อยกระดับการพัฒนาการ (Maturity) ของคณะฯ ให้ดียิ่งขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างเช่น

ด้านการดำเนินงานที่เป็นระบบ (Systematic approach) และการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Deploy)

กระบวนการทำงานที่คณะฯ ใช้ในหมวด 1 ถึง 6 บางกระบวนการอยู่ในขั้นเริ่มต้นหรือเป็นเพียงกิจกรรมที่ดำเนินการ ซึ่งหมายถึงการขาดรายละเอียดเรื่องวิธีการดำเนินงานที่ชัดเจน ระยะเวลาหรือความถี่ในการดำเนินงานที่แสดงว่าทำซ้ำได้ และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างครอบคลุม เช่น แนวทางในการกำหนดหรือจำแนกกลุ่มผู้เรียน ผู้รับบริการและส่วนตลาด แนวทางในการใช้เสียงของผู้เรียนและลูกค้า แนวทางในการสนับสนุนกลุ่มลูกค้า (แหล่งทุนวิจัย ผู้รับบริการต่างๆ) แนวทางในการจัดการเครือข่ายอุปทาน (คู่ความร่วมมือที่สำคัญ) หากกระบวนการทำงานสำคัญมีการจัดการให้เป็นระบบและครอบคลุม อาจช่วยให้คณะฯมั่นใจได้ว่ากระบวนการดังกล่าวได้ถูกนำสู่การปฏิบัติ เพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งของสมรรถนะหลักขององค์กร

ด้านประสิทธิผลและการทบทวนปรับปรุงกระบวนการ (Systematic effective approach and Learning)

กระบวนการทำงานสำคัญบางเรื่องที่กำหนดไว้ ยังขาดการติดตามประสิทธิผลของกระบวนการเหล่านั้นว่าทำแล้วได้ผลเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกระบวนการที่ตั้งไว้หรือไม่ ทั้งผลลัพธ์เชิงคุณภาพและผลลัพธ์เชิงปริมาณ อาทิ 1) ประสิทธิภาพของการวิเคราะห์ทบทวนข้อมูลเพื่อพัฒนาเป็นสารสนเทศสำคัญที่เป็นปัจจัยนำเข้าของกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อให้ได้ output เป็นความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ โอกาสเชิงกลยุทธ์ที่เฉียบคม ในการนำไปพิจารณากำหนดเป็นวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์ที่สอดคล้องกัน 2) ประสิทธิภาพของกระบวนการรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด ทั้งการค้นหาความ

ต้องการ/ความคาดหวัง การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ เพื่อให้มั่นใจว่าได้รับสารสนเทศที่แท้จริงที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ 3) ประสิทธิภาพของแนวทางการสร้างความผาสุกแก่สังคมรวมทั้งการสนับสนุนชุมชน ซึ่งการติดตามประสิทธิผลของกระบวนการต่างๆ อาจจะได้นำไปใช้ประโยชน์ต่อการทบทวนเพื่อปรับปรุงกระบวนการดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นภายใต้การใช้ข้อมูลจริง

การบูรณาการ (การทำให้กระบวนการและการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ประสานกลมกลืนกัน) **Integration**

กระบวนการทำงานบางกระบวนการยังขาดการบูรณาการที่สอดคล้องกัน (ความสอดคล้องระหว่างโครงสร้างองค์กรกับหมวดกระบวนการทำงาน และระหว่างหมวดกระบวนการด้วยกัน) โดยไม่ได้แสดงชัดเจนถึงการนำ output ของกระบวนการหนึ่งไปเป็น input ของอีกกระบวนการ และสอดคล้องกับที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรที่แสดงถึงการบูรณาการที่ใช้ประโยชน์สูงสุด ตัวอย่างเช่น 1) การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และใช้ประโยชน์จากความสำเร็จเปรียบเชิงกลยุทธ์ หรือสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อสภาพการแข่งขัน; 2) การนำผลจากการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นมาใช้เป็น input ของกระบวนการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และตลอดวงจรชีวิตของลูกค้าเหล่านั้น เช่น ผู้เรียนที่เพิ่งมีในอนาคต ผู้เรียนปัจจุบัน และศิษย์เก่า เพื่อทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี นำไปสู่ความผูกพันและภักดี; 3) การกำหนดตัวชี้วัดในการติดตามผลการปฏิบัติงานโดยรวม (ตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการ ในหมวดที่ 2) ตัวชี้วัดของกระบวนการปฏิบัติงานประจำวัน (ตัวชี้วัดทั้ง Leading และ Lagging Indicator ของระบบงานในหมวดที่ 6) เพื่อรวบรวมในระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานของคณะ การบูรณาการกระบวนการทำงานที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันเป็นการส่งเสริมค่านิยม ‘Unity’ ขององค์กร

Key Theme – Result Items

ค. จุดเด่นในหมวดผลลัพธ์ที่มีความสอดคล้องและมีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของคณะ

ง. โอกาสพัฒนาที่สำคัญ หรือประเด็นที่สมควรพิจารณาทบทวนในส่วนผลลัพธ์ที่มีความสอดคล้องและมีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของคณะ

คณะมีโอกาสนในการปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยใช้ข้อมูลจริง หากคณะได้มีการติดตามผลลัพธ์เหล่านี้

- ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ตามที่ระบุในโครงสร้างองค์กร ตาราง P1ก.(1)-1, P1ข.(2)-1 เช่น คุณภาพบัณฑิตตามกรอบ AUN-QA (Productive Learning) หรือคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ การดำเนินงานทำตรงกับสาขาที่เรียน ผลงานวิจัยที่นำไปปรับเปลี่ยนนโยบาย ผลลัพธ์ประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลของกระบวนการสำคัญ เช่น การดำเนินงานวิจัยแล้วเสร็จตามเวลาของแหล่งทุน การประเมินคุณภาพของคู่ความร่วมมือ ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น ผู้ให้ทุนวิจัย ผู้รับบริการวิชาการ

- **ผลลัพธ์สำคัญด้านการมุ่งเน้นบุคลากร** เช่น ผลลัพธ์การประเมินอัตรากำลัง ชีตความสามารถของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ผลลัพธ์ด้านสุขภาวะตามอาชีพะอนามัย ด้าน Green Office
- **ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรที่สำคัญ** เช่น ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารและการสร้างความผูกพันของบุคลากร ผลลัพธ์ผลกระทบที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งด้านสิ่งแวดล้อมและความผาสุกของชุมชน เช่น คุณภาพชีวิต รายได้ที่เพิ่มขึ้น
- **ผลลัพธ์ด้านการเงินงบประมาณ** เช่น รายรับ-รายจ่าย (รายได้สุทธิ) ของการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการต่างๆ ค่าใช้จ่ายต่อหัวของการผลิตบัณฑิต รายได้จากค่าลงทะเบียน ทูลการศึกษา เงินทุนสำรอง

2. รายละเอียดของจุดเด่นและโอกาสในการพัฒนา

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง Overall score = 20% Band 2

จุดแข็ง

- ผู้นำระดับสูงมีการทบทวนกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจผ่านการประชุมเชิงปฏิบัติการจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกปี ในปี 2563 ปรับวิสัยทัศน์และค่านิยมใหม่เพื่อใช้เป็นกรอบในการขับเคลื่อนองค์กร ตามระบบการนำองค์กร (รูป 1.1ก[1]-1) มีการสื่อสารไปยังบุคลากรผ่านช่องทางการสื่อสารของคณะฯ และเผยแพร่ทาง website อีกทั้งมีการกำหนดพฤติกรรมตามค่านิยมเพื่อให้ปฏิบัติ ตามตารางที่ 1.1ก[1]-1 แนวทางดังกล่าวเป็นการสะท้อนถึงค่านิยม Visionary และ Reform

โอกาสในการพัฒนา

- ไม่ได้แสดงว่ามีการติดตามประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสารที่คณะฯ ใช้ตามตารางที่ 1.1ก[2]-1 เช่น ผลการรับรู้/ความเข้าใจของผู้รับ ในเรื่องที่สื่อออกไปของแต่ละช่องทาง เพื่อให้สามารถมีข้อมูลและสารสนเทศไปใช้ในการทบทวนปรับปรุงช่องทางการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน แสดงความเป็น Unity ตามค่านิยมองค์กร

- ไม่ได้แสดงถึงแนวทางในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จในปัจจุบัน เช่น การให้ความสำคัญกับผลการดำเนินงานที่สำคัญโดยเฉพาะที่ไม่บรรลุเป้าหมายหรือยังไม่แสดงแนวโน้มที่ดี เพื่อวางแผนงานในการทบทวนปรับปรุงที่เป็นระบบ รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับผลการดำเนินงานที่ดี และสำหรับอนาคต เช่น แนวทางในการเตรียมรับกับความเปลี่ยนแปลงตามที่ระบุในโครงสร้างองค์กรที่จะส่งผลไปสู่ความยั่งยืน (อาทิ การลดลงของจำนวนผู้เรียน การเตรียมบุคลากรพร้อมรับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การต่อยอดงานวิจัยเชิงพาณิชย์ การวางแผนการตลาดเพื่อเพิ่มรายได้) การทบทวนถึงระบบงานและวัฒนธรรมองค์กร ที่จะนำไปสู่การเอาชนะอุปสรรคที่เป็นความท้าทายเชิงกลยุทธ์อย่างครอบคลุม

- ไม่ได้แสดงถึงแนวทางในการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อบรรลุพันธกิจ อาทิ แนวทางในการถ่ายทอดและการกำกับติดตามแผนปฏิบัติการ [ตามตารางที่ 2ข(1)-1] และตัวชี้วัดในการทำงานประจำวัน [ตามตารางที่ 6.1ข(1)-1] สู่การปฏิบัติ รวมทั้งแนวทางในการทำให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง (การวางแผนการติดตามทบทวนผลการดำเนินงานแสดงรายละเอียดในหมวดที่ 4.1ข) ผู้รับผิดชอบในการกำกับติดตาม ความถี่หรือการติดตามผลการดำเนินงาน และการวางระบบการปรับปรุงดำเนินการ (แสดงรายละเอียดในหมวด 4 ค2) โดยเฉพาะผลลัพธ์ตามพันธกิจต่างๆ ที่ยังไม่บรรลุเป้าหมาย เช่น ร้อยละของ Corporate KPI ที่บรรลุเป้าหมายเพียง 41.25% จะมีแนวทางในการปรับปรุงที่เป็นระบบอย่างไร การวางแผนงานให้เป็นระบบเพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง อาจช่วยให้คณะสามารถดำเนินงานได้ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการตอบแทนสังคม Overall score = 20 % Band 2

จุดแข็ง

- คณะฯ แสดงแนวทางในการกำกับดูแลองค์กรด้วยความรับผิดชอบตามระบบธรรมาภิบาล ตามตารางที่ 1.2ก(1)-1 ตัวอย่างเช่น การกำหนดให้ผู้บริหารมีการรายงานผลการดำเนินงานตามพันธกิจและแผนกลยุทธ์ตามความถี่ที่กำหนดไว้ การแสดงความโปร่งใสด้วยการรับการตรวจสอบภายใน การกำกับดูแลให้กระบวนการทำงานสำคัญเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องทุกเดือน และมีการประเมินผลด้านธรรมาภิบาลของผู้บริหาร การวางแผนทางการกำกับดูแลองค์กรดังกล่าว แสดงถึงความมุ่งมั่นของผู้บริหารต่อค่านิยม Visionary

- คณะฯ เริ่มมีการดำเนินการในการส่งเสริมจริยธรรมในด้านหลักสูตรและโปรแกรมการศึกษา การวิจัย และการบริการวิชาการ โดยมี คกก ชุดต่าง ๆ ติดตาม กำกับ สนับสนุน และประเมินผล ตามตารางที่ P1ข(1)-1 มีการจัดทำคู่มือธรรมาภิบาล ถ่ายทอดให้บุคลากรและผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งคณบดีได้สื่อสารถ่ายทอดพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี ทำให้มีผลการประเมินตามหลักธรรมาภิบาลสูงกว่าเป้าหมาย และ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรการบริหารงานของคณบดี มีแนวโน้มสูงขึ้น

โอกาสในการพัฒนา

- ไม่ได้แสดงประสิทธิผลของแนวทางการสร้างความผาสุกแก่สังคมรวมทั้งการสนับสนุนชุมชนที่ดำเนินการผ่านโครงการวิจัยและร่วมกับการเรียนการสอน ที่จะนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน เช่น ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับสังคมทั้งด้านคุณภาพชีวิตของชุมชน รายได้ที่เกิดขึ้นจากโครงการต่างๆ (อาทิ ชุมชนคูบางหลวง ชุมชนสวนพริกไทย) รวมไปถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากโครงการรักษาลิ่งแวดล้อม ทั้งการลดการใช้ไฟฟ้า การจัดการขยะตามหลักการ Green Meeting การติดตามประสิทธิผลของแนวทางการสนับสนุนชุมชน และนำมาทบทวนเพื่อปรับปรุง อาจเอื้อให้คณะเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านสาธารณสุขเพื่อแก้ปัญหาและเป็นที่ยังของชุมชน

- นอกเหนือจากการที่คณะนำกฎหมาย/กฎระเบียบ/ข้อบังคับไปเป็นข้อกำหนดของหลักสูตร การวิจัยและการบริการแล้ว (หมวด 6.1) ไม่พบว่าการคำนึงถึงความกังวลของสาธารณะที่มีต่อหลักสูตร การวิจัยและการบริการโดยใช้แนวทางบริหารความเสี่ยงตาม COSO และ ERM จะมีประสิทธิผล ทำให้ได้ผลกระทบเชิงลบต่อสังคมที่มีความชัดเจน ตามตารางที่ 1.2ข(1)-1 เช่น ด้านการฝึกสหกิจศึกษาจะเกิดผลกระทบต่อสังคมในเรื่องใดบ้าง ด้านวิจัย การบริการวิชาการ และการปฏิบัติการ จะเกิดผลกระทบต่อสังคมจากการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ดังกล่าวอย่างไร และคณะมีแนวทางในการป้องกันไม่ให้เกิดอย่างไร การดำเนินการที่มีประสิทธิผลอาจช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร และเพิ่มความแข็งแกร่งของสมรรถนะหลักด้านการเสริมสร้างสุขภาวะท้องถิ่น

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ Overall score = 20% Band 2

จุดแข็ง

- คณะฯ แสดงขั้นตอนของกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ที่ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน กำหนดผู้รับผิดชอบในขั้นตอนต่างๆ ตามภาพที่ 2.1ก(1)-1 ที่นำไปสู่การได้แผนยุทธศาสตร์ 4 ด้านพร้อมตัวชี้วัดที่เป็น Corporate KPI ตามตารางที่ 2.1ก(1)-2 และแผนกลยุทธ์ตามตารางที่ 2ข (1)-1

โอกาสในการพัฒนา

- ไม่ได้แสดงประสิทธิผลของแนวทางการรวบรวมและพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ เช่น ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆตามตารางที่ 2.1ก(1)-1 ได้เป็นสารสนเทศอะไรบ้าง ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่ระบุในโครงสร้างองค์กรได้มาอย่างไร รวมไปถึงแนวทางในการนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ดำเนินการอย่างไร การติดตามผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นปัจจัยนำเข้าของกระบวนการวางแผนกลยุทธ์อย่างรอบด้านและมีประสิทธิผล อาจช่วยให้คณะฯ ได้ทราบถึงความท้าทาย ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจน เพื่อใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่เทียบเคียงที่จะไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์อย่างแท้จริง

- ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการพิจารณากระบวนการเพื่อตัดสินใจว่ากระบวนการทำงานตามภาพที่ 2.1ก(4)-1 กระบวนการใดจะดำเนินการเองโดยบุคลากร กระบวนการใดจะดำเนินการโดยผู้ส่งมอบ หรือคู่ความร่วมมือ ตามที่ระบุในโครงสร้างองค์กร (ตารางที่ P.1ข(2)-1 ทั้งนี้การพิจารณากระบวนการกับความสอดคล้องของสมรรถนะหลักขององค์กร อาจช่วยให้คณะฯ มองเห็นโอกาสในการจัดการกับเครือข่ายอุปทานเพื่อให้สามารถดำเนินงานส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและผู้รับบริการร่วมกัน

- คณะฯ แสดงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญตามตารางที่ 2ข(1)-1 แต่พบว่าตัวชี้วัดของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ตามตารางดังกล่าว ไม่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่เป็น Corporate KPI ตามประเด็นยุทธศาสตร์ ตามตารางที่ 2.1ก(1)-2

- ไม่ได้แสดงว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของคณะฯ ตามตารางที่ 2ข(1)-1 จะสามารถสร้างความสมดุลอย่างเหมาะสมกับความต้องการที่มีความหลากหลายและที่มีโอกาสจะแข่งขันกันเองในคณะฯ เช่น ระหว่างความต้องการของลูกค้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความต้องการของคณะฯ รวมทั้งไม่พบว่าคณะฯ พิจารณาเลือกกลยุทธ์แต่ละประเด็นอย่างไร เพื่อมุ่งเน้นเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ตามที่ระบุในโครงสร้างองค์กร การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ในประเด็นดังกล่าวอย่างเป็นระบบ อาจช่วยให้คณะฯ สามารถจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ขององค์กร

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ Overall score = 20 % Band 2

จุดแข็ง

- คณะมีแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (ตารางที่ 2ข (1)-1) รวมถึงแนวทางในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ (ภาพที่ 2.2ก(2)-1) เช่น เมื่อรองคณบดีแต่ละฝ่ายได้รับมอบหมายงานตามภารกิจแล้ว จะถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่หลักสูตร/หน่วยงานต่างๆ เพื่อจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกัน และจากระดับหลักสูตร/หน่วยงานจะถ่ายทอดสู่ระดับบุคคลเพื่อนำไปปฏิบัติได้ ทั้งนี้การวางแนวทางการถ่ายทอดที่เป็นระบบอาจช่วยให้คณะมั่นใจถึงการบรรลุผลตามที่ตั้งไว้

- คณะฯ มีทรัพยากร รวมทั้งการเงินพร้อมใช้เพื่อสนับสนุนให้แผนปฏิบัติการประสบผลสำเร็จ เช่น หากการนำเสนอแผนปฏิบัติการต่างๆ พร้อมงบประมาณไม่ได้รับการอนุมัติ คณะมีแนวทางในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

โอกาสในการพัฒนา

- ไม่ได้แสดงแผนบุคลากรที่จะสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ทุกด้านและแผนปฏิบัติการ เช่น แผนบุคลากร (สายวิชาการ) เพื่อให้สามารถจัดการเรียนรู้เชิงผลิตภาพ พัฒนาทักษะด้านภาษาสากล สร้างผลงานวิจัยที่เป็นองค์ความรู้ใหม่ที่ตอบโจทย์ระดับชาติ การมีแผนบุคลากรที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์อาจนำไปสู่ความสำเร็จของแผนดังกล่าว

- ไม่ได้แสดงตัววัดสำคัญที่แสดงความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ อีกทั้งตัววัดที่แสดงตามตารางที่ 2ข(1)-1 ไม่สะท้อนเป้าประสงค์ของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เช่น ไม่ได้แสดงตัววัดคุณลักษณะของบัณฑิต ทักษะการคิดวิเคราะห์ การเรียนรู้ตลอดชีวิต ตัววัดระดับความสำเร็จต่างๆวัดอย่างไร การกำหนดตัวชี้วัดที่มีความสอดคล้องอาจช่วยให้ผู้รับผิดชอบสามารถติดตามความก้าวหน้าและความสำเร็จของแผนปฏิบัติการได้แท้จริง

หมวดที่ 3 ลูกค้ำ

3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ Overall score = 15 % Band 2

จุดแข็ง

คณะฯ มีวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้ำ ขั้นตอน(ภาพที่ 3.1ก(1)-1) ผ่านช่องทางที่หลากหลาย (ตารางที่ 3.1ก(1)-1) ครอบคลุมลูกค้ำ กลุ่มผู้เรียนและวิจัย วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยให้ได้ข้อมูลป้อนกลับที่เกี่ยวกับคุณภาพหลักสูตรและบริการ และการสนับสนุนการให้บริการ จากผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง

โอกาสในการพัฒนา

- ไม่ได้แสดงว่าคณะมีแนวทางในการรับฟังลูกค้ำ บริการวิชาการ รวมทั้งกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำที่พึงมี เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ได้อย่างไร เช่น นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายดำเนินการอย่างไร กิจกรรมที่ชวนน้องมาเรียนทำอะไร ผู้รับผิดชอบ วิธีในการดำเนินการ ความถี่ หรือการรับฟังผ่าน e-mail, Facebook ดำเนินการอย่างไร การมีแนวทางที่เป็นระบบอาจช่วยให้คณะมีสารสนเทศความต้องการของส่วนตลาดที่แท้จริง ที่จะสามารถใช้เป็นปัจจัยนำเข้าของการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญให้ตรงตามต้องการ

- ไม่ได้แสดงว่าคณะมีแนวทางในการกำหนดหรือจำแนกกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นและส่วนตลาดอย่างไร โดยเฉพาะส่วนตลาด ซึ่งไม่พบว่ามีกำหนดอย่างไร เช่น นักศึกษามัธยมตอนปลายหมายถึงโรงเรียนใดบ้าง แหล่งทุนทั้งภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัยหมายถึงแหล่งทุนใด การมีแนวทางในการกำหนดกลุ่มลูกค้ำที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถเสาะหาสารสนเทศด้านความต้องการและนำเสนอหลักสูตรหรือการบริการที่เหมาะสมต่อกลุ่มเหล่านั้น เพื่อช่วยเพิ่มความผูกพันของลูกค้ำปัจจุบันและเพิ่มลูกค้ำใหม่

- ไม่ได้แสดงว่าคณะมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการจัดการศึกษาและบริการอย่างไร เพื่อสร้างความโดดเด่นและความแตกต่างจากสถาบันอื่น เช่น วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล/สารสนเทศจากความต้องการและความคาดหวังที่ได้จากการค้นหาอย่างไร เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำมาใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรและบริการฯ ที่มีจุดเน้น และแตกต่างจากคู่แข่งหรือสถาบันอื่นๆ ตลอดจนสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มต่างๆ เพื่อให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น ซึ่งสำคัญต่อการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรด้านจำนวนผู้เรียนที่ลดลง

3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ Overall score = 20 % Band 2

จุดแข็ง

- คณะมีการประเมินความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นตามตารางที่ 3.1ก(1)-1 และ 3.1ข(1)-1 เช่น นักศึกษา ป.ตรี ประเมินรายวิชาปีละ 2 ครั้ง ผู้รับบริการประเมินด้วยแบบสอบถาม ทุกครั้งที่มีการบริการซึ่งจะช่วยให้คณะมีสารสนเทศไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องตามค่านิยม Reform

- คณะมีแนวทางในการแสดงประสิทธิผลของระบบการสนับสนุนผู้เรียนตามตารางที่ 3.2ก(2)-1 จะช่วยให้ผู้เรียนสามารถสืบค้นสารสนเทศได้ครอบคลุมกับเรื่องที่ต้องการ รวมทั้งมีความสะดวกในการเข้ารับการสนับสนุน อีกทั้งมีแนวทางในการให้ลูกค้ำกลุ่มอื่น เช่น แหล่งทุนวิจัยจะสามารถสืบค้นสารสนเทศ อาทิ ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ผลงานวิจัยของคณะ และหากต้องการเข้ามาติดต่อการดำเนินงานวิจัย จะติดต่อได้ ผู้รับบริการวิชาการ เช่น วิทยาลัยการแพทย์คลินิกเวชกรรม คลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ หากต้องการทราบสารสนเทศด้านการให้บริการ จะสืบค้นสารสนเทศในเรื่องเหล่านี้ได้ รวมถึงการเข้ามาขอใช้บริการ ทั้งนี้ความสะดวกในการเข้ารับข่าวสารสารสนเทศสำคัญรวมถึงการเข้ารับการสนับสนุนอาจส่งเสริมการเพิ่มส่วนแบ่งตลาด

โอกาสในการพัฒนา

- ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น โดยไม่พบว่าวิธีการที่ระบุตามตารางที่ 3.2ก(1)-1 จะสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำอย่างไร โดยเฉพาะเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี สอดคล้องกับความต้องการ ตามที่ระบุตาม P.1ข(2)-1 เพื่อนำไปสู่ความผูกพันและภักดี

- คณะฯไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการใช้เสียงของลูกค้ำตามที่ได้รับฟังมาอันได้แก่ ข้อมูลสารสนเทศต่างๆที่ได้จากตารางที่ 3.1ก(1)-1, 3.1ข(1)-2, 3.2(1)-1, 3.1ข(1)-1 รวมถึงข้อมูลจากข้อร้องเรียนนำไปใช้ประโยชน์ที่แตกต่างกันอย่างไร เช่น สารสนเทศที่ได้จากการรับฟังช่องทางใดและกลุ่มใดบ้างที่จะนำไปใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการวางแผนระดับกลยุทธ์ สารสนเทศด้านความพึงพอใจ ความไม่พอใจ ความผูกพัน นำไปใช้ประโยชน์ในกระบวนการใด ทั้งนี้การมีระบบที่ชัดเจนจะมีส่วนช่วยให้คณะสามารถพิจารณา ทบทวนกระบวนการที่เกี่ยวข้องได้ซึ่งนำไปสู่การมีสารสนเทศที่ใช้ประโยชน์อย่างแท้จริง อีกทั้งสามารถนำไปพัฒนาการดำเนินการต่าง ๆ ของคณะฯ ด้านตอบสนองผู้เรียนและลูกค้ำได้ดีขึ้นยิ่งขึ้นรวมถึงการนำไปสู่ความภักดีของลูกค้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ไม่ได้แสดงถึงแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการข้อร้องเรียน จากผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ไม่พบการแบ่งระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน และกระบวนการจัดการที่ทันท่วงที การมีแนวทางดังกล่าว จะช่วยสร้างความพร้อมต่อการตอบสนองผลกระทบจากการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ Overall score = 15 % Band 2

จุดแข็ง

โอกาสในการพัฒนา

- คณะฯ ไม่ได้แสดงว่ามีแนวทางที่เป็นระบบอย่างไรในการติดตามข้อมูลสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวันและการดำเนินงานโดยรวม เช่น ตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามงานประจำวันมีอะไรบ้าง การติดตามจากระบบสารสนเทศใดหรือที่ประชุมใด รวมทั้งความถี่ในการติดตาม เช่นเดียวกับตัวชี้วัดของผลการดำเนินงานโดยรวมดำเนินการอย่างไร เพื่อติดตามความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ การดำเนินงานที่เป็นระบบดังกล่าวอาจช่วยให้คณะฯ มีสารสนเทศอย่างครอบคลุมเพื่อใช้ในการตัดสินใจปรับปรุงผลการดำเนินงานที่ตรงประเด็น สะท้อนค่านิยม Reform

- คณะฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางในการวางระบบการทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถของคณะฯ ไว้อย่างไร เช่น ผลการดำเนินงานแต่ละประเภทของงานประจำวันและโดยรวม จะทบทวนในที่ประชุมใด ความถี่ของการทบทวน ผู้เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์และทบทวน เครื่องมือและข้อมูลที่เป็นปัจจัยนำเข้าที่ใช้ในการวิเคราะห์ทบทวนแต่ละประเด็น เพื่อการทบทวนไปถึงสาเหตุของผลการดำเนินการดังกล่าว ทั้งผลการดำเนินงานที่ดีและไม่บรรลุเป้าหมาย เพื่อให้มีความมั่นใจว่าผลสรุปนั้นใช้ได้ การวางระบบการทบทวนผลการดำเนินงานอาจช่วยให้คณะฯ สามารถนำไปจัดลำดับความสำคัญเพื่อการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- ไม่พบว่าคณะฯ มีแนวทางที่เป็นระบบอย่างไรในการจัดลำดับความสำคัญของผลการทบทวนผลการดำเนินงานเพื่อนำไปปรับปรุงและหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม เช่น การใช้ประโยชน์จาก Priority Matrix หรือเครื่องมืออื่น ๆ มาใช้ประโยชน์ในการจัดลำดับความสำคัญของผลการดำเนินงานที่ได้ทบทวนไว้ในหมวด 4.1 ข การมีแนวทางที่เป็นระบบดังกล่าวอาจช่วยให้คณะฯ สามารถปรับปรุงผลการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนภายใต้ข้อจำกัดของทรัพยากรที่มีอยู่

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ Overall score = 15 % Band 2

จุดแข็ง

- คณะฯ เริ่มมีแนวทางในการจัดการความรู้ โดยมอบหมายคณะกรรมการจัดการความรู้กำหนดนโยบายการจัดการความรู้ภายในคณะเป็น 4 ขั้นตอน ตามภาพที่ 4.2ข(1) เช่น มีการสร้างกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติร่วมแลกเปลี่ยนความรู้จากงานวิจัย และจัดทำ KM Corner เพื่อเผยแพร่ความรู้ในเว็บไซต์

โอกาสในการพัฒนา

- คณะฯ ยังไม่ได้แสดงให้เห็นว่ามีวิธีการอย่างไรในการสร้างความมั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญของคณะฯ จะมีคุณภาพ โดยไม่ได้แสดงว่าข้อมูลและสารสนเทศใดที่สำคัญที่คัดเลือกไว้ใช้ในการติดตามผลการดำเนินงาน กำหนดใคร/ หน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บ และจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบใด มีการทวนสอบความถูกต้องอย่างไร รวมทั้งความถี่ในการจัดเก็บ การดำเนินการในเรื่องนี้ยังเป็นระบบอาจช่วยให้คณะฯ มั่นใจในคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศซึ่งเป็นประเด็นสำคัญในการตัดสินใจดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ

- ไม่ได้แสดงว่าคณะฯ ทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าข้อมูลและสารสนเทศของคณะฯ มีความพร้อมใช้ โดยเฉพาะที่อยู่ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ความพร้อมใช้ของ hardware & software ที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ผู้รับผิดชอบในการดูแลระบบ การ update ข้อมูลและสารสนเทศให้เป็นปัจจุบัน การดำเนินการในเรื่องเหล่านี้ยังเป็นระบบ อาจเสริมความมั่นใจของผู้ใช้งานให้คณะฯ ก้าวข้ามความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหาร

- คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีปฏิบัติที่เป็นเลิศในคณะฯ ที่ระบุในรายงานเป็นเพียงกิจกรรมที่ดำเนินงาน เช่น ผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน เสนอทีในการพิจารณาว่าองค์ความรู้ใดที่เกิดขึ้นถือเป็นแนวปฏิบัติที่ดี วิธีการค้นหาองค์ความรู้เหล่านั้น วิธีการหรือช่องทางในการนำไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์และต่อยอดไปสู่นวัตกรรม และจัดเก็บสำหรับการค้นหาอย่างเป็นระบบ แนวทางดังกล่าวอาจช่วยให้สามารถเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านการสร้างองค์ความรู้และพัฒนานวัตกรรมด้านสาธารณสุข

หมวดที่ 5 บุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร Overall score = 20% Band 2

จุดแข็ง

- คณะฯ สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เอื้อต่อการทำงานของบุคลากร เช่น จัดทำมุมความสุข ดูแลความปลอดภัยในอาคาร มีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อม และนำผลการประเมินมาปรับปรุง เช่น การเพิ่มห้องสอนออนไลน์ให้อาจารย์ มีการดำเนินการ Green office และอยู่ในระหว่างการขอรับการประเมิน Green Office Standard มีการเสริมสร้างสุขแก่บุคลากรโดยใช้แนวทางจัดการ SIM โมเดลของมหาวิทยาลัย และจัดสวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น การรักษาพยาบาลบุคลากร/คนในครอบครัว กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ค่าการศึกษาบุตร สวัสดิการแบบยืดหยุ่น ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวอาจเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร

โอกาสในการพัฒนา

- ไม่ได้แสดงว่าคณะฯมีแนวทางในการประเมินอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนที่จำเป็นต้องมีอย่างไร เช่น แนวทางในการวิเคราะห์อัตรากำลัง เพื่อให้ทราบว่า จะต้องมีการปรับอัตรากำลังของแต่ละกลุ่มเท่าใด รวมถึงแนวทางในการประเมินขีดความสามารถบุคลากรแต่ละกลุ่ม อาทิ สายวิชาการจะต้องมีคุณวุฒิ ทักษะ สมรรถนะอะไรบ้างที่จำเป็นต้องมีในการทำภารกิจให้ลุล่วง (พันธกิจ) การประเมินด้านบุคลากรดังกล่าวอาจช่วยให้คณะมีสารสนเทศด้านบุคลากรพร้อมสำหรับตัดสินใจในการบริหารบุคลากรให้ก้าวข้ามความท้าทายด้านบุคลากร SC6 การบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลังที่มีจำกัดให้มีประสิทธิภาพ

- ไม่ได้แสดงว่าคณะฯมีการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นด้านความขีดความสามารถและอัตรากำลังในอนาคต กล่าวคือ การเตรียมบุคลากรที่มีอยู่รองรับแผนกลยุทธ์ตามตารางที่ 2ข (1)-1 เช่น การเตรียมบุคลากรด้านการจัดการ เรียนการสอนที่มีการเรียนรู้เชิงผลิตภาพ การสร้างผลงานวิจัยที่ตอบโจทย์ระดับชาติ/นานาชาติ หรือ การเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการต้องปิดหลักสูตรในกรณีที่มีจำนวนผู้เรียนลดลง การเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะเป็นการเสริมความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ด้านความเชี่ยวชาญของคณาจารย์

- คณะฯไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการจัดระบบการทำงาน เช่น การจัดโครงสร้างของบุคลากร ดำเนินการอย่างไร การจัดบุคลากรแต่ละประเภทไปในระบบงานหลัก 3 ระบบงานอย่างไร การมอบหมายงานในระดับบุคคลแต่ละประเภทดำเนินการอย่างไร รวมไปถึงการจัดบุคลากรไปตามโครงสร้างตามผังภารกิจภาพที่ 3 อย่างไร การมีแนวทางที่เป็นระบบของการบริหารบุคลากรอาจสร้างความเชื่อมั่นแก่บุคลากรให้แสดงศักยภาพอย่างเต็มที่เพื่อให้สามารถทำงานได้บรรลุผล

5.2 ความผูกพันของบุคลากร Overall score = 20 % Band 2

จุดแข็ง

- คณะฯกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรทั้งสองโดยใช้ UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE ได้ปัจจัยความผูกพันของบุคลากรทั้ง 2 กลุ่มตามตารางที่ P1ก.(3)-2 และมีการสำรวจความผูกพันของบุคลากรและความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานปีละ 1 ครั้ง การมีสารสนเทศดังกล่าวอาจช่วยให้คณะสามารถนำไปกำหนดนโยบายที่ตอบสนองเพื่อให้เกิดความผูกพันของบุคลากรที่จะนำไปสู่การสร้างแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

โอกาสในการพัฒนา

- ไม่ได้แสดงว่าคณะฯมีแนวทางที่เป็นระบบในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินงานที่ดี และบุคลากรมีความผูกพัน อย่างไรก็ตาม เช่น การจัดกิจกรรมปฐมนิเทศ หรือ การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น จะช่วยให้มีการสื่อสารที่เปิดกว้างระหว่างกันและกันอย่างไร

เกิดความไว้วางใจในระหว่างบุคลากรกันอย่างไร เพื่อเกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้บรรลุผล ตาม ค่านิยม Unity

- คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยไม่ได้แสดงว่าการประเมินผลที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์มีการดำเนินการอย่างไร บุคลากรแต่ละระดับจะถูกประเมินโดยใครบ้าง วิธีการประเมินใช้เกณฑ์อะไรบ้าง ระดับผลการประเมินถูกลำดับอย่างไร รวมถึงการพิจารณาค่าตอบแทน การพิจารณาเลื่อนเงินเดือนมีแนวทางอย่างไร การมีแนวทางที่เป็นระบบอาจส่งผลให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงานที่มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมายมากขึ้น

- คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางการจัดการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรที่เป็นระบบอย่างไร เพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่น ตัวอย่างเช่น บุคลากรแต่ละกลุ่มจะต้องได้รับการพัฒนาทักษะหรือสมรรถนะในเรื่องใดบ้าง วิธีการในการพัฒนาดำเนินการอย่างไร เช่น การอบรม การสอนงาน การเวียนงาน รวมไปถึงแนวทางในการพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของสมรรถหลักขององค์กร และตอบสนองความต้องการในการพัฒนาตามความต้องการของบุคลากร การมีแนวทางในการจัดการเรียนรู้และพัฒนาที่เป็นระบบชัดเจนอาจช่วยยกระดับทักษะการทำงานของบุคลากรเพื่อตอบสนองการบรรลุพันธกิจ

หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน Overall score = 20% Band 2

จุดแข็ง

- คณะฯ มีแนวทางในการออกแบบและการจัดการศึกษาตามกรอบ OBE โดยรองคณบดีฝ่ายวิชาการ ผู้เกี่ยวข้องจัดทำข้อกำหนดจากข้อมูลการรับฟังตามตาราง 3.2(1)-1 ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิฯ ได้กระบวนการทำงานที่สำคัญ ตามตารางที่ 6.1ก(3)-2, 6.1ก(2)-1

โอกาสในการพัฒนา

- คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการจัดทำข้อกำหนดของการวิจัยและการบริการวิชาการ แก่สังคม เพื่อนำไปออกแบบกระบวนการด้านวิจัย และการบริการวิชาการแก่สังคม

- คณะฯ แสดงกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุนภายใต้กระบวนการหลัก ข้อกำหนดสำคัญ และตัวชี้วัดตามตารางที่ 6.1ข(1)-1 แต่ไม่ชัดเจนถึงความสอดคล้องระหว่างกระบวนการสำคัญกับข้อกำหนด รวมถึง ตัววัด และคณะไม่ได้แสดงว่าคณะจะมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการบริการวิชาการสู่ท้องถิ่นจะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ ตามตาราง 6.1ข(1)-1 เพื่อให้มั่นใจว่างานต่างๆดังกล่าวถูกนำสู่การปฏิบัติ อีกทั้ง ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของกระบวนการทำงานหลักที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนทั้งด้านการผลิตบัณฑิต และการบริการวิชาการไม่ได้แสดงผลสัมฤทธิ์ (Impact) ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด เช่น ผลลัพธ์ด้านคุณลักษณะของบัณฑิตที่สอดคล้องกับ Productive learning ผลลัพธ์ด้านการบริการวิชาการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของชุมชน และผลลัพธ์ที่ตอบสนองความต้องการของชุมชน

- ไม่พบว่าคณะฯ มีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน ปรับปรุงการจัดการศึกษา การวิจัยและการบริการวิชาการสู่ท้องถิ่น เช่น การใช้วงจร PDCA ในการปรับปรุงผลการดำเนินการแต่ละกระบวนการอย่างไร ดำเนินการเสริมสร้างสมรรถนะหลักของคณะฯ และลดความแปรปรวนของกระบวนการ

- คณะฯ ไม่ได้แสดงว่ามีแนวทางในการจัดการเครือข่ายอุทยานโดยเฉพาะคู่ความร่วมมือที่สำคัญตามตารางที่ P1ข.(3)-1 เช่น เกณฑ์ในการคัดเลือก การติดต่อสื่อสาร การควบคุมกำกับดูแล การประเมินผลการทำงาน และการให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อปรับปรุงซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้คณะบรรลุผลสำเร็จตามพันธกิจ

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ Overall score = 2 % Band 20

จุดแข็ง

- คณะฯ เริ่มมีแนวทางในการดำเนินการดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัยตามตารางที่ 6.2 ค(1) ประกอบด้วย สถานที่ทำงานให้ปลอดภัย และ เตรียมพร้อมด้านภาวะฉุกเฉินในการป้องกันอัคคีภัย แนวทางดังกล่าวอาจช่วยสนับสนุนให้การดำเนินการตามพันธกิจของวิทยาลัยฯ มีความต่อเนื่อง

- คณะมีการแสดงแนวทางที่เป็นระบบที่ทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลและสารสนเทศที่มีความอ่อนไหวโดยเฉพาะที่อยู่ในระบบสารสนเทศจะมีความปลอดภัยและมีการป้องกันบนโลกไซเบอร์ โดยใช้ระบบของมหาวิทยาลัย เช่น การวางแผนการป้องกันการบุกรุก การสำรองข้อมูล การอบรมบุคลากร/ผู้เรียนและผู้ที่สามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศถึงความปลอดภัยของระบบ IT การกำหนดข้อมูลความสำคัญ วิธีการดำเนินการเพื่อป้องกันภัยและทำให้มีความปลอดภัย รวมถึงวิธีในการติดตามประเมินผล แนวทางดังกล่าวจะเอื้อต่อการดำเนินงานให้มีความต่อเนื่อง โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ทำให้ต้องมีการสื่อสาร ติดตามงานผ่านระบบออนไลน์

โอกาสในการพัฒนา

- ไม่ได้แสดงถึงวิธีการที่เป็นระบบในการจัดการต้นทุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบปฏิบัติการต่างๆ ทั้งการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการต่างๆ เช่น แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพด้วยการลดระยะเวลาของกระบวนการทำงาน การเพิ่มผลผลิตด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติการหรือนำ KM มาใช้ในการปรับปรุง การลดความสูญเสียของกระบวนการสำคัญต่างๆ ที่สำคัญ ด้วยการนำเครื่องมือคุณภาพมาใช้ในการควบคุมต้นทุน ซึ่งการควบคุมต้นทุนต้องมีระบบในการจัดสรรทรัพยากร งบประมาณ และครอบคลุมการดำเนินการทั้งหมดของคณะ และการผลักดันให้ทุกส่วนงานมีส่วนร่วมในการลดต้นทุนอย่างเป็นระบบ

- คณะฯ ไม่แสดงถึงการเตรียมการอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกัน การจัดการเพื่อให้สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง เช่น แผนรับมือภาวะฉุกเฉินเพื่อคงการปฏิบัติการไว้ไม่ให้หยุดชะงัก โดยเฉพาะด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ วิทยาลัยอภีร์คลินิกเวชกรรม และคลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ การดำเนินการในเรื่องเหล่านี้ย่อมสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ว่าคณะฯ สามารถควบคุมป้องกันเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติการและยังสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องแม้จะเผชิญภัยพิบัติ

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ Overall score =20 % Band 2

จุดแข็ง

- ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าที่บรรลุเป้าหมายและแสดงแนวโน้มที่ดี จากการรายงานผลการดำเนินงานย้อนหลัง 3 ปี ได้แก่ 7.1ก-3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตตามคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และ 7.1ก-22 จำนวนโครงการบริการวิชาการเพื่อท้องถิ่น (ที่มีรายได้) (7.1ก-22)

โอกาสในการพัฒนา

- ไม่แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น คุณลักษณะบัณฑิตตามกรอบ TQF/คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ และผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้ามีระดับต่ำกว่าเป้าหมายในบางหัวข้อ ส่วน 7.1ก-21 ผลลัพธ์ด้านบริการวิชาการตัวชี้วัดไม่ได้แสดง impact ที่มีต่อชุมชนท้องถิ่น

- ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงานบางเรื่องไม่บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ 7.1ก-6,8 อัตราการสำเร็จการศึกษาภายในวงรอบหลักสูตรทั้งระดับป.ตรี และโท และบางเรื่องยังไม่แสดงแนวโน้มที่ดี เช่น 7.1ข(1)-10,11 จำนวนของนักศึกษาในระดับป.ตรี, โท ที่รับใหม่ต่อจำนวนแผนที่กำหนดไว้

- ไม่แสดงผลลัพธ์ของการจัดการเครือข่ายอุปทาน โดยเฉพาะคู่ความร่วมมือ และผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน ความปลอดภัยด้านไซเบอร์

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า Overall score = 15 % Band 2

จุดแข็ง

- ผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีระดับตามเป้าหมาย ได้แก่ 7.2ก(1) -5 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อกิจกรรมเสริมหลักสูตร/กิจกรรมพัฒนา/กิจกรรมนันทนาการ

โอกาสในการพัฒนา

- ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีระดับต่ำกว่าเป้าหมาย ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้เรียนในด้านต่าง ๆ ของแต่ละหลักสูตร (7.2ก(1) -1) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน (7.2ก(1) -2) ความพึงพอใจของนักศึกษาในการเป็นนักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์ (7.2ก(1) -3) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาต่ออาจารย์ผู้สอน (7.2ก(1) -4) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบรรยากาศการเรียนรู้ (7.2ก(1) -6) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาต่อทรัพยากรสนับสนุนการเรียนการสอนของคณะ (7.2ก(1) -7) ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสำคัญและเป็นประโยชน์ (7.2ก(1) -8) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการวิชาการของคณะ

(7.2ก(1) -10) และไม่ได้กำหนดเป้าหมาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ วิทยาลัยองค์กรคลินิกเวชกรรม/คลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์/หน่วยฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน/งานพัฒนาผลิตภัณฑ์สุขภาพ (7.2ก(1) -11)

- ไม่แสดงผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียน รวมทั้งผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจ และความผูกพันของ ลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น เช่น ผู้ให้ทุนวิจัย ผู้รับบริการวิชาการตามที่ระบุในโครงสร้างองค์กร ตามตารางที่ P.1ข(2)-1 การติดตามผลลัพธ์ดังกล่าวอย่างครอบคลุมอาจจะช่วยให้คณะมีสารสนเทศเพื่อใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่จะนำไปสู่ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์อื่นตามค่านิยม Reform

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร Overall score = 15 % Band 2

จุดแข็ง

- ผลลัพธ์ด้านบุคลากรต่อบรรยากาศการทำงานและความผูกพันที่บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรต่อสมดุลชีวิตความสุขและความผูกพันต่อองค์กร (7.3ก(1)-10) ระดับความพึงพอใจต่อบรรยากาศ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (7.3ก(2)-2) ระดับความผูกพันของบุคลากร (7.3ก(3)-1)

โอกาสในการพัฒนา

- ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลัง ขีดความสามารถของบุคลากรที่ยังไม่บรรลุเป้าหมายและแสดงแนวโน้มไม่แน่นอน ได้แก่ ร้อยละของอาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก (7.3ก(1)-2) ร้อยละของอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ (7.3ก(1)-3) ร้อยละสายวิชาการได้รับทุนวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกคณะต่ออาจารย์ประจำทั้งหมด (7.3ก(1)-13)

- คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์สำคัญด้านการมุ่งเน้นบุคลากรเช่น ด้านอัตรากำลัง ขีดความสามารถ จำแนกตามกลุ่มบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน รวมทั้งผลลัพธ์ด้านสุขภาวะตามอาชีวอนามัย Green Office การพัฒนาบุคลากรด้าน soft skill และประสิทธิผลของการพัฒนาบุคลากร

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร Overall score = 20 % Band 2

จุดแข็ง

- ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรที่แสดงแนวโน้มที่ดี ได้แก่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารงานของคณบดี [7.4ก(1)-11] ร้อยละจำนวนความเสี่ยงที่ควบคุมได้ [7.4ก(2)-3] ซึ่งเป็นการส่งเสริมค่านิยมผู้บริหารตามค่านิยม Visionary

- ผลลัพธ์ด้านการดำเนินงานที่เป็นไปตามกฎหมาย/มาตรฐานและจริยธรรมที่แสดงแนวโน้มที่ดี ได้แก่ ร้อยละของหลักสูตรที่ผ่านการกำกับมาตรฐาน [7.4ก(1)-9] ไม่พบข้อร้องเรียนด้านจริยธรรม [7.4ก(3)-1-4, [7.4ก(4)-1] จำนวนเรื่องที่ สตง. ตรวจสอบโปร่งใส การจัดซื้อจัดจ้าง [7.4ก(5)-2,3] ผลลัพธ์ที่ดีดังกล่าวเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร

โอกาสในการพัฒนา

- ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรหลายตัวอยู่ในช่วงเริ่มต้นที่แสดงผลเพียง 1 ปี ยังไม่สามารถแสดงแนวโน้มได้แก่ ค่าเฉลี่ยการรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อค่านิยม [7.4ก(1)-2] ผลการประเมินตามหลักธรรมาภิบาล [7.4ก(1)-12] บางตัวแสดงแนวโน้มไม่แน่นอน ได้แก่ ผลการติดตามตรวจสอบและประเมินผลงานของคณบดี [7.4ก(1)-8] ร้อยละของ KPI ที่บรรลุเป้าหมาย [7.4ก(2)-2] การติดตามผลลัพธ์ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง อาจช่วยให้คณะสามารถทราบถึงความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานด้านการนำองค์กร เพื่อนำไปสู่การตั้งค่าเป้าหมายที่ท้าทาย ให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้น ตามค่านิยม Reform

- ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรที่สำคัญ เช่น ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารที่สำคัญและการสร้างความผูกพันของบุคลากร ผลลัพธ์ผลกระทบที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งด้านสิ่งแวดล้อมและความผาสุกของชุมชน เช่น คุณภาพชีวิต รายได้ที่เพิ่มขึ้น การติดตามผลลัพธ์ที่สำคัญอย่างครอบคลุม อาจช่วยให้ผู้บริหารมีสารสนเทศในการตัดสินใจเพื่อกำหนดเป้าหมายสำคัญขององค์กรในอนาคตภายใต้ค่านิยม Unity

- ผลลัพธ์ด้านการนำและการกำกับดูแลองค์กรที่มีระดับต่ำกว่าเป้าหมาย ได้แก่ ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรทุกหลักสูตร [7.4ก(1)-13] จำนวนยอด view & Share Facebook [7.4ก(1)-15] ร้อยละ Cooperate KPI ที่บรรลุเป้าหมายประจำปี งบประมาณ [7.4 ก(2)-2] ร้อยละความเสี่ยงที่ควบคุมได้ในปีงบประมาณ 2560-2562 [7.4 ก(2)-3] การทบทวนผลลัพธ์ดังกล่าวไปถึงสาเหตุเพื่อนำมาปรับปรุง เป็น การแสดงถึงการใช้ประโยชน์จากวงจรคุณภาพ PDCA ในการปรับปรุงการดำเนินงาน

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์ Overall score = 10 % Band 2

จุดแข็ง

- ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน และตลาด ที่ไม่บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ จำนวนเงินวิจัยที่ได้รับจากภายในและภายนอก (7.5ก(1)-5) จำนวนเงินรายได้จากคลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ (7.5ก(2)-5) จำนวนผู้มารับบริการคลินิกแพทย์แผนไทย (7.5ก(2)-4) ในขณะที่งบประมาณแผ่นดินที่ได้รับการจัดสรรมีแนวโน้มไม่คงที่ (7.5ก(1)-2) ผลลัพธ์งบประมาณและการตลาดดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานไม่สามารถก้าวข้ามความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านรายได้ที่เพิ่มขึ้น

โอกาสในการพัฒนา

- ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการเงินงบประมาณจำนวนมาก เช่น รายรับ-รายจ่ายของการผลิตบัณฑิต หรือค่าใช้จ่ายต่อหัว รายได้จากค่าลงทะเบียน ทักษะการศึกษา รายรับ-รายจ่ายของการบริการวิชาการ การวิจัย เงินทุนสำรอง เงินทุนสำหรับการพัฒนาบุคลากร และด้านการตลาด เช่น ส่วนแบ่งตลาดด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ การติดตามผลลัพธ์ด้านการเงิน งบประมาณและการตลาดที่สำคัญและครอบคลุม อาจช่วยให้คณะมีสารสนเทศสำคัญเพื่อก้าวข้ามอุปสรรคด้านการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารได้อย่างรวดเร็วและทันสมัย

- ผลลัพธ์ด้านการบรรลุผลสำเร็จของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ไม่บรรลุเป้าหมายและมีแนวโน้มไม่คงที่ เช่น ร้อยละ Corporate KPI ที่บรรลุเป้าหมาย ประจำปี งบประมาณ (7.5ข-1) ร้อยละผลการดำเนินการตัวชี้วัดตามแผนการศึกษา (7.5ข-3) ผลการดำเนินการตัวชี้วัดตามโครงการแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย (7.5ข-4) ผลการดำเนินการตัวชี้วัดตามเป้าประสงค์แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย (7.5ข-5) การติดตามสารสนเทศดังกล่าวเพื่อนำมาวิเคราะห์บทวนและนำสู่การปรับปรุง อาจช่วยให้คณะก้าวข้ามความท้าทายเชิงกลยุทธ์ได้อย่างครอบคลุม

3. ตารางสรุปผลการประเมิน

หัวข้อ	คะแนนเต็ม	% คะแนน	ผลคะแนน	Band
หมวดที่ 1 การนำองค์กร				
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	70	20	14.00	Band 2
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการตอบสนองสังคม	50	20	10.00	Band 2
รวมคะแนนหมวด 1	120		24.00	
หมวดที่ 2 กลยุทธ์				
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	45	20	9.00	Band 2
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	40	20	8.00	Band 2
รวมคะแนนหมวด 2	85		17.00	
หมวดที่ 3 ลูกค้า				
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	40	15	6.00	Band 2
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	45	20	9.00	Band 2
รวมคะแนนหมวด 3	85		15.00	
หมวดที่ 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้				
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการ	45	15	6.75	Band 2
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	45	20	9.00	Band 2
รวมคะแนนหมวด 4	90		15.8	
หมวดที่ 5 บุคลากร				
5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	40	20	8.00	Band 2
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	45	20	9.00	Band 2
รวมคะแนนหมวด 5	85		17.00	
หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ				
6.1 กระบวนการทำงาน	45	20	9.00	Band 2
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	40	20	8.00	Band 2
รวมคะแนนหมวด 6	85		17.00	
รวมคะแนนหมวด 1-6	550		106	Band 1
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์				
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ	120	20	24.00	Band 2
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	80	15	12.00	Band 2
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	80	15	12.00	Band 2
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล	80	20	16.00	Band 2
7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์	90	10	9.00	Band 2
คะแนนรวมหมวด 7	450		73.00	Band 1
คะแนนรวมทั้งหมด	1,000		179	

4. ข้อค้นพบของคณะกรรมการจากการสัมภาษณ์

-

ภาคผนวก

1. Key Factors

หัวข้อ	ข้อมูล
1. หลักสูตรและโปรแกรมการศึกษา	<p>1) ระดับปริญญาตรี 4 หลักสูตร จัดการเรียนการสอน ใช้หลัก ABCD ด้วยรูปแบบ Blended Learning ฝึกปฏิบัติการในห้องปฏิบัติการ/ในภาคสนาม โดยการใช้ Productive Learning และจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้นักศึกษา</p> <p>2) ระดับปริญญาโท 1 หลักสูตร จัดการเรียนการสอน ด้วยรูปแบบ Blended Learning โดยการใช้ Productive Learning ฝึกทักษะด้านการวิจัยและการสัมมนา กลุ่มย่อย</p>
การวิจัยและบริการ	<p>การวิจัย - ดำเนินการตามเงื่อนไขของแหล่งทุนภายในและภายนอก ผ่านกลุ่มวิจัย</p> <p>การบริการวิชาการ สู้อองถิ่นที่ก่อให้เกิดรายได้ และ การบริการวิชาการสู้อองถิ่นเพื่อสาธารณะ/ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ผ่าน 5 หน่วยงาน ได้แก่ 1) วิทยาลัยอรรถศาสตร์คลินิกเวชกรรม 2) คลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ฯ 3) หน่วยฝึกอบรม จนท.ความปลอดภัยในการทำงาน 4) งานพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ การดำเนินงานและการจัดการแต่ละหน่วยงานทำในรูปแบบของคกก. 5) โครงการอบรมระยะสั้นภายใต้ความรับผิดชอบของหลักสูตรกับหน่วยงานภายนอกที่มี MOU</p>
2. วิสัยทัศน์	<p>คณะสาธารณสุขศาสตร์ชั้นนำในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏด้านความรู้ทางสุขภาพและพัฒนาสุขภาพชุมชนโดยยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ในปี 2569</p>
3. ค่านิยม	<p>VRUPH: Visionary รอบรู้มีวิสัยทัศน์ Reform ปรับปรุงให้ดีขึ้น เป็นไปได้จริง Unity หนึ่งใจเดียวกัน Public Mind จิตอาสา Healthy สุขภาพกาย-ใจ ดี</p>
4. พันธกิจ	<p>1. การพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของอองถิ่น 2. การสร้างผู้เรียนให้รอบรู้ด้านสุขภาพ 3. การพัฒนางานวิจัยและแสวงหาแหล่งทุนวิจัยเพื่อพัฒนาอองถิ่น 4. การสร้างพันธมิตรและแสวงหาตลาดแรงงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย 5. การบริการวิชาการด้านสุขภาพแก่ชุมชน และร่วมมือกับอองถิ่น 6. การสร้างระบบการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล</p>
5. สมรรถนะหลัก	<p>บูรณาการการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพอองถิ่น</p>
6. บุคลากร	<p>รวมทั้งสิ้น 36 คน จำแนกเป็น 2 กลุ่มตามสายงาน 1) สายผู้สอน 28 คน คุณวุฒิ ป.โท:ป.เอก = 21:7 ตำแหน่งวิชาการ ศ./รศ./ผศ./อ.(คน) = 0/2/4/22 ปัจจัยความผูกพัน - ความมุ่งมั่นในการทำงาน การอุทิศตนเพื่องาน งานที่ทำมีชีวิตชีวา 2) สายสนับสนุน 8 คน ปัจจัยความผูกพัน - งานที่ทำมีชีวิตชีวา การอุทิศตนเพื่องาน ความมุ่งมั่นในการทำงาน</p>

หัวข้อ	ข้อมูล																																																				
7. สินทรัพย์	<p>(4) สินทรัพย์ (Assets)</p> <p>ตารางที่ P1n.(4)-1 สินทรัพย์ต่างๆ</p> <table border="1" data-bbox="443 293 1177 645"> <thead> <tr> <th>อาคารสถานที่</th> <th>สิ่งอำนวยความสะดวก</th> <th>เทคโนโลยี</th> <th>อุปกรณ์ที่สำคัญ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>อาคารส่งเสริมการเรียนรู้ ชั้น 3 สำนักงานคณบดี</td> <td>1. เครื่องเสียง ลำโพง ขยายเสียง</td> <td>1. ระบบ internet Lan บริเวณ ห้องสำนักงานคณบดี ห้อง</td> <td>1. อุปกรณ์เครื่องเสียง และอุปกรณ์ IT</td> </tr> <tr> <td>ชั้น 4 ห้องปฏิบัติการ 2 ห้อง</td> <td>2. คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก</td> <td>คณบดี ห้องที่ปรึกษา ห้องพัก</td> <td>2. กล้อง Webcam</td> </tr> <tr> <td>1.ห้องปฏิบัติการกายภาค</td> <td>3. คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ</td> <td>อาจารย์ปริญญาโทชั้น 3 ห้อง</td> <td>3. เครื่องฉายภาพ Panorama Interactive projector</td> </tr> <tr> <td>2.ห้องปฏิบัติการปฐม พยาบาล</td> <td>บริการสำหรับอาจารย์</td> <td>พักอาจารย์ปริญญาตรี ชั้น 4</td> <td>แบบ Laser</td> </tr> <tr> <td>3.ห้องปฏิบัติการอนามัย สิ่งแวดล้อม</td> <td>4. โปรเจคเตอร์/เครื่อง ฉายโปรเจคเตอร์</td> <td>2. ระบบ internet wifi</td> <td>4. จอรับภาพอัจฉริยะ</td> </tr> <tr> <td>1. Learning Space ห้อง 503</td> <td>5. จอ LCD</td> <td>ครอบคลุมบริเวณห้องสำนักงาน คณบดี ห้องคณบดีห้องที่ปรึกษา</td> <td>1. อุปกรณ์การเรียนการสอนห้องปฏิบัติการกายภาคและ สรีรวิทยา</td> </tr> <tr> <td>2.ห้องประชุมคณะ 504</td> <td>6. โทรโข่ง</td> <td>ห้องพักอาจารย์ ห้องปฏิบัติการ กายภาค ห้องปฏิบัติการปฐม</td> <td>2. อุปกรณ์การเรียนการสอนห้องปฏิบัติการปฐมพยาบาล]</td> </tr> <tr> <td>3. ห้องประชุมคณบดี</td> <td>7. กระเป๋าพยาบาล</td> <td>พยาบาล ห้องประชุมคณะ 504</td> <td>3. อุปกรณ์การเรียนการสอนอนามัยสิ่งแวดล้อม</td> </tr> <tr> <td>4.ห้องเรียน Smart class Room (สสร.501, 502)</td> <td>8. เครื่องฉายข้าม ศีรษะ</td> <td>3.Website คณะฯ</td> <td>4. อุปกรณ์การเรียนการสอนสุขภาพและความงาม</td> </tr> <tr> <td></td> <td>9. ชาตังบอร์ด</td> <td>http://ph.vru.ac.th/html</td> <td>ครูฝึกคอมพิวเตอร์</td> </tr> <tr> <td></td> <td>10. Printer scanner</td> <td></td> <td>1. หุ่นปฏิบัติการพยาบาลผู้ใหญ่ โมเดลอาหาร แลกเปลี่ยนชุดใหญ่ 52 ชนิด</td> </tr> <tr> <td></td> <td>11. เครื่องถ่ายเอกสาร</td> <td></td> <td>2. เครื่องทำแห้งแบบแช่เยือกแข็ง Freeze Drier</td> </tr> </tbody> </table>	อาคารสถานที่	สิ่งอำนวยความสะดวก	เทคโนโลยี	อุปกรณ์ที่สำคัญ	อาคารส่งเสริมการเรียนรู้ ชั้น 3 สำนักงานคณบดี	1. เครื่องเสียง ลำโพง ขยายเสียง	1. ระบบ internet Lan บริเวณ ห้องสำนักงานคณบดี ห้อง	1. อุปกรณ์เครื่องเสียง และอุปกรณ์ IT	ชั้น 4 ห้องปฏิบัติการ 2 ห้อง	2. คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก	คณบดี ห้องที่ปรึกษา ห้องพัก	2. กล้อง Webcam	1.ห้องปฏิบัติการกายภาค	3. คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ	อาจารย์ปริญญาโทชั้น 3 ห้อง	3. เครื่องฉายภาพ Panorama Interactive projector	2.ห้องปฏิบัติการปฐม พยาบาล	บริการสำหรับอาจารย์	พักอาจารย์ปริญญาตรี ชั้น 4	แบบ Laser	3.ห้องปฏิบัติการอนามัย สิ่งแวดล้อม	4. โปรเจคเตอร์/เครื่อง ฉายโปรเจคเตอร์	2. ระบบ internet wifi	4. จอรับภาพอัจฉริยะ	1. Learning Space ห้อง 503	5. จอ LCD	ครอบคลุมบริเวณห้องสำนักงาน คณบดี ห้องคณบดีห้องที่ปรึกษา	1. อุปกรณ์การเรียนการสอนห้องปฏิบัติการกายภาคและ สรีรวิทยา	2.ห้องประชุมคณะ 504	6. โทรโข่ง	ห้องพักอาจารย์ ห้องปฏิบัติการ กายภาค ห้องปฏิบัติการปฐม	2. อุปกรณ์การเรียนการสอนห้องปฏิบัติการปฐมพยาบาล]	3. ห้องประชุมคณบดี	7. กระเป๋าพยาบาล	พยาบาล ห้องประชุมคณะ 504	3. อุปกรณ์การเรียนการสอนอนามัยสิ่งแวดล้อม	4.ห้องเรียน Smart class Room (สสร.501, 502)	8. เครื่องฉายข้าม ศีรษะ	3.Website คณะฯ	4. อุปกรณ์การเรียนการสอนสุขภาพและความงาม		9. ชาตังบอร์ด	http://ph.vru.ac.th/html	ครูฝึกคอมพิวเตอร์		10. Printer scanner		1. หุ่นปฏิบัติการพยาบาลผู้ใหญ่ โมเดลอาหาร แลกเปลี่ยนชุดใหญ่ 52 ชนิด		11. เครื่องถ่ายเอกสาร		2. เครื่องทำแห้งแบบแช่เยือกแข็ง Freeze Drier
อาคารสถานที่	สิ่งอำนวยความสะดวก	เทคโนโลยี	อุปกรณ์ที่สำคัญ																																																		
อาคารส่งเสริมการเรียนรู้ ชั้น 3 สำนักงานคณบดี	1. เครื่องเสียง ลำโพง ขยายเสียง	1. ระบบ internet Lan บริเวณ ห้องสำนักงานคณบดี ห้อง	1. อุปกรณ์เครื่องเสียง และอุปกรณ์ IT																																																		
ชั้น 4 ห้องปฏิบัติการ 2 ห้อง	2. คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก	คณบดี ห้องที่ปรึกษา ห้องพัก	2. กล้อง Webcam																																																		
1.ห้องปฏิบัติการกายภาค	3. คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ	อาจารย์ปริญญาโทชั้น 3 ห้อง	3. เครื่องฉายภาพ Panorama Interactive projector																																																		
2.ห้องปฏิบัติการปฐม พยาบาล	บริการสำหรับอาจารย์	พักอาจารย์ปริญญาตรี ชั้น 4	แบบ Laser																																																		
3.ห้องปฏิบัติการอนามัย สิ่งแวดล้อม	4. โปรเจคเตอร์/เครื่อง ฉายโปรเจคเตอร์	2. ระบบ internet wifi	4. จอรับภาพอัจฉริยะ																																																		
1. Learning Space ห้อง 503	5. จอ LCD	ครอบคลุมบริเวณห้องสำนักงาน คณบดี ห้องคณบดีห้องที่ปรึกษา	1. อุปกรณ์การเรียนการสอนห้องปฏิบัติการกายภาคและ สรีรวิทยา																																																		
2.ห้องประชุมคณะ 504	6. โทรโข่ง	ห้องพักอาจารย์ ห้องปฏิบัติการ กายภาค ห้องปฏิบัติการปฐม	2. อุปกรณ์การเรียนการสอนห้องปฏิบัติการปฐมพยาบาล]																																																		
3. ห้องประชุมคณบดี	7. กระเป๋าพยาบาล	พยาบาล ห้องประชุมคณะ 504	3. อุปกรณ์การเรียนการสอนอนามัยสิ่งแวดล้อม																																																		
4.ห้องเรียน Smart class Room (สสร.501, 502)	8. เครื่องฉายข้าม ศีรษะ	3.Website คณะฯ	4. อุปกรณ์การเรียนการสอนสุขภาพและความงาม																																																		
	9. ชาตังบอร์ด	http://ph.vru.ac.th/html	ครูฝึกคอมพิวเตอร์																																																		
	10. Printer scanner		1. หุ่นปฏิบัติการพยาบาลผู้ใหญ่ โมเดลอาหาร แลกเปลี่ยนชุดใหญ่ 52 ชนิด																																																		
	11. เครื่องถ่ายเอกสาร		2. เครื่องทำแห้งแบบแช่เยือกแข็ง Freeze Drier																																																		
8. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	<p>ตารางที่P1ก.(5)-1 กฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญ</p> <p>ด้านการศึกษา - พรบ. ประกาศ 12 ฉบับ</p> <p>ด้านวิจัยและบริการวิชาการ 3 ฉบับ</p> <p>ด้านการบริหาร 18 ฉบับ</p>																																																				
9. โครงสร้าง องค์กร	<p>คณบดีเป็นผู้นำสูงสุด มีวาระดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ขึ้นตรงต่ออธิการบดี มีทีมงานคือ คกก.บริหารคณะฯ ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี จำนวน 3 คน ผู้ช่วยคณบดี 8 คน ประธานหลักสูตรปริญญาตรี และปริญญาโท และหัวหน้าส่นง.คณบดีรวมทั้งสิ้น 13 คน ทำ หน้าที่ในการกำหนดทิศทาง เป้าหมาย กำกับติดตามให้การบริหารจัดการเป็นไปตามหลักธรร มาภิบาล และกำกับนโยบายของคณะฯ สู่การปฏิบัติผ่านแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ 2564 คณบดีมอบหมายให้รองคณบดีแต่ละฝ่ายรับผิดชอบบริหาร กำกับ สนับสนุน ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดและมาตรฐานต่างๆ ตามพันธกิจ และมีคณะกรรมการชุดต่างๆ รับผิดชอบตาม ตารางที่P1ข.(1)-1</p>																																																				
10. ผู้เรียน ลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย	<p>1) ผู้เรียนออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มนักศึกษาปริญญาตรี (C1) (ภาคปกติเรียนจันทร์ถึงศุกร์) และกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา(C2) (ภาคปกติแต่เรียนเสาร์และอาทิตย์)</p> <p>2) ลูกค้ำการวิจัย(C3) คือ แหล่งทุนวิจัย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ภายในมหาวิทยาลัย และ 2) ภายนอกมหาวิทยาลัย</p> <p>3) ลูกค้ำบริการวิชาการสู่ท้องถิ่น แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) การบริการ วิชาการสู่ท้องถิ่นที่ให้เปล่า หรือไม่ก่อให้เกิดรายได้ ได้แก่ โครงการ/กิจกรรม/การอบรม หลักสูตรระยะสั้น (C4) และ 2) การบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้ ได้แก่ ลูกค้ำในการ อบรมหลักสูตรระยะสั้น (C4) ลูกค้ำที่รับบริการ “วไลยอลงกรณ์คลินิกเวชกรรม”(C5) และ ลูกค้ำที่รับบริการ “คลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ฯ”(C6)</p>																																																				
11. ความต้องการ และความคาดหวัง	<p>ผลการสำรวจลูกค้ำผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม พบความต้องการและคาดหวังของส่วน ตลาดกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำงานวิจัยที่มีประเด็นสำคัญๆ จัดลำดับจากมากไปน้อย สรุปได้ดัง ตารางที่ P1ข.(2)-1</p>																																																				

หัวข้อ	ข้อมูล
12. ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือและข้อกำหนดที่สำคัญ	ตารางที่ P1ข.(3)-1
13. ลำดับในการแข่งขัน	คู่แข่งส่วนตลาดการศึกษาการวิจัยและการบริการวิชาการสู่ท้องถิ่น กับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาและมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ซึ่งประเด็นหลักในการเทียบ ปี 2563 จะเน้นการบริการวิชาการสู่ท้องถิ่น ดังตารางที่ P1ข.(2)-2
14. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	<p>ด้านการศึกษา: อัตราการลาออกของบุคลากรสายวิชาการ การเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างประชากร ส่งผลให้จำนวนผู้เรียนลดลง ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ส่งผลต่อการจัดหาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่ต้องมีงบประมาณและองค์ความรู้ที่ทันสมัย</p> <p>ด้านวิจัย: การต่อยอดงานวิจัยเชิงพาณิชย์ เงินทุนวิจัยสนับสนุน ความต้องการงานวิจัยที่ตอบโจทย์ระดับประเทศ</p> <p>ด้านการบริการวิชาการ: การวางแผนด้านการตลาด และการกำหนดกลยุทธ์เพิ่มรายได้หน่วยงานที่ให้บริการคล้ายคลึงกัน</p>
15. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ	ระบบ CHEQA Online
16. ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	<p>ความท้าทายเชิงกลยุทธ์: SC1 การเปิดหลักสูตร ป.เอก และหลักสูตรระยะสั้น SC2 การเพิ่มจำนวนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในระดับนานาชาติ/นานาชาติ</p> <p>SC3 การสร้างองค์ความรู้ และพัฒนานวัตกรรมด้านสาธารณสุข SC4 การบริการที่มีรายได้เพิ่มขึ้น SC5 การบริหารจัดการข้อมูลภายในคณะเพื่อนำมาใช้ในการบริหารได้อย่างรวดเร็วและทันสมัย SC6 การบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลังที่มีจำกัดให้มีประสิทธิภาพ SC7 การถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านสาธารณสุขเพื่อแก้ปัญหาและเป็นที่ยิ่งของชุมชน</p> <p>ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์: SA1 คณาจารย์มีความเชี่ยวชาญ มีการบูรณาการองค์ความรู้ในการบริการวิชาการสู่ท้องถิ่น SA2 วิทยาลัยการแพทย์แผนกเวชกรรม SA3 คลินิกการแพทย์แผนกไทยประยุกต์มหาวิทยาลัยราชภัฏ วิทยาลัยการแพทย์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ SA4 หน่วยฝึกอบรม จนท.ความปลอดภัยในการทำงาน SA5 งานพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ</p>
17. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	การตรวจประเมินคุณภาพภายใน (IQA) และระบบพัฒนาคุณภาพ โดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ ได้แก่ PDCA ของ Deming และ การจัดการความรู้ (KM) มีการถอดบทเรียนผลการดำเนินการที่ผ่านมา รวมทั้งนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มาใช้ในการปรับปรุงกลยุทธ์ปรับปรุงระบบ พัฒนาระบบงาน

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: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นที่ๆ 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

คะแนน	แนวทางการให้คะแนนกระบวนการ (หมวด 1-6)
90%, 95% หรือ 100%	A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและการเรียนรู้ในระดับองค์การผ่านการสร้างนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์การในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์การ อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และแบ่งปัน I: แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบันทั้งในปัจจุบันและอนาคตตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่นๆ

คะแนน	แนวทางการให้คะแนนผลลัพธ์ (หมวด 7)
0% หรือ 5%	Le: ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/ หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้ T: ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ C: ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
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: แสดงถึงแนวโน้มที่ดีอย่างชัดเจนในเรื่องต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน C: ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง I: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการ
70%, 75%, 80%	Le: มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่ T: สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน

คะแนน	แนวทางการให้คะแนนผลลัพธ์ (หมวด 7)
หรือ 85%	<p>C: มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมากหรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง รวมทั้งแสดงถึงความเป็นผู้นำในเรื่องต่างๆ และมีผลการดำเนินการที่ดีมาก</p> <p>I: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการ</p>
90%, 95% หรือ 100%	<p>Le: มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่</p> <p>T: สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีไว้ได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p> <p>C: แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการศึกษาและเป็นระดับเทียบเคียงให้สถาบันอื่นในหลายเรื่อง</p> <p>I: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด ที่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการ</p>

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