



รายงานการตรวจประเมิน

(Feedback Report)

ประจำปีการศึกษา 2564

คณะพยาบาลศาสตร์

มหาวิทยาลัยพะเยา

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน	2
2. บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)	3
3. รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ	7
4. ตารางสรุปผลการประเมิน (Overall Band)	25
5. OP in brief	30

1. วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินระดับการพัฒนาและศักยภาพของคณะพยาบาลศาสตร์ ที่นำเกณฑ์ EdPEX มาใช้เพื่อการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ และเพื่อให้คณะพยาบาลศาสตร์ได้รับข้อมูลป้อนกลับ ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของคณะพยาบาลศาสตร์ ในภาพรวม

แนวทางที่ใช้ในการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินในครั้งนี้เป็นการตรวจประเมินโดยใช้เกณฑ์ Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX ซึ่งเป็นเครื่องมือในการบริหารองค์กรเพื่อให้พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างก้าวกระโดด

คณะผู้ประเมินได้พิจารณาประเมินรายงานของคณะพยาบาลศาสตร์ ตามเกณฑ์ การพัฒนาคุณภาพ การศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) โดยจัดทำรายงานส่วนบุคคล (independent review workbook) หลังจากนั้นได้มาประชุมเพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน จัดทำแผนการเข้าตรวจเยี่ยมพื้นที่ เพื่อการยืนยันข้อมูลจากรายงาน และคณะผู้ประเมินร่วมพิจารณาตัดสินผลการประเมิน ตลอดจนจัดทำ รายงานสรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพองค์กรเสนอต่อคณะพยาบาลศาสตร์ ต่อไป

รายนามคณะกรรมการ

- | | |
|--------------------------------------|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.รัชนี้ สรรเสริญ | ประธานกรรมการ |
| 2. นพ.สรวิศ บุญญฐี | กรรมการ |
| 3. ดร.รัตนา ยาวีเล็ง | กรรมการ |

บทสรุปผู้บริหารและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (Executive Summary)

การตรวจประเมินคณะพยาบาลศาสตร์ ครั้งนี้ เป็นการตรวจประเมินโดยใช้เกณฑ์ Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX ซึ่งเป็นเครื่องมือในการบริหารองค์กร เพื่อให้พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างก้าวกระโดด ซึ่งจากการประเมิน เห็นว่าการดำเนินการยังต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยพัฒนาบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนทุกระดับของคณะฯ ให้มีความรู้ ความเข้าใจ เกณฑ์ในการประเมิน การนำผลการประเมินรายงานป้อนกลับ (Feedback report) ไปวางแผนการทบทวนและปรับปรุงการดำเนินงาน การกำหนดและวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่เหมาะสมทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ซึ่งอาจเป็นตัวชี้วัดที่เพิ่มเติมจากตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ในปัจจุบัน ตลอดจนการนำผลลัพธ์การดำเนินงาน ทั้งในระดับ (level) และแนวโน้ม (trend) ไปใช้เพื่อการพัฒนาคณะอย่างแท้จริงทั้งนี้ ผลการประเมิน พบว่า

ด้านกระบวนการ คณะพยาบาลศาสตร์ มีระดับการพัฒนาการอยู่ในระดับ Early Development กล่าวคือ คณะฯ แสดงให้เห็นว่ามีการพัฒนาและการดำเนินการตามแนวทางข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX ในระดับเริ่มต้น โดยบางกระบวนการเริ่มมีการออกแบบแนวทางที่เป็นขั้นตอน แต่บางกระบวนการยังเป็นการดำเนินงานแบบกิจกรรมไม่ได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบชัดเจน โดยเฉพาะกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญเพื่อสนับสนุนกระบวนการหลักให้สามารถดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด รวมทั้งการระบุ ผู้ปฏิบัติหรือผู้รับผิดชอบหลัก ระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ ตามวงรอบ การพัฒนากระบวนการต่างๆเป็นเพียงการแก้ไขปัญหา และการปรับปรุงในระดับเริ่มต้น นอกจากนี้ ยังขาดกระบวนการเรียนรู้ภายในหมวด และความเชื่อมโยงไปยังหมวดที่เชื่อมโยงกัน อย่างไรก็ตาม คณะฯ เริ่มมีการนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่ปฏิบัติเพื่อให้เกิดการพัฒนาและความก้าวหน้า

ด้านผลลัพธ์ คณะฯ มีระดับการพัฒนาอยู่ใน Early Development โดยมีการรายงานผลการดำเนินงาน เพียงบางรายการที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX ในบางตัวชี้วัดที่สามารถเก็บข้อมูลได้ จึงทำให้ขาดการแสดงผลลัพธ์ในตัวชี้วัดที่สำคัญในหลายด้าน และขาดการแสดงผลแนวโน้มและข้อมูลที่เทียบเคียง เทียบหรือเป้าหมายในการดำเนินการ

2. บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)

ก. Process Strength

- ผู้นำระดับสูงเริ่มแสดงให้เห็นถึงการนำองค์กรให้มีมาตรฐานระดับสากล ด้วยการทบทวนวิสัยทัศน์ โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับเพื่อใช้เป็นเป้าหมายในอนาคตของการเป็นคณะพยาบาลชั้นนำระดับนานาชาติ ภายในปี พ.ศ. 2575 มีการทบทวนพันธกิจ 3 ด้านและค่านิยมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ยึดมาตรฐานสากล และสร้างประโยชน์ให้แก่สังคม เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมตามที่พึงประสงค์ และใช้เป็นกรอบทิศทาง ในการวางแผนกลยุทธ์ รวมทั้งผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางการกำกับดูแลองค์กร ผ่านการมอบหมายผู้บริหาร แต่ละท่านรับผิดชอบการขับเคลื่อนงานแต่ละพันธกิจ และใช้หลักธรรมาภิบาลในการกำกับองค์กร แสดงความโปร่งใสด้วยการทำงานในรูปแบบคณะกรรมการชุดต่าง ๆ รับผิดชอบงานแต่ละด้านให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ของคณะฯ การนำและกำกับองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ จะช่วยให้คณะฯ สามารถกำหนด กรอบทิศทาง กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย โดยใช้ความได้เปรียบและโอกาสเชิงกลยุทธ์ เพื่อเอาชนะความท้าทายที่กำลังเผชิญอยู่ได้ ตลอดจนดูแลองค์กรและ ปกป้องดูแลผลประโยชน์ของผู้เรียน ลูกค่างานอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ จะช่วยให้คณะฯ บรรลุผลสำเร็จครอบคลุมทุกพันธกิจ (A)

- คณะฯ เริ่มมีการจัดการศึกษาและบริการที่กำหนดกลุ่มผู้เรียน และลูกค้าที่สำคัญจำแนกตามพันธกิจ ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกัน และเริ่มใช้เครื่องมือคุณภาพในการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน

ต่าง ๆ เช่น ด้านหลักสูตร จำแนกกลุ่มผู้เรียนที่เป็นนิสิตในปัจจุบัน กับกลุ่มผู้ที่จะเข้าเป็นผู้เรียนในอนาคต โดยเน้นการให้ข้อมูลในส่วนข่าวสารและกิจกรรม และประเมินความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้เรียน เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ด้านผู้เรียนในอนาคต เน้นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง อาทิ ช่องทางการรับนักศึกษาใหม่ หรือการเผยแพร่กิจกรรมที่เสริมสร้างชื่อเสียงของคณะ ด้านการบริการวิชาการ จำแนกเป็นผู้ที่ใช้บริการ และผู้ที่สนใจจะมาใช้บริการ โดยสามารถติดต่อสื่อสารได้ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งได้คำนึงถึงความสะดวกของสังคมทางด้านสิ่งแวดล้อมโดยขับเคลื่อนคณะฯ จนได้รับรางวัลสำนักงานสีเขียวระดับทอง ตลอดจนสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนต้นแบบในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพะเยา โดยการบูรณาการผ่านการเรียนการสอน และการวิจัยร่วมกับชุมชน ด้านการออกแบบและการจัดการการศึกษา การวิจัย และการบริการวิชาการ เริ่มมีการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ตอบสนองต่อพันธกิจ ทำให้มั่นใจได้ว่า การปฏิบัติงานของกระบวนการทำงานต่าง ๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน ดำเนินการโดยเฉพาะกับคู่ความร่วมมือที่สำคัญ เช่น แหล่งฝึกนิสิต มีกระบวนการจัดการร่วมกัน และมีการพัฒนาความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง ด้านบริหารจัดการ คณะฯ เริ่มมีการจัดการข้อมูลและสารสนเทศให้มีคุณภาพ และมีแผนการจัดการความรู้ ที่ระบุขั้นตอนการจัดการความรู้ที่ครบวงจร พร้อมทั้งมีผู้รับผิดชอบและระยะเวลาที่ดำเนินการ เพื่อตอบสนองการดำเนินงานตามทิศทางขององค์กร รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน ตลอดจนใช้ PDCA และการจัดการความรู้ ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการหลัก การดำเนินงานที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าทุกกลุ่ม จะช่วยให้คณะฯ ส่งมอบคุณค่าที่อาจนำไปสู่ความพึงพอใจ ความนิยม นวัตกรรม และยังสามารถสร้างความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อคณะฯ (D)

ข. Process OFI

คณะฯ ยังสามารถใช้ประโยชน์จากวงจรแห่งการพัฒนา 4 ขั้นตอนตามเกณฑ์ EdPEX (ADLI) ในการพัฒนากระบวนการหลัก กระบวนการสนับสนุน และกระบวนการจัดการที่สำคัญ เพื่อยกระดับการพัฒนาการ (Maturity) ของคณะฯ ให้ดียิ่งขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างเช่น

- **ด้านการทำงานที่เป็นระบบ (Systematic approach)**

กระบวนการทำงานที่คณะฯ ใช้ในหมวด 1 ถึง 6 บางกระบวนการอยู่ในขั้นเริ่มต้นหรือเป็นเพียงกิจกรรมที่ดำเนินการ กล่าวคือการขาดรายละเอียด วิธีการดำเนินงานที่ชัดเจน หรือพิจารณาใช้เครื่องมือการพัฒนาคุณภาพที่สอดคล้องกับกระบวนการทำงาน มอบหมายผู้รับผิดชอบตามลำดับ ระยะเวลาหรือความถี่ในการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นว่าทำซ้ำได้ เช่น กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ กระบวนการประเมินขีดความสามารถของบุคลากร กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าที่ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า และกระบวนการทบทวนปรับปรุงกระบวนการ เป็นต้น

หากมีการจัดการกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญให้เป็นระบบ อาจช่วยให้คณะฯ มั่นใจได้ว่ากระบวนการดังกล่าวได้ถูกนำไปสู่การปฏิบัติในการปฏิบัติงานประจำวัน (A)

- **ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน (Performance improvement system)**

คณะฯ ยังกำหนดตัวชี้วัดหรือตัววัดผลบางตัวของกระบวนการย่อย ในแต่ละกระบวนการหลักของแต่ละพันธกิจไม่ครอบคลุมหรือไม่ชัดเจน ในการที่จะนำใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานประจำวัน (Leading Indicator) ของกระบวนการย่อย ๆ ในแต่ละพันธกิจ รวมทั้งการกำหนด Outcome (Lagging Indicator) นอกจากนั้นคณะฯ ยังไม่ได้กำหนดระดับของตัวชี้วัด ว่าตัวชี้วัดใดเป็นตัวชี้วัดสำคัญของแผนกลยุทธ์หรือแผนปฏิบัติการและสอดคล้องกับเป้าประสงค์ตามบริบทของคณะฯ และไม่ได้กำหนดความสำคัญของตัวชี้วัดในแต่ละระดับที่จะใช้ในการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ และกำกับติดตามตามลำดับขั้นของการบังคับบัญชา เช่น ระดับคณะกรรมการบริหารคณะฯ จะติดตามตัวชี้วัดกลุ่มใด (Corporate KPI) ระดับคณะกรรมการ/ผู้บริหารตามพันธกิจจะติดตามตัวชี้วัดกลุ่มใด (Process Owner KPI) ระดับประธานหลักสูตร หัวหน้ากลุ่มสาขาวิชาหรือสำนักงานคณะฯ และการติดตามตัวชี้วัดรายบุคคล (Individual KPI) อีกทั้งไม่พบระบบสารสนเทศที่จะใช้ในการจัดเก็บตัวชี้วัดเหล่านี้ (ผู้รับผิดชอบในการนำเข้าสู่ข้อมูล การทวนสอบความถูกต้องของข้อมูล การวิเคราะห์ให้สารสนเทศมีความพร้อมใช้งาน) การกำหนดตัวชี้วัดอย่างเป็นระบบที่ชัดเจน อาจช่วยให้คณะฯ สามารถติดตามความก้าวหน้าและใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจการปรับปรุงการดำเนินงานต่าง ๆ ภายใต้อัตราข้อมูลจริง (D)

- **ด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และการทบทวนปรับปรุงกระบวนการ (Systematic effective-efficient approach and Learning)**

กระบวนการทำงานสำคัญและกระบวนการสนับสนุน ยังไม่พบการติดตามประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการเหล่านั้น ว่าได้ผลเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกระบวนการหรือไม่ เช่น 1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการวิเคราะห์ทบทวนข้อมูล เพื่อพัฒนาเป็นสารสนเทศสำคัญที่เป็น Input ของกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อให้ได้ Output ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ โอกาสเชิงกลยุทธ์ที่เฉียบคม ในการนำไปพิจารณากำหนดเป็นวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์ที่สอดคล้องกัน 2) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และส่วนตลาด ทั้งการค้นหาความต้องการ/ความคาดหวัง การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ เพื่อให้มั่นใจว่าได้รับสารสนเทศที่แท้จริงที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง เช่น ใช้เป็น Input ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ การออกแบบบริการต่าง ๆ และการจัดทำระบบปฏิบัติการต่อไป 3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร ที่จะส่งผลให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญหรือสมรรถนะสูงขึ้น นำไปสู่ผลการดำเนินงานที่โดดเด่นและบุคลากรมีความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งการติดตามประสิทธิผลของกระบวนการต่าง ๆ คณะฯ จะได้นำไปใช้ประโยชน์ต่อการทบทวนเพื่อปรับปรุงกระบวนการดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นภายใต้ข้อมูลจริง (L)

- **การบูรณาการ (Integration)**

กระบวนการทำงานยังขาดการบูรณาการที่สอดคล้องกัน ในการทำให้กระบวนการและการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ประสานกลมกลืนกัน (ความสอดคล้องระหว่างโครงสร้างองค์กรกับหมวดกระบวนการทำงาน

และระหว่างหมวดกระบวนการด้วยกัน) โดยไม่ได้แสดงชัดเจนถึงมีการนำ Output ของกระบวนการหนึ่งไปเป็น Input ของอีกกระบวนการ และสอดคล้องกับที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กร ที่แสดงถึงการบูรณาการที่ใช้ประโยชน์สูงสุด ตัวอย่างเช่น 1) การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และสมรรถนะหลัก ตลอดจนสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ที่จะส่งผลต่อสภาพการแข่งขัน 2) การนำผลจากการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นมาใช้เป็น input ของกระบวนการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และตลอดวงจรชีวิตของลูกค้าเหล่านั้น เพื่อทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี นำไปสู่ความผูกพันและภักดี 3) การประเมินและนำปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากรมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงกระบวนการที่มุ่งเน้นบุคลากร กำหนดนโยบายสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ เพื่อตอบสนองและสร้างแรงจูงใจส่งเสริมให้มีผลการทำงานที่โดดเด่น การบูรณาการกระบวนการทำงานที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน เป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพของคณะฯ (I)

ก. Result Strength

เริ่มมีการดำเนินการแสดงผลลัพธ์ในมิติต่าง ๆ ที่มีความต่อเนื่องที่เป็นไปตามเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดี ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านอัตราของผู้เรียนที่สำเร็จการศึกษา ผลลัพธ์อัตราของบัณฑิตสอบเพื่อขอขึ้นทะเบียนฯ ผ่านในตามระยะเวลาที่กำหนดผลลัพธ์สัดส่วนผลงานต่อจำนวนอาจารย์และผลงานการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการระดับนานาชาติ ผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการจัดการหลักสูตร ร้อยละของบุคลากรที่มีคุณวุฒิปริญญาเอกและดำรงตำแหน่งทางวิชาการประจำปี ซึ่งรายงานผลลัพธ์ดังกล่าว อาจสะท้อนถึงความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ เพื่อช่วยให้คณะฯ สามารถขับเคลื่อนพันธกิจที่สำคัญได้ (Le,T)

ข. Result OFI

ไม่ปรากฏผลลัพธ์ที่สำคัญและแนวโน้มหลายประเด็น ที่ส่งเสริมต่อการบรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร เช่น ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าต่อการดำเนินงานด้านบริการวิชาการ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงานด้านการจัดการศึกษา วิจัย บริการวิชาการ และกระบวนการทำงานสำคัญที่คณะฯ กำหนด ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ผลลัพธ์ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากร ผลลัพธ์ความพึงพอใจของบุคลากรต่อบรรยากาศการทำงาน ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร ผลลัพธ์ที่สำคัญด้านนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร กฎหมายและกฎระเบียบ ข้อบังคับ จริยธรรม และสังคม และผลลัพธ์ด้านงบประมาณรายได้และค่าใช้จ่าย ผลลัพธ์ส่วนแบ่งการตลาด และผลลัพธ์ด้านการบรรลุความสำเร็จของกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ซึ่งการติดตามผลลัพธ์ดังกล่าวอย่างครบถ้วนและควรมีการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายให้ชัดเจน จะช่วยให้คณะฯ มีสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนากระบวนการต่าง ๆ ให้บรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร (Le,T)

3. บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)

หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง ระดับการประเมิน (band) = 2

Strength

- ผู้นำระดับสูงได้เริ่มมีแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม โดยคณะกรรมการประจำคณะฯ และการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ เช่น ในปี 2564 มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกด้วย PEST Analysis และวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในด้วย 7s McKinsey และใช้ SWOT Analysis วิเคราะห์จุดแข็ง - จุดอ่อน โอกาส-ภาวะคุกคาม ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ได้วิสัยทัศน์ใหม่เป็น **“คณะพยาบาลชั้นนำระดับนานาชาติ ภายในปี พ.ศ. 2575”** โดยกำหนดพันธกิจหลัก 3 ด้านและมีค่านิยม **“มุ่งเน้นผู้รับบริการ ยึดมาตรฐานสากล และสร้างประโยชน์ให้แก่สังคม”** มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่การจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ และ ถ่ายทอดต่อบุคลากร ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคู่ความร่วมมือผ่านช่องทางต่าง ๆ ซึ่งอาจช่วยให้บุคลากรได้มองเห็นเป้าหมายและความมุ่งมั่นการดำเนินงาน เพื่อให้คณะฯ ประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต

- ผู้นำระดับสูง แสดงแนวทางที่เป็นระบบชัดเจนในการสื่อสารไปสู่บุคลากร คู่ความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ช่องทางการสื่อสารสองทางและทางเดียว ความถี่ในการสื่อสารในประเด็น ทั้งนี้การกำหนดแนวทางที่เป็นระบบในการสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ในเรื่องที่สำคัญจะทำให้เกิดการรับรู้และเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

- ผู้นำระดับสูง มีแนวทางที่เป็นระบบในการสร้างสภาวะแวดล้อมในการนำไปสู่ความสำเร็จแต่ละพันธกิจตามแผนฯ ทั้งในปัจจุบันและอนาคตทั้งระยะสั้นและระยะยาวของคณะฯ เช่น ผู้บริหารทุกระดับร่วมกันจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะฯ แผนระยะสั้น (1 ปี) และระยะยาว (5 ปี) และคณบดี มอบหมายให้รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าสำนักงานคณะฯ กำกับดูแลตัวชี้วัดของแผน และแต่งตั้งคณะทำงานชุดต่าง ๆ ดำเนินการโดยมีการจัดประชุมอย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง เพื่อทำหน้าที่วางแผน การกำกับติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน โดยนำเครื่องมือวงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA และเครื่องมือการจัดการความรู้ มาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ การปฏิบัติงาน การดำเนินการอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้คณะฯ สามารถจัดการผลการปฏิบัติของบุคลากรเพื่อให้ได้ผลการดำเนินงานที่ดี ประสบความสำเร็จแต่ละพันธกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต

- ผู้นำระดับสูง มีระบบที่ชัดเจนในการมุ่งเน้นการปฏิบัติการอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุพันธกิจ เช่น มอบหมายผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการตามลำดับจนถึงระดับรายบุคคลผ่านการทำ Performance Agreement สนับสนุนบุคลากรทุกระดับ งบประมาณ ตลอดจนสร้างขวัญและกำลังใจผ่านหลายช่องทาง การมีแนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้คณะฯ สามารถดำเนินการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุมและบรรลุผลสำเร็จทุกพันธกิจ

OFI

- ไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตนตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรมอย่างไร ในการปฏิบัติตนตามกฎหมายระเบียบต่าง ๆ โดยเคร่งครัดทั้งด้านวินัย จริยธรรม และจรรยาบรรณในการทำงาน เช่น ผู้นำระดับสูง ไม่ได้ระบุวิธีการหรือกระบวนการในการประพฤติปฏิบัติตนเองตามหลักธรรมาภิบาล 10 ประการตามที่ระบุไว้อย่างไร การแสดงความมุ่งมั่นของผู้นำระดับสูงโดยการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง จะเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตนตามกฎหมายกฎหมายระเบียบของคณะฯ และมหาวิทยาลัยฯ และสะท้อนค่านิยม ยึดมั่น จริยธรรม ในการดำเนินงานตามเจตจำนงการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

- ไม่ได้แสดงระบบการประเมินประสิทธิผลวิธีการสื่อสารของผู้นำระดับสูงไปสู่บุคลากร คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ไม่พบกระบวนการประเมินผลและผลการรับรู้/ความเข้าใจตรงกันของเรื่องที่เกี่ยวข้องในแต่ละช่องทาง ผู้รับได้ติดตามรับเรื่องที่เกี่ยวข้องตามช่องทางที่สื่อออกไปมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้การกำหนดแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินและนำผลมาทบทวนปรับปรุงวิธีการสื่อสาร โดยเฉพาะช่องทางที่ใช้ในการถ่ายทอดเรื่องที่สำคัญให้เกิดการรับรู้และเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

- ไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงมีแนวทางที่เป็นระบบในการสร้างสภาวะแวดล้อมที่ตอบสนองต่อความต้องการที่จำเป็น/สำคัญของคณะฯ การให้ความสำคัญกับแนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ การให้ความสำคัญกับผลการดำเนินงานที่สำคัญโดยเฉพาะที่ไม่บรรลุเป้าหมาย หรือไม่แสดงแนวโน้มที่ดี และความพร้อมต่อสภาวะแวดล้อมในอนาคตที่จะต้องเผชิญทั้งด้านตลาด และการปฏิบัติการ โดยเฉพาะการคำนึงถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสถานการณ์การแข่งขันภายใต้การเปลี่ยนแปลง เช่น การดำเนินการอย่างไรเพื่อให้คณะฯ เกิดความคล่องตัวในการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงภายนอกและความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร รวมถึงการพิจารณาถึงขีดความสามารถขององค์กร ทั้งขีดความสามารถของบุคลากร เทคโนโลยี และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อปัจจัยเหล่านั้น การดำเนินการอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยให้คณะฯ สามารถปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงความสามารถทางการแข่งขันและเอาชนะความท้าทายที่คณะฯ เผชิญอยู่ ก้าวข้ามอุปสรรคได้ครอบคลุมทุกประเด็น ช่วยให้คณะฯ ประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต

- ไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงมีวิธีการดำเนินการที่เป็นระบบในการกำกับติดตาม ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ได้ผลการดำเนินงานที่ดีอย่างไร เช่น การกำกับติดตามผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการทำอะไร ใครรับผิดชอบ และช่วงเวลาใด รวมถึงการทบทวน ปรับปรุงแผนปฏิบัติการ กระบวนการทำงาน การนำนวัตกรรมมาใช้อย่างต่อเนื่อง โดยใช้เครื่องมือพัฒนาคุณภาพ การมีแนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยให้คณะฯ สามารถดำเนินการอย่างจริงจังที่ทำให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินงานของคณะฯ และบรรลุผลสำเร็จทุกพันธกิจ

1.2 การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม ระดับการประเมิน (band) = 2

Strength

- ผู้นำระดับสูง เริ่มมีแนวทางการกำกับดูแลองค์กรด้วยความรับผิดชอบ เช่น มีการมอบหมายผู้บริหารแต่ละท่านรับผิดชอบแผนยุทธศาสตร์ ใช้หลักการธรรมาภิบาลในการกำกับองค์กร แสดงความโปร่งใสด้วยการทำงานในรูปแบบคณะกรรมการชุดต่าง ๆ รับผิดชอบต่องานแต่ละด้านให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาคณะฯ มีประสิทธิผลของการตรวจสอบภายในและภายนอก ดังนั้น การกำกับดูแลองค์กรและปกป้องดูแลผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ จะช่วยให้คณะฯ บรรลุผลสำเร็จครอบคลุมทุกพันธกิจ

- คณะฯ ได้แสดงถึงแนวทางที่ทำให้มั่นใจว่า การดำเนินงานขององค์กรทุกด้านจะเป็นไปตามข้อบังคับของกฎหมาย เช่น นำกฎหมาย กฎระเบียบ มาตรฐานต่าง ๆ ไปจัดทำเป็นข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานสำคัญทั้งด้านหลักสูตร วิจัยและบริการวิชาการอย่างครบถ้วน การมีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในเรื่องนี้อย่างครบถ้วน จะเป็นการเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบเชิงลบและสร้างความเชื่อมั่นของผู้เรียน ลูกค่างานอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพันธกิจที่สำคัญต่างๆ

- คณะฯ เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการคำนึงถึงความผาสุกของสังคมทางด้านสิ่งแวดล้อม จนได้รับรางวัลสำนักงานสีเขียวระดับทอง ตลอดจนสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน เช่น การใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักและกำหนดไว้เป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ที่ 3.2.1 (พัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน), 3.2.2 (พัฒนาชุมชนต้นแบบ) 3.3.1 (เพิ่มขีดความสามารถผู้ประกอบการท้องถิ่น) และ 3.4.2 (พัฒนาสิ่งแวดล้อมเพื่อสุขภาวะที่ดี) ของแผนกลยุทธ์ เลือกผู้รับผิดชอบ และเลือกชุมชน ได้แก่ ชุมชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการ 2 รูปแบบ คือ การบูรณาการผ่านการเรียนการสอน และผ่านการวิจัย รวมถึงติดตามผลการดำเนินงาน ทบทวนและปรับปรุงการดำเนินงานร่วมกับชุมชนว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือตรงตามความต้องการของชุมชน เพื่อให้เกิดความเข้มแข็ง ซึ่งการดำเนินการดังกล่าว เสริมความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่มหาวิทยาลัยตั้งอยู่ในพื้นที่ชุมชน ซึ่งผลการดำเนินงานได้สะท้อนถึงการตอบสนองความต้องการของชุมชนและสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนอย่างยั่งยืน การวางแนวทางที่เป็นระบบตั้งแต่เป้าประสงค์ วิธีการดำเนินงาน การติดตามผลการดำเนินงานที่สอดคล้องเป้าประสงค์ จะช่วยสร้างประโยชน์ที่ตอบสนองความต้องการของสังคมได้อย่างสร้างสรรค์

OFI

- ไม่แสดงวิธีการที่เป็นระบบชัดเจนในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูง และคณะกรรมการประจำคณะฯ เช่น แนวทางการประเมินองค์ประกอบของผู้ประเมิน ผลการประเมิน การกำกับติดตาม รวมทั้งการใช้ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะของผู้บริหารคณะฯ ได้แก่ คณะกรรมการประจำคณะฯ คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี ไปทบทวนและปรับปรุงประสิทธิผลของผู้บริหารแต่ละคน และระบบการนำองค์กร รวมถึงการนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาศักยภาพของผู้นำระดับสูง และคณะกรรมการประจำคณะฯ ดังกล่าว ดังนั้น การทบทวนระบบการประเมินและ

ปรับปรุงกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูง และคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร อย่างเป็นระบบ อาจช่วยส่งเสริมการพัฒนาการกำกับดูแลองค์กร เพื่อให้พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลง ความสามารถในการแข่งขันขององค์กรได้

- คณะฯ ไม่ได้แสดงระบบที่ชัดเจนในการดำเนินการด้านการคำนึงถึงความกังวลของชุมชนเกี่ยวกับ หลักสูตร วิจัย บริการวิชาการ และการปฏิบัติการของคณะฯ ที่อาจเกิดผลกระทบต่อชุมชน เช่น การวิเคราะห์ ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รับฟังความกังวลของ ผู้ที่เกี่ยวข้อง สรุปประเด็นความกังวล และมอบหมายผู้รับผิดชอบชัดเจน ให้ดำเนินการเชิงรุกในการลดความกังวล ต่อหลักสูตร วิจัย บริการวิชาการ และการปฏิบัติการแต่ละด้าน การมีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล ในเรื่องนี้จะช่วยให้คณะฯ ได้รับความเชื่อมั่นจากผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์อื่นๆ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสาธารณชน ในพันธกิจที่สำคัญ

- คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่ชัดเจนในการส่งเสริมเพื่อให้มั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของการทำงาน จะมีประเด็นการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมฝังอยู่ในทุกการทำงาน เช่น ไม่พบการกำหนดประเด็นจริยธรรม/ จรรยาบรรณของแต่ละพันธกิจที่บุคลากรพึงปฏิบัติ รวมถึงจริยธรรม/จรรยาบรรณทั่วไป แนวทางหรือการเป็น แบบอย่างที่ดีด้านจริยธรรมของผู้นำระดับสูง ในการกำกับ ติดตาม และตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตร การวิจัย และบริการวิชาการ การมีบทบาทในการสอนและฝึกอบรมบุคลากรเกี่ยวกับการป้องกันพฤติกรรมที่ก่อให้เกิด การผิดจริยธรรม เช่น การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การนำข้อมูลสารสนเทศที่มีความอ่อนไหวไปใช้ประโยชน์ส่วนตน อีกทั้งไม่พบแนวทางในการส่งเสริมให้เกิดการประพฤติปฏิบัติและป้องกันการฝ่าฝืนจริยธรรมอย่างไร ทั้งในด้าน การเรียนการสอน การวิจัย และบริการวิชาการ ตลอดจนการนำกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ตามที่ระบุในโครงสร้าง องค์กรมาทำการส่งเสริม การมีแนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยเสริมสร้างทัศนคติที่ดีแก่บุคลากร ที่สะท้อนถึงค่านิยมของคณะฯ ในการยึดมั่นจริยธรรม อีกทั้งยังสร้างความเชื่อมั่นจากผู้เรียน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ว่าได้มีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมทั่วทั้งคณะฯ

หมวด 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ ระดับการประเมิน (band) = 2

Strength

- คณะฯ ได้มีการกำหนดและดำเนินการจัดทำกลยุทธ์ โดยอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมภายใน และภายนอก โดยมีงานนโยบายและแผนเป็นผู้รับผิดชอบ มาใช้ในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ และตัวชี้วัดผลผลิต และคณะฯ เริ่มมีกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ โดยมีการทบทวนแผนกลยุทธ์ โดยผู้นำระดับสูงและผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในแต่ละขั้นตอน การดำเนินการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง อาจช่วยให้คณะฯ สามารถกำหนด วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ที่ตอบสนองต่อการบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของคณะฯ ที่กำหนดไว้ได้

- คณะฯ ได้เริ่มมีการกำหนดและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลนำเข้าที่สำคัญในการจัดทำแผนกลยุทธ์โดยใช้เครื่องมือคุณภาพ เช่น แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อมูลของคณะฯ คู่เทียบ มาใช้ในการจัดทำแผนกลยุทธ์

OFI

- ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีวิธีการที่เป็นระบบในการกำหนดโอกาสในเชิงกลยุทธ์ เพื่อนำมาใช้ในการจัดทำกลยุทธ์ รวมทั้งกำหนดวิธีการในการกระตุ้นเพื่อส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมนั้น ๆ เช่น คณะฯ กำหนดกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรม แต่ไม่พบการวิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์ที่นำไปสู่การมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรม รวมทั้งไม่ชัดเจนถึงวิธีการที่สนับสนุนและส่งเสริม การดำเนินการที่เป็นระบบอาจช่วยให้คณะฯ มั่นใจได้ว่า โอกาสเชิงกลยุทธ์ที่ค้นพบ จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและเอาชนะความท้าทาย

- ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีวิธีการในการพัฒนาสารสนเทศและนำไปใช้ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ เช่น ไม่พบว่า คณะฯ พัฒนาสารสนเทศอย่างไร และนำสารสนเทศอะไร ไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ใด เป็นต้น เพื่อใช้ขับเคลื่อนวิสัยทัศน์และพันธกิจของคณะฯ

- คณะฯ ได้เริ่มมีการระบุระบบงานหลัก ระบบงานสนับสนุน และสมรรถนะหลัก แต่ยังไม่พบแนวทางการดำเนินงานที่เป็นระบบชัดเจน เพื่อใช้ในการตัดสินใจว่าจะมีกระบวนการใดจะดำเนินการโดยบุคลากรของคณะฯ และกระบวนการใดจะดำเนินการโดยคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้มีประสิทธิผลการดำเนินงานถึงประสิทธิผลของกระบวนการและสมรรถนะดังกล่าว อาจช่วยให้คณะฯ ก้าวข้ามความท้าทายเชิงกลยุทธ์ เพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ที่กำหนดภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด

- ยังไม่ชัดเจนในแนวทางการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์สำคัญที่เป็นระบบ และมีเป้าประสงค์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ หากมีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ อาจทำให้คณะฯ สามารถตอบโจทย์ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่ครอบคลุมทุกด้าน และมั่นใจว่ากลยุทธ์ที่จัดทำขึ้นจะสามารถนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่มุ่งหวังไว้

- ยังไม่พบหลักฐานว่า คณะฯ ได้พิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์โดยคำนึงถึงการสร้างความสมดุลอย่างเหมาะสม หลากหลายและมีโอกาสในการแข่งขัน เช่น มีวิธีการพิจารณา หรือ ใช้เครื่องมือคุณภาพอะไรในการพิจารณาว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ใด สร้างความสมดุลอย่างเหมาะสมและจัดลำดับความสำคัญของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกรอบเวลาหรือตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ เป็นต้น การมีแนวทางดังกล่าว อาจช่วยให้คณะฯ ตอบสนองความต้องการของกลุ่มต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ระดับการประเมิน (band) = 2

Strength

- คณะฯ ได้เริ่มกำหนดและดำเนินการนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ และมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ โดยคณบดีมอบหมายรองคณบดีในแต่ละพันธกิจกำกับติดตาม และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำคณะทุกไตรมาส

OFI

- ยังไม่พบแนวทางที่เป็นระบบชัดเจน ในการกำหนดแผนปฏิบัติการที่สำคัญในระยะยาวของ คณะฯ ว่าประกอบด้วยอะไรบ้างและสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์อย่างไร เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถนำไปดำเนินการให้ประสบความสำเร็จตามเป้าประสงค์ที่ต้องการ

- คณะฯ ไม่ชัดเจนถึงประสิทธิผลของแนวทางในการดำเนินการ เพื่อให้มั่นใจว่าทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ เช่น การแสวงหางบประมาณเพิ่มเติม จากมหาวิทยาลัยในกรณีฉุกเฉิน รวมทั้งแผนด้านบุคลากร สนับสนุนกลยุทธ์ต่างๆ โดยคำนึงถึงอัตรากำลัง ชีตความสามารถ และการพัฒนาทักษะของบุคลากร ที่ผ่านการวิเคราะห์ ชีตความสามารถและอัตรากำลัง ความต้องการและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน และไม่ชัดเจนว่าตัวชี้วัดการดำเนินการจะทำให้การวัดผลโดยรวมของแผนกลยุทธ์ จะเสริมสร้างให้คณะดำเนินการสอดคล้องไปทางเดียวกัน รวมทั้งไม่พบค่าการคาดการณ์ผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดที่สำคัญตามกรอบเวลาของแผนระยะสั้นและระยะยาว ที่ได้คำนึงถึงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขัน การไม่ได้แสดงแนวทางอย่างเป็นระบบในการจัดสรรทรัพยากร ด้านการเงินและด้านอื่น ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าแผนปฏิบัติการ จะได้รับการสนับสนุน จนประสบความสำเร็จ ความไม่ชัดเจนดังกล่าว อาจส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่อง ของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ แผนกลยุทธ์ และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของความสำเร็จของมหาวิทยาลัยและโอกาสเชิงกลยุทธ์ของคณะ

- ไม่พบว่า คณะฯ ได้แสดงแนวทางการรับรู้การเกิดสถานการณ์ บังคับและไม่พบวิธีการปรับแผนในการรับมือสถานการณ์นั้น เช่น ไม่พบมีช่องทางใดหรือคณะกรรมการชุดใด เป็นผู้รับผิดชอบในสถานการณ์ที่อาจส่งผลให้ต้องปรับแผนปฏิบัติการ รวมทั้งมีวิธีการอย่างไรในการพิจารณาสถานการณ์นั้นๆ ว่ามีความจำเป็นให้ต้องปรับแผน และมีการจัดทำแผนสำรองทางเลือก เมื่อเกิดเหตุอย่างไร และเมื่อพิจารณาปรับแผนแล้วจะนำไปสู่การปฏิบัติอย่างไร เพื่อให้เกิดการดำเนินการอย่างรวดเร็ว การมีแนวทางและวิธีการที่เป็นระบบดังกล่าวจะทำให้คณะมีความคล่องตัวและสามารถรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง ที่อาจเกิดขึ้น อย่างมีประสิทธิภาพ

หมวด 3 ลูกค้ำ

3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ ระดับการประเมิน (band) = 2

Strength

- คณะฯ เริ่มมีการกำหนดวิธีการในการรับฟังเสียงและใช้ข้อมูลสารสนเทศจากผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่น เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดการออกแบบหลักสูตร วิจัยและบริการวิชาการตาม เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่น

OFI

- ยังไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการพัฒนาสารสนเทศเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่ชัดเจน ตลอดจนไม่ชัดเจนว่าได้สารสนเทศใดที่จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อกระบวนการที่เกี่ยวข้อง เช่น ด้านการจัดการศึกษา ได้นำสารสนเทศอะไรที่เป็นความต้องการของผู้เรียน ไปใช้ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ การพัฒนากระบวนการด้านการจัดการศึกษา การพัฒนาบุคลากรของคณะที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ำ และเป็นข้อมูลให้ผู้นำนาระดับสูงสื่อสารไปยังลูกค้ำ

- ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีวิธีการอย่างเป็นระบบ ในการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี และส่วนตลาด เช่น ไม่พบข้อมูลหรือสารสนเทศที่เป็นข้อมูลนำเข้าเกี่ยวกับหลักสูตร วิจัยและบริการวิชาการ วิธีการที่เป็นระบบอาจส่งเสริมให้คณะฯ ได้ธำรงลูกค้ำปัจจุบัน และเห็นโอกาสในการขยายไปยังลูกค้ำกลุ่มใหม่ในอนาคต

- ไม่พบว่าคณะมีวิธีการที่เป็นระบบในการออกแบบการวิจัย และการบริการวิชาการตามความต้องการของผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่น การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยส่งผลให้คณะฯ สามารถจัดเตรียมบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ค้ำแต่ละกลุ่มที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังได้

3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ ระดับการประเมิน (band) = 2

Strength

- คณะฯ เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้เรียน เช่น การดำเนินการหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

OFI

- ยังไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์ผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและเหนือกว่าความคาดหวัง เช่น ไม่พบว่ามีจัดการเชิงบูรณาการในการสร้างความสัมพันธ์ของแต่ละกลุ่ม มีเพียงตัวอย่างของกิจกรรม การสร้างแนวทางที่เป็นระบบโดยกำหนดวิธีการที่แตกต่างกันสำหรับแต่ละกลุ่มลูกค้ำ และระบุขั้นตอนการสร้างและจัดการความสัมพันธ์ที่ชัดเจน อาจช่วยให้คณะฯ สามารถยกระดับความผูกพันและรักษาลูกค้ำไว้ได้

- ไม่พบวิธีการที่ระบบในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุนจากคณะฯ ได้ อาจส่งผลให้คณะฯ ไม่สามารถจัดเตรียมการตอบสนองหรือบริการตามที่ผู้รับบริการร้องขอได้ภายในเวลาที่คาดหวัง

- คณะฯ ไม่แสดงแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นทางการเป็นระบบจากผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น เช่น การจัดระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน การแจ้งผลภายในระยะเวลาที่กำหนดตามความรุนแรง การสรุปผลข้อร้องเรียน และการประเมินผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน การจัดการข้อร้องเรียนอย่างทันที่ จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และเป็นการหลีกเลี่ยงของร้องเรียนในลักษณะเดียวกันในอนาคต รวมทั้งสร้างเสริมความพึงพอใจ ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และภาพลักษณ์ของคณะ

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของลูกค้ำกลุ่มอื่น และการประเมินความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น เช่น คณะฯ ไม่ได้กำหนดกลุ่มลูกค้ำและตลาดให้ครอบคลุมทุกพันธกิจตลอดจนไม่ได้กำหนดวิธีการและดำเนินการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันที่ชัดเจน และไม่ได้ใช้ผลของการประเมินที่มีนัยสำคัญ เพื่อนำสู่การปรับปรุงกระบวนการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ตลอดจนไม่ได้นำผลของการประเมินไปเปรียบเทียบกับคู่แข่ง วิธีการที่เป็นระบบเพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ประโยชน์ จะช่วยให้คณะฯ สามารถดำเนินการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นได้

- ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีวิธีการที่เป็นระบบในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากเสียงของลูกค้ำและตลาด เพื่อเป็นข้อมูลนำใช้ในการดำเนินงานด้านการจัดบริการและนำมาใช้พัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนตามที่ระบุไว้ในหมวด 6 วิธีการที่เป็นระบบดังกล่าวอาจช่วยให้เกิดการบริการที่เหนือความคาดหวังและเกิดบริการใหม่ ๆ ได้

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน ระดับการประเมิน (band) = 2

Strength

- คณะฯ เริ่มมีการกำหนดตัวชี้วัดภาพรวมของวิสัยทัศน์ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะ และแผนปฏิบัติการระยะสั้น กรอบระยะเวลาดำเนินการ และผู้รับผิดชอบในการติดตามผลตัวชี้วัดดังกล่าว

OFI

- ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีแนวทางในการติดตามข้อมูลและสารสนเทศผลการดำเนินการทั้งประจำวันและโดยรวมของคณะ ที่เป็นระบบและครอบคลุม เช่น ไม่พบการติดตามผลการดำเนินงานประจำวันตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการ การวางระบบ การติดตามข้อมูลและสารสนเทศผลการดำเนินงานดังกล่าวอย่างครอบคลุม จะช่วยให้คณะฯ มีสารสนเทศด้านความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานมาใช้ในการตัดสินใจภายใต้การใช้ข้อมูลจริง

- ยังไม่พบแนวทางที่ชัดเจน ในการกำหนดข้อมูลที่สำคัญในการเปรียบเทียบแนวทางการได้มาซึ่งข้อมูลในการเปรียบเทียบ และคู่เทียบที่สำคัญต่อทิศทางการสำเร็จขององค์กร หากคณะฯ มีการกำหนดตัวชี้วัด สำคัญที่ใช้ในการเปรียบเทียบและคู่เทียบ และวางแนวทางการได้มาซึ่งข้อมูลดังกล่าว อย่างเป็นระบบ จะทำให้คณะฯ สามารถทราบลำดับการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ยังไม่พบแนวทางที่ชัดเจนที่องค์กรใช้ในการรับรู้ผลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหรือที่ไม่ได้คาดคิดทั้งในและนอกองค์กร เพื่อใช้ในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ทันเวลา

- ไม่พบว่าคณะฯ มีวิธีการที่เป็นระบบในการทบทวน ผลการดำเนินงานและขีดความสามารถ ของคณะฯ และนำสารสนเทศที่ได้มาใช้ในการวิเคราะห์ และทบทวนเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ เช่น การวิเคราะห์ และทบทวนถึงสามารถ ของผลการดำเนินงานทั้งที่บรรลุและไม่บรรลุเป้าหมายโดยเฉพาะผลลัพธ์บางตัวที่ลดลงอย่างต่อเนื่องและผูกผันและทบทวนขีดความสามารถของคณะฯโดยใช้เครื่องมือและวิธีวิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่เหมาะสมแต่ละประเด็น การดำเนินงานดังกล่าว จะนำไปสู่การจัดลำดับความสำคัญ ในการใช้ทรัพยากรของคณะฯ และปรับปรุงผลการดำเนินงานภายใต้การใช้ข้อมูลจริง และช่วยให้ คณะฯสามารถเอาชนะความท้าทายด้านการปรับปรุงระบบ และกลไกการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และรวดเร็วมากขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและใช้ประโยชน์จากเครือข่ายความร่วมมือ เพื่อปรับปรุงการดำเนินการให้ดีขึ้น

- ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบของคณะฯ ที่ใช้ในการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต เช่น การเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญ ของผลการดำเนินการ จากการวิเคราะห์แนวโน้มผลการดำเนินงาน ที่ผ่านมา เพื่อนำไปคาดการณ์การแข่งขันที่สำคัญ และผลการดำเนินการในอนาคต หากมีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวจะช่วยให้คณะฯ สามารถวางกลยุทธ์เพื่อยกลำดับในการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ไม่ชัดเจนในแนวทางที่เป็นระบบที่ใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการมาจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุง เช่นพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ แบ่งน้ำหนักของปัจจัยแต่ละด้าน ให้ชัดเจน เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม ซึ่งการมีแนวทางดังกล่าว อาจช่วยให้คณะฯ สามารถบรรลุผลให้ครอบคลุมทุกพันธกิจและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของคณะฯ

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ ระดับการประเมิน (band) = 2

Strength

- คณะฯ ได้เริ่มมีการจัดการข้อมูลและสารสนเทศให้มีคุณภาพโดยคำนึงถึงความถูกต้องแม่นยำ สมบูรณ์ มีความสอดคล้องกัน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ และมีความเป็นปัจจุบันเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้มีคุณภาพการมีแนวทางดังกล่าว อาจช่วยสนับสนุนการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือในการดำเนินการตามพันธกิจของคณะฯให้บรรลุเป้าหมาย

- คณะฯ มีแผนการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นแผนปฏิบัติการระยะสั้น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ที่ชัดเจน ซึ่งแสดงกระบวนการขั้นตอนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน พร้อมทั้งมีผู้รับผิดชอบและระยะเวลาที่ดำเนินการ การมีวิธีการจัดการความรู้ที่เป็นระบบดังกล่าว จะช่วยให้คณะฯ ได้องค์ความรู้หรือแนวปฏิบัติเพื่อตอบสนอง การดำเนินงานตามทิศทางขององค์กร รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพ การดำเนินงาน

OFI

- ยังไม่พบแนวทางที่ชัดเจนในการเตรียมความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ เช่น การวางระบบ การปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน การกำหนดสิทธิการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลหากมีการดำเนินการดังกล่าว ให้เป็นระบบ จะทำให้ได้ข้อมูลที่ทันกาลนำไปใช้ตัดสินใจเปลี่ยนแผนปฏิบัติการได้

- ไม่พบว่าคณะฯ มีวิธีการที่เป็นระบบในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีปฏิบัติที่เป็นเลิศและวิธีการจัดการเรียนรู้ ในระดับคณะฯ ที่มีการปลูกฝังเข้าไปวิถีการปฏิบัติของคณะฯ เช่น ค้นหาวิถีปฏิบัติที่เป็นเลิศจาก (1) การดำเนินงาน ที่เอาชนะคู่แข่งได้ (2) ผลการดำเนินงานที่เหนือกว่าเป้าหมายตามที่กำหนด (3) ผลการดำเนินงานที่มีแนวโน้ม ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และนำไปปฏิบัติทั่วทั้งคณะฯ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำวันการมีแนวทาง ที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยให้คณะฯ สามารถใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานประจำวันและการเรียนรู้ที่ฝังลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติงานซึ่งนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

หมวด 5 บุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร ระดับการประเมิน (band) = 2

Strength

- คณะฯ วิเคราะห์อัตรากำลังโดยใช้ 2 แนวทาง คือ 1) การวิเคราะห์ยุทธศาสตร์และภารกิจองค์กร (Strategic objective) เพื่อให้การดำเนินการของคณะบรรลุตามพันธกิจที่ตั้งไว้และ 2) การวิเคราะห์กระบวนการ และเวลาที่ใช้ (Full Time Equivalent : FTE) และ กำหนดกรอบอัตรากำลัง ตลอดจนจัดทำแผนอัตรากำลังระยะ สั้นและระยะยาวของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนที่ครอบคลุม ระบบการคัดเลือกบุคลากร การทดแทนการเกษียณการลาออก การลาศึกษา การขอตำแหน่งทางวิชาการ และการพัฒนาบุคลากรเพื่อ เพิ่มสมรรถนะและความเชี่ยวชาญ

- คณะฯ มีการสรรหา ว่าจ้าง และดูแลบุคลากรใหม่ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนตามระเบียบ ของมหาวิทยาลัยและเตรียมความพร้อมบุคลากรตามแนวทางที่คณะฯ กำหนด เช่น ปฐมนิเทศ และมีระบบพี่เลี้ยง ดูแลบุคลากรใหม่

OFI

- ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีแนวทางการประเมินขีดความสามารถที่จำเป็นต้องมีของบุคลากรสายวิชาการและสายปฏิบัติการ ให้ครอบคลุมทุกพันธกิจ รวมถึงสนับสนุนการดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ตลอดจนแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวอย่างไร เช่น แนวทางในการประเมินขีดความสามารถทักษะ สมรรถนะ คุณวุฒิและจำนวนบุคลากรแต่ละกลุ่ม อาทิ สายวิชาการจะต้องมีทักษะ สมรรถนะ คุณวุฒิอะไรบ้างที่จำเป็นต้องมีการทำภารกิจตามพันธกิจทั้งในปัจจุบันและรองรับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะฯ พ.ศ. 2565-2569 และ พ.ศ. 2566-2570 และสะท้อนความท้าทายในการสร้างชื่อเสียงของคณะฯ การเปิดหลักสูตร ในระดับประเทศละภูมิภาค พัฒนาผลงานวิจัยและนวัตกรรมให้มีคุณภาพในระดับนานาชาติ รวมถึงการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือในระดับอาเซียนตามโครงสร้างองค์กรและแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนด การประเมินดังกล่าวจะช่วยให้คณะฯ วางแผนอัตรากำลังและขีดความสามารถบุคลากร ในอันที่จะช่วยในการเสริมสร้างของสมรรถนะหลักของคณะฯ ให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น ตลอดจนจะทำให้สามารถวางแผนการสรรหาเชิงรุก เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีขีดความสามารถตามต้องการ รักษาบุคลากรใหม่หรือพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ให้สามารถปฏิบัติงานได้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างครอบคลุม

- ไม่พบว่าคณะฯ มีวิธีการที่เป็นระบบในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังปัจจุบันและอนาคตเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสำคัญที่อาจมีผลกระทบต่อการแข่งขันขององค์กร ตามแผนยุทธศาสตร์ เช่น การเตรียมความพร้อมรองรับหลักสูตรใหม่ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะแห่งอนาคตหรือการบริการใหม่ที่จะเกิดขึ้น การพัฒนาความรู้ใหม่ การเพิ่ม และทบทวนทักษะบุคลากร (re-skill, up-skill, new-skill) ให้พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการเตรียมความพร้อมบุคลากรในการสนับสนุนแผนกลยุทธ์และตัวชี้วัดสำคัญของยุทธศาสตร์ รวมไปถึงการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรองรับงานในอนาคต เช่น สรรหาเชิงรุกบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมี Multi-Skills และเตรียมการทำงานรองรับภาวะที่ไม่คาดฝัน เช่น ภัยพิบัติต่างๆ การระบาดของโรคอุบัติใหม่โรคอุบัติซ้ำอื่น ๆ อีก วิธีการเตรียมพร้อมอย่างรอบด้านจะส่งเสริมให้การดำเนินงานบรรลุความสำเร็จตามเป้าประสงค์และจะทำให้มั่นใจได้ว่าคณะฯ จะสามารถขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงปรับตัวสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันทั้งในด้านหลักสูตร การวิจัยและบริการวิชาการ

- ไม่ชัดเจนในการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากรอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลเพื่อให้งานบรรลุผล เช่น การจัดระดับการบริหารบุคลากรแต่ละประเภทในระบบการทำงานตามโครงสร้างองค์กรและแผนยุทธศาสตร์ เพื่อบริการรับกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการควบคุมมาตรฐานขององค์กรวิชาชีพ รวมถึงความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทำให้เกิด Disruption การเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาสในการแข่งขัน และการเปลี่ยนแปลงที่อาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขัน รูปแบบการทำงานและการกระจายภาระงานและอำนาจไว้ซึ่งสมรรถนะหลักปัจจุบันและสมรรถนะที่จำเป็นซึ่งอาจเกิดใหม่ในอนาคต นอกจากนั้นคณะฯ อาจมีระบบบริหารบุคคลที่นอกเหนือจากโครงสร้างองค์กรที่แสดงไว้อย่างไร เช่น ส่งเสริมวัฒนธรรมการสื่อสารเพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี การมีแนวทางที่เป็นระบบของการบริหารบุคลากรอาจสร้างความเชื่อมั่นแก่บุคลากรให้แสดงศักยภาพอย่างเต็มที่เพื่อให้สามารถทำงานได้บรรลุผล

- คณะฯ มีการจัดการสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานยังไม่เป็นระบบที่สร้างความมั่นใจว่า สถานที่ทำงานมีสุขภาพ ความมั่นคงและความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร เช่น วิธีการหรือกระบวนการจัดการ เสริมสร้างสุขภาพส่วนบุคคล สร้างความปลอดภัยในการทำงานสร้างความสะอาด ความสะดวกในการเข้าถึง สถานที่ทำงาน รวมทั้งอำนวยความสะดวกและเข้าถึงได้ง่ายทางเทคโนโลยี การจัดการสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานให้เป็นระบบ การกำหนดตัววัด และการติดตามผลการดำเนินงานดังกล่าว จะช่วยให้คณะฯ มีสารสนเทศ สำหรับใช้ในการปรับปรุงกิจกรรมต่างๆ ที่สนับสนุนบุคลากร และอาจส่งผลต่อความพึงพอใจ ความผูกพัน ของบุคลากร

- ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีการสนับสนุนบุคลากรโดยจัดให้มีการบริการสิทธิประโยชน์และนโยบาย โดยมีการพิจารณาถึงความต้องการที่แตกต่างกันของบุคลากรสายวิชาการและสายปฏิบัติการอย่างไร นอกเหนือจากกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยและของคณะ เช่น การให้คำปรึกษาในเรื่องส่วนตัว การดูแลสุขภาพ การทำงาน ณ สถานที่ทำงาน การอนุญาตให้ลาหยุดกรณีพิเศษเพื่อรับผิดชอบครอบครัว ความยืดหยุ่นด้านเวลา การทำงาน ผลประโยชน์เมื่อเกษียณอายุ การสนับสนุนบุคลากรดังกล่าว อาจช่วยให้บุคลากรเกิดความผูกพัน กับองค์กรและสนับสนุนปัจจัยความผูกพันของบุคลากรด้านบรรยากาศสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี สวัสดิการ และสร้างขวัญกำลังใจ

5.2 ความผูกพันของบุคลากร ระดับการประเมิน (band) = 2

Strength

- -

OFI

- ไม่ได้แสดงแนวทางในการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันและการประเมินความผูกพัน ของบุคลากร เช่น การนำผลการแสดงความคิดเห็นทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการมากำหนดเป็นปัจจัย ขับเคลื่อนความผูกพัน และนำไปเป็นกรอบการประเมินความผูกพัน รวมถึงยังไม่ได้้นำปัจจัยอื่น ได้แก่ การลา การขาดงาน การลาออก ของบุคลากรมาใช้เป็นข้อมูลร่วมในการประเมินความผูกพันของบุคลากร การกำหนด ปัจจัยขับเคลื่อนและการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรอย่างเป็นระบบ จะช่วยในการนำผล การประเมินที่มีนัยยะสำคัญไปใช้ประโยชน์ในการจัดแนวทางสนับสนุนบุคลากรได้ตรงประเด็น ส่งเสริมให้เกิดผล การปฏิบัติงานที่ดีและบรรลุผลสำเร็จครอบคลุมทุกพันธกิจได้

- ไม่พบว่าคณะฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสาร ที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินงานที่ดี และบุคลากรมีความผูกพัน อีกทั้งการปลูกฝังค่านิยมอย่างไร เพื่อให้มีส่วนช่วย ให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้างระหว่างกันและกัน เกิดความไว้วางใจในระหว่างบุคลากรกัน เพื่อเกิดเป็นวัฒนธรรม องค์กรที่จะความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้บรรลุผล เช่น การประชุมประจำเดือน ช่องทางหรือเวที ให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น หรือฝ่ายบริหารร่วมกันหาทางออก หรือเพื่อการพัฒนาปรับปรุงหรือแก้ไข เปลี่ยนแปลงให้มีการทำงานที่สร้างความมั่นใจว่าคณะฯ ได้มีกลไกหรือวิธีการที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้างและ เกิดความไว้วางใจระหว่างกันและกัน จนนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่ดีและบุคลากรมีความผูกพัน การมีแนวทาง

การสร้างวัฒนธรรมที่เป็นระบบ อาจช่วยตอบสนองความท้าทายในด้านการปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคล เพื่อเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

- ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีแนวทางที่เป็นระบบและเกณฑ์ตัดสินในการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร แต่ละกลุ่มทุกประเภทและทุกระดับของคณะฯ ที่จะนำไปสู่การสนับสนุน และพัฒนาบุคลากรให้เกิดผลการทำงานที่ดีอย่างไร เช่น เกณฑ์ในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน การให้ค่าตอบแทน การให้รางวัลหรือยกย่องชมเชย และการสร้างแรงจูงใจซึ่งจะสนับสนุนให้บุคลากรมีการทำงานให้บรรลุผล ซึ่งการแสดงความชัดเจนของระบบดังกล่าว อาจนำไปสู่การส่งเสริมบุคลากรให้มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีและโดดเด่นได้

- ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานที่สนับสนุนความต้องการพัฒนาตนเองและความจำเป็น รวมทั้งประสิทธิผลของระบบการจัดการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรที่ส่งผลให้เกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่นอย่างไร เช่น การพัฒนาที่เกิดมาจากผลการปฏิบัติงานและการพัฒนาเพื่อความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2565-2569 รวมถึงไม่พบว่ามีวิธีการพัฒนาด้วยรูปแบบการเรียนรู้อื่น ๆ อาทิ การสอนงาน การฝึกปฏิบัติขณะทำงาน การเป็นที่เลี้ยง การฝึกอบรมออนไลน์ เป็นต้น อีกทั้งยังไม่พบวิธีการในการประเมินประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนา ตลอดจนไม่พบว่ามีวิธีการในการประเมินประสิทธิผลการเรียนรู้เพื่อเชื่อมโยงกับผลสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2565-2569 การมีแนวทางในการจัดการเรียนรู้และพัฒนาที่มีประสิทธิผล อาจช่วยยกระดับทักษะการทำงานของบุคลากรเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเอาชนะความท้าทายด้านการพัฒนาบุคลากรให้พร้อมรับความเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นและสำคัญในอนาคตได้

- ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพการงานและพัฒนาผู้นำเพื่อสืบทอดผู้บริหาร (Career Development) สำหรับใช้ในการวางแผนและพัฒนา เพื่อเตรียมความพร้อมในการเติบโตก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากรสายวิชาการ และสายปฏิบัติการ รวมถึงบุคลากรที่มีความสามารถโดดเด่นของคณะฯ เช่น การกำหนด Career Ladder สำหรับผู้บริหาร Career Path สำหรับความก้าวหน้าของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนที่สูงขึ้น วางแผนการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารอย่างเป็นระบบ จัดระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร ส่งเสริม และสนับสนุนบุคลากรการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นตามแผนที่กำหนด การมีแนวทางและการดำเนินการดังกล่าวอย่างเป็นระบบ อาจช่วยให้บุคลากรสามารถพัฒนาตนเองและพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จและอาจเอาชนะความท้าทายด้านการปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคล เพื่อเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน ระดับการประเมิน (band) = 2

Strength

- คณะฯ เริ่มมีการระบุกระบวนการหลักและกระบวนการย่อยที่สำคัญในการจัดการศึกษา วิจัยและบริการวิชาการ พร้อมตัวชี้วัด กรอกระยะเวลา และผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ

OFI

- ยังไม่พบแนวทางที่ชัดเจนในการจัดทำข้อกำหนดและกระบวนการที่สำคัญในการออกแบบการจัดการศึกษา วิจัยและบริการ และกระบวนการดำเนินงานของคุณ เช่น คณะฯ ระบุเฉพาะแหล่งข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำข้อกำหนด และไม่พบข้อมูลหรือสารสนเทศที่เป็นข้อกำหนดของกระบวนการย่อย รวมทั้งไม่ได้กำหนด Leading and Lagging indicators ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดและกระบวนการ การดำเนินการที่เป็นระบบดังกล่าวจะช่วยให้คณะฯ สามารถประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของกระบวนการในทุกพันธกิจ ซึ่งนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของกลยุทธ์

- ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการนำเทคโนโลยี องค์ความรู้ การบริการที่เป็นเลิศ และผลงานวิจัยมาพิจารณาในการออกแบบการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ เพื่อตอบสนองต่อพันธกิจของคุณฯ และกระบวนการทำงานที่สำคัญที่เป็นไปตามข้อกำหนด คณะฯ เพียงแสดงวิธีการปฏิบัติงานโดยทั่วไป การออกแบบกระบวนการทำงานที่เป็นระบบโดยใช้เทคโนโลยี และองค์ความรู้ของคุณฯ จะช่วยให้คณะฯ สามารถดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่คุณฯ ได้ตั้งไว้

- ยังไม่พบแนวทางที่ชัดเจน ในการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่าง ๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ เช่น คณะฯ ไม่ได้กำหนด Leading indicators เพื่อใช้ควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตัววัดเหล่านี้ไม่สัมพันธ์กับ Lagging indicators ของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ ตัวอย่าง เช่น กระบวนการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร ได้รับการรับรองจากสภาวิชาชีพในระยะเวลาที่กำหนด แต่พบว่าคณะฯ ไม่ได้กำหนด Leading indicators ที่วัดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของกระบวนการดังกล่าว

- ไม่พบว่าคณะฯ มีวิธีการที่เป็นระบบอย่างไรในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่อกระบวนการที่สำคัญ เช่น กระบวนการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร คณะฯ ไม่ได้กำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญในการปรับปรุงหลักสูตรว่ามีอะไรบ้าง

- ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีการนำกระบวนการ PDCA และ KM มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานในด้านต่าง ๆ อย่างไร รวมทั้งไม่พบการนำเครื่องมือคุณภาพอื่น ๆ เช่น Root cause analysis, LEAN, Risk management system มาใช้ประกอบในการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงาน การดำเนินการทบทวนและปรับปรุงที่เป็นระบบดังกล่าว จะช่วยให้คณะฯ ดำเนินการบรรลุได้ตามเป้าหมายของคุณฯ

- ไม่พบการจัดการเครือข่ายอุปทานที่ครอบคลุมตามกำหนดในโครงสร้างองค์กร เช่น คณะฯ ดำเนินการเฉพาะการจัดการห่วงโซ่อุปทานของผู้ส่งมอบ แต่ไม่พบการดำเนินการกับคู่ความร่วมมือทางการและไม่เป็นทางการ อีกทั้ง ไม่พบระบบที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น คณะฯ ระบุเพียงผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือด้านการจัดการศึกษา แต่คณะฯ ไม่ได้ระบุกระบวนการคัดเลือกผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่มีคุณสมบัติเหมาะสม มีความคล่องตัว และพึ่งพาซึ่งกันและกัน การดำเนินการจัดการเครือข่าย

อุปทานที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ จะช่วยในการยกระดับผลการดำเนินงานของคุณะ ฯ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

- ไม่พบระบบที่ใช้ในการดำเนินการสร้างนวัตกรรม หรือแนวทางในการจัดเตรียมงบประมาณหรือทรัพยากรอื่น ๆ ที่มีอยู่ในคุณะ ฯ เพื่อสนับสนุนโอกาสในการจัดการนวัตกรรมการดำเนินการดังกล่าวจะช่วยให้การดำเนินการโครงการ/กิจกรรมของกระบวนการทำงานหลัก (ผลิตภัณฑ์ วิจัย บริการวิชาการ) ประสบความสำเร็จ หรือมีการพัฒนาบริการใหม่ตามความต้องการที่เปลี่ยนไปของตลาด ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ ระดับการประเมิน (band) = 2

Strength

- คุณะ ฯ เริ่มมีการดำเนินการด้านการเตรียมความพร้อมในตอบโต้ภัยพิบัติ และภาวะฉุกเฉิน เช่น ด้านความปลอดภัย การจัดการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ การรักษาความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน การฝึกอบรมแผนอัคคีภัย ด้านสุขภาพ มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา กับการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานของบุคลากร และการจัดสวัสดิการบริการสุขภาพของนิสิตและบุคลากร

OFI

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนและการดำเนินการเพื่อลดต้นทุน การวิเคราะห์หาปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาใช้ในกระบวนการทำงาน ใช้เครื่องมือคุณภาพเช่น LEAN มาเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน เป็นต้น

- คุณะ ฯ ไม่แสดงให้เห็นว่ามีการจัดการแสดงรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์อย่างเป็นระบบ เช่น การจำแนกข้อมูลที่อ่อนไหว การกำหนดสถานะฉุกเฉิน การสำรองข้อมูล การกู้คืนจากการถูกโจมตีทางไซเบอร์ เป็นต้น หากมีการดำเนินการดังกล่าว อาจช่วยให้คุณะ ฯ มีข้อมูลที่สำคัญที่ปลอดภัย นำไปใช้ในการขับเคลื่อนคุณะ ฯ

- คุณะ ฯ ได้มีการกำหนดความปลอดภัยในด้าน อัคคีภัย แผ่นดินไหว การจราจร การติดเชื้อ COVID-19 การได้รับผลกระทบจากฝุ่น PM 2.5 และการติดเชื้อหรือได้รับความเสี่ยงในโรงพยาบาล แต่ไม่พบว่า คุณะ ฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการเตรียมความพร้อมในตอบโต้ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินดังกล่าว ที่ครอบคลุมทั้งการเตรียมการ การจัดการเมื่อเกิดเหตุการณ์ การฟื้นฟู และการกู้คืนสู่สภาพเดิมภายหลังเกิดเหตุการณ์ และไม่พบวิธีการที่เป็นระบบ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการเตรียมความพร้อมอย่างต่อเนื่องต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินดังกล่าว หากมีการดำเนินการที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยสร้างความมั่นคงต่อการดำเนินการของคุณะ ฯ บุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นให้มีความมั่นใจว่าจะได้รับการปกป้องในสวัสดิภาพและมีความปลอดภัยในการปฏิบัติการ และการได้รับบริการของคุณะ ฯ

หมวด 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ ระดับการประเมิน (band) = 1

Strength

- คณะฯ มีการรายงานข้อมูลผลลัพธ์ที่เป็นไปตามเป้าหมาย ได้แก่ อัตราการสอบของบัณฑิตเพื่อขอขึ้นทะเบียนฯ ผ่านในปีแรก และการได้งานทำของบัณฑิต

OFI

- คณะฯ ไม่ได้รายงานผลลัพธ์ที่สำคัญหลายด้าน เช่น ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ได้แก่ การได้รับทุนสนับสนุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก คุณภาพงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในฐานข้อมูลระดับนานาชาติ ผลการรับรองคุณภาพมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กเล็กปฐมวัยแห่งชาติ การยกระดับสุขภาพของประชาชน เป็นต้น ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ได้แก่ อุบัติการณ์ที่เกิดจากของมีคมในการปฏิบัติงานของนิสิต เป็นต้น และผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่าย อุปทาน ได้แก่ ความพึงพอใจของนิสิตต่อแหล่งฝึกปฏิบัติการ ผลการฝึกปฏิบัติงานของนิสิต ผลงานวิจัยที่ร่วมทำกับเครือข่ายเชิงพื้นที่ และระดับนานาชาติ การแลกเปลี่ยนนิสิตกับเครือข่ายในต่างประเทศ จำนวนบัณฑิตที่ข้อตกลงความร่วมมือกับเครือข่ายความร่วมมือในระดับอาเซียน เป็นต้น

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า ระดับการประเมิน (band) = 1

Strength

- คณะฯ รายงานระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อหลักสูตร อยู่ในระดับ 4 และมีแนวโน้มดีขึ้นจากปี พ.ศ. 2562 - 2564

OFI

- คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญ ด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของผู้เรียนครบทุกกลุ่มตามที่กำหนดในโครงสร้างองค์กร และลูกค้ากลุ่มอื่น หากมีการติดตามผลลัพธ์ดังกล่าว อาจช่วยให้คณะฯ มีข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ระดับการประเมิน (band) = 1

Strength

- คณะฯ แสดงผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่มีแนวโน้มที่ดี เช่น ร้อยละอาจารย์ประจำที่มีวุฒิปริญญาเอก (ร้อยละ 35.9) และร้อยละของอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ (ร้อยละ 30.77) เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากปี พ.ศ. 2562 - 2564

OFI

- คณะฯ มีผลลัพธ์ที่ต่ำกว่าเป้าหมาย ได้แก่ สัดส่วนของอาจารย์ต่อนิสิต (FTES) เท่ากับ 1: 7.39 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์คือ 1: 6

- คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการมุ่งเน้นบุคลากร หลายรายการ ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง เช่น ทักษะที่สำคัญของสายวิชาการและสายสนับสนุนแต่ละกลุ่มแต่ละระดับ อัตราการคงอยู่ของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศในการทำงาน เช่น สุขภาพ ความปลอดภัย โรคจากการทำงาน การเข้าถึงสถานที่ทำงาน สิทธิประโยชน์ ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการจัดสภาพแวดล้อม ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากร อาทิ ความพึงพอใจ ความผูกพัน ของสายวิชาการและสายสนับสนุนที่มาจากปัจจัยความผูกพัน ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากรที่ไม่เป็นทางการ อาทิ การขาดงาน การร้องทุกข์ ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร เช่น การพัฒนาและฝึกอบรมของคณบดี/ รองคณบดี/ ผู้ช่วยคณบดี/ คณะกรรมการประจำคณะ/ อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวนชั่วโมงการอบรมต่อปี **ทั้งนี้ผลลัพธ์ทุกด้านควรมีการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายให้ชัดเจน** การติดตามผลลัพธ์ที่สำคัญด้านบุคลากรอาจช่วยให้คณะฯ มีสารสนเทศไปใช้ในการตัดสินใจเพื่อสร้างบรรยากาศเกื้อหนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานและเกิดผลการทำงานที่ดี

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร ระดับการประเมิน (band) = 1

Strength

- -

OFI

- คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญด้านนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ จริยธรรม และสังคมจำนวนมาก **ด้านการนำองค์กร** เช่น ผลการสื่อสารของผู้นำระดับสูง และการสร้างความผูกพันกับ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นการรับทราบเข้าใจทิศทางการนำองค์กรของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนและความพึงพอใจต่อวิธีการสื่อสาร เป็นต้น **ด้านการกำกับดูแลองค์กร** เช่น ผลการประเมินการปฏิบัติงานของคณบดี ผลการประเมินการปฏิบัติงานของรองคณบดีและผู้ช่วยคณบดี ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ระดับความเสี่ยงสูงและปานกลางที่ลดลง และผลการตรวจสอบการเบิกจ่ายโดย สตง. เป็นต้น **ด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับและการรับรองคุณภาพ** เช่น ผลการประเมินคุณภาพภายในระดับหลักสูตร (AUN-QA) ผลการรับรองคุณภาพมาตรฐานความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ **ด้านจริยธรรม** เช่น ผลคะแนนคุณธรรม และความโปร่งใส ขอร้องเรียนผู้บริหารที่ปฏิบัติผิดหลัก

จริยธรรม และ ข้อร้องเรียนในประเด็นการทำผิด กฎหมาย ข้อบังคับ หรือข้อกำหนดทางจริยธรรมอื่น ๆ เป็นต้น **ด้านสังคม** เช่น ตัวชี้วัดที่สำคัญซึ่งแสดงการบรรลุเป้าหมายด้านการสร้างประโยชน์ให้สังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ **ทั้งนี้ผลลัพธ์ทุกด้านควรมีการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายให้ชัดเจน** การติดตามผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการนำองค์กร การกำกับองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม อาจช่วยให้คณะฯ มีสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเพื่อนำองค์กรและกำกับองค์กรให้มีประสิทธิภาพและนำไปสู่ความสำเร็จในระยะสั้นและระยะยาวตลอดจนสร้างประโยชน์ให้สังคมอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ ระดับการประเมิน (band) = 1

Strength

- -

OFI

- คณะฯ ยังไม่ได้ดำเนินการรายงานผลลัพธ์ ด้านงบประมาณและการเงิน เช่น รายรับ-รายจ่ายของการผลิตบัณฑิต ค่าใช้จ่ายของการเรียนการสอนและบริหารทั่วไปต่อหัวผู้เรียน หรือเป็นร้อยละค่าใช้จ่ายการผลิตบัณฑิตของงบประมาณทั้งหมด ทุนการศึกษาที่เพิ่มขึ้น รายรับ-รายจ่ายของการบริการวิชาการ การวิจัย และ ด้านการตลาด เช่น สัดส่วนของผู้อยากมาใช้บริการต่อความสามารถในการให้บริการ สัดส่วนเงินทุนวิจัยจากภายนอก เมื่อเทียบกับคู่แข่ง สัดส่วนของผู้ที่มาใช้บริการต่อประชากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดทั้งหมด หรือเทียบกับคู่แข่งจากศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอื่นในจังหวัด

- คณะฯ ยังไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการบรรลุความสำเร็จของตัวชี้วัดที่สำคัญ และครอบคลุมของกลยุทธ์ และของแผนปฏิบัติการระยะยาว เช่น ด้านบริการวิชาการ คณะฯ ได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จตามที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กร ว่ามีอัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้อย่างน้อยร้อยละ 5 ต่อปี และคณะฯ ต้องกำหนดตัวชี้วัดเพิ่มให้ครอบคลุมความสำเร็จของกลยุทธ์ทั้งหมด

4. บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)

ระดับการประเมินในภาพรวม (หมวด 1 – 7)

หมวด	Brand
หมวด 1 การนำองค์กร	2
หมวด 2 กลยุทธ์	2
หมวด 3 ลูกค้า	2
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	2
หมวด 5 บุคลากร	2
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ	2
หมวด 7 ผลลัพธ์	1

ตาราง 1 แนวทางการให้คะแนนรายหมวด สำหรับหมวด 1-6 (Item Band)

คะแนน	คำอธิบาย
0% หรือ 5% (Band 1)	A: ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน D: ไม่มีการนำแนวทางที่เป็นระบบไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย L: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา I: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างแยกเทศ
10%, 15%, 20% หรือ 25% (Band 2)	A: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ D: การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น L: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นที่ I: มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา
30%, 35%, 40% หรือ 45% (Band 3)	A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น L: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ I: แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
50%, 55%, 60% หรือ 65% (Band 4)	A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์การ ซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ I: แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการโดยรวมของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
70%, 75%, 80% หรือ 85% (Band 5)	A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์การ ซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และการเรียนรู้ระดับองค์การ I: แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
90%, 95% หรือ 100% (Band 6)	A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการเรียนรู้ในระดับองค์การผ่านการสร้างนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์การในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์การอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และแบ่งปัน I: แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบันทั้งในปัจจุบันและอนาคตตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ

ตาราง 2 แนวทางการให้คะแนนรายหมวด สำหรับหมวด 7 (Item Band)

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

ตาราง 3 คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวมของกระบวนการ (Overall Band)

Band Score	Band Number	Process Descriptors
0-150 Early Development	1	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการพัฒนาและการดำเนินการตามแนวทางของข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX ในระดับเริ่มต้น โดยยังมีอุปสรรคในการนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่ปฏิบัติและยังไม่มีมีความก้าวหน้า การพยายามปรับปรุงกระบวนการต่างๆ เป็นเพียงการแก้ไขปัญหา และการปรับปรุงแบบพื้น ๆ ในระดับเริ่มต้น
151-200 Early Result	2	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX แต่ยังมีบางเรื่อง (บางกระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่เริ่มมีการนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ สถาบันได้พัฒนาแนวทางการปรับปรุงเป็นเชิงรุก
201- 260 Early Improvement	3	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานส่วนใหญ่ของเกณฑ์ EdPEX แม่ว่ายังมีบางเรื่อง(กระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการนำแนวทางไปปฏิบัติ เริ่มมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการสำคัญ ๆ อย่างเป็นระบบ
261-320 Good Performance	4	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของเกณฑ์ EdPEX แมว่าการนำแนวทางไปปฏิบัติอาจมีแตกต่างในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน กระบวนการหลักมีการปรับปรุงจากการประเมินโดยใช้ข้อมูลจริง และแนวทางต่าง ๆ มีความสอดคล้องกับความต้องการโดยรวมขององค์กร
321-370 Emerging Industry Leader	5	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบมีประสิทธิผลและการนำถ่ายทอดที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี สถาบันได้แสดงให้เห็นว่ามีประเมินและปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง มีการเรียนรู้ขององค์กร ตลอดจนการสร้างนวัตกรรม และส่งผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการสำคัญ ๆ
371-430 Industry Leader	6	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี แนวทางเหล่านี้มีการใช้ตัววัดที่สำคัญ มีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ และมีหลักฐานของนวัตกรรมในเกือบทุกเรื่อง การเรียนรู้ขององค์กร รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมและการแบ่งปัน BP เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ แนวทางมีการบูรณาการอย่างชัดเจนกับความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคตของสถาบัน
431-480 Benchmark Leader	7	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี สถาบันแสดงให้เห็นว่านวัตกรรม ความเป็นเลิศในการถ่ายทอด และมีตัววัดที่ดีมากในเกือบทุกเรื่อง มีการบูรณาการที่ดีถึงดีเลิศอย่างชัดเจน การวิเคราะห์องค์กร การเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP เป็นกลยุทธ์สำคัญในการจัดการ
481-550 World Leader	8	สถาบันแสดงให้เห็นถึงแนวทางที่โดดเด่นมุ่งเน้นนวัตกรรม มีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างถ้วนทั่ว แสดงถึงการใช้ตัววัดอย่างต่อเนื่องและเป็นเยี่ยม มีการบูรณาการของแนวทางกับความต้องการของสถาบันอย่างดีเยี่ยม มีการวิเคราะห์องค์กร การเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP ทั่วทั้งองค์กร

ตาราง 4 คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวมของผลลัพธ์ (Overall Band)

Band Score	Band Number	Result Descriptors
0-125 Early Development	1	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานเพียงบางตัวที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX แต่ส่วนใหญ่ยังขาดการแสดงแนวโน้มและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
126-170 Early Result	2	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานในหลายเรื่อง (หลายกระบวนการ) ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กรและข้อกำหนดของเกณฑ์ EdPEX ซึ่งผลการดำเนินการบางเรื่องอยู่ในระดับที่ดี เริ่มมีการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและรายงานแนวโน้มของข้อมูล
171-210 Early Improvement	3	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญในหลายเรื่อง (กระบวนการ) ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX และพันธกิจของสถาบัน มีการแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและแนวโน้มในผลลัพธ์ที่สำคัญบางเรื่อง และมีแนวโน้มที่ดีขึ้น
211-255 Good Performance	4	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญ และมีผลการดำเนินการที่ดีเมื่อเทียบกับค่าเทียบเคียง ไม่มีแนวโน้มหรือผลลัพธ์ที่ไม่ดีในตัววัดที่มีความสำคัญต่อความต้องการโดยรวมและการบรรลุพันธกิจหลักขององค์กร
256-300 Emerging Industry Leader	5	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ และมีผลการดำเนินการที่ดีเมื่อเทียบกับค่าเทียบเคียงและ/หรือค่า Benchmarks มีแนวโน้มหรือผลลัพธ์ที่ดีในตัววัดส่วนใหญ่ที่มีความสำคัญต่อความต้องการโดยรวมและการบรรลุพันธกิจหลักของสถาบัน
301-345 Industry Leader	6	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ รวมทั้งแผนปฏิบัติการ ผลลัพธ์ส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่ดีในตัววัดที่สำคัญตามข้อกำหนดของเกณฑ์และการบรรลุพันธกิจของสถาบัน สถาบันมีผลลัพธ์บางตัวที่แสดงความเป็นผู้นำในกลุ่ม
346-390 Benchmark Leader	7	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ รวมทั้งแผนปฏิบัติการ ผลลัพธ์แสดงผลการดำเนินการของสถาบันในระดับดีเยี่ยมและมีบางตัวที่แสดงความเป็นผู้นำในกลุ่ม มีแนวโน้มที่ดีต่อเนื่องในตัววัดที่สำคัญตามข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์และการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
391-450 World Leader	8	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ รวมทั้งแผนปฏิบัติการอย่างครบถ้วนรวมทั้งมีการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต ผลลัพธ์แสดงผลการดำเนินการของสถาบันในระดับดีเยี่ยมและแสดงความเป็นผู้นำในระดับชาติและระดับโลก ผลลัพธ์มีแนวโน้มที่ดีต่อเนื่องในตัววัดที่สำคัญทุกตัวตามข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ และการบรรลุพันธกิจของสถาบัน

5. OP in brief

ตามประเด็น Key Factor ที่ใช้ในการประเมิน

หัวข้อ	ข้อมูล
1. หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ	<p>1.หลักสูตร จัดการศึกษาทั้งในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา (เสริมทักษะในด้านภาษาอังกฤษ มีการเสริมทักษะในการเผยแพร่ผลงานวิชาการ มีการสนับสนุนทุนวิจัย) โดยจัดการเรียนการสอนแบบ active blended learning และฝึกปฏิบัติงานในโรงพยาบาลและในชุมชน ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ และตามประกาศของสภาการพยาบาล ตามตารางที่ OP-1</p> <p>2) บริการวิชาการสู่สังคม 1. การบริการแบบมีรายได้ ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กซึ่งได้รับการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัย แห่งชาติ และการประชุมวิชาการประจำปี</p> <p>2. การบริการแบบไม่มีรายได้ จัดประชุม สัมมนาเพื่อพัฒนาวิชาชีพ และพัฒนาสุขภาพประชาชน</p> <p>3) ผลงานวิจัย ที่เน้นเชิงประเด็นเฉพาะ (Agenda-based Strategy) และยุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ (Area-based Strategy) และนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาสุขภาพในพื้นที่ มีการดำเนินการวิจัยตามแหล่งทุนสนับสนุน และระเบียบการวิจัย</p>
2. วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ ค่านิยม และวัฒนธรรม	<p>วิสัยทัศน์: เป็นคณะพยาบาลชั้นนำระดับนานาชาติ ภายในปี พ.ศ. 2575</p> <p>ค่านิยม มุ่งเน้นผู้รับบริการ ยึดมาตรฐานสากล และสร้างประโยชน์ให้แก่สังคม</p> <p>วัฒนธรรม ให้คุณค่ากับคน มุ่งความสำเร็จของงาน พัฒนาตนเองและงานอย่างต่อเนื่อง</p> <p>พันธกิจหลัก 1).ผลิตบัณฑิตที่มีสมรรถนะสากล 2). เสริมสร้างความเข้มแข็งด้วยผลงานวิจัยทางการพยาบาลและสุขภาพระดับนานาชาติ 3). นำความรู้ทางการพยาบาลไปขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางสุขภาพ และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่น</p> <p>พันธกิจรอง: 1). อนุรักษ์และสืบสาน วัฒนธรรมล้านนาและวัฒนธรรมสุขภาพ</p>
3. สมรรถนะหลัก	<p>CC1.จัดการเรียนการสอนโดยใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ CC2.สร้างผลงานวิจัยในการพัฒนาเชิงพื้นที่ด้านสุขภาพ CC3. บริการวิชาการในการพัฒนาเชิงพื้นที่ด้านสุขภาพ</p>

4. บุคลากร	<p>จำนวนบุคลากร มีบุคลากรจำนวน 60 คน เป็นสายวิชาการ 43 คน (ป.โท 28 คน และป.เอก 15 คน/ผศ 12 คน และ อ. 31 คน) คิดเป็นร้อยละ 71.7 สายสนับสนุน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 (ต่ำกว่าป. ตริ 2 คน : ป.ตรี 7 คน: ป.โท 8 คน) ดังแสดงในตารางที่ OP-4 และ OP-5 ปัจจัยการขับเคลื่อนความผูกพัน: ผู้บริหาร:การได้รับความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรทุกระดับ สายวิชาการและสายสนับสนุน</p> <p>1). มีการจัดระบบสวัสดิการให้บุคลากร 2). มีระบบสนับสนุนการประชุมอบรม สัมมนา การเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ 3). มีระบบการประเมินผลงานรายบุคคล (KPI) ที่โปร่งใสและเป็นธรรม</p> <p>4). มีระบบการสนับสนุนความก้าวหน้าทางวิชาการและชำนาญงาน</p> <p>5). มีระบบป้องกันความเสี่ยงจากการปฏิบัติงาน</p> <p>ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย: 1).ให้ความรู้ อาจารย์ และนักศึกษาเรื่องการป้องกันความเสี่ยงในการปฏิบัติงานและแนวปฏิบัติการป้องกันความเสี่ยง 2). บุคลากรผ่านการอบรมและปฏิบัติตามแนวปฏิบัติความปลอดภัยในการทำงาน พรบ.ความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน 2554 3). สนับสนุนอุปกรณ์การป้องกันการติดเชื้อ COVID และชุดตรวจ COVID ในช่วงที่มีการระบาดของ COVID-19</p>
5. สินทรัพย์	<p>อาคารสถานที่: อาคารของคณะพยาบาลศาสตร์ ประกอบด้วย ห้องสำนักงานคณะ ห้องทำงานของอาจารย์ ห้องปฏิบัติการทางการพยาบาล ห้องสมุด ห้องประชุม ห้องสโมสรนิสิต และลานทำกิจกรรม</p> <p>เทคโนโลยี: ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สาย เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ และคอมพิวเตอร์พกพา อุปกรณ์: ทุนจำลองฝึกปฏิบัติการพยาบาล</p>
6. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	<p>ด้านการจัดการศึกษา: 1). ข้อบังคับสภาการพยาบาลว่าด้วยการสอบความรู้เพื่อขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาล การผดุงครรภ์ 2). ข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยาว่าด้วยเรื่องการศึกษาและการจัดการเรียนการสอน 3). เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร 4). มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาพยาบาลศาสตร์พ.ศ. 2560 5). การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร</p> <p>ด้านการวิจัย: 1). ระเบียบมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย การวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยพะเยา</p> <p>2). ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่องหลักเกณฑ์และอัตราการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนโครงการวิจัย พ.ศ. 2562</p> <p>ด้านการบริการวิชาการ: 1). ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่องหลักเกณฑ์และอัตราการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนโครงการบริการวิชาการ พ.ศ. 2562</p>

	<p>ด้านการบริหาร: 1). ข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2563</p> <p>2). ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่องแนวปฏิบัติการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2563</p> <p>3). การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ</p>
7. โครงสร้างองค์กร	<p>โครงสร้างการบริหารงานคณะพยาบาลศาสตร์ ประกอบด้วยสำนักงานคณะฯ และประธานหลักสูตร 3 หลักสูตร ดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลของอธิการบดีและสภามหาวิทยาลัย บริหารงานผ่านคณะกรรมการประจำคณะฯ ซึ่งมีคณบดีเป็นประธาน ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี ประธานหลักสูตร ผู้แทนจากทุกหลักสูตร และหัวหน้าสำนักงานคณะฯ ทำหน้าที่วางแผนงานระดับนโยบายและควบคุมกำกับติดตามการดำเนินงานและพัฒนาคณะตามแผนกลยุทธ์ของคณะฯ รวมทั้งกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี และควบคุมกำกับปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของคณะฯ และมหาวิทยาลัย มีระบบการควบคุมคุณภาพภายใน โดยรายงานผลการปฏิบัติงานของส่วนงานต่ออธิการบดีและสภามหาวิทยาลัย ปีละ 1 ครั้ง</p>
8. ผู้เรียน ลูกค้ำ ความต้องการ และความคาดหวัง	<p>ผู้เรียน นิสิตปัจจุบัน: 1). สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด 2). การบริหารจัดการหลักสูตรที่ดี 3). มี สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่ทันสมัย และพอเพียง 4). ได้สถานที่ทำงานที่ดี</p> <p>ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้รับบริการ: ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก: 1). บุตรมีพัฒนาการสมวัย ปลอดภัย อัตรการป่วยต่ำหรือไม่มีเมื่อมารับบริการที่ศูนย์ บริการวิชาการเพื่อวิชาชีพ: 2). มีความรู้ และทักษะเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน 3). ได้รับหน่วยคะแนนเพื่อนำไปใช้ต่อใบอนุญาตฯ</p> <p>ผู้ให้ทุนวิจัย: 1). ผลงานวิจัยที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ของผู้ให้ทุน 2). พัฒนาคุณภาพชีวิตของกลุ่มเป้าหมาย</p>
9. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการ และความคาดหวัง	<p>ผู้ใช้บัณฑิต: 1). มีสมรรถนะหลักของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ตามประกาศสภาการ</p> <p>ศิษย์เก่า : 1). มีเครือข่ายศิษย์เก่า 2). ได้รับข้อมูลข่าวสารจากคณะฯ ที่ทันสมัย</p>
10. ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ	<p>การจัดการศึกษา ผู้ส่งมอบ 1.) โรงเรียนมัธยมศึกษา 2.) บริษัท / ร้านค้าที่ส่งมอบวัสดุ ครุภัณฑ์</p>

	<p>คู่ความร่วมมือ 1). แหล่งฝึกภาคปฏิบัติ 2). คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ คณะแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์และคณะศิลปศาสตร์</p>
11. ลำดับในการแข่งขัน	1 ใน 10 ของหลักสูตรที่มีนักเรียนมัธยมปลาย สนใจยื่นสมัครเข้าเรียนมากที่สุด จากจำนวนหลักสูตรที่เปิดการสมัครรอบ TCAS ปี 2563 และ 2564
12. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Key Change)	<p>การเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาสในการแข่งขัน ไม่ได้ระบุ</p> <p>การเปลี่ยนแปลงที่อาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขัน ไม่ได้ระบุ</p>
13. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	<p>คู่เทียบ: 1). คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2). สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง</p> <p>แหล่งข้อมูลจากสภาวิชาชีพ : สภาการพยาบาล (การรับรองสถาบัน ผลการสอบขึ้นทะเบียนรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพพยาบาลฯ) แหล่งข้อมูลจากหน่วยงานของรัฐ: 1).CHE QA online 2). เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานอื่น ๆ 3).งานรับเข้ากองบริการการศึกษา และ กองบริหารงานวิจัย ม.พะเยา 3). สปอว. 4). ข้อมูลผลการแข่งขันทางวิชาการต่างๆ</p> <p>ข้อมูลที่ใช้ในการเปรียบเทียบที่สำคัญ: 1) ร้อยละของบัณฑิตพยาบาลที่สอบใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผ่านในปีแรก 2) ผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในฐานข้อมูลระดับชาติและนานาชาติ</p>
14. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	<p>ด้านการจัดการศึกษา SC1. มีการเปิดสถาบันการพยาบาลในภูมิภาคและระดับประเทศทั้งภาครัฐและเอกชนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปีSC2 การสร้างชื่อเสียงของคณะให้เป็นที่รู้จักในระดับประเทศและภูมิภาคSC3 การสร้างความร่วมมือทางวิชาการในระดับอาเซียน. SC4. การจัดทำหลักสูตรออนไลน์SC5. การจัดทำระบบธนาคารหน่วยกิต (Credit Bank)SC6. การจัดทำหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา</p> <p>ด้านวิจัยและบริการวิชาการ SC7การพัฒนาผลงานวิจัย และนวัตกรรมให้มีคุณภาพในระดับนานาชาติ</p> <p>ด้านบุคลากร SC8 การดำรงรักษาอาจารย์</p> <p>ด้านการให้ประโยชน์ต่อสังคม ไม่ระบุ</p>
15. ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	<p>นักเรียนจากพื้นที่ชนบท เปิดโอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียนทุกคน SA3 การเข้าสู่สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์ SA4 บุคลากรทางการพยาบาลยังเป็นที่ต้องการของตลาด จากการประเมินของสภาการพยาบาล ในปี พ.ศ. 2564 อัตราการขาดแคลนพยาบาลจะเพิ่มขึ้นเป็น 50,000 คน</p> <p>ด้านวิจัยและบริการวิชาการ SA5 มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญในการยกระดับงานวิจัยเพื่อเพิ่มอันดับ (Ranking) ของมหาวิทยาลัย</p>

	<p>ด้านบุคลากร SA6 การสนับสนุนการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ SA7 สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆที่พึงได้ ด้านการให้ประโยชน์ต่อสังคม ไม่ระบุ</p>
16. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	<p>คณะฯ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยใช้วงจรคุณภาพ (Plan Do Check Act : PDCA) เพื่อให้เกิดผลดีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องรวมทั้งใช้กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management)</p>