



รายงานการประเมินตนเอง

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

เพื่อประกอบการพิจารณาคัดเลือกเข้าโครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

สู่ความเป็นเลิศ : EdPEX200 รุ่นที่ 10 พ.ศ. 2565

๙ ฉบับส่งสป.อว.วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566 ๙

คำนำ

รายงานการประเมินตนเองฉบับนี้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) เพื่อประกอบการพิจารณาคัดเลือกเข้าโครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษา สู่ความเป็นเลิศ : EdPEX200 รุ่นที่ 10 พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วยข้อมูล 8 ส่วน คือ 1) บทนำ: โครงร่างองค์กร 2) หมวด 1: การนำองค์กร 3) หมวด 2: กลยุทธ์ 4) หมวด 3: ลูกค้า 5) หมวด 4: การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 6) หมวด 5: บุคลากร 7) หมวด 6: ระบบปฏิบัติการ และ 8) หมวด 7: ผลลัพธ์

อนึ่ง ในรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในฉบับนี้ รวมผลการดำเนินงานและผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร (ระดับมัธยมศึกษา ระดับปฐมวัยและประถมศึกษา) ด้วยเนื่องจากโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นหน่วยงานย่อยที่อยู่ในความดูแลของคณะศึกษาศาสตร์



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มาเรียม นิลพันธุ์)
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

สารบัญ

หน้า

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
คำอธิบายคำย่อ	ค
บทนำ : โครงร่างองค์กร	1
P.1 ลักษณะองค์กร	1
P.2 สถานการณ์ของสถาบัน	9
หมวด 1 การนำองค์กร	11
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	11
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	14
หมวด 2 กลยุทธ์	17
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	17
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	20
หมวด 3 ลูกค้ำ	25
3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ	25
3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ	31
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	33
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร	33
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	36
หมวด 5 บุคลากร	38
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	38
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	40
หมวด 6 การปฏิบัติการ	43
6.1 กระบวนการทำงาน	43
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	50
หมวด 7 ผลลัพธ์	53
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ำกลุ่มอื่น และด้าน กระบวนการ	53
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้ำ	55
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	56
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	57
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	58

อธิบายคำย่อ

ตัวย่อ	ความหมาย
A	Annually (ปีละครั้ง)
AOS	Available onsite (บริการในสถานที่)
AP	Action Plan (แผนปฏิบัติการ)
Au.	Auditorium (ห้องประชุมขนาดใหญ่)
AUN-QA	ASEAN University Network – Quality Assurance
B	Bimonthly (2 เดือนต่อครั้ง)
C	Customer (ลูกค้า)
CC	Core Competency (สมรรถนะหลัก)
Cl.Rm.	Classroom (ห้องเรียน)
CTLE	Center for Teaching and Learning Excellence (ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการเรียนการสอน)
D	Daily (ทุกวัน)
DD	Deputy Dean (รองคณบดี)
DD พันธกิจ	รองคณบดีที่รับผิดชอบดูแลการดำเนินงานตามพันธกิจที่ได้รับมอบหมาย
DDAC	Deputy Dean for Academic Affairs (รองคณบดีฝ่ายวิชาการ)
DDAD	Deputy Dean for Administration (รองคณบดีฝ่ายบริหาร)
DDRA	Deputy Dean for Research and Academic Services (รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ)
DDSA	Deputy Dean for Special Affairs and Organization Relation (รองคณบดีฝ่ายกิจการพิเศษและองค์กรสัมพันธ์)
DDSC	Deputy Dean for Student Development and Art and Culture (รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและศิลปวัฒนธรรม)
Dean	คณบดีคณะศึกษาศาสตร์
Dissat	Dissatisfaction (ความไม่พึงพอใจ)
EdPEX	Education Criteria for Performance Excellence (เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ)
EDUC-SU	Faculty of Education, Silpakorn University (คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร)
EF	Efficiency (ประสิทธิภาพ)
Engage	Engagement (ความผูกพัน)
EP	English Program (หลักสูตรภาษาอังกฤษ)
FB	Facebook (เว็บไซต์ที่ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์)
FY	Fiscal Year (ปีงบประมาณ)
HDD	Hard Disk Drive (อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล)
HR	Human Resources (งานฝ่ายบุคคล)
I	Innovation (นวัตกรรม)

ตัวย่อ	ความหมาย
IDP	Individual Development Plan (แผนพัฒนารายบุคคล)
KC	Key Change (การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ)
KPIs	Key Performance Indicator (ดัชนีชี้วัดผลงาน)
LD	Leading Indicator (ตัวชี้วัดนำ)
LG	Lagging Indicator (ตัวชี้วัดตาม)
LLL	Life Long Learning (การเรียนรู้ตลอดชีวิต)
LTP	Long Term Plan (แผนระยะยาว)
M	Monthly (เดือนละครั้ง)
MOU	Memorandum of Understanding (บันทึกข้อตกลง)
m	Million (ล้าน)
O	Ongoing (ตลอดเวลา)
OBE	Outcome-Based Education (การศึกษาที่มุ่งผลลัพธ์)
Op.Rm.	Operation Room (ห้องปฏิบัติการ)
PDCA	P : Plan, D : Do, C : Check, A : Act (วงจรบริหารงานคุณภาพ)
PDPA	Personal Data Protection Act B.E. 2562 (พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล)
PESTEL	P - Political, E - Economic, S - Social, T - Technology, E Environment, L – Legal factors (เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ สภาพแวดล้อม หรือปัจจัยภายนอก)
PMS	Performance Management System (การประเมินผลการปฏิบัติงาน)
Q	Quarterly (ไตรมาสละครั้ง)
Resp. by	Responsible by (ผู้รับผิดชอบ)
S	Semester (ภาคการศึกษาละครั้ง)
SA	Strategic Advantage (ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์)
Sat	Satisfaction (ความพึงพอใจ)
SC	Strategic Challenge (ความท้าทายเชิงกลยุทธ์)
UNSDGs	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals : SDGs)
SIPOC	S - Supplier/Stakeholder, I - Input, P - Process, O - Output, C – Customer (ภาพรวมของกระบวนการปฏิบัติงาน)
SL	Senior Leaders (ผู้นำระดับสูง: คณบดี และรองคณบดี)
Sm	Semimonthly (เดือนละ 2 ครั้ง)
SO	Strategic Objective (วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์)
Sop	Strategic Opportunity (โอกาสเชิงกลยุทธ์)
SPP	Strategic Planning Process (กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์)
STP	Short Term Plan (แผนระยะสั้น)
SWOT	S = Strengths, W= Weaknesses, O = Opportunities, T = Threats
T	per transaction (เมื่อมีการกำหนด)

ตัวย่อ	ความหมาย
TOR	Terms of Reference (ขอบเขตของงาน)
U	University (มหาวิทยาลัยศิลปากร)
VMV	Vision, Mission, Value (วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม)
VOC	Voice of Customers (เสียงของลูกค้า)
W	Weekly (สัปดาห์ละครั้ง)
WOM	Word of mouth (การเล่าสู่กันฟัง)
กบม.	คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยศิลปากร
คกก.	คณะกรรมการ
คกก.คณะ	คณะกรรมการประจำคณะ
คณะ	คณะศึกษาศาสตร์
จนท.	เจ้าหน้าที่
จุฬาฯ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ตชด.	ตำรวจตระเวนชายแดน
ตปท.	ต่างประเทศ
นร.	นักเรียน
นศ.	นักศึกษา
ป.ตรี	ปริญญาตรี
ป.โท	ปริญญาโท
ป.เอก	ปริญญาเอก
ผศ.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ผอ.	ผู้อำนวยการโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา ปฐมวัย และประถมศึกษา)
มศก.	มหาวิทยาลัยศิลปากร
มศว	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
รร.	โรงเรียน
รศ.	รองศาสตราจารย์
วPA	Performance Agreement (การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยการทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน)
ศธ.	กระทรวงศึกษาธิการ
ศธจ.	กระทรวงศึกษาธิการจังหวัด
สธจ.	สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด
สนง.	สำนักงาน
สป.อว.	สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
สพป.	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สพม.	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา
อ.	อาจารย์
อปท.	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

บทนำ: โครงร่างองค์กร คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

P.1 ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) การจัดการศึกษา ภูมิวิจัย และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ

คณะผลิตและพัฒนาผู้เรียนให้มีความสร้างสรรค์ มีความเป็นเลิศ และเป็นมืออาชีพด้านการศึกษา จัดการศึกษา ตั้งแต่ระดับปฐมวัยถึงระดับปริญญาเอก วิจัยและบริการวิชาการเชิงบูรณาการที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม รายละเอียดตามรูป OP1-1

รูป OP1-1 หลักสูตรและบริการ/ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ	กลไกส่งมอบ/การจัดการเรียนรู้
<p>1.1) ระดับอนุบาล-ขั้นพื้นฐาน แบ่งเป็น ปฐมวัย หลักสูตรปกติ/ EP ประถมศึกษา หลักสูตรปกติ/ EP มัธยมศึกษา หลักสูตรปกติ</p> <p>ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบที่มีผลต่อความสำเร็จ: (26.43% ของรายได้รวม)</p> <p>ผลิตนักเรียนให้เป็นผู้มีความรู้การใช้ภาษาอังกฤษ 7.1ก-11 และเทคโนโลยีสร้างสรรค์นวัตกรรม 7.1ก-7A</p>	<p>1) จัดการเรียนรู้แบบ Active Learning/Hybrid/ Blended/ Onsite/ Online 7.1ข(1)-9</p> <p>2) พัฒนาภาษาอังกฤษ 7.1ข(1)-17 3) เทคโนโลยี และ นวัตกรรม 7.1ข(1)-2A 4) จัดหาเวที และ สนับสนุน การแสดงผลงานสู่ภายนอก 7.1ข(1)-3</p>
<p>1.2) ระดับปริญญาตรี รวม 13 หลักสูตร ได้แก่ ศษ.บ. 7 หลักสูตร ศศ.บ. 3 หลักสูตร วท.บ. 1 หลักสูตร และร่วมผลิต ศษ.บ. 2 หลักสูตร</p> <p>ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบที่มีผลต่อความสำเร็จ: (35.25% ของรายได้รวม)</p> <p>ผลิตบัณฑิตเป็นผู้สร้างงานวิจัย นวัตกรรมและงานสร้างสรรค์ 7.1ก-6A,8A มีความเป็นเลิศ 7.1ก-1,2,7B,9 มีความเป็นมืออาชีพ 7.1ก-3,4/7.2ก(1)-1</p>	<p>1) จัดการเรียนรู้แบบ Active Learning/Blended/ Onsite/Online 7.1ข(1)-9 2) พัฒนาภาษาอังกฤษ เทคโนโลยี และวิชาชีพ 7.1ข(1)-13 3) ทำวิจัย นวัตกรรม งานสร้างสรรค์ 7.1ข(1)-2B 4) จัดและหาเวทีเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ 7.1ก-8A/7.1ข(1)-3</p>
<p>1.3) ระดับบัณฑิตศึกษา รวม 14 หลักสูตร ได้แก่ ป.เอก 6 หลักสูตร ป.โท 8 หลักสูตร</p> <p>ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบที่มีผลต่อความสำเร็จ: (25.98% ของรายได้รวม)</p> <p>ผลิตบัณฑิตเป็นผู้สร้างงานวิจัย นวัตกรรมและงานสร้างสรรค์ 7.1ก-8B มีความเป็นเลิศ 7.1ก-6B</p>	<p>1) จัดการเรียนรู้แบบ Active Learning/Blended/ Onsite/Online 7.1ข(1)-9 2) ทำวิจัย นวัตกรรม งานสร้างสรรค์ 7.1ข(1)-2C 3) จัดและหาเวทีเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ 7.1ก-8B 4) พัฒนา วิชาชีพ 7.2ก(1)-1B</p>
<p>2. การวิจัย งานวิจัยเป็นประโยชน์ 7.4ก(5)-2 สนองความต้องการของ ชุมชนและสังคม 7.4ก(5)-3</p> <p>ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบที่มีผลต่อความสำเร็จ: (4.87% ของรายได้รวม)</p> <p>ผลิตและเผยแพร่งานวิจัยนวัตกรรม และงานสร้างสรรค์ 7.1ก-12 และคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา 7.1ก-14</p>	<p>1) ผลิต/เผยแพร่งานวิจัย นวัตกรรม และงานสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม 7.1ข(1)-14,15 2) คุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา 7.1ก-14</p>
<p>3. การบริการวิชาการ กลุ่มเป้าหมาย ในพื้นที่การศึกษา นครปฐม สุพรรณบุรี ราชบุรี กาญจนบุรี เพชรบุรี และเครือข่าย MOU</p> <p>ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบที่มีผลต่อความสำเร็จ: (7.48% ของรายได้รวม)</p> <p>บริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการ ชุมชน สังคม และวิชาชีพเป็นไปตามสมรรถนะหลัก 7.1ก-16,17,18</p>	<p>1) จัดบรรยาย อบรม ประชุมวิชาการ ให้คำแนะนำทางด้านวิชาการ/วิชาชีพ พัฒนาหลักสูตร วิจัย จัดการเรียนการสอน นวัตกรรมจัดการเรียนรู้ และการประเมินโครงการ 7.1ข(1)-16</p>

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม รายละเอียดตามรูป OP1-2, OP1-3

<p>รูป OP1-2 วิสัยทัศน์: องค์กรแห่งการสร้างสรรค์ มีความเป็นเลิศ มีความเป็นมืออาชีพด้านการศึกษา (Organization of Creativity, Educational Excellence and Professionalism) ระดับ 1 ใน 3 ของประเทศ</p> <p>หมายเหตุ “องค์กรแห่งการสร้างสรรค์” วัดจาก จำนวนรางวัลด้านวิจัย นวัตกรรม และงานสร้างสรรค์ของนร. นศ. และบุคลากร 7.1ก-13 “มีความเป็นเลิศด้านการศึกษา” วัดจาก หลักสูตรที่มีคุณภาพ 7.4ก(3)-1,2,3 ผู้เรียนมีความเป็นเลิศ สอบแข่งขันได้ 7.1ก-1 และมีงานทำ 7.1ก-3,4 “มีความเป็นมืออาชีพด้านการศึกษา” วัดจาก บุคลากรมีความสามารถ มีความเชี่ยวชาญ 7.1ก-12,13/7.3ก(1)-1,3 ระดับ 1 ใน 3 ของประเทศ วัดจากทั้ง 3 ด้าน</p>
<p>พันธกิจ: 1. ผลิตพัฒนาบัณฑิต ผู้เรียน และบุคลากรทางการศึกษา ในการเป็นผู้สร้างสรรค์นวัตกรรม¹ มีความเป็นเลิศ² มีความเป็นมืออาชีพ³ และมีทักษะในศตวรรษที่ 21⁴ (7.1ก-5,8)¹ (7.1ก-1)² (7.1ก-3,4/ 7.2ก(1)-1)³ (7.1ก-9/7.2ก(1)-8)⁴</p> <p>2. พัฒนานวัตกรรมหลักสูตรการเรียนการสอน¹ การวิจัย² การบริการวิชาการ³ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม⁴ โดยบูรณาการศาสตร์และศิลป์ เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย (7.1ข(1)-18)¹ (7.1ข(1)-7)² (7.1ก-16,17)³ (7.1ก-15)⁴</p> <p>3. ร่วมมือกับหน่วยงานในการขับเคลื่อนเพื่อผลิต พัฒนาวิชาชีพครูและการศึกษา 7.1ค-3</p> <p>4. เป็นศูนย์กลางแห่งองค์ความรู้การสร้างสรรค์นวัตกรรมการศึกษาในระดับภูมิภาค/ชาติ/นานาชาติ 7.1ก-18</p> <p>5. ขับเคลื่อนการใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอน¹ และพัฒนาภาษาอังกฤษกับนักเรียน นศ. อ. และบุคลากร² (7.1ข(1)-13)¹ (7.1ก-9/7.1ข(1)-17)²</p>
<p>ค่านิยมองค์กร: SMART EDUC (S–Social Responsibility ผดุงสังคม M–Morality สังสมคุณธรรม A–Achievement มุ่งมั่น เป้าหมาย R–Relationship สืบสายสัมพันธ์ T–Trend เท่าทันเหตุการณ์ E–Excellence ล้ำเลิศวิชา D–Development พัฒนาก้าวไกล U–Universal หนึ่งในสากล C–Creativity คิดค้นสร้างสรรค์)</p>
<p>วัฒนธรรมองค์กร: “ทับแก้วคือบ้าน ศึกษาศาสตร์คือครอบครัว” สร้างบรรยากาศการอยู่ร่วมกันแบบครอบครัว</p>
<p>สมรรถนะหลัก: CC1 เชี่ยวชาญการสอนแบบ Active Learning CC2 เชี่ยวชาญในการพัฒนาครู บุคลากรทางการศึกษาให้มีความเป็นมืออาชีพ CC3 ทักษะการสร้างนวัตกรรมอย่างสร้างสรรค์</p>

รูป OP1-3 ค่านิยมองค์กร	พฤติกรรมที่พึงประสงค์
S–Social Responsibility ผดุงสังคม	ปฏิบัติงานและจัดกิจกรรมโดยคำนึงถึงประโยชน์ของสังคมและชุมชนเป็นสำคัญ
M–Morality สังสมคุณธรรม	ปฏิบัติงานโดยยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรม ไม่มีข้อร้องเรียน
A–Achievement มุ่งมั่นเป้าหมาย	ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์
R–Relationship สืบสายสัมพันธ์	ร่วมมือระหว่าง บุคลากร ผู้เรียน ศิษย์เก่า อ. อาวุโส ชุมชน หน่วยงานทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย และเครือข่าย
T–Trend เท่าทันเหตุการณ์	พัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการที่ทันสมัย นำแนวทางที่ทันเหตุการณ์มาใช้ในการทำงาน
E–Excellence ล้ำเลิศวิชา	บุคลากร ศิษย์เก่า ผู้เรียนปัจจุบัน อ. อาวุโส มีชื่อเสียง มีความเชี่ยวชาญ
D–Development พัฒนาก้าวไกล	พัฒนางานตามภารกิจหลักให้มีความหลากหลาย บุคลากรและผู้เรียนได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ และความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง
U–Universal หนึ่งในสากล	บูรณาการภาษาอังกฤษในการเรียนการสอน จัดงานประชุมระดับนานาชาติ ร่วมมือกับหน่วยงานนานาชาติ บุคลากร และผู้เรียนได้รับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษทั้งในและต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง
C–Creativity คิดค้นสร้างสรรค์	บุคลากร นร. นศ. สร้างสรรค์นวัตกรรมการเรียนการสอน การทำงาน และงานวิจัย

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร รายละเอียดตามรูป OP1-4.1, 4.2, 4.3

รูป OP1-4.1 จำนวนบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565)								
ระดับการศึกษา	สายวิชาการ (78.3%)			รวม	สายสนับสนุน (21.7%)			รวม
	รศ.	ผศ.	อ.		ชำนาญพิเศษ	ชำนาญการ	ปฏิบัติการ	
ปริญญาเอก	14	27	38	79 (70.54%)	-	-	1	1 (3.23%)
ปริญญาโท	-	1	30	31 (27.68%)	2	1	4	7 (22.58%)
ปริญญาตรี	-	-	2	2 (1.79%)	-	4	19	23 (74.19%)
รวมทั้งสิ้น	14	28	70	112 (100%)	2	5	24	31 (100%)
ปัจจัยขับเคลื่อน ความผูกพัน	1) ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร 7.3ก(3)-3				1) ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร 7.3ก(3)-3			
	2) ด้านเป้าหมายขององค์กร 7.3ก(3)-4				2) ด้านการพัฒนาการทำงาน ความก้าวหน้าในงาน 7.3ก(3)-5			
	3) ด้านการพัฒนาการทำงานความก้าวหน้าในงาน 7.3ก(3)-5				3) ด้านเป้าหมายขององค์กร 7.3ก(3)-4			
	4) ด้านบรรยากาศการทำงาน 7.3ก(3)-6				4) ด้านบรรยากาศการทำงาน 7.3ก(3)-6			
	5) ด้านผลตอบแทนหรือสวัสดิการ 7.3ก(3)-7				5) ด้านผลตอบแทนหรือสวัสดิการ 7.3ก(3)-7			
กลุ่มบุคลากร	ทักษะ สมรรถนะ คุณวุฒิ							ผลลัพธ์
สายวิชาการ	ทักษะอังกฤษขั้นต่ำ B2, ทักษะการสร้างนวัตกรรม, ความสามารถในการสอน/ ป.เอก							7.3ก(1)-4,5,6
สายสนับสนุน	ทักษะการสร้างนวัตกรรม, ความรู้ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง/ ปวส. ป.ตรี							7.3ก(1)-5,7

กลุ่มบุคลากร	รูป OP1-4.2 นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร	ผลลัพธ์
คณะ: สายวิชาการ	ทุนการศึกษาต่อระดับป.เอก, ทุนพัฒนาบุคลากร, ทุนสนับสนุนงานวิจัย, ทุนสนับสนุนการทำเอกสาร/งานวิชาการ/เผยแพร่ผลงาน/นวัตกรรม, ทุนอบรม/ศึกษาดูงานใน/ตปท., เงินรางวัลตำแหน่งวิชาการหรือการทำงานที่สูงขึ้น/การสร้างนวัตกรรม, ค่าตอบแทนโครงการพิเศษ, ค่าตอบแทนปฏิบัติงานล่วงเวลา, ค่าช่วยเหลืองานตามประเพณี, ของขวัญวันเกิด, ค่ารักษาพยาบาลพิเศษ, ประกันสุขภาพ/อุบัติเหตุ, ส่วนลดในศูนย์ Fitness Center	7.3ก(2)-5
คณะ: สายสนับสนุน	ทุนพัฒนาบุคลากร, ทุนสนับสนุนงานวิจัย, ทุนสนับสนุนการทำเอกสาร/งานวิชาการ/เผยแพร่ผลงาน/นวัตกรรม, ทุนอบรม/ศึกษาดูงานใน/ตปท., เงินรางวัลตำแหน่งวิชาการหรือการทำงานที่สูงขึ้น/ การสร้างนวัตกรรม, ค่าตอบแทนโครงการพิเศษ, ค่าตอบแทนปฏิบัติงานล่วงเวลา, ค่าช่วยเหลืองาน ตามประเพณี, ของขวัญวันเกิด, ค่ารักษาพยาบาลพิเศษ, ประกันสุขภาพ/อุบัติเหตุ, ส่วนลดในศูนย์ Fitness Center	7.3ก(2)-5
มศค.:	ค่าตอบแทนผู้บริหาร/หัวหน้าส่วนงาน/ตำแหน่งวิชาการ/งาน ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน	7.3ก(2)-5

ประเด็น	รูป OP1-4.3 การจัดการสภาวะแวดล้อม	ผลลัพธ์
สุขภาพ Health	1) มีมาตรฐานความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ 2) เสริมสุขภาพผ่านกิจกรรมออกกำลังกาย 3) มีมาตรการป้องกัน COVID-19	7.3ก(2)-2
ความมั่นคง Security	1) มีกล้องวงจรปิด 2) มีสแกนนิ้วมือก่อนเข้าอาคาร 3) มีรปภ.ตรวจสอบตามจุดสำคัญ	7.3ก(2)-3
ความสะดวกในการเข้าทำงาน Accessibility	1) ออกแบบอาคารแบบอารยสถาปัตย์ให้ผู้ที่มีข้อจำกัดด้านการเคลื่อนไหว 2) มีที่จอดรถสำหรับบุคลากร 3) มีรถรับส่งภายในวิทยาเขตของ มศค. 4) มีลิฟต์ในอาคารสูง	7.3ก(2)-4

(4) สิ้นทรัพย์ รายละเอียดตามรูป OP1-5

รูป OP1-5	สิ้นทรัพย์ที่สำคัญต่อการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ	ตามพันธกิจที่ระบุ	1	2	3	4	5
อาคารสถานที่	1) อาคารเรียน 10 อาคาร 2) ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการเรียนการสอน 3) ศูนย์วิจัย นวัตกรรม และพัฒนาวิชาชีพหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล 4) ห้องประชุมขนาดเล็กกลางและใหญ่		√	√	√	√	
อุปกรณ์	1) ศูนย์ออกกำลังกาย SU ED Fitness 2) ห้องปฏิบัติการศิลปศึกษา 3) ห้องดนตรีไทย		√	√		√	
เทคโนโลยี	1) ห้อง Micro-teaching 2) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และวิทยาฯ 3) ระบบเครือข่าย ICT		√	√	√		√
ทรัพย์สินทางปัญญา	1) หนังสือ ตำรา 2) วารสาร 3 ฉบับ 3) ลิขสิทธิ์/อนุสิทธิบัตร 10 ผลงาน		√	√		√	

(5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

รูป OP1-6	กฎหมาย/กฎระเบียบ/ข้อบังคับ/เกณฑ์
1.	มาตรฐานการศึกษา 1) กรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติและการประกันคุณภาพ 7.4ก(3)-2 2) เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร 2558 7.4ก(3)-2 3) ประกาศและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับคุรุสภา 7.4ก(3)-3 4) หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2551 (ปรับปรุง 2560) และหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย 2560 7.4ก(3)-4
2.	การรับรองมาตรฐาน/วิทยฐานะ ข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ 7.4ก(3)-3
3.	กฎระเบียบข้อบังคับด้านการวิจัย 1) มาตรฐานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ 7.4ก(3)-5 2) ประกาศมศก. เรื่องหลักเกณฑ์ อัตราค่าใช้จ่าย วิธีการเบิกจ่ายเงินกองทุนสนับสนุนการวิจัย นวัตกรรมและการสร้างสรรค์ ระเบียบของแหล่งทุน 7.4ก(3)-11
4.	กฎระเบียบข้อบังคับด้านการบริการวิชาการ 1) ข้อบังคับมศก. ว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม 2560 ประกาศ มศก. เรื่องแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินโครงการบริการวิชาการ 7.4ก(3)-10
5.	กฎระเบียบข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม การเงิน และด้านการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ 1) พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ ภาครัฐ 2560 7.4ก(2)-4 2) ข้อบังคับ มศก.ว่าด้วยส่วนงานและหน่วยงานภายในการบริหารงาน 2559 7.4ก(2)-5 3) ข้อบังคับมศก. ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานและลูกจ้างมหาวิทยาลัย 2559 7.4ก(2)-5 4) ระเบียบเงินรายได้มศก. 2562 7.4ก(2)-6
6.	อาชีวอนามัยและความปลอดภัย 1) พรบ.ความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน 2554 7.4ก(3)-6 2) พ.ร.บ.การกระทำความผิดคอมพิวเตอร์ 2560 7.4ก(3)-7 3) พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 2562 7.4ก(3)-8

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

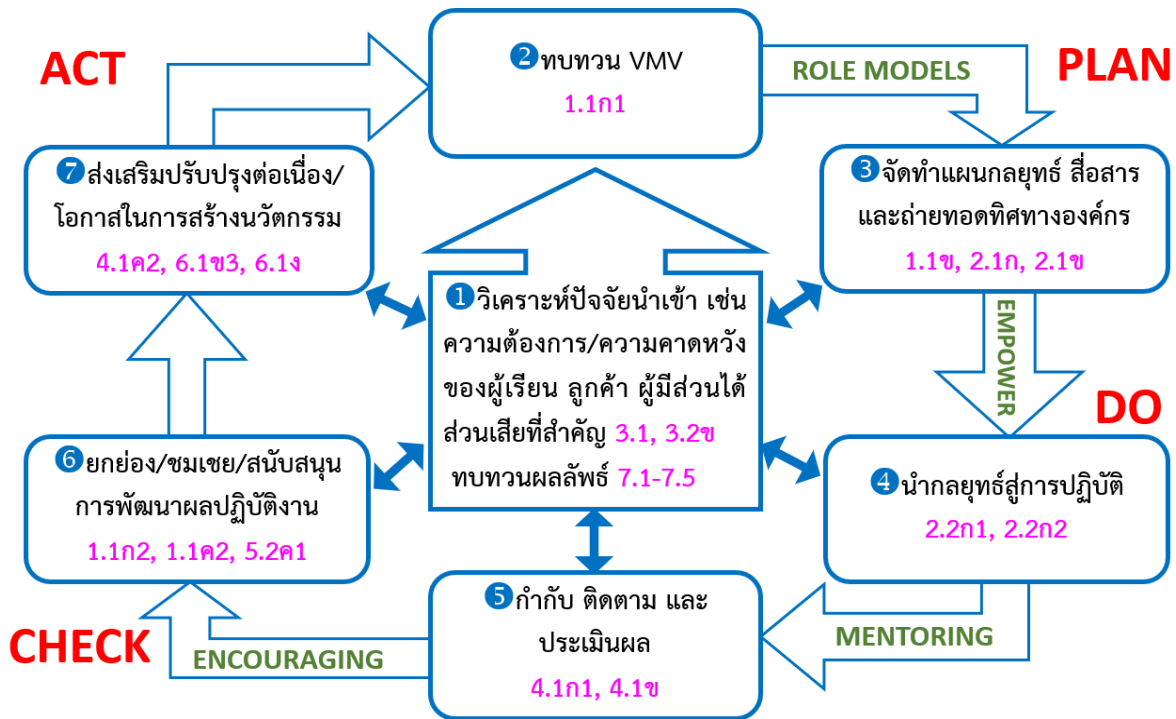
(1) โครงสร้างองค์กร คณะดำเนินการภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัยโดยอธิการบดี และขับเคลื่อนองค์กรโดยมี Dean DD พันธกิจ 5 คน (ฝ่ายบริหาร ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายกิจการพิเศษและองค์กรสัมพันธ์ ฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ ฝ่ายพัฒนาศ.และศิลปวัฒนธรรม) หัวหน้าส่วนงาน 10 คน (สนง.คณบดี ภาควิชา 7 ภาค และโรงเรียนสาธิต 2 โรงเรียน) มีคกก.คณะ 23 คน (รูป OP1-7) ทำหน้าที่วางนโยบายและแผนงานด้านบริหาร หลักสูตรการเรียนการสอน วิจัยและบริการวิชาการ รวมทั้งกำกับติดตามการดำเนินการ



รูป OP1-7 โครงสร้างองค์กร

ผู้รับการประเมิน	รูป OP1-8 การประเมินผลการดำเนินการ	
	วิธีการประเมินผลการดำเนินการ	การใช้ผลการประเมิน
Dean	1) ประเมินโดยสภา มศก. ทุกปี ในด้านภาวะผู้นำ การนำองค์กร คุณลักษณะส่วนบุคคล คุณธรรมจริยธรรม ธรรมาภิบาล ตัวชี้วัดตามTOR/กลยุทธ์ การสื่อสารภายในองค์กร (AOS) 2) ประเมินโดยสัมภาษณ์ คกก.ประจำคณะทุกปี ในด้านการนำและกำกับดูแลองค์กร บทบาทผู้นำ ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน การสื่อสาร การพัฒนาบุคลากร (AOS) 3) ประเมินโดยสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิในคกก.ประจำส่วนงานทุกปี ในด้านความก้าวหน้า การปรับปรุงและพัฒนา การแก้ไขปัญหาอุปสรรคเทียบกับปีที่ผ่านมา (AOS) 4) ประเมินโดยสัมภาษณ์คกก.ประจำส่วนงานทุกปี ในด้านความก้าวหน้า การปรับปรุงและพัฒนา การแก้ไขปัญหาอุปสรรคเทียบกับปีที่ผ่านมา (AOS) 5) ประเมินโดยสนทนากลุ่มกับผู้แทนบุคลากรสายวิชาการ/สายสนับสนุนทุกปี ในด้านความก้าวหน้า การปรับปรุง/พัฒนา การแก้ไขปัญหาอุปสรรคเทียบกับปีที่ผ่านมา (AOS) 6) ประเมินโดยสนทนากลุ่มกับผู้แทนส.และศิษย์เก่าทุกปี ในด้านความ ก้าวหน้า การปรับปรุงและพัฒนา การแก้ไขปัญหาอุปสรรคเทียบกับปีที่ผ่านมา (AOS) 7) ประเมินโดยแบบสอบถามบุคลากรทุกปี ในด้านการมีส่วนร่วมและความร่วมมือ ภาวะผู้นำ ในการขับเคลื่อนส่วนงาน คุณลักษณะส่วนบุคคล ธรรมาภิบาล การสื่อสารภายในองค์กร การรับรู้ของบุคลากร VMV แผนกลยุทธ์ (7.4ก(1)-1,2,3)	1) กำหนดค่าตอบแทนโดยพิจารณาจากคะแนนผลการประเมิน 2) ใช้ในการพัฒนาทักษะการนำองค์กร 3) ใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพผล การสื่อสาร และการนำองค์กร 4) ใช้ปรับปรุงการเป็นแบบอย่างที่ดีของพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามค่านิยม

ผู้รับการประเมิน	รูป OP1-8 การประเมินผลการดำเนินการ	
	วิธีการประเมินผลการดำเนินการ	การใช้ผลการประเมิน
	8) ประเมินโดยแบบสอบถาม/สนทนากลุ่มกับบุคลากรทุกปี ในด้านการบริหารงานของคณะ (การเรียนการสอน กิจกรรมพัฒนานศ.และสวัสดิการ สิ่งแวดล้อมและกายภาพ (AOS)	
DD	<p>1) ประเมินโดยคณบดีสัมภาษณ์ปีละ 2 ครั้ง ในด้านภาวะผู้นำ การนำองค์กร คุณลักษณะส่วนบุคคล คุณธรรมจริยธรรม ธรรมาภิบาล ตัวชี้วัดตามTOR/แผนกลยุทธ์ การสื่อสารภายในองค์กร (AOS)</p> <p>2) ประเมินโดยแบบสอบถามบุคลากรสายวิชาการ/สายสนับสนุนทุกปี ในด้านการดำเนินการตาม VMV การสื่อสารสร้างความเข้าใจทิศทางองค์กร การสร้างแรงจูงใจ บรรยากาศการทำงาน การมอบหมายและการกระจายอำนาจการบริหารงาน การกำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินการ การรับฟังความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดการข้อร้องเรียน การสนับสนุนส่งเสริมการดำเนินการความสำเร็จในการทำงาน (AOS)</p>	<p>1) กำหนดค่าตอบแทน</p> <p>2) ใช้ในการพัฒนาทักษะการนำองค์กร</p> <p>3) ใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพสื่อสาร/นำองค์กร</p> <p>4) ใช้ปรับปรุงการเป็นแบบอย่างที่ดีของพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามค่านิยม</p>
หน.ภาค วิชา/ ผอ. โรงเรียน	<p>1) ประเมินโดย Deanสัมภาษณ์ ทุกปี ในด้านผลการปฏิบัติงานและสัมฤทธิ์ผลตาม VMV และเป้าหมายที่วางไว้ การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผลการประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงานที่ผ่านมา การนำผลไปแก้ไขปรับปรุงการพัฒนางาน (AOS)</p> <p>2) ประเมินโดยแบบสอบถามคกก.คณะ 2 ปีครั้ง ในด้านผลการปฏิบัติงานและสัมฤทธิ์ผลตาม VMV และเป้าหมายที่วางไว้ การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผลการประเมินคุณภาพที่ผ่านมา การแก้ไขปรับปรุงการพัฒนางาน (AOS)</p> <p>3) ประเมินโดยแบบสอบถามบุคลากรของส่วนงาน 2 ปีครั้ง ในด้านผลการปฏิบัติงานและสัมฤทธิ์ผลตาม VMV และเป้าหมายที่วางไว้ การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผลการประเมินคุณภาพที่ผ่านมา การแก้ไขปรับปรุงการพัฒนางาน (AOS)</p> <p>4) ประเมินโดยแบบประเมินตนเอง 2 ปีครั้ง ในด้านผลการปฏิบัติงานและสัมฤทธิ์ผลตาม VMV และเป้าหมายที่วางไว้ การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผลการประเมินคุณภาพที่ผ่านมา การแก้ไขปรับปรุงการพัฒนางาน (AOS)</p>	<p>1) กำหนดค่าตอบแทน</p> <p>2) ใช้ในการพัฒนาทักษะการนำองค์กร</p> <p>3) ใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพการสื่อสาร/การนำองค์กร</p> <p>4) ใช้ปรับปรุงการเป็นแบบอย่างที่ดีของพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามค่านิยม</p>
คกก. คณะฯ	1) ประเมินแบบสอบถามโดย บุคลากร ทุกปี ในด้านการกำหนดทิศทาง/นโยบาย การกำกับ/ควบคุมมาตรฐานการจัดการศึกษา การดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล ระเบียบ ประกาศ มาตรฐานและเป้าหมาย (7.4ก(2)-1)	1) ใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพผลการสื่อสาร/นำองค์กร



รูป OP1-9 EDUC-SU Leadership System

รูป OP1-10 ระบบการกำกับดูแลองค์กร

ประเด็น	วิธีการทบทวนและกำกับดูแลองค์กร
1. ความรับผิดชอบในการกระทำของ SL	1) ประเมินคณบดีโดยสภา มศก. 7.4ก(1)-1 2) ประเมิน SL โดยกรรมการคณะ ครอบคลุมผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติหน้าที่ 7.4ก(2)-3
2. ความรับผิดชอบต่อกลยุทธ์	1) นำผลการดำเนินการตามกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานของ SL ที่รับผิดชอบ 7.4ก(1)-3/ 7.5ข1,2,3,4,5
3. ความรับผิดชอบด้านการเงิน	1) นำผลกำไร/ขาดทุนไปเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานของ SL 7.4ก(2)-3
4. ความโปร่งใสในการดำเนินการ	1) ประเมิน SL ด้านการนำองค์กรโดยบุคลากร ผู้เรียน 7.4ก(2)-2 2) ตรวจสอบด้านการเงินและพัสดุโดย สตง.ของ มศก. ทุกปี 7.4ก(2)-4,6
5. ความเป็นอิสระและมีประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายใน/นอก	1) สุ่มตรวจสอบภายในโดยหน่วยงานตรวจสอบภายในของ มศก. 7.4ก(2)-4,6 2) สุ่มตรวจสอบภายนอกโดย สตง. 7.4ก(2)-4,6
6. การวางแผนสืบทอดตำแหน่งสำหรับ SL	1) พัฒนาทักษะของผู้นำในอนาคต เช่น การบริหารองค์กรตามเกณฑ์ EdPEX 7.3ก(4)-11 2) พัฒนา SL ด้วย Mentoring Program เริ่มปี 64
7. การปกป้องผลประโยชน์ของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1) กำกับติดตามให้ทุกหลักสูตรมีคุณภาพ ปรับปรุงให้ทันสมัยได้มาตรฐาน ให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ 7.4ก(3)-2,3,4 2) กำกับให้ทุกผลงานวิจัยให้เป็นไปตามจริยธรรม/มาตรฐานการวิจัย เช่น งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ต้องผ่านการรับรองจาก คกก.จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ 7.4ก(3)-5 งานวิจัยไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา 7.4ก(4)-3

(2) ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รูป OP1-11 ความต้องการและความคาดหวังจำแนกตามกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
C1 นร.อนุบาล-ขั้นพื้นฐาน 1) การจัดการเรียนการสอนได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับ 7.4ก(3)-4 2) ผู้เรียนมีความสามารถด้านภาษาอังกฤษเทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์ 7.1ก-7A,10,11 3) มีแหล่งเรียนรู้ที่ได้มาตรฐาน และมีสื่อ อุปกรณ์ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ สนามเด็กเล่น เหมาะสม เพียงพอ ปลอดภัย ทันสมัย 7.2ก(1)-9A	
C2 นศ.ป.ตรี 1) ผู้สอนมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา 7.2ก(1)-6B 2) สำเร็จการศึกษาแล้วมีงานทำหรือสอบบรรจุครูได้ 7.1ก-1,3 3) มีสื่อ อุปกรณ์ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ สภาพแวดล้อม ที่เหมาะสม เพียงพอ ปลอดภัย ทันสมัย 7.2ก(1)-9B 4) มีทุนสนับสนุนการเรียนรู้หรือทุนช่วยเหลือต่าง ๆ 7.5ก(1)-7,8	
C3 นศ.บัณฑิตศึกษา 1) ผู้สอนมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา 7.2ก(1)-6C 2) สำเร็จการศึกษาตามกรอบระยะเวลาในหลักสูตร 7.1ข(1)-10 3) มีสื่อ อุปกรณ์ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ แหล่งค้นคว้าข้อมูล ที่เหมาะสม เพียงพอ ปลอดภัย 7.2ก(1)-9C	
C4 ผู้เรียนในอนาคต 1) มีทุนสนับสนุนการศึกษา 7.5ก(1)-7	
C5 ผู้ใช้บัณฑิต นศ.มี 1) คุณธรรม จริยธรรม 2) ความสามารถทางวิชาการ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 4) ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษและเทคโนโลยี 7.2ก(1)-1A,B	
C6 ผู้ปกครอง 1) ผู้สอนมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา 7.2ก(1)-4B,6D 2) ผู้เรียนมีความสามารถด้านภาษาอังกฤษเทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์ 7.1ก-7,8,9,10 3) มีแหล่งเรียนรู้ที่ได้มาตรฐาน และมีสื่อ อุปกรณ์ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ สนามเด็กเล่น เหมาะสม เพียงพอ ปลอดภัย ทันสมัย 7.2ก(1)-6D,11	
C7 ผู้ให้ทุนวิจัย 1) ผลงานที่ตอบสนองและบรรลุตามเป้าหมายของแหล่งทุน 7.2ก(1)-10 2) เสร็จตามกรอบเวลา 7.1ข(1)-15 3) ผลงานมีการเผยแพร่และมีการนำไปใช้ประโยชน์ 7.1ก-12/7.4ก(5)-2	
C8 ผู้ใช้ผลงานวิจัย 1) คุณภาพผลงานวิจัยที่เผยแพร่ตีพิมพ์ในฐานเป็นยอมรับ 7.1ก-12	
C9 ผู้ให้ทุนบริการวิชาการ 1) จัดโครงการตอบสนองความต้องการและเป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมบรรลุตามเป้าหมาย 7.4ก(5)-1 2) เสร็จตามกรอบเวลา 7.1ข(1)-16 3) ได้รับประโยชน์ตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการ 7.2ก(1)-10	
C10 ผู้รับบริการวิชาการ 1) ได้รับความรู้ ที่เป็นประโยชน์ 7.1ก-16 2) สามารถนำไปใช้ประยุกต์ใช้ในการทำงาน การพัฒนา/ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ 7.1ก-17 3) มีการให้คำปรึกษาแนะนำ 7.4ก(5)-1	

(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

รูป OP1-12 ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่มีบทบาทต่อระบบงาน และข้อกำหนด			
	เครือข่ายอุปทาน/บทบาทในระบบงาน	เสริมการแข่งขัน/นวัตกรรม	ข้อกำหนด
ผู้ส่งมอบ	S1 บริษัทขายสื่อวัสดุอุปกรณ์ บทบาท จัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ การทำงาน	ทำห้องเรียน/ห้องประชุม/ ห้องปฏิบัติการให้ทันสมัย	ส่งมอบตรงเวลา 7.1ค-5
คู่ความร่วมมือ	ใน/ตปท. S2 คณะจิตรกรรมวิทยาศาสตร์, Yunnan University บทบาท ร่วมผลิตพัฒนาบัณฑิต	มีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตร ร่วมจัดการเรียนการสอน	หลักสูตรบูรณาการ 7.1ข(1)-18 ดำเนินการตามข้อตกลง 7.1ค-6 บริการวิชาการ 7.1ค-1
	S3 หน่วยฝึกประสบการณ์วิชาชีพ บทบาท เป็นแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพ/พัฒนาทักษะวิชาชีพ	พัฒนาหน่วยฝึกให้เข้มแข็ง ทาง วิชาการและทักษะอาชีพ	เป็นแหล่งฝึกที่มีมาตรฐาน 7.1ค-4 ที่มีคุณสมบัติเป็นพี่เลี้ยงได้ 7.1ค-4/ 7.2ก(1)-3

P.2 สถานการณ์ของสถาบัน

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(1) ตำแหน่งในการแข่งขัน

ด้าน	รูป OP2-1 ตำแหน่งในการแข่งขัน	พิจารณาจาก
การเรียนการสอน	1) จุฬาฯ 2) ม.ศิลปากร 3) ม.ศรีนครินทรวิโรฒ	ผล TCAS รอบแอดมิชชัน ปี 2564
การวิจัย	1) จุฬาฯ 2) ม.ศรีนครินทรวิโรฒ 3) ม.ศิลปากร	การเสนอขอทุนวิจัยแหล่งเดียวกัน
การบริการวิชาการ	1) จุฬาฯ 2) ม.ศรีนครินทรวิโรฒ 3) ม.ศิลปากร	กลุ่มลูกค้ากลุ่มเดียวกัน

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

รูป OP2-2 การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน		
ประเด็น	ผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขัน	โอกาสในการสร้างนวัตกรรม (I) และความร่วมมือ (C)
KC1 แนวโน้ม อัตราการรับครู ของศร.ลดลง	อัตราการสอบแข่งขันสูงขึ้น บัณฑิตเข้าสู่วิชาชีพครู ศร.ได้น้อยลง จำเป็นต้องหาแหล่งงานอื่นรองรับ	I พัฒนาหลักสูตรอบรมเตรียมความพร้อมสอบบรรจุครู I พัฒนา E-Testing เพื่อวัดระดับความรู้ C พัฒนาคือร่วมมือกับอปท.เพื่อผลิตครูให้กับอปท.
KC2 เทคโนโลยี ทางการศึกษา เปลี่ยนรวดเร็ว	ผู้สอนต้องปรับตัวประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อจัด การศึกษาให้มีความคล่องตัวและเพิ่มผลลัพธ์การ เรียนรู้ของผู้เรียน	I พัฒนาทักษะผู้สอนประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา C พัฒนาคือร่วมมือกับ AIS Leamdi/True Academy
KC3 พฤติกรรม ของผู้เรียน เปลี่ยนไป	ผู้เรียนเน้นความสำเร็จระยะสั้น ต้องการเรียนได้ ทุกที่ทุกเวลา เรียนตามความสนใจ มีอาชีพ ระหว่างเรียน ทำให้ต้องปรับหลักสูตรและวิธีการ สอน	I พัฒนาหลักสูตรแบบ Multi Modal แบบ Anywhere Anytime C พัฒนาคือร่วมมือกับบริษัท/สถาบันที่รับนศ.ฝึกงาน ระหว่างเรียนในตปท.

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ด้าน	แหล่งข้อมูล	รูป OP2-3 ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ
การเรียน การสอน	1) CHE-QA 2) ข้อมูล ทปอ. 3) แลกเปลี่ยนข้อมูลจากคู่แข่ง	1) % บัณฑิตป.ตรีมีงานทำหรืออาชีพอิสระหลังจบภายใน 1 ปี 7.1ก-3 2) ความพึงพอใจ ของนศ.ป.ตรี บัณฑิตศึกษาต่อหลักสูตรการเรียนการสอน 7.2ก(1)-2 3) อัตราการแข่งขัน TCAS 7.5ก(2)-1 4) ความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิต 7.2ก(1)-1
การวิจัย	1) แลกเปลี่ยนข้อมูลจากคู่แข่ง	1) รางวัลด้านวิจัย นวัตกรรม และงานสร้างสรรค์ของบุคลากร 7.1ก-13 2) จำนวนงานวิจัย นวัตกรรม งานสร้างสรรค์ 7.1ก-12 3) จำนวนงานวิจัย นวัตกรรม งานสร้างสรรค์ที่จดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา 7.1ก-14
บริการ วิชาการ	1) แลกเปลี่ยนข้อมูลจากคู่แข่ง 2) สอบถามจากผู้รับบริการ	1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบริการวิชาการ 7.2ก(1)-5A

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

รูป OP2-4 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์	
ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)	<p>ด้านการบริหารจัดการ</p> <p>SC1 การเติบโตไม่ต่อเนื่องของรายได้จากการจัดการศึกษา</p> <p>SC2 จำนวนเงินทุนวิจัยจากภายนอกมีแนวโน้มลดลงต่อเนื่อง</p> <p>ด้านปฏิบัติการ</p> <p>SC3 การเปลี่ยนแปลงข้อบังคับวิชาชีพครู</p> <p>SC4 ผลงานวิจัย นวัตกรรม และงานสร้างสรรค์ในระดับนานาชาติมีจำนวนน้อย</p> <p>ด้านบุคลากร</p> <p>SC5 บุคลากรต้องได้รับการพัฒนาภาษาอังกฤษและเทคโนโลยีการศึกษาสมัยใหม่</p> <p>ด้านชื่อเสียงและการสร้างประโยชน์ให้สังคม</p> <p>SC6 ชื่อเสียงของคณะในระดับนานาชาติอยู่ในวงจำกัด</p>
ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)	<p>ด้านการบริหารจัดการ</p> <p>SA1 มีเครือข่ายความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งในและต่างประเทศ</p> <p>ด้านปฏิบัติการ</p> <p>SA2 มีห้องปฏิบัติการและแหล่งสนับสนุนการเรียนรู้</p> <p>SA3 มีหลักสูตรทั้งโครงการปกติ พิเศษ ความร่วมมือ และหลักสูตรสองปริญญา</p> <p>ด้านบุคลากร</p> <p>SA4 อ. มีความเชี่ยวชาญ เป็นที่ยอมรับ</p> <p>ด้านชื่อเสียงและการสร้างประโยชน์ให้สังคม</p> <p>SA5 มีบริการวิชาการด้านการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษา เป็นที่ยอมรับของสังคม</p>
โอกาสเชิงกลยุทธ์ (SOp)	<p>SOp1 พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมครูในการเลื่อนวิทยฐานะแบบ วปา</p> <p>SOp2 พัฒนาหลักสูตรแบบ Multi Modal แบบ Anywhere Anytime ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ครอบคลุมทุกช่วงวัย</p> <p>SOp3 พัฒนาหลักสูตร Dual degree ร่วมกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ เช่น Yunnan University</p> <p>SOp4 พัฒนา Model การสอน 2 ภาษา การ Coaching ในระดับปฐมวัย/ประถมศึกษา</p>

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

คณะมีระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ 1) ระดับหลักสูตรใช้ OBE, AUN-QA 2) ระดับกระบวนการและการบริการใช้ SIPOC, PDCA 3) ระดับบริหารจัดการใช้เกณฑ์ EdPEX

หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

1.1 ก วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ 1.1 ก (1) วิธีการที่ผู้นำระดับสูงกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมของสถาบัน SL ร่วมกันกำหนด ทบทวนวิสัยทัศน์และค่านิยม ผ่าน EDUC-SU Leadership System ซึ่งมี 7 ขั้นตอน (รูป OP1-9) เริ่มจาก ❶ ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อวิเคราะห์องค์กร โดยใช้ข้อมูลนำเข้าจากปัจจัยภายนอก (เช่น ยุทธศาสตร์ชาตินโยบายกระทรวงอุดมศึกษา นโยบายมหาวิทยาลัยศิลปากร แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดกฎหมาย รวมถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้าที่ได้จาก EDUC-SU VOC System และข้อมูลคู่แข่ง สภาพการแข่งขัน) และปัจจัยภายใน (เช่น ผลการดำเนินการที่ผ่านมา สมรรถนะหลักขององค์กร จุดอ่อน จุดแข็ง ความได้เปรียบในการแข่งขัน) ❷ ทบทวนและกำหนดทิศทางองค์กรโดยกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ที่สำคัญของแต่ละพันธกิจ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามค่านิยมที่กำหนด (รูป OP1-3) ❸ ถ่ายทอดทิศทางองค์กรผ่านแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (รูป 2.1-3) ❹ นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติโดยถ่ายทอดเป้าหมาย ค่าคาดการณ์ จัดสรรทรัพยากรทั้งด้านการเงิน อาคารสถานที่ เทคโนโลยี และด้านอื่น ๆ รวมถึงแผนบุคลากร ที่จำเป็นในการดำเนินการ ❺ กำกับ ติดตามและประเมินผล ❻ ยกย่อง ชมเชย สนับสนุนการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน ❼ ส่งเสริมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและโอกาสในการสร้างนวัตกรรม และความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน ในปี 64 ที่ผ่านมามีการทบทวน EDUC-SU Leadership System และได้มีการปรับปรุงขั้นตอนที่ 2 โดยจัดทำพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามค่านิยมที่กำหนด เพื่อให้ SL ถ่ายทอดค่านิยมไปสู่บุคลากรเพื่อนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรในอนาคต

1.1 ก (2) การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม SL ส่งเสริมการให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรมโดย ❶ SL กำหนดนโยบายด้านการประพฤติตามกฎหมายและมีจริยธรรม สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาลและประกาศของมศก. ❷ กำหนดค่านิยม M-Morality ส่งเสริมคุณธรรม เพื่อเน้นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ด้านกฎหมายและจริยธรรม ❸ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีด้านการประพฤติตามกฎหมายและมีจริยธรรม และการประพฤติตามค่านิยม ❹ สื่อสารและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรมผ่านการประชุมในระดับต่าง ๆ รวมถึงกำหนดหัวข้อกฎหมายและจริยธรรมเป็นหัวข้อหนึ่งของการประชุมผู้บริหารแต่ละระดับ ❺ กำหนดให้การประพฤติตามกฎหมายและมีจริยธรรมเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผู้นำระดับสูงและบุคลากรทุกระดับ ❻ ยกย่อง ชมเชย ให้รางวัลกับผู้บริหารและบุคลากรที่มีความประพฤติสอดคล้องตามกฎหมายและมีจริยธรรม ❼ กำกับติดตาม และจัดการข้อร้องเรียนด้านการประพฤติตามกฎหมายและมีจริยธรรมด้วยตนเอง ในปี 64 SL ปฏิบัติตนเป็นต้นแบบในการปฏิบัติงานโดยยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรม (รูป OP1-3) ไม่มีข้อร้องเรียน (7.4ก(2)-5) เช่น ปฏิบัติตนเป็นไปตามค่านิยมองค์กร M-Morality ส่งเสริมคุณธรรม โดยการพิจารณา KPI เพื่อเลื่อนเงินเดือน มีคกก.พิจารณากลับกรองโดยมิได้เลือกปฏิบัติ หากบุคลากรไม่พึงพอใจในผลการพิจารณา SL เปิดโอกาสให้คกก.จัดการข้อร้องเรียนพิจารณาเพื่อความยุติธรรม ในปีที่ผ่านมาไม่มีข้อร้องเรียน นอกจากนี้ SL กำกับติดตามกระบวนการพัฒนาหลักสูตรให้เป็นไปตามระเบียบและข้อบังคับตามรูป OP1-6 (7.4ก(3)-2,3,4)

1.1 ข การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร SL มีวิธีการในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งคณะ คู่ความร่วมมือที่สำคัญ ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านวิธีการและช่องทางที่หลากหลายตาม **รูป 1.1-1** โดย ❶ กำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้รับสาร ❷ กำหนดวิธีการสื่อสารและช่องทางเหมาะสมต่อผู้รับสารโดยเน้นช่องทางการสื่อสารแบบสองทางเพื่อสร้างความเข้าใจและกระตุ้นให้ผู้รับสารสื่อสารตรงไปตรงมา ❸ กำหนดเนื้อหาในการสื่อสารที่ครอบคลุม VMV, การตัดสินใจที่สำคัญ, การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ, การมุ่งเน้นลูกค้ำ, การพัฒนาผลการดำเนินการให้ได้อย่างต่อเนื่อง ❹ กำหนดความถี่ในการสื่อสาร ❺ นำแผนการสื่อสารไปดำเนินการ ❻ ติดตามและประเมินผล ❼ ทบทวนและปรับปรุงประสิทธิผลของการสื่อสาร ในปี 64 ที่ผ่านมาได้ทบทวนช่องทางการสื่อสาร พบโอกาสในการเพิ่มช่องทางการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น Lunch Talk, Coffee Talk, Dean Visit เพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างเปิดกว้างกับแต่ละกลุ่มบุคลากร คู่ความร่วมมือ นอกจากนี้ SL ได้จัดช่องทางการเสวนาผ่าน ZOOM ทุก 2 เดือน เพื่อเพิ่มการเข้าถึงกลุ่มผู้เรียนทั้งป.ตรีและบัณฑิตศึกษา ผ่าน “กิจกรรมศึกษาอุ้นใจ” ทำให้ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารภายในองค์กรดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง (7.4ก(1)-2)

1.1 ค พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน 1.1 ค (1) การสร้างภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ SL มีวิธีการสร้างภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต ในขั้นตอนที่ 3, 4 และ 7 ของ EDUC Leadership System (**รูป OP1-9**) เริ่มจาก ❶ SL กำหนดทิศทางองค์กรผ่านวิสัยทัศน์และเป้าประสงค์สำคัญของแต่ละพันธกิจ ❷ กำหนดเป้าหมายและค่าคาดการณ์ของผลการดำเนินการที่สำคัญ ❸ จัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินการให้บรรลุพันธกิจ ❹ เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรผ่านการเป็นแบบอย่างที่ดีของพฤติกรรมตามค่านิยมและยกย่อง ชมเชยบุคลากรที่มีพฤติกรรมโดดเด่นตามค่านิยม ❺ นำความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ำมาใช้ในการออกแบบและปรับปรุงหลักสูตร บริการ กระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นลูกค้ำ ❻ ส่งเสริมการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร การเรียนรู้พัฒนาทักษะของบุคลากร ความคิดริเริ่มในการสร้างนวัตกรรมและความกล้าจะเสี่ยงโดยประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน โดยกำหนดตัววัดในเรื่องดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคน เพื่อเพิ่มความคล่องตัวขององค์กร ❼ มีส่วนร่วมในการวางแผนสืบทอดตำแหน่งและการพัฒนาผู้นำในอนาคตผ่าน Mentoring Program แบบ one-on-one เช่นในปี 64 ที่ผ่านมา คณบดีมุ่งมั่นพัฒนาหลักสูตรแบบบูรณาการ คือ หลักสูตร ป.ตรี วิทยาศาสตร์ศึกษา ร่วมกับคณะวิทยาศาสตร์ โดยจัด mentoing program กับ DDAC เกี่ยวกับประสบการณ์พัฒนาหลักสูตรเพื่อให้เปิดทันในปีการศึกษา 2566 ผ่านกลยุทธ์การบริหารจัดการหลักสูตร (7.1ข(1)-18)

1.1 ค (2) การทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง SL มีวิธีการที่ทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจ ในขั้นตอนที่ 5 และ 6 ของ EDUC Leadership System (**รูป OP1-9**) เริ่มจาก ❶ ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ไปสู่กลยุทธ์และแผนปฏิบัติการผ่าน KPI Waterfall จากระดับคณะสู่ภาควิชาสู่หน่วยงานสู่ระดับบุคคล รวมถึงตัววัดที่สะท้อนการสร้างคุณค่าที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ำ ❷ กำหนดเป้าหมายและค่าคาดการณ์ไปสู่แต่ละระดับผ่าน PA เพื่อตั้งความคาดหวังต่อผลการดำเนินการ ❸ ติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการ ❹ ส่งเสริมสนับสนุน ให้คำปรึกษาในการดำเนินการ ❺ ทบทวนผลการดำเนินการเพื่อบ่งชี้โอกาสในการปรับปรุง สำหรับผล

รูป 1.1-1 การสื่อสารของทีมงานบริหารและการสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น

วิธีการ	แบบ	ประเด็น/สารสนเทศ							ความถี่													Resp. by				
	สื่อสารทางเดียว (1)/สองทาง (2)	V/M	กลยุทธ์ แผนฯ ผลดำเนินการ	ประเพณีตามกฎหมาย/จริยธรรม	การตัดสินใจที่สำคัญ	การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ	การมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้า	การปรับปรุงผลการดำเนินงาน	สายวิชาการ	สายสนับสนุน	C1 นร.อนุบาลชั้นพื้นฐาน	C2 นศ.ปตรี	C3 นศ.บัณฑิตศึกษา	C4 ผู้เรียนในอนาคต	C5 ผู้ใช้บัณฑิต	C6 ผู้ปกครอง	C7 ผู้ให้ทุนวิจัย	C8 ผู้ใช้ผลงานวิจัย	C9 ผู้ให้ทุนบริการวิชาการ	C10 ผู้รับบริการวิชาการ	บริษัทฯ สื่อวัสดุอุปกรณ์	คณะวิชา/ มหาวิทยาลัย	หน่วยงานประสานงานวิชาชีพ	กำหนดนโยบายและกำกับติดตาม		
ประชุมทีม SL	2	•	•	•	•	•	•	•	Sm	Sm	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Dean
ประชุมคกก.ประจำคณะ	2	•	•	•	•	•	•	•	Sm	Sm	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Dean
ประชุมคกก.	2	•	•	•	•	•	•	•	Q	Q	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Dean
ประชุมบุคลากรส่วนงาน	2	•	•	•	•	•	•	•	S	S	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	SL
Email, Website, Line, FB, Youtube	2	•	•	•	•	•	•	•	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	T	O	O	O	O	SL
Signage ป้ายประกาศ	1	•	•	•	•	•	•	•	O	O	O	O	O	O	O	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	DDSA
ปฐมนิเทศ/ปัจฉิมนิเทศ/Roadshow	2	•	•	•	•	•	•	•	A	A	S	S	S	A	-	A	-	-	-	-	A	-	-	A	-	DDAC/DDRA
Dean Visit	2	•	•	•	•	•	•	•	W	W	M	W	W	-	S	S	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Dean
Lunch/Coffee Talk	2	•	•	•	•	•	•	•	W	W	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	SL
ศึกษาอุ้งใจ		•	•	•	•	•	•	•	-	-	-	B	B	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	SL

หมายเหตุ : T-per transaction; W-weekly; Sm-semimonthly; M-monthly; B-bimonthly; Q-quarterly; S-by semester; A-annually; O-ongoing

การดำเนินการที่เป็นไปตามเป้าหมายและตัวอย่างต่อเนื่อง ⑥ กำหนดเรื่องที่ต้องทำเร่งด่วนโดยพิจารณาจากผลการดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ⑦ นำผลการดำเนินการของคณะไปเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานของ SL เพื่อแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบส่วนตนต่อการดำเนินการ ตัวอย่างเช่น คณะมุ่งเน้นพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้เรียนเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตและตลาดแรงงานจึงได้ถ่ายทอด KPI ระดับภาควิชาให้จัดกิจกรรมเสริมด้านภาษาอังกฤษ ระดับบุคลากรให้บูรณาการภาษาอังกฤษในการจัดการเรียนการสอนและการตีพิมพ์ในวารสารนานาชาติ และให้รร.สาธิตพัฒนาหลักสูตร EP และจัด English Camp ทำให้ผลลัพธ์ทักษะด้านภาษาอังกฤษของผู้เรียนดีขึ้น (7.1ก9,10,11)

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม 1.2 ก การกำกับดูแลองค์กร

1.2 ก (1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร คณะมีระบบการกำกับดูแลองค์กรที่ทำให้มั่นใจถึงการกำกับดูแลด้วยความรับผิดชอบต่ออย่างครอบคลุมและรอบด้าน ① SL ติดตามผลการกำกับดูแลองค์กร รายละเอียดตามรูป OP1-10 ② SL นำผลลัพธ์การกำกับดูแลองค์กรเสนอเข้าที่ประชุมคกก.คณะปีละ 1 ครั้ง ③ นำข้อเสนอแนะจากที่ประชุมไปปรับปรุงกระบวนการ เช่น ที่ประชุมมีข้อเสนอประเด็นการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง ในปี 64 SL จึงได้จัดทำโครงการเตรียมความพร้อมผู้นำในอนาคตโดยกำหนดประเด็น 1) พัฒนาผู้นำในอนาคต การบริหารองค์กรตามเกณฑ์ EdPEX 2) พัฒนา SL ด้วย Mentoring Program

1.2 ก (2) การประเมินผลการดำเนินการ คณะมีวิธีการประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารระดับสูงและคกก.ดูแลกำกับองค์กรผ่านการประเมินหลายระดับรายละเอียดตามรูป OP1-8 การปฏิบัติงานของ SL มีวัตถุประสงค์เพื่อกำกับติดตามและนำผลมาปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป โดยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น บุคลากร/นศ./คกก./ผู้ทรงคุณวุฒิ โดย ① แต่งตั้ง คกก.ประเมิน และสร้างการมีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการประเมิน ② กำหนดวิธีการประเมิน ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ (รูป OP1-8) โดยประเมินปีละ 1 ครั้ง ③ รวบรวมและสรุปผลการประเมินโดย DDAD นำเสนอต่อที่ประชุมคกก.คณะ ④ เพื่อนำสารสนเทศมาปรับปรุงการนำองค์กร เช่น การจัดทำโครงการพัฒนา SL/หัวหน้าภาคและ ผอ.รร. เรื่อง EdPEX และประเมิน SL/หน.งาน โดยให้บุคลากรทั้งคณะมีส่วนร่วมในการประเมิน และจัดทำแผนพัฒนาตนเองในระดับบุคคล (IDP) 1.2ก(2) เช่นในปี 64 ที่ผ่านมาให้บุคลากรทำ IDP เพื่อกำหนดความจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยระบุประเด็นและวิธีการที่การที่ต้องการพัฒนาเพื่อให้มีทักษะสมรรถนะตามสายงานและตอบสนอง VMV ของคณะเช่นการใช้เทคโนโลยีในการสอนการปฏิบัติงาน

1.2 ข การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

1.2 ข (1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ คณะมีวิธีการดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงความกังวลของชุมชนที่มีต่อหลักสูตรการศึกษา บริการฯ และการปฏิบัติการ โดย ① คกก.บริหารความเสี่ยงวิเคราะห์กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับที่มีในปัจจุบันที่คณะต้องปฏิบัติตาม (รูป OP1-6) ② วิเคราะห์รายละเอียดในกฎหมายที่คณะต้องดำเนินการตามเพื่อกำหนดเป็นประเด็นในการทบทวนความสอดคล้อง ③ ประเมินความเสี่ยงของการละเมิดกฎหมายโดยพิจารณาจากโอกาสและความรุนแรง ④ ออกแบบมาตรการในการป้องกันการละเมิดกฎหมาย ⑤ สำหรับกฎหมายในอนาคต คกก.ฯ ติดตามการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย ซึ่งจะแจ้งในการประชุม กบม. มศก. ที่จัดเดือนละ 2 ครั้ง ⑥ ในด้านความกังวลของชุมชน คกก.ฯ ใช้ VOC จากผู้มีส่วนได้

ส่วนเสียมาพิจารณาผลกระทบเชิงลบและออกแบบมาตรการป้องกันตัวอย่างตามรูป 1.2-2 ๗ สื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจในความเสียงและมาตรการป้องกันให้กับบุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ ๘ กำกับติดตามการดำเนินการและการแก้ไขในกรณีที่มีความไม่สอดคล้อง ๙ ทบทวนและปรับปรุงประสิทธิผลของการปฏิบัติตามกฎหมาย ทั้งนี้แสดงผลลัพธ์ของความสอดคล้องตามกฎหมายที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร (7.4ก(3)1-11)

ความกังวลของชุมชน/สาธารณะ	รูป 1.2-2 มาตรการเชิงรุกในการป้องกันการละเมิดกฎหมายและจริยธรรม
ด้านหลักสูตรการศึกษา	1) หลักสูตรไม่ผ่านการรับรองจากคุรุสภา-รับรองหลักสูตรก่อนรับนศ. 7.4ก(3)-3 2) บัณฑิตไม่มีงานทำ-พัฒนาหลักสูตรแบบบูรณาการร่วมกับคณะวิทย์ฯ จิตรกรรม/พัฒนาหลักสูตร 2 ปริญญา ร่วมกับ Yunnan University/พัฒนาหลักสูตรโป.โทเพื่อให้ได้ใบประกอบวิชาชีพครู 7.1ข(1)-18
ด้านวิจัย	1) งานวิจัยไม่ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์-ให้ความรู้/กำกับดูแลตามมาตรฐาน 7.4ก(3)-5 2) ผลงานวิจัยส่วนหนึ่งอาจไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์/ตอบโจทย์จากปัญหาชุมชน/สังคม 7.4ก(5)-2 3) การคัดลอกผลงาน/ละเมิดลิขสิทธิ์-ให้ความรู้/กำกับติดตามให้เป็นไปตามระเบียบ/กฎหมาย 7.4ก(4)-3
ด้านบริการวิชาการ	1) การใช้เงินในการบริการวิชาการผิดประเภท-ควบคุมการเบิกจ่ายให้เป็นตามระเบียบ 7.4ก(2)-6
ด้านปฏิบัติการ	1) การใช้ความรุนแรงในสถานศึกษา/การคุกคามทางเพศ-อบรมบุคลากร/นศ.ด้านกฎหมาย/จริยธรรมวิชาชีพ-จัดกิจกรรมอบรม/แลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับบุคลากร/นศ. 7.4ก(3)-9

1.2 ข (2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม คณะมีวิธีการในการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของคณะเป็นไปอย่างมีจริยธรรมสอดคล้องตามข้อบังคับ มศก.ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากร โดย ๑ คกก.บริหารความเสี่ยงวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ของคณะกับผู้เรียน ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ เพื่อพิจารณาโอกาสที่อาจเกิดการละเมิดจริยธรรม ๒ ประเมินความเสี่ยงโดยพิจารณาโอกาสการเกิดและความรุนแรงเพื่อจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง ๓ ออกแบบมาตรการในการป้องกัน/ลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้แสดงตัวอย่างในรูป 1.2-2 ๔ สื่อสารเรื่องความเสี่ยงและมาตรการในการป้องกันไปยังบุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องผ่านการประชุมและการอบรมด้านจริยธรรมประจำปี ๕ กำกับดูแล ติดตามและประเมินผล รวมถึงแก้ไขปัญหาหากเกิดการละเมิดจริยธรรม ๖ ทบทวนและปรับปรุงประสิทธิผลของการจัดการด้านจริยธรรม ในปี 64 มีข้อกังวลเกี่ยวกับการดำเนินการวิจัยที่ต้องเป็นไปตามประกาศเรื่องจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ และมาตรฐานการวิจัย ทำให้คณะต้องมีการทบทวนการให้ความรู้เรื่องจริยธรรมวิจัยในมนุษย์กับบุคลากรและผู้เรียนเพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปอย่างมีจริยธรรม จึงทำให้ไม่ปรากฏข้อร้องเรียน (7.4ก(4)-1,2,3)

1.2 ค การสร้างประโยชน์ให้สังคม 1.2ค(1) ความผาสุกของสังคม คณะคำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคม โดย ๑ SL กำหนดความผาสุกของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์ SO2 ส่งเสริมงานวิจัย นวัตกรรม งานสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน สังคมและ SO3 บริการวิชาการ อย่างมีอาชีพ ที่เน้นตอบสนอง UNSDGs ๒ กำหนดให้ความผาสุกของสังคมเป็นข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานที่สำคัญตาม 6.1 ใช้แนวคิดการบูรณาการเพื่อสร้างประโยชน์ชุมชนและสังคมออกแบบการวิจัย/บริการวิชาการ โดยเน้น1) การลดความเหลื่อมล้ำของสังคมโดยเฉพาะด้านการศึกษา 2) การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในภาพรวมผ่านการยกระดับการศึกษาของสังคม 3) การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ๓ กำหนดเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ของแต่ละวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่จะสะท้อนการสร้างประโยชน์ให้แก่สังคม และ

กำหนดตัววัดที่สอดคล้องกับข้อกำหนดด้านความผาสุกของสังคมของการปฏิบัติการประจำวัน ④ ถ่ายทอดตัววัดและเป้าหมายไปสู่การดำเนินการ ⑤ ติดตามและประเมินผล ⑥ ทบทวนและปรับปรุงประสิทธิผล ดังตัวอย่างในรูป 1.2-3

รูป 1.2-3 ตัวอย่างการสร้างประโยชน์ให้กับสังคม

เป้าหมาย	ตัวอย่างการสร้างประโยชน์ให้กับสังคม	Resp. by
ด้านสังคม: SDG3 สร้างหลักประกันว่าคนมีชีวิตที่มีสุขภาพดีและส่งเสริมสวัสดิภาพสำหรับทุกคนในทุกวัย	SO3 AP3.1: ตัวอย่าง 1) กิจกรรมบริการให้ความรู้สุขภาพฝึกสอนออกกำลังกาย 2) โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ “กิจกรรมทางกายด้วยวิถีไทยเพื่อสุขภาวะผู้สูงอายุ” 3) โครงการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การจัดการกิจกรรมการเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมเพื่อส่งเสริมผู้สูงอายุที่มีความสามารถ (ผู้สูงอายุและผู้ทำงานกับผู้สูงอายุ 4) โครงการส่งเสริมพัฒนาการสำหรับเด็กและบุคลากรทางการศึกษา อบต.วัดละมุด (ครูสังกัด อบท./นร. 89 คน) 7.1ก-16, 7.4ก(5)-1, 7.4ก(5)-4	DDRA
ด้านเศรษฐกิจ: SDG4 สร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม และสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต	SO2 AP2.2: ตัวอย่าง 1) แผนงานวิจัยเรื่องยกระดับการศึกษาด้วยนวัตกรรมท้องถิ่นเพื่อคุณภาพการศึกษาของเด็กเยาวชนและคนในพื้นที่ของจังหวัดกาญจนบุรี 2) โครงการศึกษาความร่วมมือระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการศึกษาตามกฎหมายและแผนปฏิรูปประเทศ ด้านการศึกษา (ได้ข้อเสนอเชิงนโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ทั้ง 2 โครงการ) SO3 AP3.1: 1) โครงการผลิตครูเพื่อพัฒนาท้องถิ่น ภาคกลางตอนล่าง พัฒนานศ.ครูและบุคลากรทางการศึกษาทำงานในภูมิภาค 7.4ก(5)-2,5	DDAC DDRA
ด้านสิ่งแวดล้อม: SDG13 ต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบที่เกิดขึ้น	การปฏิบัติการประจำวัน โครงการศึกษาน่าอยู่ ปรับสภาพแวดล้อมภายในคณะด้วยวัสดุ/อุปกรณ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รมรงค์ประหยัดไฟ ลดการใช้กระดาษ สื่อสารผ่านที่ประชุม คกก.คณะ ผ่านไลน์คณะ ติดตามผลตามตัวชี้วัดทุก 6 เดือน 7.4ก(5)-9,10,11	DDAM DDSA

1.2 ค (2) การสนับสนุนชุมชน คณะมีวิธีการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญโดย ① SL กำหนดชุมชนที่สำคัญโดยพิจารณาจาก 1) ชุมชนในพื้นที่ เช่น สถานศึกษาที่เป็นแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่อยู่ในจังหวัดใกล้เคียง (นครปฐม ราชบุรี สุพรรณบุรี กาญจนบุรี เพชรบุรี) 2) ชุมชนวิชาชีพ เช่น ศธจ. สพป. สพม. 3) ชุมชนขยายโอกาส เช่น รร.ตชด./รร.ขยายโอกาส/ รร.ขนาดเล็ก ② สำรวจความต้องการในการสนับสนุนของแต่ละชุมชน ③ พัฒนากิจกรรมในการสนับสนุนร่วมกับชุมชน โดยพิจารณาจาก 1) ความต้องการของชุมชน 2) สมรรถนะหลักของคณะ 3) โอกาสในการขยายเครือข่าย 4) การสร้างการมีส่วนร่วมของผู้นำระดับสูง บุคลากร และนศ. ④ สร้างความร่วมมือในการสนับสนุนชุมชนผ่านเครือข่ายภาครัฐ/เอกชน/อุตสาหกรรม เพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกอย่างกว้างขวาง ⑤ ดำเนินกิจกรรมตามแผน ⑥ ติดตามและประเมินผล ⑦ ทบทวนและปรับปรุงประสิทธิผล แสดงตัวอย่างในรูป 1.2-4

ประเภท	รูป 1.2-4 ตัวอย่างการสนับสนุนชุมชน	ผลลัพธ์
ชุมชนในพื้นที่	1) โครงการวิจัยรูปแบบการพัฒนาครูเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชน แหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมเป็นฐานเพื่อเสริมสร้างการเป็นผู้สร้างนวัตกรรมและเป็นผู้ประกอบการสำหรับผู้เรียนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2) โครงการครู..สู่มือโปร 3) โครงการจัดการเรียนรู้อย่างไรให้ผู้เรียนมีสมรรถนะในยุค Metaverse	7.4ก(5)-6 7.1ก-17
ชุมชนวิชาชีพ	1) โครงการบริการวิชาการ “เครือข่ายความร่วมมือเพื่อพัฒนาวิชาชีพครู” ร่วมกับเครือข่าย 25 หน่วยงาน 2) โครงการวิชาการ “พร้อมแค่ไหนกับการประเมินวิทยฐานะ” ร่วมกับเครือข่ายภายนอก 10 หน่วยงาน (805 คน)	7.4ก(5)-1 7.4ก(5)-2 7.4ก(5)-7

ประเภท	รูป 1.2-4 ตัวอย่างการสนับสนุนชุมชน	ผลลัพธ์
ชุมชนขยายโอกาส	1) โครงการค่ายศึกษาพัฒนา ค่ายความรู้สู่น้อง และโครงการสาธิตปั้นน้ำใจ (ร.ร.ตชด) 2) โครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการพัฒนาท้องถิ่น โดยมีสถาบันอุดมศึกษาเป็นพี่เลี้ยง จัดอบรมให้คำปรึกษา เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน ลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา มุ่งเน้นแก้ปัญหาการอ่านไม่ออกเขียนไม่ได้ หรือปัญหาที่ตรงกับความ ต้องการของสถานศึกษาซึ่งเป็นโรงเรียนขนาดเล็ก/ขยายโอกาส (109 คน)	7.4ก(5)-8

หมวด 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ 2.1ก กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

2.1 ก (1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ คณะมีวิธีการในการวางแผนกลยุทธ์ 7 ขั้นตอน (รูป 2.1-1) โดยกำหนดกรอบเวลาของการวางแผนกลยุทธ์ระยะสั้นไว้ 4 ปี และระยะยาว 8 ปี เริ่มจาก ❶ SL รวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ (รูป 2.1-1) วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า คู่แข่ง และทบทวนผลดำเนินการที่ผ่านมา รวมทั้งวิเคราะห์ปัจจัยภายใน/ภายนอก โดยใช้ SWOT Analysis วิเคราะห์ KC, CC, SC, SA, SOps ❷ SL ทบทวนVMV ระบบงาน และ HR Master plan เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางของคณะที่กำหนดไว้ ❸ SL จัดทำแผนกลยุทธ์ โดยใช้ TOWS Matrix เพื่อวิเคราะห์และกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และกลยุทธ์ โดยพิจารณาการใช้ประโยชน์จาก CC, SoP, SA และตอบสนอง SC, KC รวมถึงกำหนดเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์และกรอบเวลาที่จะบรรลุเป้าประสงค์ ❹ SL ถ่ายทอดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่หัวหน้าส่วนงานเพื่อร่วมจัดทำแผนปฏิบัติการ แบ่งเป็นแผนปฏิบัติการระยะสั้น 1 ปี และแผนปฏิบัติการระยะยาวขึ้น 2-3 ปีตามกรอบเวลาของการบรรลุแผน รวมถึงกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการบรรลุแผนฯ (LG) และตัวชี้วัดที่ติดตามประสิทธิผลของการดำเนินการตามแผนฯ (LD) และค่าคาดการณ์ของตัววัด วิเคราะห์ทรัพยากรที่จำเป็นในการสนับสนุนแต่ละแผนฯ เช่น เงิน อาคารสถานที่ เทคโนโลยี รวมถึงแผนด้านบุคลากร จากนั้นจึงเสนอให้ คกก.ประจำคณะฯ มีมติเห็นชอบ ❺ SL สื่อสารและถ่ายทอดแผนไปสู่บุคลากรในส่วนงานต่าง ๆ โดยมี DD รับผิดชอบและกำกับ การดำเนินการแต่ละแผนปฏิบัติการ รวมทั้งมีการกำหนดตัวชี้วัดให้เป็นส่วนหนึ่งของคำรับรองการปฏิบัติงานของ DD หัวหน้าภาควิชา ผอ.ร.ร.สาธิต เพื่อให้ถ่ายทอดตัววัดไปสู่บุคลากรระดับปฏิบัติการ หน่วยงานภายนอกทั้งผู้ส่งมอบ ความสำเร็จ และพันธมิตร ❻ SL ติดตามความก้าวหน้าโดย DD ที่รับผิดชอบแผนปฏิบัติการ ติดตามและประเมินผล การดำเนินการเพื่อรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการตามแผนผ่านการประชุม คกก.คณะ ❼ SL ทบทวนและปรับเปลี่ยนแผนฯ ในกรณีที่ผลการดำเนินการไม่เป็นไปตามค่าคาดการณ์หรือเกิดสถานการณ์บังคับให้ต้องปรับเปลี่ยน แผน เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถนำแผนใหม่ไปปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว เช่นในปี 64 ที่ผ่านมา แนวโน้มจำนวนผู้เรียนระดับปริญญาบัณฑิตในหลายหลักสูตรลดลงอย่างต่อเนื่อง DDAC ที่รับผิดชอบ “AP1.1: พัฒนาหลักสูตรแบบ Multi Modal และ Dual Degree เพื่อให้ผู้เรียนมีความสร้างสรรค์ มีความเป็นเลิศ มีความเป็นมืออาชีพ” ประชุมร่วมกับหลักสูตรที่เกี่ยวข้องเพื่อค้นหาโอกาสในการเพิ่มจำนวนผู้เรียนโดยพัฒนาให้มีหลักสูตรบูรณาการเพิ่มขึ้น (7.5ก(2)-4) และมีรายรับ เพิ่มขึ้น (7.5ก(1)-3)

2.1 ก (2) นวัตกรรม กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ของคณะกระตุ้นและทำให้เกิดนวัตกรรมในหลายขั้นตอนเริ่มจาก ❶ ขั้นตอนที่ 1 เมื่อ SL ทบทวนผลการดำเนินการแล้วพบว่า ผลลัพธ์ต่ำกว่าเป้าหมายหรือค่าคาดการณ์หรือต่ำกว่าคู่แข่ง คู่แข่งอย่างต่อเนื่องจะนำไปสู่โอกาสในการสร้างนวัตกรรม ❷ ในขั้นตอนที่ 1 เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกด้าน



รูป 2.1-1 กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ (SPP)

เทคโนโลยีและพบโอกาสในการนำเทคโนโลยีไปใช้สร้างนวัตกรรมในการทำงาน ③ ในขั้นตอนที่ 3 เมื่อออกแบบกลยุทธ์ โดยจับคู่ระหว่างปัจจัยภายในภายนอกด้วย TOWS Matrix ④ จากโอกาสในการสร้างนวัตกรรมดังกล่าวนำไปสู่โอกาสเชิงกลยุทธ์โดยพิจารณาจาก 1) โอกาสในการเพิ่มคุณค่าในมุมมองของผู้เรียนและลูกค้าที่มีอยู่ในปัจจุบัน 2) โอกาสในการขยายสู่ตลาดใหม่ 3) โอกาสในการสร้างความร่วมมือเพื่อนำเสนอคุณค่าใหม่ ๆ (Value Co-creation) ⑤ SL พิจารณาโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่ความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้านโดยพิจารณาจาก 1) การตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้าตาม VOC 2) การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของคณะ 3) การส่งเสริมสมรรถนะหลักของคณะในปัจจุบันและอนาคต 4) มีผลการประเมินความเสี่ยงในระดับคุ้มเสี่ยง 5) การใช้ประโยชน์จากคู่ความร่วมมือในเครือข่ายอุปทาน ⑥ นำโอกาสในการสร้างนวัตกรรมและโอกาสเชิงกลยุทธ์ไปดำเนินการตาม 6.1 ⑦ ทบทวนและปรับปรุงวิธีการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ ทั้งนี้คณะแสดงโอกาสเชิงกลยุทธ์ใน รูป OP2-4 ในปี 63 ต่อเนื่องมาถึง ปี 64 ที่ COVID-19 แพร่ระบาด พบว่า ผู้เรียนระดับบัณฑิตศึกษามีข้อจำกัดในการศึกษาต่อมากขึ้น และมีความต้องการสำเร็จการศึกษาระยะสั้นลง ต้องการเรียนได้ทุกที่ทุกเวลา ในปี 2564 คณะจึงมีการพัฒนาหลักสูตร Multi Modal เพื่อเพิ่มทางเลือกในการเรียนรู้/ขยายโอกาสสะสมหน่วยกิตเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องสอดคล้องตาม LLL

2.1 ก (3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ คณะมีวิธีการในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในการกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ ในขั้นตอนที่ 1 (รูป 2.1-1) เริ่มจาก ① SL กำหนดข้อมูลนำเข้าที่สำคัญ เช่น 1) Mega Trends 2) ปัจจัยภายนอก 3) สภาพแวดล้อมในการแข่งขัน 4) ผลการดำเนินการที่ผ่านมา 5) ปัจจัยภายใน ② DD พันธกิจที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลผ่านระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ ③ นำข้อมูลที่รวบรวมมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ รายละเอียดตามรูป 2.1-2 ④ นำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ ⑤ ทบทวนและปรับปรุงวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

รูป 2.1-2 การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสำคัญเพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์

	ข้อมูล	ความถี่	วิธีวิเคราะห์	Resp. by
ปัจจัยภายนอก	ปัจจัยด้านนโยบายภาครัฐ เช่น แผนยุทธศาสตร์ชาติ/นโยบายกระทรวง อุดมฯ กระทรวงศึกษาฯ/ แผนการศึกษาชาติ/นโยบายของมหาวิทยาลัย เช่น คุณลักษณะที่พึงประสงค์	A	PESTEL Analysis	SL
	ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ	A	PESTEL Analysis	DDAD
	ปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรม	A	PESTEL Analysis	DDSC
	ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	A	PESTEL Analysis	DDSA
	ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม	A	PESTEL Analysis	DDSA
	ปัจจัยด้านกฎระเบียบข้อบังคับ เช่น มาตรฐานการศึกษา/วิชาชีพ ข้อบังคับ ด้านการจัดการศึกษา (รูป OP1-6)	Q	PESTEL Analysis	DDAC
	ความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า (ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ข้อ ร้องเรียน ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ (รูปOP1-5)	S	Gap Analysis/Trend Analysis/Root Cause Analysis	SL
	แนวโน้มความต้องการด้านการวิจัย/บริการวิชาการ	S	Gap Analysis/Market Analysis	DDRA
	ข้อมูลด้านการแข่งขัน ตำแหน่งในการแข่งขัน (รูป OP2-1) ข้อมูลเชิง เปรียบเทียบ (รูป OP2-3)	S	Gap Analysis/Competitor Analysis/Trend Analysis	SL
	Mega Trends	A	Scenario Analysis	SL
ความต้องการของสังคมและชุมชน	S	Gap Analysis/Trend Analysis	SL	
ปัจจัยภายใน	บริบทคณะ เช่น สมรรถนะหลัก งบประมาณ สิ้นทรัพย์ วัฒนธรรมองค์กร องค์ความรู้ นวัตกรรม เทคโนโลยี ที่เป็นจุดอ่อน จุดแข็ง สิ่งที่ต้อง ปรับปรุง พัฒนา	Q	Gap Analysis/Root Cause Analysis/ Risk Assessment	SL
	บุคลากร สมรรถนะ ชีตความสามารถ อัตราค่าจ้าง ความผูกพัน ความพึง พพอใจ/ไม่พึงพอใจ	Q	Gap Analysis/ Root Cause Analysis	DDAD
	ผลการดำเนินการที่ผ่านมา/ ผลลัพธ์และผลการดำเนินการตามแผนกล ยุทธ์และแผนปฏิบัติการในปีที่ผ่านมา	Q	Trend Analysis/Gap Analysis/ Root Cause Analysis	SL

2.1 ก (4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก คณะมีวิธีการในการตัดสินใจว่ากระบวนการสำคัญใดจะดำเนินการโดยบุคลากร ของคณะและกระบวนการใดจะดำเนินการจากภายนอกโดยผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ เริ่มจาก ❶ SL วิเคราะห์ระบบงาน โดยใช้แผนผังในการตัดสินใจ ❷ โดยพิจารณาจาก 1) การสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าภายนอก ถ้าไม่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการ โดยผู้ส่งมอบทั่วไป (General Supplier) 2) การมีส่วนร่วมในการสร้างคุณค่าแต่ไม่มีผลกระทบต่อพันธกิจหลักให้ดำเนินการ โดยผู้ส่งมอบที่มีสัญญากำกับ (Contracted Supplier) 3) การใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลัก ถ้าเกี่ยวข้องกับสมรรถนะ หลักคณะจะดำเนินการเอง 4) การเพิ่มคุณค่าในมุมมองของผู้เรียนและลูกค้า โดยใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของ คู่ความร่วมมือ (Collaborator) ❸ คณะได้กำหนดระบบงานตามพันธกิจ คือ 1) การเรียนการสอน 2) การวิจัย 3) การ บริการวิชาการ 4) การบริหารจัดการ ❹ คณะมีวิธีการกำหนดสมรรถนะหลักโดยใช้ VRIO Analysis โดยพิจารณาจาก 1) Value การสร้างคุณค่าให้กับผู้เรียนและลูกค้า 2) Rare การสร้างคุณค่าที่หายาก 3) Inimitable การสร้างคุณค่าที่ เลียนแบบได้ยาก 4) Organize การนำคุณค่าไปสร้างผลิตภัณฑ์และบริการ ทั้งนี้แสดงสมรรถนะหลักในรูป OP1-2

2.1x วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 2.1x(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ SL กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 3 ด้าน ในขั้นตอนที่ 3 ของกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (รูป 2.1-1) พร้อมกำหนดเป้าประสงค์ที่สำคัญของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ในรูป 2.1-3 ที่ตอบสนอง SC และ SA ในรูป OP2-4 นอกจากนี้ ได้พิจารณาการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญโดยในปี 2564 ได้ทบทวนและปรับปรุงแผนกลยุทธ์คณะศึกษาศาสตร์ 4 ปี (2564-2567) ตามรอบการทบทวนทุกปี

2.1x(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ คณะมีวิธีการพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สร้างความสมดุลอย่างเหมาะสมกับความต้องการที่มีความหลากหลายและที่มีโอกาสจะแข่งขันกันเอง โดย ① SL จัดลำดับความสำคัญของกลยุทธ์โดยพิจารณาจาก 1) ผลกระทบเชิงบวก 2) งบประมาณ 3) ครอบคลุมระยะเวลาในการดำเนินการ 4) โอกาสบรรลุผล 5) การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ② จัดลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยเพื่อคัดเลือกกลยุทธ์ที่ต้องดำเนินการก่อนหลัง ③ พิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลัก รวมถึงความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ เชื่อมโยงกับการออกแบบกลยุทธ์โดยใช้ TOWS Matrix ในขั้นตอนที่ 3 ของกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (รูป 2.1-1) ④ นำโอกาสเชิงกลยุทธ์มาเชื่อมโยงกับกลยุทธ์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้า ทั้งนี้แสดงรายละเอียดในรูป 2.1-3

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ 2.2 ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

2.2ก(1)(2) แผนปฏิบัติการและการนำแผนปฏิบัติการไปใช้ คณะมีวิธีการในการจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติในขั้นตอนที่ 4, 5 ของกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ 7 ขั้นตอน (รูป 2.1-1) ① Dean ถ่ายทอดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แต่ละด้านให้กับ DD เป็นผู้รับผิดชอบแผนปฏิบัติการ (รูป 2.1-3) ② DD จัดทำแผนปฏิบัติการ โดยออกแบบกิจกรรมที่ต้องดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของแต่ละแผนปฏิบัติการ รวมถึงกรอบระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละกิจกรรม ③ DD จัดลำดับความสำคัญของแผนปฏิบัติการเพื่อกำหนดแผนระยะสั้น 1 ปี ตามปีงบประมาณและแผนระยะยาวขึ้น 2-3 ปีตามกรอบเวลาของการบรรลุแผน ④ DD กำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการบรรลุแผนฯ (Lagging indicators) และตัวชี้วัดที่ติดตามประสิทธิผลของการดำเนินการตามแผนฯ (Leading indicators) และค่าคาดการณ์ของตัววัด ⑤ DD วิเคราะห์ทรัพยากรที่จำเป็นในการสนับสนุนแต่ละ แผนฯ เช่น เงิน อาคารสถานที่ เทคโนโลยี รวมถึงแผนด้านบุคลากร ⑥ นำเสนอให้ คกก.ประจำคณะฯ มีมติเห็นชอบ ⑦ SL สื่อสาร/ถ่ายทอดแผนไปสู่บุคลากรในส่วนงานต่าง ๆ โดยใช้ KPI waterfall โดยมี DD รับผิดชอบและกำกับกับการดำเนินการแต่ละแผนปฏิบัติการ รวมทั้งมีการกำหนดตัวชี้วัดให้เป็นส่วนหนึ่งของคำรับรองการปฏิบัติงานของหัวหน้าภาควิชา ผอ.ร.ร.สาธิต เพื่อให้ถ่ายทอดตัววัดไปสู่บุคลากรระดับปฏิบัติการ ทำให้มีผู้รับผิดชอบชัดเจนต่อความก้าวหน้าและผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ ⑧ ในกรณีที่กิจกรรมในแผนปฏิบัติการดำเนินการโดยหน่วยงานภายนอกทั้งผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และพันธมิตร DD ถ่ายทอดตัววัดผ่านข้อกำหนดในสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง สัญญาคู่ความร่วมมือและพันธมิตรเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการจะบรรลุตามแผนฯ ⑨ SL ติดตามและรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการตามแผนผ่านการประชุม คกก.คณะฯ โดยติดตามตัวชี้วัดแต่ละระดับของแผนระยะสั้นติดตามทุก 2 เดือน แผนระยะยาวขึ้นติดตามทุก 3 เดือน ⑩ ทบทวน/ปรับเปลี่ยนแผนฯ ในกรณีที่ผลการดำเนินการไม่เป็นไปตามค่าคาดการณ์หรือเกิดสถานการณ์บังคับให้ต้องปรับเปลี่ยนแผนเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถนำแผนใหม่ไปปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว แสดงแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้น/ยาวขึ้นที่สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (รูป 2.1-3)

รูป 2.1-3 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ ตัววัด ค่าคาดการณ์ ทรัพยากร แผนด้านบุคลากร และผู้รับผิดชอบ

Strategic Objectives	Action Plans (Alignment SC/SA/CC/KC/Sop)	ตัววัดที่สำคัญ LD-Leading Indicator/ LG-Lagging Indicator	Goal	ค่าคาดการณ์ FY			Resource Allocate
				65	66	67	
SO1 จัดการศึกษา และพัฒนาผู้เรียนสู่ความเป็นเลิศ	Strategy1 ความเป็นเลิศด้านการศึกษา (การพัฒนาผู้เรียน) (พันธกิจ 1, 2, 3, 5) (SC1,5 SA1,2,3 CC1,3 KC1,2,3 SOP2,3,4)						
SG เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์: 1.1 บัณฑิตสามารถ	AP1.1: พัฒนาหลักสูตรแบบ Multi Modal และ Dual degree เพื่อให้ผู้เรียนมีความ	LD จำนวนหลักสูตรบูรณาการ 7.1ข(1)-18	5	3	4	5	ห้องปฏิบัติการ
	สร้างสรรค์ มีความเป็นเลิศ	LD รายวิชาที่ส่งเสริมให้ นศ.ป.ตรีสร้างงานวิจัย นวัตกรรม และงานสร้างสรรค์ 7.1ข(1)-2B	45	35	40	45	
	มีความเป็นมืออาชีพ LTP	LD จำนวนผู้เรียนที่ลงทะเบียนเรียนในหลักสูตรบูรณาการ 7.5ก(2)-4	750	550	650	750	
	Resp. by DDAC	LG รายได้จากการลงทะเบียนเรียนในหลักสูตรบูรณาการ (ล้านบาท) 7.5ก(1)-3	12	12	12.5	13	
สอบบรรจุครูของ	HR Plan1 พัฒนาทักษะความรู้ของอาจารย์ด้านการเรียนการสอนและนวัตกรรมการศึกษา						
หน่วยงานรัฐและเอกชนได้ 100% ทุกปี 7.1ก-1 1.2 60% ของคะแนนที่นศ.สอบสมรรถนะวิชาชีพครูเพื่อขอรับใบประกอบวิชาชีพภายในปี 67	AP1.2: พัฒนาการจัดการเรียนรู้เพื่อให้ผู้เรียนมีความสร้างสรรค์มีความเป็นเลิศ LTP Resp. by DDAC/ DDRA/DDSC/ คกก.อนุกรรมการศูนย์วิจัย นวัตกรรม และพัฒนานวัตกรรม	LD โครงการ/กิจกรรมพัฒนาทักษะภาษา เทคโนโลยี และวิชาชีพ 7.1ข(1)-13	85	75	80	85	1m Auditorium
		LD % ของนร./นศ.ที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมศักยภาพและได้รับรางวัล 7.1ข(1)-3	95	90	95	95	
		LD รายจ่ายสนับสนุนการวิจัย/นวัตกรรม/งานสร้างสรรค์สำหรับผู้เรียน (ล้านบาท) 7.5ก(1)-8	0.4	0.2	0.3	0.4	
		LG นวัตกรรมและงานสร้างสรรค์ของนร./นศ. 7.1ก-7AB	60	40	50	60	
		LG นวัตกรรมที่ยื่นจดทรัพย์สินทางปัญญาโดยผู้เรียน (มัธยม/ป.ตรี) 7.1ก-5	18	12	15	18	
		LG % ของนศ.ที่ผ่านภาษาอังกฤษในระดับ B2 7.1ก-9	100	100	100	100	
		LG รางวัลที่นศ.ป.ตรีได้รับจากองค์กรภายนอก 7.1ก-6	40	30	35	40	
HR Plan2 พัฒนาทักษะอาจารย์ด้านการจัดการเรียนรู้ที่เน้นการบูรณาการเทคโนโลยีและส่งเสริมผู้เรียนให้เป็นผู้นวัตกรรม							
7.1ก-2	AP1.3: พัฒนาหลักสูตร Model การสอนที่ใช้ภาษา อังกฤษในการเรียนการสอน ในระดับปฐมวัย	LD จำนวนนวัตกรรมที่ครูพัฒนาขึ้นมาใช้ในการเรียนการสอน 7.1ข(1)-21	420	300	360	420	0.5m Classroom
		LD ความพึงพอใจของ นร.ต่อการจัดการศึกษาระดับอนุบาลถึงขั้นพื้นฐาน (เต็ม 5) 7.2ก(1)-4A	4.0	3.5	3.8	4.0	
		LD กิจกรรมเสริมหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับนร. 7.1ข(1)-17	14	10	12	14	

	ประถมศึกษา และมัธยมศึกษา	LD จำนวนผู้เรียนในหลักสูตร EP 7.5ก(2)-6	230	170	200	230	Operation room
	LTP	LG ผลการเรียนรู้เฉลี่ยในรายวิชาภาษาอังกฤษ (นร.ประถมศึกษา) (เต็ม 4) 7.1ก-11	3.8	3.6	3.7	3.8	
	Resp. by DDAC/ ผอ.รร.	LG รางวัลที่นร.ประถมศึกษาได้รับด้านภาษาอังกฤษจากหน่วยงานภายนอก 7.1ก-10	6	1	3	6	
		LG รายรับจากค่าบำรุงการศึกษาในหลักสูตร EP (ล้านบาท) 7.5ก(1)-4	9.5	7.5	8.5	9.5	
HR Plan3 พัฒนาทักษะความรู้ของอาจารย์ด้านการเรียนการสอน และนวัตกรรมด้านภาษาอังกฤษ							
SO2 ส่งเสริม	Strategy2 องค์การแห่งการสร้างสรรค์ (พันธกิจ 1, 2, 4) (SC2,4,6 SA1,4 CC3)						
งานวิจัย นวัตกรรม งาน สร้างสรรค์ที่เป็น ประโยชน์ต่อ ชุมชน สังคม	AP2.1: พัฒนาข้อเสนอโครงการ เพื่อเข้าถึงแหล่งทุนภายนอกด้วย การ Coaching ด้วยมืออาชีพ STP (1 ปี) Resp. by DDRA	LD % อาจารย์ที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัย (ล้านบาท) 7.3ก(4)-5	60	60			0.05m
		LG จำนวนโครงการวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก 7.3ก(4)-8	20		20		
		LG รายรับสนับสนุนการวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก (ล้านบาท) 7.5ก(1)-5	9		9		
SG เป้าประสงค์ เชิงกลยุทธ์:	AP2.2: ส่งเสริมงานวิจัยที่เป็น ประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม LTP Resp. by DDRA/DDAC	LD % งานวิจัย/นวัตกรรมสนองความต้องการของชุมชนและสังคม 7.4ก(5)-3	100	90	95	100	
		LG จำนวนงานวิจัย/นวัตกรรมนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาครูและการศึกษา 7.4ก(5)-2	24	20	22	24	
จำนวนรางวัลด้าน วิจัย นวัตกรรม และงานสร้างสรรค์ ของบุคลากร 10 รางวัล ภายในปี 67 7.1ก-13	HR Plan4 พัฒนาทักษะความรู้ของอาจารย์ด้านการพัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัย						
งานวิจัย นวัตกรรม งาน สร้างสรรค์ ผ่านทุนสนับสนุน LTP Resp. by DDRA	AP2.3: ส่งเสริมการเผยแพร่วิจัย นวัตกรรม งานสร้างสรรค์ ผ่านทุนสนับสนุน LTP Resp. by DDRA	LD รายจ่ายสนับสนุนการวิจัย/นวัตกรรม/งานสร้างสรรค์ สำหรับบุคลากร (ล้านบาท) 7.5ก(1)-8	5	3	4	5	0.5m
		LG ผลงานวิจัย นวัตกรรม ของอาจารย์ที่เผยแพร่ในระดับชาติ/นานาชาติ 7.1ก-12	63	51	57	63	
		LG นวัตกรรมที่ยื่นจดทรัพย์สินทางปัญญาของบุคลากร 7.1ก-14	10	6	8	10	
HR Plan5 พัฒนาทักษะความรู้ของอาจารย์ด้านการเผยแพร่ผลงานระดับนานาชาติ							

SO3 บริการ	Strategy3 ความเป็นมืออาชีพ (พันธกิจ 1, 2, 5) (SC3,6 SA1,4,5 CC1,2,3 KC3 SOp1,4)							
วิชาการ อย่างมีอาชีพ	AP3.1: จัดบริการวิชาการ ส่งเสริมความเข้มแข็งชุมชน/สังคมเพื่อพัฒนาวิชาชีพครูและ การศึกษา LTP Resp. by DDRA	LD จำนวนผู้รับบริการวิชาการ (พันคน) 7.5ก(2)-7	9	7	8	9	1m Auditorium	
SG เป้าประสงค์		LD เครือข่ายร่วมจัดบริการวิชาการพัฒนาวิชาชีพครูระดับชาติ/ นานาชาติ 7.1ค-3	55	45	50	55		
เชิงกลยุทธ์:		LD โครงการบริการวิชาการระดับชาติ/นานาชาติที่จัดร่วมกับหน่วยงานที่มี MOU 7.1ค-1	10	8	9	10		
3.1 95% การ		LD จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน/สังคม 7.4ก(5)-1	25	20	23	25		
กลับมาใช้ซ้ำของ		LG ระดับการนำความรู้ไปประยุกต์เพื่อพัฒนาวิชาชีพของผู้รับบริการวิชาการ (เต็ม 5) 7.1ก-17	4.7	4.5	4.6	4.7		
หน่วยงานที่ให้ทุน		LG ความพึงพอใจผู้รับบริการด้านบริการวิชาการ (เต็ม 5) 7.2ก(1)-5A	4.7	4.5	4.6	4.7		
วิจัย/บริการวิชาการ	AP3.2: ส่งเสริมให้บุคลากรเป็นวิทยากร/กรรมการที่ปรึกษาตามความต้องการของชุมชน สังคม และเครือข่ายความร่วมมือ LTP Resp. by DDAD/ DDRA	LD การได้รับเชิญเป็นวิทยากร/กรรมการที่ปรึกษา/ร่วมทำวิจัยกับภายนอก 7.3ก(1)-1	200	180	190	200	Operation room	
ภายในปี 67		LD % อาจารย์ที่ได้รับเชิญเป็นวิทยากร/กรรมการที่ปรึกษา/ร่วมทำวิจัยกับภายนอก 7.3ก(1)-3	70	60	65	70		
7.2ก(2)-5		LG ความพึงพอใจของผู้ให้ทุนวิจัย/ผู้ให้ทุนบริการวิชาการ (เต็ม 5) 7.2ก(1)-10A	4.7	4.5	4.6	4.7		
3.2 ระดับการนำ		LG ความพึงพอใจผู้รับบริการด้านวิชาการ (เต็ม 5) 7.2ก(1)-5	4.7	4.5	4.6	4.7		
ความรู้ไปใช้	AP3.3: เป็นที่ปรึกษาหลักสูตร Model ที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอน และการ Coaching ในระดับปริญญาและ ประถมศึกษา LTP Resp. by DDAD /ผอ.รร.	LD จำนวนร.ร.ในโครงการนำร่องที่นำหลักสูตร EP ปฐมวัย/ประถมศึกษาไปใช้ 7.1ข(1)-22	2	2	0	0.1m Operation room		
ประโยชน์ต่อ		LG จำนวนร.ร.ขยายผลที่นำหลักสูตร EP ปฐมวัย/ประถมศึกษาและได้รับการ coaching 7.1ก-18	3	1	3			
ชุมชนและสังคม	HR Plan6 พัฒนาทักษะความรู้อาจารย์ด้านการ Coaching อย่างมีอาชีพ							
ของผู้รับบริการ								
วิชาการ 4.7								
ภายในปี 67								
7.1ก-16								

2.2 ก (3) การจัดสรรทรัพยากร DD พันธกิจวิเคราะห์ทรัพยากรที่จำเป็นในการสนับสนุนแต่ละแผนฯ โดย ❶ ประเมินค่าใช้จ่ายจากกิจกรรมที่ต้องดำเนินการในแต่ละแผนฯ ตามที่ได้วิเคราะห์ไว้ในขั้นตอนที่ 4 (รูป 2.1-1) เทียบเคียงจากการดำเนินการที่ผ่านมาหรือสืบราคาวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องใช้ ❷ ประเมินความต้องการด้านอาคารสถานที่ เทคโนโลยี ว่าจำเป็นจะต้องเช่าหรือซื้อหรือใช้ที่มีอยู่ ❸ สรุปทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินการตามแผนฯ ❹ นำเสนอให้ คกก. ประจำคณะฯ พิจารณา ❺ ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของ คกก. ❻ นำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ ❼ ในกรณีที่ต้องดำเนินการแล้วทรัพยากรไม่เพียงพอและเป็นแผนเร่งด่วนให้นำเสนอต่อ คกก. ประจำคณะฯ เพื่ออนุมัติงบสำรอง ทั้งนี้ มศก.นำระบบ SU-ERP มาใช้ในการกำกับ ติดตาม และควบคุมด้านการใช้จ่าย รวมทั้งมีนโยบายจัดสรรงบประมาณ 30% สำหรับขับเคลื่อนยุทธศาสตร์จึงมั่นใจว่ามีทรัพยากรพร้อมใช้สนับสนุนแผนฯ จนประสบความสำเร็จ ในปี 64 มีการนำผลการประเมินความต้องการด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนเพื่อรองรับการจัดการสอนแบบ Onsite และ Hybrid โดย DDSA ทำแผนเพื่อเสนอเข้าที่ประชุมคกก.คณะพิจารณาจัดสรรงบประมาณจัดซื้อเทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอน เช่น Zoom License, Software, อุปกรณ์เสียงและวิดีโอ (7.5ก(1)-7)

2.2 ก (4) แผนด้านบุคลากร DD พันธกิจพิจารณาความจำเป็นของแผนด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้น/ยาวขึ้นจาก 1) ใช้บุคลากรที่มีอยู่ 2) พัฒนาทักษะบุคลากรเพิ่ม 3) สรรหาว่าจ้างบุคลากรใหม่ 4) Outsource ให้ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือหรือพันธมิตรดำเนินการ ถ้าคณะไม่มีความเชี่ยวชาญ รายละเอียดตามรูป 2.2-1

SO/AP	รูป 2.2-1 แผนด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
SO1/ AP1.1	HR Plan1 พัฒนาทักษะความรู้อาจารย์ด้านการเรียนการสอนและนวัตกรรมการศึกษา
SO1/ AP1.2	HR Plan2 พัฒนาทักษะการจัดการเรียนรู้ที่เน้นการบูรณาการเทคโนโลยีส่งเสริมผู้เรียนให้เป็นผู้นวัตกรรม
SO1/ AP1.3	HR Plan3 พัฒนาทักษะความรู้อาจารย์ด้านการเรียนการสอน และนวัตกรรมด้านภาษาอังกฤษ
SO2/ AP2.1	HR Plan4 พัฒนาทักษะความรู้อาจารย์ด้านการพัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัย
SO2/ AP2.2	HR Plan5 พัฒนาทักษะความรู้อาจารย์ด้านการเผยแพร่ผลงานระดับนานาชาติ
SO3/ AP3.3	HR Plan6 พัฒนาทักษะความรู้อาจารย์ด้านการ coaching อย่างมืออาชีพ

2.2 ก (5) ตัววัดผลการดำเนินการ คณะมีวิธีการทำให้ระบบการวัดผลโดยรวมของแผนปฏิบัติการเสริมสร้างให้การดำเนินการสอดคล้องไปในทางเดียวกันโดย SL กำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการบรรลุแผนฯ และตัวชี้วัดที่ติดตามประสิทธิผลของการดำเนินการตามแผนฯ เชื่อมโยงกับเป้าประสงค์ที่สำคัญของแต่ละวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ รายละเอียดตามรูป 2.1-3

2.2 ก (6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ คณะมีการคาดการณ์ผลการดำเนินการของตัวชี้วัดที่สำคัญตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวดังรูป 2.1-3 มีวิธีการกำหนดค่าคาดการณ์โดย SL พิจารณา 1) แนวโน้มของผลการดำเนินการที่ผ่านมาโดยใช้ Trend Analysis อย่างน้อย 3 ช่วงเวลา 2) แนวโน้มและผลการดำเนินการของคู่แข่ง/คู่แข่ง 3) ค่าเป้าหมายที่คณะ/มศก.ต้องการ หากพบว่าผลไม่เป็นตามค่าคาดการณ์หรือต่ำกว่าคู่แข่ง/คู่แข่งจะนำไปปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการอย่างรวดเร็ว

2.2 ข การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ คณะรับรู้และตอบสนองในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผนปฏิบัติการและนำแผนใหม่ไปใช้อย่างรวดเร็วโดย ❶ DD พันธกิจติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการตามแผนโดยแผนระยะ

สั้นติดตามทุก 2 เดือน แผนระยะยาวขึ้นติดตามทุก 3 เดือน ② ในกรณีที่แผนไม่สามารถดำเนินการได้ตามที่กำหนดไว้ หรือเกิดปัจจัยภายนอกที่ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนแผน ให้ผู้รับผิดชอบวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางในการปรับเปลี่ยนแผน ③ นำเสนอแนวทางในการปรับเปลี่ยนแผนให้กับคกก.คณะ เพื่อพิจารณาอนุมัติ ④ ในกรณีที่ต้องใช้ทรัพยากรด้านการเงิน ด้านอื่น ๆ รวมถึงด้านบุคลากรเพิ่มเติม ให้ขออนุมัติจากงบประมาณ ⑤ นำแผนใหม่ไปสื่อสารถ่ายทอดผ่านการประชุมวาระพิเศษกับหัวหน้าส่วนงาน/หัวหน้างานเพื่อให้เร่งดำเนินการ ⑥ ติดตามความก้าวหน้าของแผนใหม่ เช่น ผลการดำเนินการในปี 64 ที่ผ่านมา มีการปรับเปลี่ยน “AP1.2: พัฒนาการจัดการเรียนรู้เพื่อให้ผู้เรียนมีความสร้างสรรค์มีความเป็นเลิศ” เนื่องจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ทำให้ไม่สามารถส่ง นศ.ไปพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในต่างประเทศ จึงปรับเปลี่ยนเป็นการอบรมภาษาอังกฤษออนไลน์โดยวิทยากรชาวต่างชาติจากมหาวิทยาลัยที่มี MOU ซึ่งสามารถดำเนินการได้ตามแผนฯ และมี % ของนศ. ที่ผ่านภาษาอังกฤษในระดับ B2 มีระดับที่สูงขึ้น โดยใช้งบประมาณน้อยลง รายละเอียดตามผลลัพธ์ (7.1ก-9)

หมวด 3 ลูกค้ำ

3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ 3.1ก การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น 3.1ก(1)(2) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่พึงมี คณะมีวิธีการในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นทั้งในปัจจุบันและอนาคตเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่นำไปใช้ได้ผ่าน EDUC VOC System (รูป 3.1-1) เริ่มจาก ① SL จำแนกกลุ่มลูกค้ำ โดยพิจารณาจาก 1) พันธกิจ 2) หลักสูตรและบริการ 3) กลุ่มลูกค้ำในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต รวมถึงลูกค้ำของคู่แข่ง 4) ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกันของผู้เรียน ลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ (รูป OP1-11) ② SL กำหนดเป้าหมายของการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ำ เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่นำไปใช้ประโยชน์ในการออกแบบและปรับปรุงการจัดการศึกษา บริการ และกระบวนการที่สำคัญ (รูป 6.1-1) รวมถึงเป็นปัจจัยนำเข้าในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (รูป

2.1-1) พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบ ③ DD พันธกิจกำหนดวิธีการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มต่าง ๆ ด้วยวิธีการที่หลากหลายทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยใช้หลักการตามระเบียบวิธีวิจัย คือ



รูป 3.1-1 EDUC SU VOC System

1) สารสนเทศเชิงคุณภาพ ใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกหรือสัมภาษณ์กลุ่ม 2) สารสนเทศเชิงปริมาณ ใช้วิธีสำรวจโดยแบบสอบถาม แสดงตัวอย่าง วิธีการและช่องทางรับฟังในรูป 3.1-2 ④ DD พันธกิจวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องมือทางสถิติ เช่น วิเคราะห์ความถี่ วิเคราะห์แนวโน้ม วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ⑤ DD พันธกิจนำสารสนเทศที่ได้นำเสนอคกก.คณะ และรับฟังข้อเสนอแนะในการออกแบบปรับปรุงการจัดการศึกษา บริการ และกระบวนการที่สำคัญ ⑥ DD พันธกิจดำเนินการปรับปรุงและถ่ายทอดข้อกำหนดไปสู่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ⑦ SL ทบทวนและปรับปรุงประสิทธิภาพของวิธีการรับฟังลูกค้ำ โดยประเมินวิธีการ ช่องทาง การได้สารสนเทศที่นำไปใช้ประโยชน์ได้ เพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้

เหนือกว่าความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้า ในปี 64 คณะมีการทบทวนวิธีรับฟังเสียงของลูกค้าปัจจุบันโดยคำนึงถึงระยะการสร้างความสัมพันธ์ การรักษาความสัมพันธ์ โดยเพิ่มช่องทางการรับฟังเสียงมากขึ้น เช่น การสัมภาษณ์แยกตามกลุ่มผู้เรียนเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกสำหรับการพัฒนาและปรับปรุงการเรียนการสอน การใช้ Google form เป็นช่องทางการรับฟังเสียงควบคู่ไปกับวิธีการอื่น ๆ เพื่อความสะดวกของลูกค้าในการให้ข้อมูล และมีการเปิดช่องทางในสื่อออนไลน์ที่หลากหลาย ได้แก่ Social Media และ Website เพื่อให้กลุ่มลูกค้าทุกกลุ่มเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น ซึ่งผลของการรับฟังลูกค้าส่งผลดีต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านบริการที่เน้นลูกค้า ดังผลลัพธ์ 7.1k และ 7.1ข

3.1 ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดหลักสูตรและบริการ 3.1 ข (1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น คณะมีวิธีการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นและส่วนตลาด ในขั้นตอนที่ 1 ของ EDUC VOC System เริ่มจาก ❶ SL กำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นโดยพิจารณาจาก 1) พันธกิจ 2) หลักสูตรและบริการ 3) ลูกค้าในอดีต ปัจจุบันและอนาคต 4) ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกัน ❷ นำสารสนเทศที่รับฟังมาค้นหาแนวโน้มความต้องการที่เปลี่ยนไป รวมถึงความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง ❸ นำสารสนเทศที่รับฟังมาวิเคราะห์ส่วนตลาดเป้าหมายของผู้เรียนและลูกค้าในปัจจุบัน และอนาคต ❹ นำความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกันมาใช้ในการออกแบบและปรับการจัดการศึกษาเพื่อดึงดูดผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มใหม่ ๆ และเจาะตลาดใหม่ ❺ ทบทวนและปรับปรุงการจำแนกผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าโดยใช้สารสนเทศจาก VOC โดยในปี 64 SL ศึกษาความต้องการและความคาดหวังจากกลุ่มผู้เรียน (C1) ผู้ปกครอง (C6) พบว่า ลูกค้ากลุ่มนี้มีความต้องการพัฒนาความสามารถด้านวิทยาศาสตร์และภาษาอังกฤษ รร.สาธิต โดยคกก.บริหารสถานศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม โดยเปิดช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ผ่านทางโซเชียลมีเดีย นำความต้องการและความคาดหวังมาออกแบบหลักสูตร EP เพื่อรองรับลูกค้าปัจจุบันและอนาคต

3.1 ข (2) การจัดการศึกษาและบริการ คณะมีวิธีการจัดการศึกษาและบริการในขั้นตอนที่ 5 ของ EDUC VOC System เริ่มจาก ❶ SL นำสารสนเทศที่ได้จาก VOC มาวิเคราะห์หาความจำเป็นและความต้องการด้านหลักสูตรและบริการจากผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นและตลาด ❷ ค้นหาความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Unmet need) หรือข้อจำกัดในการใช้บริการ (Pain Point) เพื่อนำมาปรับการจัดการศึกษา บริการ และกระบวนการเพื่อขยายความสัมพันธ์กับผู้เรียน/ลูกค้าในปัจจุบัน ❸ วิเคราะห์แนวโน้มการเติบโตของกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้า ส่วนตลาด เพื่อค้นหาผู้เรียน/ลูกค้ากลุ่มใหม่ และตลาดใหม่ โดยเฉพาะกลุ่มตลาดจำเพาะ (Niche Market) ❹ พัฒนาการจัดการศึกษา บริการ ตามผลการวิเคราะห์ ❺ ติดตามและประเมินผล ❻ ทบทวนและปรับปรุงประสิทธิผลการจัดการศึกษาและบริการ ตัวอย่างเช่น ในปี 64 ได้รับฟังสารสนเทศจากกลุ่มผู้ปกครองโรงเรียนสาธิตระดับมัธยมศึกษา พบว่ามีความต้องการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษ และ STEAM (Science, Technology, Engineering, Arts, Mathematics) and Robotics ของนักเรียนมัธยมให้สอดคล้องกับตลาดแรงงานในอนาคต ทางคณะจึงร่วมพัฒนาหลักสูตร EP กับโรงเรียนสาธิต (มัธยม) ที่มีการเรียนการสอนเนื้อหา STEAM and Robotics เป็นภาษาอังกฤษเพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว AP1.3: พัฒนาหลักสูตร Mod-el การสอนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนในระดับปฐมวัยประถมศึกษา และมัธยมศึกษา

รูป 3.1-2 วิธีการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

กลุ่ม ลูกค้ำ สำคัญ	สารสนเทศที่รับฟัง	วิธีการ	ความถี่	การนำไปใช้ประโยชน์	Resp. by	ทบทวน โดย	สารสนเทศเชิง เปรียบเทียบ
C1	ความต้องการ/คาดหวัง	Survey/ Interview	A	ปรับปรุง/พัฒนาจัดการเรียนการสอน/พัฒนา/การออกแบบ/พัฒนาหลักสูตร	DDAC	SL	√
	สภาพแวดล้อมการเรียนรู้	Survey/ Interview	S	ปรับปรุง/พัฒนาด้านกายภาพ/การจัดการทรัพยากรสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	DDAC	SL	
	Sat/Dissat/WOM/Engage	Survey/ Interview	S	ปรับปรุง/พัฒนาจัดการเรียนการสอน	DDAC	SL	
C2	ความต้องการ/คาดหวัง	Survey/ Interview	A	ปรับปรุง/พัฒนาจัดการเรียนการสอน/การออกแบบ/พัฒนาหลักสูตร/พัฒนา นศ./สร้างความผูกพัน/พัฒนาอาจารย์	DDAC	SL	
	สภาพแวดล้อมการเรียนรู้	Survey/ Interview/ Social media	S	ปรับปรุง/พัฒนาด้านกายภาพ/การจัดการทรัพยากรสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	DDAC	SL	
	ทักษะเสริมที่ต้องการพัฒนา	Survey/ Interview	A	ปรับปรุง/พัฒนาจัดการเรียนการสอน/พัฒนา นศ./สร้างความผูกพัน	DDAC	SL	
	คุณภาพการเรียนการสอน	Survey	S	ปรับปรุง/พัฒนาจัดการเรียนการสอน	DDAC	SL	√
	Sat/Dissat/WOM/Engage	Survey/ Interview	S	ปรับปรุง/พัฒนาจัดการเรียนการสอน/การออกแบบ/พัฒนาหลักสูตร/พัฒนา นศ./สร้างความผูกพัน/พัฒนาอาจารย์	DDAC	SL	√
C3	ความต้องการ/คาดหวัง	Survey/ Interview	A	จัดการเรียนการสอน/พัฒนาอาจารย์/การออกแบบ/พัฒนาหลักสูตร	DDAC	SL	
	สภาพแวดล้อมการเรียนรู้	Survey/ Interview/ Social media	S	ปรับปรุง/พัฒนาด้านกายภาพ/การจัดการทรัพยากรสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	DDAC	SL	
	การสนับสนุนการเรียนรู้	Survey/ Interview	S	ปรับปรุงพัฒนากิจกรรม/ทุนสนับสนุนการเรียนรู้	DDAC	SL	
	คุณภาพจัดการเรียนการสอน	Survey	S	ปรับปรุง/พัฒนาจัดการเรียนการสอน/พัฒนา.	DDAC	SL	√
	Sat/Dissat/WOM/Engage	Survey/ Interview	S	ปรับปรุง/พัฒนาจัดการเรียนการสอน/การออกแบบ/พัฒนาหลักสูตร/พัฒนา นศ./สร้างความผูกพัน/พัฒนาอาจารย์	DDAC	SL	√

กลุ่ม ลูกค้า สำคัญ	สารสนเทศที่รับฟัง	วิธีการ	ความถี่	การนำไปใช้ประโยชน์	Resp. by	ทบทวน โดย	สารสนเทศเชิง เปรียบเทียบ
C4	ความสนใจในคณะ/หลักสูตร	open house	A	ปรับปรุง/พัฒนาจัดการเรียนการสอน	DDAC	SL	
	ความต้องการ/คาดหวัง	Road Show	A	ปรับปรุง/พัฒนาจัดการเรียนการสอน	DDAC	SL	
C5	ความต้องการ/คาดหวัง	Survey/ Interview	A	ออกแบบ/พัฒนาหลักสูตร ปรับปรุง/พัฒนาจัดการเรียนการสอน	DDAC	SL	
	ทักษะความเชี่ยวชาญบัณฑิต	Survey/ Interview	S	ออกแบบ/พัฒนาหลักสูตร/การจัดการเรียนการสอน	DDAC	SL	✓
	Sat/Dissat/WOM/Engage	Survey/ Interview	A	ปรับปรุง/พัฒนาจัดการเรียนการสอน	DDAC	SL	✓
C6	ความต้องการ/คาดหวัง	Survey/ Interview	A	ปรับปรุง/พัฒนาจัดการเรียนการสอน/พัฒนา/การออกแบบ/พัฒนาหลักสูตร	DDAC	SL	
	สภาพแวดล้อมการเรียนรู้	Survey/ Interview	S	ปรับปรุง/พัฒนาด้านกายภาพ/การจัดการทรัพยากรสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	DDAC	SL	
	Sat/Dissat/WOM/Engage	Survey/ Interview	A	ปรับปรุง/พัฒนาจัดการเรียนการสอน	DDAC	SL	
C7	ความต้องการ/คาดหวัง	Survey/ Interview	A	ปรับปรุง/พัฒนาด้านการทำวิจัย/ การบริหารกำกับงานวิจัย	DDRA	SL	✓
	Sat/Dissat/WOM/Engage	Survey/ Interview	A	ปรับปรุง/พัฒนาด้านการทำวิจัย/ การบริหารกำกับงานวิจัย	DDRA	SL	
C8	ความต้องการ/คาดหวัง	Survey/ Interview	A	ปรับปรุง/พัฒนาด้านการเผยแพร่งานวิจัยและการใช้ประโยชน์	DDRA	SL	
	Sat/Dissat/WOM/Engage	Survey/ Interview	A	ปรับปรุง/พัฒนาด้านการเผยแพร่งานวิจัยและการใช้ประโยชน์	DDRA	SL	
C9	ความต้องการ/คาดหวัง	Survey/ Interview	A	ปรับปรุง/พัฒนาการจัดบริการวิชาการ/การกำกับดูแล/หาทุน/เครือข่าย	DDRA	SL	
	Sat/Dissat/WOM/Engage	Survey/ Interview	A	ปรับปรุง/พัฒนาการจัดบริการวิชาการ/การกำกับดูแล/การจัดการข้อร้องเรียน	DDRA	SL	
C10	ความต้องการ/คาดหวัง	Survey/ Interview	A	ปรับปรุง/พัฒนาการจัดบริการวิชาการ/การกำกับดูแล/การจัดการข้อร้องเรียน	DDRA	SL	
	Sat/Dissat/WOM/Engage	Survey/ Interview	A	ปรับปรุง/พัฒนาการจัดบริการวิชาการ/การกำกับดูแล	DDRA	SL	✓
หมายเหตุ : T-per transaction; W-weekly; Sm-Semimonthly; M-monthly; Q-quarterly; S-by semester; A-annually; O-ongoing Sat-satisfaction; Dissat-dissatisfaction; WOM-word of mouth; Engage-engagement							

รูป 3.2-1 วิธีการจัดการความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

กลุ่มลูกค้าที่สำคัญ	วิธีการสร้างความสัมพันธ์	ความถี่	วัตถุประสงค์					Resp. by	การเข้าถึงของผู้เรียน/ลูกค้า	สิ่งสนับสนุนผู้เรียน/ลูกค้า
			สร้างการรับรู้	สร้าง/ขยายความสัมพันธ์	เพิ่มผู้เรียน/ลูกค้า	เพิ่มส่วนแบ่งตลาด	ยกระดับภาพลักษณ์			
C1	กิจกรรมวันสำคัญ/ประเพณี	T	√	√			√	DDAC	Website, Group Line, Line OA, Facebook, โทรศัพท์, สายด่วน คนบตี	ทุนการศึกษา, ศึกษาดูงาน, ทักษะศึกษา, English Camp, Exchange Program, ค่ายปรับพื้นฐานผู้เรียน, Summer Camp, จิตอาสาสาธิตปันน้ำใจ, ฉีดวัคซีน,
	ปฐมนิเทศ ปัจฉิมนิเทศ	S	√	√				DDAC		
	เปิดบ้านสาธิต	A			√	√	√	DDAC		
	English Camp/Exchange Program	T			√	√	√	DDAC		
C2	สร้างกลุ่ม Line, FB	O	√	√				DDSC	Website, Group Line, Line OA, Facebook, QR Code, โทรศัพท์, สายด่วนคนบตี, e-mail, จดหมาย	ทุนการศึกษา, การศึกษาดูงานใน/ตปท., สโมสร น.ศ., ชมรม-ศูนย์ CTLE (ส่งเสริมการค้นคว้า/เรียนรู้), ทุนศึกษาระยะสั้นต่างประเทศ, ทุนอาหารกลางวัน, ค่ายศึกษาพัฒนา/ ความรู้สู่ห้อง, Counter Service
	กิจกรรม/โครงการ (ปฐมนิเทศ)	S	√	√				DDAC		
	กิจกรรม/โครงการ (ปัจฉิมนิเทศ Jobfair)	S		√			√	DDAC		
	กิจกรรมพัฒนาทักษะวิชาชีพ	T	√	√	√		√	DDAC		
	กิจกรรมผู้บริหารพบนักศึกษา (ศึกษาอุ้นใจ)	Q	√	√				DDSC		
C3	สร้างกลุ่ม Line, FB	O	√	√				DDAC	Website, Group Line, Line OA, Facebook, QR Code, โทรศัพท์, สายด่วนคนบตี, e-mail, จดหมาย,	ทุนสนับสนุนการศึกษา, การศึกษาดูงานใน/ตปท., สโมสร น.ศ., ชมรม-ศูนย์ CTLE (ส่งเสริมการค้นคว้า/เรียนรู้), Counter Service
	ปฐมนิเทศ ปัจฉิมนิเทศ	S	√	√				DDAC		
	กิจกรรมพัฒนาทักษะเสริม	T	√	√	√		√	DDAC		
	กิจกรรมผู้บริหารพบนักศึกษา (ศึกษาอุ้นใจ)	Q	√	√				DDSC		

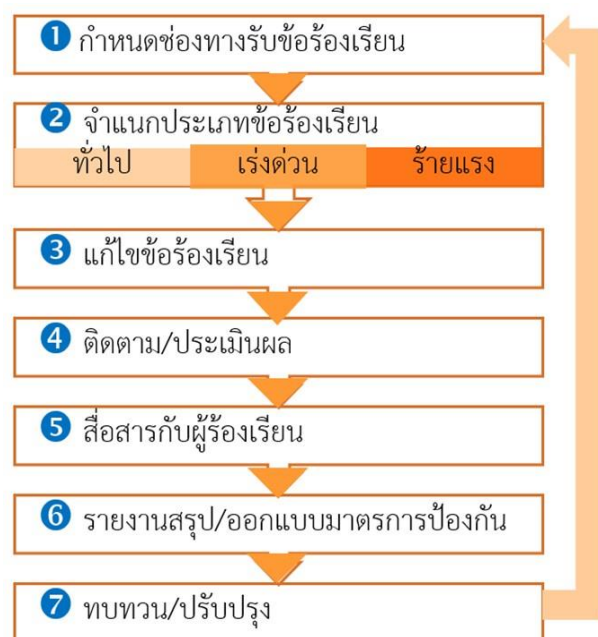
กลุ่ม ลูกค้าที่ สำคัญ	วิธีการสร้างความสัมพันธ์	ความถี่	วัตถุประสงค์						Resp. by	การเข้าถึงของผู้เรียน/ลูกค้า	สิ่งสนับสนุนผู้เรียน/ลูกค้า
			สร้างการรับรู้	สร้าง/ขยายความสัมพันธ์	เพิ่มผู้เรียน/ลูกค้า	เพิ่มส่วนแบ่งตลาด	ยกระดับภาพลักษณ์	ทำให้เห็นคุณค่าแท้จริง			
C4	กิจกรรม Roadshow	T	√		√	√	√	√	DDAC	Website, ช่องทาง Social Media, โทรศัพท์/โทรสาร, แผ่นพับ	ข่าวการรับสมัคร, ข้อมูลหลักสูตร, แพลตฟอร์มรวบรวมผลงานนวัตกรรม ผลงาน
	Open house (เช่น ศิลป์ปั้นครู)	A	√		√	√	√	√	DDAC		
	Youtube แนะนำหลักสูตร	O	√		√	√	√	√	DDAC		
C5	กิจกรรมการนิเทศน์ศึกษา	M		√	√	√	√		DDSC	ช่องทาง Social Media	ข้อมูลหลักสูตร, กิจกรรมพัฒนา นศ.
C6	กิจกรรมผู้ปกครองพบผู้บริหาร	T	√	√				√	DDAC	Website, Group Line, Line OA, Facebook, โทรศัพท์, สายด่วน คณบดี, จดหมายข่าว	หลักสูตร, กิจกรรม โครงการ ระเบียบ ข้อบังคับ ทุนการศึกษา ผลการศึกษา รายละเอียดการเรียน, ปฏิทินกิจกรรม
	กิจกรรมปฐมนิเทศผู้ปกครอง	S	√	√					DDAC		
	กิจกรรมเปิดห้องเรียน	A	√		√			√	DDAC		
	กิจกรรมวันสำคัญ/ประเพณี เช่น วันพ่อ วันแม่ กิจกรรม สานสัมพันธ์วันปิดภาคเรียน	T	√	√				√	DDAC		
C7	ประชุม ทำความเข้าใจเกี่ยวกับแหล่งทุนวิจัย	T	√						DDRA	Website, e-mail	ฐานข้อมูลแหล่งทุน
C8	การประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ผลงานวิจัย	O	√	√				√	DDRA	e-mail, Website คณะ, ฐานข้อมูล RIS, โทรศัพท์	แพลตฟอร์มเข้าถึงฐานข้อมูลงานวิจัย
C9	ประชุม ทำความเข้าใจเกี่ยวกับแหล่งทุนบริการวิชาการ	T	√						DDRA	Website, การประชุม, e-mail	ฐานข้อมูลความเชี่ยวชาญของบุคลากรใน คณะ
C10	สร้าง Line Open chat ศึกษาศิลปากร, FB	T	√	√				√	DDRA	Website, e-mail, FB	ประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม

หมายเหตุ : T-per transaction; W-weekly; M-monthly; Q-quarterly; S-by semester; A-annually; O-ongoing

3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ 3.2 ก (1) ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นๆ คณะมีวิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำครอบคลุมทุกกลุ่มที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร C1-C10 เริ่มจาก ❶ SL กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์ ได้แก่ 1) การสร้างการรับรู้เกี่ยวกับคณะและคุณค่า 2) การสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง 3) การทำผู้เรียนและลูกค้ำใหม่ 4) การเพิ่มส่วนแบ่งตลาด 5) การยกระดับภาพลักษณ์ขององค์กร 6) การทำให้เห็นถึงความคาดหวัง ❷ กำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดการความสัมพันธ์ ❸ ออกแบบกิจกรรม/โครงการ และกำหนดความถี่เพื่อให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ❹ DD พันธกิจและหัวหน้าส่วนงานดำเนินการจัดโครงการ/กิจกรรมตามกลุ่มลูกค้ำ ❺ ติดตามประเมินผลตามวัตถุประสงค์ ❻ DD พันธกิจทบทวนและปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการสร้างและจัดการความสัมพันธ์ รายละเอียดตามรูป 3.2-1 โดยในปี 64 SL สร้างการรับรู้และสร้างความสัมพันธ์ผ่านกิจกรรมศึกษาอยู่นิ่งระหว่าง SL กับนศ.ปตรีและบัณฑิตศึกษา พบว่านศ.มีความต้องการเรื่องทุนสนับสนุนการเรียนรู้ จึงนำความต้องการดังกล่าวมาพิจารณาดำเนินการให้ทุนสนับสนุนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ทุนการศึกษา ทุนการสร้างสรรค์นวัตกรรม ทุนรางวัลการสร้างชื่อเสียง (7.5ก(1)-7)

3.2 ก (2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น คณะมีวิธีการในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุนจากคณะผ่านหลากหลายช่องทางตามรูป 3.2-1 เริ่มจาก ❶ DD พันธกิจสำรวจความต้องการ สารสนเทศ และการสนับสนุนจากผู้เรียนและลูกค้ำแต่ละกลุ่มครอบคลุม C1-C10 ❷ ออกแบบช่องทางการสืบค้นสารสนเทศและช่องทางการสนับสนุนให้สอดคล้องตามความต้องการและความจำเป็น ❸ จัดทำช่องทางในการร้องขอสารสนเทศและการสนับสนุนเพิ่มเติมที่สะดวกต่อการเข้าถึง เช่น QR Code, Social Media, Counter Service ❹ นำไปสู่การปฏิบัติ ❺ DD พันธกิจกำกับ ติดตาม และประเมินผลการใช้งาน ❻ SL ทบทวนและปรับปรุงประสิทธิภาพของการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำ เช่น ในปี 64 ที่ผ่านมา ผู้ใช้บัณฑิตที่เป็นโรงเรียนร้องขอการเข้าถึงสารสนเทศและการสนับสนุนเพิ่มเติม เกี่ยวกับการพัฒนาผลงานตามวิถะฐานแบบ วPA ของบัณฑิตที่ทำงานในโรงเรียนของผู้ใช้บัณฑิต ทางคณะจึงเพิ่มช่องทางการเข้าถึงฐานข้อมูลทักษะครุมีอาชีพ เพื่อให้ผู้ใช้บัณฑิตตรวจสอบคุณสมบัติ/ทักษะตามวิถะฐานของบัณฑิตที่ทำงานในโรงเรียนได้อย่างรวดเร็ว เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาตำแหน่งวิถะฐานของครูในโรงเรียน

3.2 ก (3) การจัดการข้อร้องเรียน คณะมีวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นผ่าน 7 ขั้นตอน (รูป 3.2-2) รับผิดชอบโดย DDAD เริ่มจาก ❶ กำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียนที่หลากหลายทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการครอบคลุมกลุ่มลูกค้ำ C1-C10 เช่น สายตรงคนบติ กล่องรับข้อร้องเรียน ช่องทาง Social Media ❷ เมื่อมีข้อร้องเรียน DDAD จำแนกประเภทข้อร้องเรียนเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) ข้อร้องเรียนทั่วไป



รูป 3.2-2 การจัดการข้อร้องเรียน

ดำเนินการแก้ไขภายใน 5 วันทำการ ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไปโดย DDAD สามารถส่งเรื่องให้ DD พันธกิจดำเนินการให้จนท.หรืออจ.ที่เกี่ยวข้องจัดการ 2) ข้อร้องเรียนเร่งด่วนดำเนินการแก้ไขภายใน 3 วันทำการ ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทำงานของบุคลากร DDAD ส่งเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาผู้ถูกร้องเรียนตั้งคณะกรรมการในส่วนงานดำเนินการ 3) ข้อร้องเรียนเร่งด่วนร้ายแรง ได้แก่ ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบในวงกว้างต่อความเชื่อมั่นในหลักสูตรและบริการ DDAD ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขภายใน 1-2 วันทำการ 3) ดำเนินการแก้ไขกับข้อร้องเรียน 4) ติดตามและประเมินผลการแก้ไข 5) สื่อสารกับผู้ร้องเรียนถึงสาเหตุของปัญหาและวิธีการแก้ไข รวมถึงประเมินความเชื่อมั่นของผู้เรียนหลังได้รับการแก้ไข 6) รายงานสรุปข้อร้องเรียนการแก้ไขในที่ประชุมคกก.คณะเพื่อออกแบบมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันอีกในอนาคต 7) ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ในปี 64 มีข้อร้องเรียนจากกลุ่มนศ.ป.ตรี เรื่องการจัดการเรียนการสอน 3 ครั้ง ผ่านช่องทาง Social Media ชื่อ “ไม่ไหวขอให้ออก” อันเป็นช่องทางใหม่ที่ส่งสิ่งให้ลูกค้าสามารถส่งข้อความร้องเรียนได้อย่างเป็นความลับ หลังจากดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้ว กลุ่มนศ.ป.ตรีดังกล่าว ประเมินความพึงพอใจ พบว่า มีระดับต่ำกว่าค่าเป้าหมาย เนื่องจากใช้เวลาในการแก้ไขล่าช้า DDAD จึงปรับเปลี่ยนความถี่ในการตรวจสอบข้อร้องเรียนจาก Social Media เป็นทุกวัน (จากเดิมสัปดาห์ละครั้ง) นอกจากนี้ ยังได้ทบทวนวิธีการจำแนกข้อร้องเรียนในขั้นตอนที่ 2 เป็น 3 ประเภท คือ 1) ทั่วไป 2) เร่งด่วน 3) เร่งด่วนร้ายแรง เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการกับข้อร้องเรียน และเพิ่มประสิทธิภาพโดยลดระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน (7.2ก(1)-11,12)

3.2 ข การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

3.2 ข (1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน คณะมีวิธีการในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นตามโครงสร้างองค์กร โดยใช้ EDUC VOC System (รูป 3.1-1) เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สำคัญไปใช้ รายละเอียดตามรูป 3.1-2 เริ่มจาก 1) SL กำหนดกลุ่มลูกค้าและกำหนดประเด็นในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน 2) DD พันธกิจออกแบบวิธีการ เครื่องมือ ช่องทางเก็บข้อมูลที่สอดคล้องกับประเด็นที่กำหนด แบ่งเป็น 1) การประเมินความพึงพอใจ ใช้แบบสอบถามตามการใช้บริการหรือปฏิสัมพันธ์ที่มีกับผู้เรียนและลูกค้า เช่น ด้านการเรียนการสอน ด้านบริการสนับสนุน ด้านสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ 2) การประเมินความไม่พึงพอใจ ใช้การสัมภาษณ์แบบกลุ่มร่วมกับแบบสอบถามที่นำมาจากความไม่พึงพอใจที่ผ่านมาหรือข้อร้องเรียน เช่น ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ หรือด้านทุนการศึกษา ด้านสิ่งสนับสนุน 3) การประเมินความผูกพัน ใช้แบบสอบถาม การแนะนำบอกต่อ และการใช้ซ้ำ 3) เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ผลโดยความถี่, Gap Analysis, Trend Analysis และค่าเฉลี่ย 4) ติดตามและประเมินผล 5) ทบทวนและปรับปรุงประสิทธิผล ในปี 64 คณะมีการรับฟังความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนผ่านกิจกรรมศึกษาอันใจ มีผลความไม่พึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนเป็น 0 ติดต่อกัน 2 ปี (7.2ก(1)-6) เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมจึงปรับปรุงแบบการแสดงความไม่พึงพอใจ เช่น ในการประชุมออนไลน์ ผู้เข้าประชุมสามารถปิดชื่อและปิดกล้อง และแสดงความคิดเห็นได้ตลอดเวลา

3.2 ข (2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง คณะมีวิธีการในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นโดย 1) SL กำหนดสารสนเทศความพึงพอใจที่ต้องการเปรียบเทียบ ได้แก่ ความพึงพอใจของนศ.ป.ตรีที่มีต่อหลักสูตรการเรียนการสอน ความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิต ความพึงพอใจผู้รับบริการ

วิชาการและผู้ให้ทุนวิจัย (7.2ก(1)-1,2,5) ❷ กำหนดคู่เทียบ (รูป OP2-3) (ขั้นตอนที่ 3 ของ 4.1ก(2)) ❸ ค้นหาสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบจากคู่เทียบคู่แข่งโดย 1) แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน 2) ใช้ข้อมูลในฐาน CHE-QA 3) สอบถามจากผู้เรียนและลูกค้าที่ใช้บริการคู่เทียบคู่แข่ง ❹ วิเคราะห์ผลการประเมินเทียบกับสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบโดยใช้ Gap Analysis, Trend Analysis และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ❺ วิเคราะห์โอกาสในการปรับปรุง ❻ ทบทวนและปรับปรุงประสิทธิภาพของการค้นหาความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่เทียบคู่แข่ง โดยในปี 64 คณะได้ทบทวนปรับวิธีการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้รับบริการวิชาการ โดยคณะส่งเครื่องมือ (Google Form)/ เข้าร่วมเก็บข้อมูลกับคู่เทียบคู่แข่ง ทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศในเชิงเปรียบเทียบ

3.2 ค การใช้เสียงของลูกค้าและตลาด คณะมีวิธีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากเสียงของลูกค้าและตลาดโดย ❶ SL นำผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ไปใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ (รูป 6.1-1) ❷ นำข้อร้องเรียน ความไม่พึงพอใจ รวมถึง Pain Point ของผู้เรียนและลูกค้าไปวิเคราะห์โอกาสในการเพิ่มคุณค่าในมุมมองของผู้เรียนและลูกค้า เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติการ ❸ นำผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ไปกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในจุด Customer Touchpoint เพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้าให้มากขึ้น ❹ ติดตามและประเมินผลจากผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ❺ ทบทวนและปรับปรุงประสิทธิภาพของการใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด ในปี 64 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้เรียนบางกลุ่มมีค่าไม่คงที่หรือในบางปีต่ำกว่าค่าเป้าหมาย SL จึงกำหนดให้การทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรนำเสียงของลูกค้ามากระตุ้นให้เกิดการบริการที่ดีขึ้น เช่น เมื่อ DDSA ได้รับผลความพึงพอใจด้านสื่ออุปกรณ์และแหล่งสนับสนุนการเรียนรู้ (7.2ก(1)-9) ทั้งจาก Survey และ Interview จึงวางแผนและมอบหมายจนท.ดำเนินการจัดหาสื่ออุปกรณ์ดังกล่าวเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจังและรวดเร็ว แต่ในกลุ่มนร.ความพึงพอใจยังไม่ถึงค่าเป้าหมาย (7.2ก(1)-9) SL จะหาข้อมูลจากผู้เรียนเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ชัดเจนมากขึ้น สำหรับเสียงของลูกค้าในอนาคต ❶ DDAC รวบรวมข้อมูลด้านความสนใจในคณะ/หลักสูตร ความต้องการ/คาดหวัง ❷ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำสารสนเทศไปปรับปรุงและออกแบบพัฒนาหลักสูตร ❸ ดำเนินการพัฒนาหลักสูตรบูรณาการร่วมกับคณะวิทยาศาสตร์ ได้แก่ หลักสูตรฟิสิกส์ คณิตศาสตร์ศึกษา และวิทยาศาสตร์ศึกษา เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการประกอบวิชาชีพครู

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร 4.1 ก. การวัดผลการดำเนินการ

4.1 ก(1) การวัดผลการดำเนินการ คณะมีวิธีการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวันและการดำเนินการโดยรวมของคณะ เริ่มจาก ❶ SL เลือกตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญโดยแบ่งเป็น 1) ตัววัด Leading และ Lagging Indicators ของกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญเพื่อติดตามข้อมูลสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวัน 2) ตัววัดตามเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ Leading และ Lagging Indicators ของแผนปฏิบัติการเพื่อติดตามการดำเนินการโดยรวมของคณะ 3) ตัววัดด้านการเงินและการตลาด เช่น รายรับรายจ่าย การใช้จ่ายงบประมาณ จำนวนผู้เรียนแต่ละหลักสูตรคงเหลือ ❷ กำหนดวิธีการรวบรวมตัววัดโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

3 กำหนดวิธีการวิเคราะห์ตัววัดแต่ละประเภทเพื่อให้เกิดความสอดคล้องและบูรณาการของข้อมูลสารสนเทศในการติดตามการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวม 4 ถ่ายทอดตัววัดไปสู่บุคลากรแต่ละระดับผ่าน PA 5 ติดตามและประเมินผล 6 ทบทวนและปรับปรุงการวัดผลการดำเนินการโดยเฉพาะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือที่ไม่ได้คาดคิด รายละเอียดตามรูป 4.1-1

รูป 4.1-1 ตัวอย่างข้อมูลและสารสนเทศสำหรับการติดตามผลการดำเนินการ			
ประเภท	การรวบรวม/ความถี่	วิธีการวิเคราะห์	Resp. by
Leading และ Lagging Indicators ของกระบวนการทำงาน/สนับสนุนที่สำคัญ รูป 6.1-2	Google Sheet, Google Cloud/ 2-4 เดือน	Gap/Trend Analysis, Root Cause Analysis	DD พันธกิจ
เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ Leading และ Lagging Indicators ของแผนปฏิบัติการ รูป 2.1-3	Google Sheet, Google Cloud/ 1-2 เดือน	Gap/Trend Analysis, Root Cause Analysis	DD พันธกิจ
ตัววัดด้านการเงิน 7.5ก(1) เงินสตัยอยรายวัน AOS	SAP/ 1 เดือน/ รายงาน / 2-4 เดือน	Gap Analysis, Trend Analysis	DDAD
ตัววัดด้านการตลาด 7.5ก(2)-3-7	Registrar/ 1 เดือน /2-4 เดือน	Gap Analysis, Trend Analysis	DDAD

4.1 ก (2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ คณะมีวิธีการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ โดย 1 SL กำหนดคู่เทียบคู่แข่งโดยแบ่งเป็น ด้านการจัดการศึกษาพิจารณาจาก 1) คะแนนสอบ TCAS 2) ลำดับในการเลือกของผู้เรียน 3) องค์กรที่มีบริบทใกล้เคียงกันและมีหลักสูตรคล้ายกัน ด้านการวิจัยพิจารณาจากสถาบันที่ขอทุนวิจัยแหล่งเดียวกัน ด้านบริการวิชาการพิจารณาสถาบันที่ให้บริการลูกค้ากลุ่มเดียวกัน 2 กำหนดประเด็นในการเปรียบเทียบโดยพิจารณาจาก 1) การส่งมอบคุณค่าให้กับผู้เรียนและลูกค้า 2) ชีตความสามารถในการแข่งขัน 3) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้า 3 รวบรวมข้อมูลเชิงเปรียบเทียบโดย 1) แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน 2) ใช้ข้อมูลในฐาน CHE-QA 3) สอบถามจากผู้เรียนและลูกค้าที่ใช้บริการคู่แข่งรายละเอียดยตาม OP2-3 4 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบโดยใช้ Gap Analysis, Trend Analysis 5 นำผลการวิเคราะห์ไปปรับปรุงผลการดำเนินการหรือค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม โดยใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการปรับปรุงการจัดการศึกษา การบริการ กระบวนการทำงาน

4.1 ก (3) ความคล่องตัวของการวัดผล คณะมีความมั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือที่ไม่ได้คาดคิดและให้ข้อมูลที่ทันเวลาโดย 1 SL ติดตามตัววัดผลการดำเนินการในรูป 4.1-1 ตามรอบเวลาที่กำหนด 2 เมื่อพบว่าผลการดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือค่าคาดการณ์ หรือไม่ได้สะท้อนขีดความสามารถในการแข่งขัน SL จะทบทวนและปรับเปลี่ยนตัววัด 3 ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงปัจจัยภายนอกทำให้ไม่สามารถดำเนินการตามที่วางแผนไว้ SL จะปรับตัววัดให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนแผน/การดำเนินการ 4 ในกรณีที่คณะมีข้อจำกัดในการดำเนินการหรือมีการเปลี่ยนแปลงการจัดการศึกษาบริการ SL จะทบทวนและปรับตัววัด 5 ในกรณีที่คู่แข่งมีการปรับเปลี่ยนหลักสูตรหรือบริการใหม่ SL จะทบทวนและปรับตัววัดที่สะท้อนขีดความสามารถในการแข่งขัน 6 ถ่ายทอดตัววัดที่มีการปรับเปลี่ยนไปสู่บุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและทันเวลา 7 ทบทวนและประเมินผลระบบการวัดผลการดำเนินการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวของวัดผล ในปี 64 เป็นปีแรกที่กำหนดให้มีการสอบสมรรถนะวิชาชีพครูเพื่อขอรับใบประกอบวิชาชีพ คณะจึงมีการปรับเปลี่ยนเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์และตัววัดที่สำคัญของแผนปฏิบัติการ ดัง SO1 1.2 60% ของ

คะแนนที่ศ.สอบสมรรถนะวิชาชีพครูเพื่อขอรับใบประกอบวิชาชีพภายในปี 67 (รูป2.1-3) และกำหนดเป็นตัววัดที่สะท้อนความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่ง เพื่อสอดคล้องกับนโยบายผลิตครูที่เปลี่ยนแปลงดังกล่าว (7.1ก-2)

4.1 ข การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ คณะมีวิธีการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของคณะโดย ❶ SL วิเคราะห์ตัววัดโดยใช้เครื่องมือตามที่ระบุในรูป 4.1-1 เพื่อประเมิน 1) ประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน/สนับสนุนที่สำคัญของการปฏิบัติงานประจำวัน 2) ความก้าวหน้าของการดำเนินการตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ 3) ความมั่นคงทางการเงิน 4) ผลการดำเนินการในเชิงแข่งขันด้านการตลาด ❷ นำผลวิเคราะห์มาประเมินขีดความสามารถในการดำเนินการโดยเทียบกับเป้าหมายและค่าคาดการณ์ ❸ นำผลวิเคราะห์มาประเมินขีดความสามารถในการแข่งขันโดยเทียบกับสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ ❹ นำผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม เช่นในปี 64 คณะทบทวนตัววัดด้านการตลาด โดยพิจารณาการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันเชิงเปรียบเทียบ พบว่า แนวโน้มอัตราการรับครูของศ.ลดลง และพฤติกรรมของผู้เรียนเปลี่ยนไป (รูป OP2-2) โดยเฉพาะผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันด้านการตลาดโดยเฉพาะจำนวนผู้เรียน ป.ตรีไม่ต่อเนื่อง (7.5ก(2)-5) จึงนำผลการทบทวนดังกล่าวไปกำหนดเป็นเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและหาโอกาสการสร้างนวัตกรรมต่อไป

4.1 ค การปรับปรุงผลการดำเนินงาน

4.1 ค (1) ผลการดำเนินการในอนาคต คณะคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตโดย ❶ SL นำผลการทบทวนผลการดำเนินการมาวิเคราะห์ Trend Analysis โดยใช้ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ช่วงเวลาเพื่อใช้กำหนดค่าคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต ❷ วิเคราะห์ Trend Analysis ของสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบจากคู่แข่ง เพื่อประเมินแนวโน้มการเติบโตและกำหนดค่าคาดการณ์ให้สูงกว่าคู่แข่ง ❸ ในกรณีที่เป็นตัววัดใหม่ SL จะกำหนดค่าคาดการณ์โดยเทียบเคียงจากเป้าประสงค์สำคัญของพันธกิจและเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ ❹ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเทียบกับค่าคาดการณ์ ❺ ทบทวนและปรับปรุงวิธีกำหนดค่าคาดการณ์ในอนาคต

4.1 ค (2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม คณะใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการนำไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและโอกาสในการสร้างนวัตกรรมโดย ❶ SL ติดตามและทบทวนผลการดำเนินการตาม 4.1 ข ❷ ในกรณีที่ผลดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายหรือค่าคาดการณ์หรือดีกว่าคู่แข่งอย่างต่อเนื่องจะนำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องโดยใช้ PDCA ❸ ในกรณีที่ผลดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือต่ำกว่าค่าคาดการณ์หรือต่ำกว่าคู่แข่งจะนำไปพิจารณาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมตามรูป 6.1-4 ❹ จัดลำดับความสำคัญเพื่อกำหนดประเด็นปรับปรุง โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ 1) ผลกระทบต่อความสำเร็จของการบรรลุวิสัยทัศน์เป้าประสงค์ที่สำคัญของแต่ละวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 2) ความต้องการ ความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้า 3) ความจำเป็นเร่งด่วน 4) งบประมาณ/ทรัพยากร ❺ ถ่ายทอดเรื่องที่จัดลำดับความสำคัญและโอกาสในการปรับปรุงไปสู่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ❻ ติดตามและประเมินผล เช่น ในปี 64 คณะมีการทบทวนตัววัดด้านการตลาด พบว่า จำนวนผู้เรียน ป.ตรี (7.5ก(2)-5) ไม่ต่อเนื่อง ซึ่งมีผลกระทบต่อความสำเร็จของการบรรลุวิสัยทัศน์คณะ จึงนำผลการทบทวนดังกล่าวมาพิจารณาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม โดยมีการพัฒนาหลักสูตรบูรณาการที่มีอยู่เดิมให้คุณภาพมากขึ้นและเพิ่มจำนวนหลักสูตรบูรณาการใหม่ ได้แก่ หลักสูตรวิทยาศาสตร์ศึกษา (7.5ก(2)-4)

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ 4.2 ก ข้อมูล และสารสนเทศ

4.2 ก (1) คุณภาพ คณะมีวิธีการในการทวนสอบเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศที่ใช้มีคุณภาพโดยแบ่งเป็นข้อมูลสารสนเทศที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ รับผิดชอบโดย DDSA และข้อมูลที่เป็นเอกสารรับผิดชอบโดย DDAD เริ่มจาก ① กำหนดประเภทข้อมูลที่ต้องมีการควบคุมคุณภาพตามรูป 4.1-1 ② กำหนดวิธีการทวนสอบความแม่นยำ ถูกต้อง ความคงสภาพ เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน ตามรูป 4.2-1 ③ ดำเนินการจัดการข้อมูล ④ ติดตามและประเมินผล ⑤ ทบทวนและปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ โดยในปี 64 ข้อมูลบุคคลที่มอบหมายให้เจ้าหน้าที่บุคคลเป็นผู้รับผิดชอบบันทึก โดยเจ้าของข้อมูลลงนามยืนยันความถูกต้อง มีการเก็บรักษาเอกสารไว้ในตู้เก็บรักษาที่เข้าถึงได้เฉพาะผู้เกี่ยวข้อง มีตรรกะการสืบค้น มีการปรับปรุงข้อมูลปีละ 2 ครั้ง ตามรอบการประเมิน KPIs ทั้งนี้มีการสแกนไฟล์จัดเก็บรักษาไว้ใน Google Drive และกำหนดสิทธิ์การเข้าถึง เพื่อให้พร้อมใช้งานกรณีนอกเวลาราชการ หรือปฏิบัติงานนอกสถานที่

คุณภาพ	รูป 4.2-1 การจัดการและการทวนสอบข้อมูลสารสนเทศ (E-Electronic, D-Document)	Resp. by
แม่นยำ	E 1) กำหนด Field ในการกรอกข้อมูล มีการใช้รหัสผ่านกรณีที่มีการปรับปรุง แก้ไข	DDSA
Accuracy	D 1) ตรวจสอบลงชื่อโดยผู้จัดเตรียมเอกสาร	DDAD
ถูกต้อง	E 1) เจ้าของข้อมูลสามารถเข้าไปตรวจสอบข้อมูลได้ หากไม่ถูกต้องสามารถแจ้งผู้รับผิดชอบแก้ไข	DDSA
Validity	D 1) ระบุแหล่งที่มาได้ เมื่อมีข้อสงสัยสามารถสอบถามผู้ผลิตเอกสารเพื่ออ้างอิงหลักฐานหรือระเบียบ	DDAD
ความคงสภาพ	E 1) กำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล 2) จัดเก็บ Logbook ของผู้แก้ไขข้อมูล	DDSA
Integrity	D 1) ลงชื่อและวันที่ทุกครั้งเมื่อมีการแก้ไขข้อมูลในเอกสาร	DDAD
เชื่อถือได้	E 1) ตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลย้อนกลับได้	DDSA
Reliability	D 1) ตรวจสอบผู้ลงลายมือชื่อเจ้าของเอกสารได้ผ่านการรับ-ส่งลงนามเอกสารตามระบบสารบรรณ	DDAD
เป็นปัจจุบัน	E 1) ใช้ Google Sheet กรอกข้อมูลแบบ Real Time	DDSA
Currency	D 1) ติดตามการส่งเอกสารตามรอบเวลาที่กำหนด	DDAD
ความพร้อมใช้	E 1) สืบหาความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล 2) จัดทำเป็น Dashboard ให้ผู้ใช้ข้อมูล	DDSA
Availability	D 1) กำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อมูล 2) กำหนดช่องทางในการเรียกดูเอกสาร	DDAD

4.2 ก (2) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ คณะมีวิธีการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศของคณะมีความพร้อมใช้งานโดยแบ่งเป็นข้อมูลสารสนเทศที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ รับผิดชอบโดย DDSA และข้อมูลที่เป็นเอกสาร รับผิดชอบโดย DDAD เริ่มจาก ① สืบหาความต้องการใช้ข้อมูลจากบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ผู้เรียน ลูกจ้าง ตามความจำเป็น ② ออกแบบช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลในรูปแบบที่ใช้ใช้งานง่าย ③ ดำเนินการจัดการข้อมูล ④ ติดตามและประเมินผลความพร้อมใช้ข้อมูลและความพึงพอใจในรูปแบบการนำเสนอข้อมูล ⑤ ทบทวนและปรับปรุงการจัดการข้อมูล ในปี 64 คณะตอบสนองความต้องการ การใช้ข้อมูลโดยกำหนดให้บุคลากรสามารถใช้สิทธิการเข้าถึง และแก้ไขข้อมูลของตนเอง เพื่อแสดงและปรับปรุงคุณภาพ ผลงานทางวิชาการให้เป็นปัจจุบัน โดยบันทึกไว้ใน Google Drive ที่เชื่อมโยงกับเว็บไซต์คณะ ที่แสดงในหมวดข้อมูลบุคลากร ทำให้หน่วยงานภายนอกติดต่อเพื่อขอข้อมูลสะดวกขึ้น

4.2 ข ความรู้ขององค์กร 4.2 ข (1) การจัดการความรู้ คณะมีวิธีการในการสร้างและจัดการความรู้ผ่าน 7 ขั้นตอน เริ่มจาก ① SL กำหนดองค์ความรู้ที่สำคัญของคณะ โดยพิจารณาจากองค์ความรู้ที่ 1) จำเป็นต่อการดำเนินการตามพันธกิจ

2) สอดคล้องกับสมรรถนะหลัก 3) ส่งผลต่อผลการดำเนินการที่ดี เช่น วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ 4) องค์ความรู้ของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือในเครือข่ายอุปทาน ได้แก่ ทักษะการสร้างนวัตกรรม การบูรณาการเทคโนโลยีในการเรียนการสอน 2) รวบรวมองค์ความรู้จากบุคลากรภายในองค์กรโดยจัดทำเป็น 1) คู่มือการปฏิบัติงาน 2) สื่อการเรียนรู้ 3) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ 4) ทรัพย์สินทางปัญญา 3) รวบรวมองค์ความรู้จากองค์กรภายนอกและเครือข่ายอุปทานโดยพิจารณาจากองค์กรที่ 1) มีผลการดำเนินการที่ดี 2) ได้รับรางวัล 3) มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ 4) มีความเชี่ยวชาญสอดคล้องกับสมรรถนะหลักในอนาคตที่



รูป 4.2-2 วิธีการสร้างและจัดการความรู้

คณะต้องการ 4) จัดเก็บข้อมูลความรู้ใน Google Drive 5) ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรโดย 1) จัดกิจกรรมถ่ายทอดวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศทั้งภายในภายนอกองค์กร 2) ศึกษาดูงานองค์กรที่ได้รับรางวัล 3) ส่งเสริมการใช้องค์ความรู้เพื่อปรับปรุงงานและสร้างนวัตกรรม 6) ติดตามประเมินผล 7) ทบทวนและปรับปรุง ตามรูป 4.2-2

4.2 ข (2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ คณะมีวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในขณะเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้โดย 1) SL นำผลการทบทวนผลการดำเนินการที่ดีกว่าคู่แข่งหรือโดดเด่นหรือได้รับรางวัลมาวิเคราะห์วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ 2) ค้นห่องค์กรภายนอกที่มีผลการดำเนินการที่โดดเด่นหรือได้รับรางวัลเพื่อขอแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ 3) นำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศทั้งภายในภายนอกมาจัดเก็บในระบบจัดการความรู้ 4) แลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในองค์กรผ่านการสื่อสารและกิจกรรมถ่ายทอด 5) ติดตามประเมินผลการประยุกต์ใช้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน 6) ทบทวนและปรับปรุงประสิทธิผลของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ตัวอย่างเช่น ในปี 63 SL ได้ทบทวนผลการดำเนินการ พบว่า ความพึงพอใจของหน่วยฝึกต่อการฝึกประสบการณ์ฯ มีแนวโน้มไม่แน่นอน (7.2ก(1)-3B) SL จึงได้ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศจากหน่วยฝึกที่มีมาตรฐานและมีความพร้อม (7.1ค-4) ทำให้ในปี 64 คณะมีการปรับปรุงระบบจัดการการนิเทศ (Supervision) โดยเพิ่มการพัฒนาบุคลิกภาพของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ฯ เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการทำงานที่ช่วยยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

4.2 ข (3) การเรียนรู้ระดับองค์กร คณะใช้ความรู้และทรัพยากรเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติงาน โดย 1) SL ส่งเสริมการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างเสริมค่านิยม “D-Development พัฒนาก้าวไกล” 2) สร้างบรรยากาศในการเรียนรู้และพัฒนางานโดยกำหนดการพัฒนาทักษะ ปรับปรุงงาน และการสร้างนวัตกรรมเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน 3) ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งองค์ความรู้ใหม่และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศทั่วทั้งองค์กรเพื่อต่อยอดไปสู่การสร้างนวัตกรรมผ่านกิจกรรม KM ต่าง ๆ 4) เปิดโอกาสให้บุคลากรนำเสนอความคิดริเริ่มในการปรับปรุงงานและโอกาสในการทดลองปรับปรุงงาน 5) ติดตามและประเมินผล ในปี 64 SL ส่งเสริมพฤติกรรมตามค่านิยม “พัฒนาก้าวไกล” (รูป OP1-3) ผ่านกิจกรรมการทำงานอย่างต่อเนื่อง จัดโครงการกิจกรรมพัฒนาทักษะ ความรู้ และความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่องทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน

(7.3ก(4)-11) เพื่อสร้างบรรยากาศการเรียนรู้และพัฒนางานให้กับบุคลากร เช่น ในปี 63 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของจนท.ต่ำกว่าค่าเป้าหมาย จากการพูดคุยกับผู้รับบริการพบว่า จนท.ไม่สามารถให้บริการในงานที่ไม่ตรงสายตนเอง SL ส่งเสริมให้การเรียนรู้เกิดขึ้นโดยให้จนท.จัดทำขั้นตอนการทำงานของตนเอง สื่อสารไปยังผู้รับบริการ ประเมินผลการทำงานโดยใช้เสียงของผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่ง และปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน จากนั้นจัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างจนท.เพื่อเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างแต่ละงานส่งผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการเพิ่มขึ้น ตามค่าเป้าหมาย (7.2ก(1)-9D)

หมวด 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร 5.1 ก ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

5.1 ก (1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง คณะมีวิธีการในการประเมินด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรที่จำเป็นต้องมีโดย ❶ SL ประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังที่จำเป็นต้องมีเพื่อจัดทำ HR Master Plan โดยพิจารณาจาก 1) แผนด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (รูป 2.1-3) 2) ขีดความสามารถอัตรากำลังของบุคลากรในปัจจุบัน (รูป OP1-4) 3) การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันในด้านบุคลากร (รูป OP2-2) 4) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านบุคลากร (รูป OP2-4) 5) ระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์กรในปัจจุบันและอนาคต ❷ วิเคราะห์ขีดความสามารถโดยกำหนด Competency 4 ด้าน คือ 1) ความรู้และคุณวุฒิตามตำแหน่งงาน 2) ทักษะในการบริหาร 3) ทักษะด้านภาษาอังกฤษและเทคโนโลยี และ 4) ทักษะในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานและสร้างนวัตกรรม แสดงตัวอย่างตามรูป OP1-4 ❸ ประเมินขีดความสามารถของบุคลากรแต่ละคนโดยเทียบกับ Competency ที่กำหนดไว้เพื่อหา Competency Gap ❹ วางแผนพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร ตาม HR Master Plan และ Competency Gap รวมถึงความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ❺ ประเมินอัตรากำลังโดยแบ่งเป็น 1) สายวิชาการประเมินจาก FTES ภาระการสอน และภาระงาน 2) สายสนับสนุนประเมินจากสัดส่วนเทียบกับสายวิชาการประมาณ 1 ต่อ 4 เพื่อควบคุมต้นทุนและคุ้มค่าเปรียบในการแข่งขัน ❻ ในกรณีที่บุคลากรไม่เพียงพอจะพิจารณาสรรหาว่าจ้างบุคลากรใหม่หากเป็นระบบงานที่ดำเนินการโดยคณะ หรือ Outsource ให้เครือข่ายอุปทานหากเป็นระบบงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้าภายนอก เช่น การทำความสะอาดอาคารสถานที่ หรือเครือข่ายอุปทานมีสมรรถนะหลักและสร้างคุณค่าให้กับผู้เรียนและลูกค้าได้ดีกว่า เช่น จ้างผู้ฝึกสอนนักกีฬาทีมชาติเป็นอาจารย์พิเศษเพื่อสอนวิชาเฉพาะ ❼ ทบทวนและปรับปรุงวิธีการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังทุกปี ในรอบปี 64 ที่ผ่านมาได้มีการปรับปรุงวิธีการประเมินขีดความสามารถในขั้นตอนที่ 2 โดยเฉพาะ “ทักษะในการสร้างนวัตกรรมการเรียนรู้” ของบุคลากรสายวิชาการซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสมรรถนะหลักของคณะ โดยใช้แบบประเมินเชิงพฤติกรรม (Behavioral Scale) เพื่อสร้างเสริมสมรรถนะหลักและการถ่ายทอดทักษะดังกล่าวไปสู่ผู้เรียน

5.1 ก (2) บุคลากรใหม่ คณะมีวิธีการในการสรรหาว่าจ้างและดูแลบุคลากรใหม่สอดคล้องตามกฎระเบียบข้อบังคับของมศก.โดย ❶ SL กำหนดคุณสมบัติของตำแหน่งงานใหม่ที่ต้องการสรรหาว่าจ้าง ❷ ขออนุมัติการสรรหาว่าจ้างจากคกก.กบม. ❸ ประกาศรับสมัครผ่านหลากหลายช่องทางทั้งติดประกาศและออนไลน์ ❹ รับสมัครโดยไม่จำกัดสถาบันเพศสภาพ เพื่อให้ได้ตัวแทนที่สะท้อนถึงความหลากหลายของมุมมอง วัฒนธรรม วิถีคิด ❺ คกก.สรรหาว่าจ้างพิจารณา

คัดเลือกโดย 1) ตรวจสอบคุณสมบัติ เช่น คุณวุฒิ ผลการวัดระดับภาษาอังกฤษ 2) สอบภาคปฏิบัติ/ข้อเขียน เช่น การสอบสอน 3) สอบสัมภาษณ์ เช่น ทศนคติต่อวิชาชีพ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าคุณบุคลากรใหม่เข้ากับวัฒนธรรมของคณะได้ **6** ดูแลบุคลากรใหม่โดย 1) จัดปฐมนิเทศเพื่อให้เข้าใจบริบทของคณะ 2) จัดพี่เลี้ยงสอนงาน เพื่อให้เข้าใจในการทำงานในคณะ 3) ให้หัวหน้างานเป็นโค้ชในการสนับสนุนการเรียนรู้งาน **7** ทบทวนและปรับปรุงประสิทธิผลของการสรรหาว่าจ้าง ในปี 64 ที่ผ่านมา ได้ปรับปรุงขั้นตอนที่ 4 โดยรับสมัครบุคลากรที่เป็นตัวแทนของชุมชนที่คณะจ้างงานและของผู้เรียนโดยเฉพาะ Gen Y และ Gen Z เพื่อให้เข้าใจและเข้าถึงชุมชนและผู้เรียนได้มากขึ้น เช่น จนท.ใหม่ที่คณะรับเข้าทำงานในช่วงปี 62-64 มีอายุเฉลี่ย 32 ปี เป็นผู้พร้อมให้บริการนศ.ทำให้มีผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจในระดับที่ดีขึ้น (7.2ก(1)-9D)

5.1 ก (3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร คณะมีวิธีการในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังโดย **1** SL พิจารณาผลกระทบกับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรตาม HR Master Plan โดยพิจารณาจาก 1) แผนด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (รูป 2.1-3) 2) ขีดความสามารถอัตรากำลังของบุคลากรในปัจจุบัน (รูป OP1-4) 3) การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันในด้านบุคลากร (รูป OP2-2) 4) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านบุคลากร (รูป OP2-4) 5) ระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์กรในปัจจุบันและอนาคต **2** วางแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรแต่ละกลุ่ม เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและลดผลกระทบในกรณีจำเป็นต้องลดจำนวนบุคลากร **3** นำแผนไปดำเนินการ **4** ติดตามและประเมินผล **5** ทบทวนและปรับปรุง ทั้งนี้แสดงตัวอย่าง ในรูป 5.1-1

กลุ่มบุคลากร	รูป 5.1-1 การจัดการเปลี่ยนแปลง	Resp. by
สายวิชาการ	1) จัดการเรียนการสอนแบบ Team Teaching เพื่อให้ข้อเรียนรู้ศาสตร์ระหว่างกัน 2) พัฒนาทักษะการสอนแบบ Hybrid Learning เพื่อรองรับพฤติกรรมผู้เรียนที่เปลี่ยนไป 3) พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในการเรียนการสอนเพื่อตอบสนอง Digital Economy 4) พัฒนาทักษะใหม่ร่วมกับคู่ความร่วมมือเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ เช่น พัฒนาครูสายวิทย์ร่วมกับคณะวิทยาศาสตร์	DDAD DDAC
สายสนับสนุน	1) ส่งเสริม Job Rotation ให้เรียนรู้งานที่หลากหลาย 2) จัดการทำงานแบบ Group Working เพื่อให้ทำงานแทนกันได้ 3) พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	DDAD

5.1 ก (4) การทำงานให้บรรลุผล คณะมีวิธีการในการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากรโดย **1** SL จัดระบบการทำงานเป็น 2 ประเภท คือ 1) การทำงานตามสายงาน (Functional) โดยแบ่งตามหน้าที่รับผิดชอบตามพันธกิจ กระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนสอดคล้องตามระบบงานและสมรรถนะหลักของคณะตาม 2.1ก(4) 2) การทำงานแบบข้ามสายงาน (Cross Functional) โดยแบ่งตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ **2** SL ถ่ายทอดตัววัดที่สำคัญสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้าตามรูป 4.1-1 ไปสู่บุคลากรแต่ละระดับผ่าน KPI Waterfall เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการมุ่งเน้นผู้เรียน/ลูกค้า/ธุรกิจ โดยกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของ PA **3** กำหนดเป้าหมายและค่าคาดการณ์ที่ทำหายเทียบเคียงกับสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบกับคู่แข่งเพื่อให้เกิดการพัฒนาผลการปฏิบัติงานและยกระดับผลการดำเนินการที่เหนือความคาดหมาย **4** ติดตามและประเมินผล **5** ทบทวนและปรับปรุง ในปี 62-63 SL พบว่า ผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดไม่เป็นไปตามเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ ในบางด้านมีความสำเร็จ

ไม่ถึงครึ่งของตัวชี้วัดที่กำหนด SL จึงพิจารณาวิธีการให้บุคลากรทำงานให้บรรลุผลโดยพิจารณาปรับใช้ KPI Waterfall ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยให้หัวหน้าส่วนงานลงนามรับตัวชี้วัด จากนั้นบุคลากรในส่วนงานรับตัวชี้วัดไปปฏิบัติ นอกจากนี้ยังเพิ่มการทำงานแบบข้ามสายงาน สนับสนุนให้จนท.ต่างแผนกทำโครงการร่วมกัน เช่น โครงการ Coaching & Mentoring เพื่อพัฒนาให้ทำผลงานวิชาการและยื่นขอกำหนดตำแหน่งวิชาการที่สูงขึ้น ในการทำงานได้ผนวกจนท.ฝ่ายวิชาการและฝ่ายบุคลากรดำเนินโครงการ เป็นต้น การสร้างวิธีการทำงานแบบนี้ทำให้บุคลากรตระหนักรู้ว่าทุกกิจกรรมโครงการเป็นหน้าที่รับผิดชอบของทุกคนร่วมกัน ทำให้ผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดในปี 64 เพิ่มขึ้นจนบรรลุเป้าหมาย (7.5ข-1,2,3,4,5)

5.1 ข บรรยากาศการทำงานของบุคลากร 5.1 ข (1) สภาวะแวดล้อมของการทำงาน คณะมีวิธีการดำเนินการเพื่อสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสภาวะ ความมั่นคง และสะดวกในการเข้าทำงานรับผิดชอบโดย DDSA เริ่มจาก ❶ วิเคราะห์ความเสี่ยงด้านสภาวะ ความมั่นคง และความสะดวกในการเข้าทำงาน ❷ ประเมินความเสี่ยงโดยวิเคราะห์โอกาสการเกิดและความรุนแรง ❸ ออกแบบมาตรการในการป้องกันความเสี่ยง ❹ ดำเนินการตามมาตรการ ❺ ติดตามและประเมินผล ❻ ทบทวนและปรับปรุง รายละเอียดตามรูป OP1-4.3 ทั้งนี้ คณะเริ่มดำเนินการเรื่องสภาวะแวดล้อมของการทำงานในปี 63 พบว่าระดับความพึงพอใจของบุคลากรอยู่ในระดับที่สูงกว่าค่าเป้าหมาย แต่คณะยังปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานโดยออกแบบมาตรการเพิ่มเติมในแต่ละด้านในปี 64 เพื่อให้บุคลากรมีความพึงพอใจมากขึ้น เช่นด้านสภาวะ (สายวิชาการ) แต่ด้านความมั่นคงในการทำงานและความสะดวกในการทำงานมีแนวโน้มลดลงในบุคลากรทั้งสองฝ่าย DDSA และ SL ใช้ประโยชน์จากการสื่อสารรูปแบบ Lunch/Coffee Talk (รูป 1.1-1) จากการรับฟังผ่านกิจกรรมสื่อสารองค์กรได้ข้อมูลจากบุคลากรในคณะถึงความต้องการในการเข้าออกอาคารได้นอกเวลาราชการ และป้องกันบุคคลภายนอกเข้าออกอาคารนอกเวลาราชการ DDSA โดยเสนอที่ประชุมคกก.คณะเพื่อเพิ่มระบบประตูนิรภัยอัตโนมัติในการควบคุมการเข้าออกอาคารนอกเวลาราชการด้วยระบบสแกนนิ้วมือก่อนเข้าอาคาร (7.3ก(2)-2,3,5)

5.1 ข (2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร คณะมีวิธีการสนับสนุนบุคลากรโดยจัดให้มีการบริการ สิทธิประโยชน์ นโยบาย รับผิดชอบโดย DDAD เริ่มจาก ❶ สำรวจความต้องการของบุคลากรแต่ละกลุ่มและกำหนดนโยบาย นอกเหนือจากสิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่จัดสรรโดยมศก. ❷ นำเสนอสิทธิประโยชน์ให้ คกก.ประจำคณะ พิจารณาอนุมัติ ❸ ดำเนินการตามข้อเสนอของ คกก.ประจำคณะ ❹ ติดตามและประเมินผล ❺ ทบทวนและปรับปรุงรายละเอียดตามรูป OP1-4.2 ทั้งนี้ คณะดำเนินการเรื่องนโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมากและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น (7.3ก(2)-5) เกิดขึ้นจากการทบทวนนโยบายและสิทธิประโยชน์อย่างต่อเนื่อง เช่น เพิ่มรูปแบบส่วนลดในศูนย์ Fitness Center ด้านราคาและบางช่วงเวลากุศลกรสามารถใช้บริการได้ฟรีเพื่อส่งเสริมเรื่องสภาวะให้บุคลากรมีร่างกายแข็งแรง (รูป OP1-4.3)

5.2 ความผูกพันของบุคลากร 5.2ก การประเมินความผูกพันของบุคลากร 5.2ก(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน คณะมีวิธีการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรโดย ❶ SL กำหนดปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน โดยสังเคราะห์ จากแนวคิดทฤษฎีจาก International Survey Research (The Gallup Organization, 2004), สถาบันวิจัยและองค์การที่ปรึกษา Dr. Ed Gubman, แนวคิด Hewitt Associates และ Alpha Measure แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ 1) ความจงรักภักดีต่อองค์กร 2) เป้าหมายขององค์กร 3) การพัฒนาการทำงานความก้าวหน้าในงาน 4) ผลตอบแทนหรือ

สวัสดิการ 5) บรรยากาศการทำงาน ② สำรวจปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากรแต่ละกลุ่มโดยให้จัดลำดับความสำคัญ ③ ประเมินความผูกพันตามปัจจัยความผูกพัน ④ วิเคราะห์ผลการประเมิน ⑤ นำผลการประเมินไปปรับปรุงปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันที่มีความสำคัญสูงแต่ผลการประเมินต่ำ ⑥ ทบทวนและปรับปรุงการกำหนดปัจจัยที่ขับเคลื่อนความผูกพัน รายละเอียดตามรูป OP1-4 ในปี 63 SL กำหนดปัจจัยความผูกพันจากการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาและได้ผลรวมความผูกพันของบุคลากร (7.3ก(3)-2) อย่างไรก็ตาม ปัจจัยความผูกพันดังกล่าวมีความละเอียดไม่เพียงพอสำหรับการวิเคราะห์เพื่อขับเคลื่อนความผูกพัน ในปี 64 SL จึงปรึกษาผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาให้สังเคราะห์ปัจจัยความผูกพันจากแหล่งข้อมูลวิชาการที่น่าเชื่อถือ และกำหนดข้อย่อยให้ชัดเจนมากขึ้น โดยตัดบางข้อเนื่องจากในแบบประเมินบุคลากรแสดงความคิดเห็นว่า บางหัวข้อมีความใกล้เคียงกันมากเกินไป ต่อมาจึงได้ปัจจัยความผูกพันพร้อมข้อย่อยที่ชัดเจน เช่น ด้าน “เป้าหมายขององค์กร” ประกอบด้วย 5 ข้อย่อยคือ 1) ท่านเชื่อมั่นว่านโยบายของ SL จะนำพาให้คณะไปสู่ความสำเร็จ 2) ท่านเชื่อว่าเป้าหมายสามารถทำให้บรรลุผลสำเร็จได้ 3) ท่านมั่นใจว่านโยบายจะนำคณะให้ก้าวไกลสู่ความเป็นเลิศ 4) ท่านมั่นใจว่าเป้าหมายสามารถนำคณะไปสู่ความสำเร็จที่สูงสุด 5) ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติตามนโยบายเพื่อช่วยขับเคลื่อนให้บรรลุผล เมื่อวิเคราะห์แล้วพบว่าทุกข้อย่อยมีระดับความผูกพันมากที่สุด ส่วนข้อที่ได้ระดับมากที่สุด เช่น เป้าหมายสามารถทำให้บรรลุผลสำเร็จได้ SL สามารถนำผลนี้ออกแบบกิจกรรมเพื่อขับเคลื่อนความผูกพันได้ตรงประเด็นขึ้น

5.2 ก (2) การประเมินความผูกพัน คณะประเมินความผูกพันของบุคลากร โดยแบ่งเป็น 1) การประเมินแบบเป็นทางการโดยประเมินตามปัจจัยความผูกพัน 2) การประเมินแบบไม่เป็นทางการโดยประเมินจากการขาดลามาสาย การเข้าร่วมกิจกรรมสำคัญ ผลการปฏิบัติงาน รับผิดชอบโดย DDAD เริ่มจาก ① นำปัจจัยความผูกพันของบุคลากรแต่ละกลุ่มไปจัดทำแบบประเมิน ② ประเมินความผูกพันตามปัจจัยความผูกพันโดยใช้ Likert 5 Scale ③ วิเคราะห์ผลการประเมินโดยใช้เครื่องมือทางสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ย, Trend analysis ④ สรุปผลการประเมินโดยค้นหาปัจจัยที่ Ranking สูง Rating ต่ำ ประกอบกับตัววัดที่ไม่เป็นทางการ เพื่อออกแบบมาตรการในการปรับปรุงความผูกพัน ⑤ นำเสนอมาตรการในการปรับปรุงในที่ประชุมคกก.ประจำคณะเพื่อขออนุมัติ ⑥ นำไปดำเนินการ ⑦ ติดตามและประเมินผล ⑧ ทบทวนและปรับปรุงประสิทธิภาพการประเมินความผูกพัน ในปี 64 ผลการประเมินความผูกพันทุกด้านของบุคลากรสูงกว่าค่าเป้าหมาย แต่ด้านผลตอบแทนหรือสวัสดิการได้ลำดับต่ำสุดในบุคลากรทั้งสองกลุ่ม (7.3ก(3)-2,3,4,5,6,7) SL จึงหาข้อมูลเพิ่มเติมผ่านการพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ (รูป 1.1-1) โดยบุคลากรกล่าวว่าหากคณะเพิ่มเงินสวัสดิการด้านการประกันสุขภาพจะมีความผูกพันกับคณะมากขึ้น อย่างไรก็ตาม SL จึงสื่อสารว่า มศก.มีสวัสดิการด้านนี้อยู่แล้วโดยบุคลากรสามารถนำค่ารักษาพยาบาลที่ได้รายปีจ่ายเป็นเงินประกันได้ ในปีต่อไป DDAD จะหาข้อมูลเพิ่มเติมในการพูดคุยเพื่อนำสารสนเทศวางแผนปรับปรุงสิทธิประโยชน์และค่านึงถึงรายได้ของคณะด้วย สำหรับระดับความผูกพันที่สูงกว่าค่าเป้าหมายทุกด้านมีค่าตรงกันอัตราการคงอยู่ของบุคลากรทั้งสองสายที่สูงมากกว่าค่าเป้าหมายเช่นกัน (7.3ก(3)-1)

5.2 ข วัฒนธรรมองค์กร คณะมีวิธีการในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินการที่ดี และบุคลากรมีความผูกพันโดย ① SL กำหนดนโยบายที่เปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดกว้างผ่านช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร “ทับแก้วคือบ้าน ศึกษาศาสตร์คือครอบครัว” สร้างบรรยากาศการอยู่ร่วมกันแบบครอบครัว ② สร้างเสริมค่านิยมโดยปฏิบัติตนเป็น

แบบอย่างตามพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามแต่ละค่านิยม รวมถึงยกย่องชมเชยบุคลากรที่ปฏิบัติตามค่านิยมได้อย่างโดดเด่นเพื่อให้มั่นใจว่า วัฒนธรรมองค์กรจะสอดคล้องตามวิสัยทัศน์และค่านิยม 3 สร้างกิจกรรมที่เพิ่มการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับเพื่อใช้ประโยชน์จากความหลากหลายของมุมมอง วัฒนธรรมและวิถีคิด เช่น กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีที่เป็นเลิศ กิจกรรม KM กิจกรรมพัฒนาผลการปฏิบัติงาน 4 ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มในการปรับปรุงพัฒนางานรวมถึงโอกาสในสร้างนวัตกรรมผ่านการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจในการพัฒนางานในควมรับผิดชอบ รวมถึงงาน Group Working 5 ติดตามและประเมินผล 6 ทบทวนและปรับปรุงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร

5.2 ค การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา 5.2 ค (1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน คณะมีระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี ผ่าน EDUC Performance Management System (PMS) (รูป 5.2-1) เริ่มจาก 1 SL ถ่ายทอดตัววัด เป้าหมาย ค่าคาดการณ์ ผลการดำเนินการที่สำคัญตามรูป 4.1-1 โดยใช้ KPI Waterfall 2 กำหนดตัววัดที่สำคัญไว้ในข้อตกลงการปฏิบัติงาน PA ของแต่ละบุคลากร 3 กำหนดวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีสัดส่วน KPIs 70 : Competency 30 โดยสายวิชาการกำหนดเป็น KPIs ดังนี้ 1) ด้านงานผลิตบัณฑิต 2) งานวิจัย/งานสร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการ 3) งานบริการวิชาการ งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมงานด้านการพัฒนานศ. 4) การพัฒนาตนเอง 5) การรับตัวชี้วัดจากกลยุทธ์คณะและงานอื่นๆ สายสนับสนุนกำหนดเป็น KPIs ตามภาระงานประจำและงานกลยุทธ์ที่ได้รับมอบหมาย ส่วน Competency ทั้งบุคลากรสายวิชาการและสนับสนุนมี 4 ด้าน คือ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามหน้าที่รับผิดชอบตอบสนองต่อการมุ่งเน้นผู้เรียน/ลูกค้า/ธุรกิจ 2) การตอบสนองนโยบาย กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการของคณะ 3) การทำงานเป็นทีมและการพัฒนางาน 4) การประพฤติปฏิบัติตามคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณ และค่านิยม 5) การพัฒนาตนเอง 4 สื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจในเป้าหมายและวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน 5 นำไปดำเนินการ 6 ประเมินผลปฏิบัติงานปีละ 2 ครั้ง รอบที่ 1 (1 ตุลาคม-31 มีนาคม) และรอบที่ 2 (1 เมษายน-30 กันยายน) 7 ทบทวนและปรับปรุงวิธีการจัดการผลปฏิบัติงาน



รูป 5.2-1 EDUC SU Performance Management System (PMS)

5.2 ค (2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน คณะมีระบบการเรียนรู้การพัฒนาที่สนับสนุนการพัฒนาตนเองของบุคลากรและความจำเป็นของคณะรับผิดชอบโดย DDAD เริ่มจาก 1 จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรโดยพิจารณาจาก 1) HR Master Plan 2) Competency Gap จากการประเมินขีดความสามารถใน 5.1ก(1) 3) การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขัน 4) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านบุคลากร 5) ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคน 6) ความปรารถนาในการเรียนรู้พัฒนาตนเอง 2 จัดทำข้อตกลงในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคน โดยจัดทำเป็น IDP เชื่อมโยงกับ EDUC SU PMS 3 ออกแบบวิธีการพัฒนาผลปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็น 1) การอบรม/พัฒนาทักษะ

2) On the Job Training 3) Mentoring Program 4) Self Learning 5) Expert Briefing ④ ติดตามและประเมินผล ⑤ ทบทวนและปรับปรุงประสิทธิผล ในปี 64 เมื่อบุคลากรจัดทำข้อตกลงเรื่องการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน บุคลากรวางแผน การพัฒนาตนเองในรายงานผลการปฏิบัติงานประจำทุก 6 เดือน พร้อมรายงานผลของแผนการพัฒนาตนเองเมื่อรอบ 6 เดือนที่แล้วตามวิธีพัฒนาตนเอง นอกจากนี้ DDAD ดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากร (รูป 2.2-1) (7.3ก(4)-2,3,4,5,6,7, 10) ส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนสร้างสรรค์กระบวนการทำงานที่ดีขึ้น (7.3ก(4)-1) แต่ร้อยละที่มีตำแหน่งทาง วิชาการยังไม่ถึงเป้าหมาย (7.3ก(4)-9) DDAD จึงแนะนำเพิ่มวิธีการพัฒนาข้อ 5) ในชั้น ③ เพื่อให้บุคลากรเรียนรู้จาก ผู้เชี่ยวชาญภายนอกคณะ นอกจากนี้ จะจัดให้ผู้เชี่ยวชาญภายนอกเป็นวิทยากรในโครงการอบรม Coaching & Mentoring ในระยะต่อเนืองเพื่อพัฒนาให้บุคลากรสายวิชาการสร้างผลงานคุณภาพเพื่อขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ ที่สูงขึ้น

5.2 ค (3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา คณะมีวิธีการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการเรียนรู้ และการพัฒนารับผิดชอบโดย DDAD เริ่มจาก ① กำหนดวิธีการประเมินประสิทธิผลโดยแบ่งเป็น 1) การประเมิน ความรู้/ทักษะ (Pre-test & Post-test) ประเมินหลังจากอบรม/พัฒนาภายใน 24 ชั่วโมง โดยผู้รับการอบรม/พัฒนา เพื่อ วัดระดับความรู้/ทักษะที่เพิ่มขึ้น 2) การประเมินการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ประเมินหลังจากอบรม/พัฒนาภายใน 1 เดือน โดยหัวหน้างาน เพื่อติดตามพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามที่อบรม 3) ประเมินผลการปฏิบัติงานหลังจากอบรม/ พัฒนาภายใน 6 เดือน โดยหัวหน้างานและ SL เพื่อวัดผลการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน ② นำผลการประเมินประสิทธิผล ไปใช้ปรับปรุงระบบการเรียนรู้/พัฒนา รวมถึงค้นหาวิธีการพัฒนาผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสมตามทักษะที่ต้องการ ③ ประเมินประสิทธิภาพของระบบฯ โดยแบ่งเป็น 1) ประเมินความคุ้มค่าโดยพิจารณาจากค่าใช้จ่ายในการอบรม/พัฒนาต่อ หน่วย 2) ประเมินความคุ้มค่าโดยพิจารณาจากค่าใช้จ่ายในการอบรม/พัฒนาและผลการดำเนินการของคณะที่สูงขึ้น ④ นำผลการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพไปใช้ในการปรับปรุงระบบการเรียนรู้/การพัฒนา

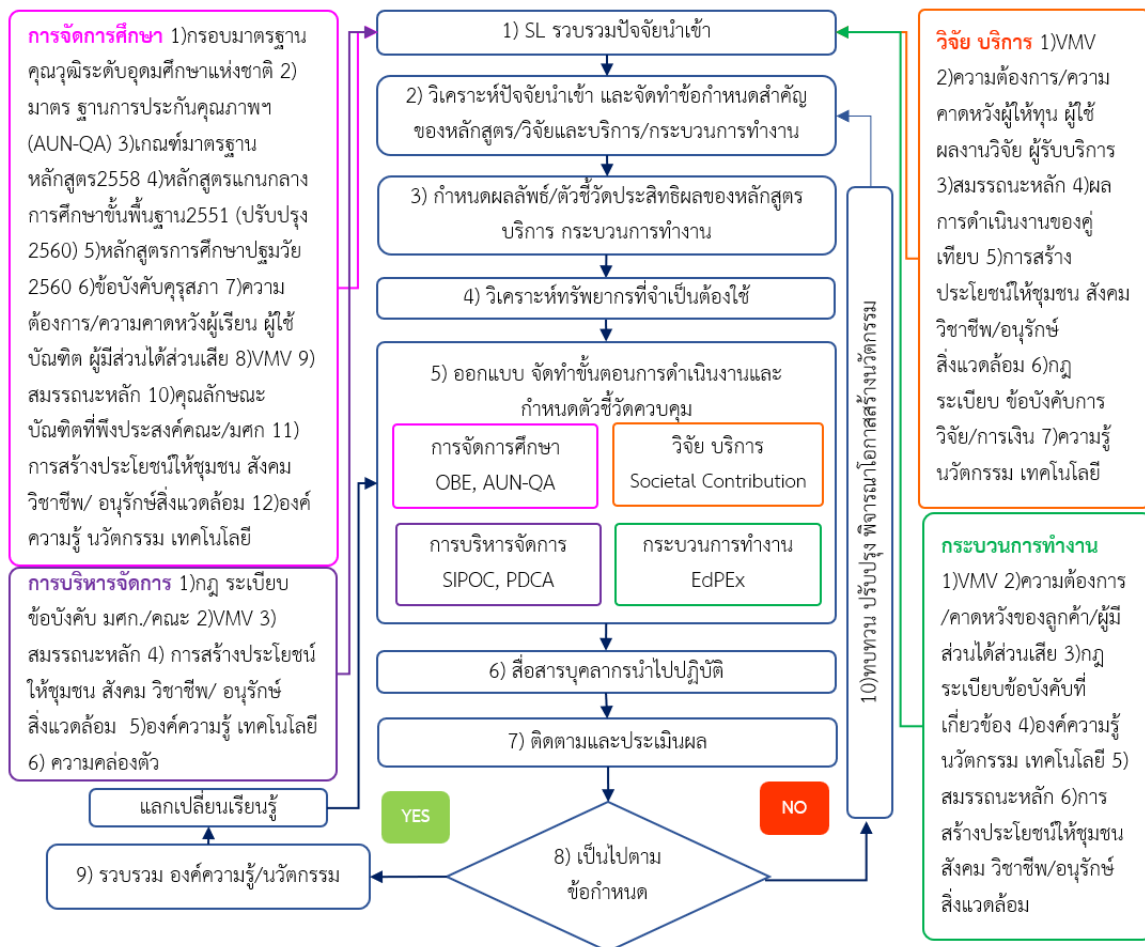
5.2 ค (4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน คณะมีวิธีการในการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากรและ ผู้นำในอนาคตโดย ① SL กำหนดแนวทางความก้าวหน้าในอาชีพการงานแบ่งเป็น 1) ผู้นำในอนาคตมีการวางแผนการ สืบทอดตำแหน่งผู้บริหาร โดยจัดทำเป็น Talent Pool เพื่อพัฒนาทักษะในการบริหารให้กับบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีผลการ ปฏิบัติงานที่โดดเด่น มีทักษะความสามารถที่โดดเด่น และสนใจในการเป็นผู้บริหารในอนาคต 2) บุคลากรสายวิชาการมี การพัฒนาความก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น 3) บุคลากรสายสนับสนุนมีการพัฒนาความก้าวหน้าไปสู่ ระดับปฏิบัติการ ข้าราชการ ข้าราชการพิเศษ เชี่ยวชาญ ② สื่อสารและสร้างความเข้าใจในเส้นทางความก้าวหน้าใน อาชีพการงานของบุคลากรแต่ละกลุ่ม ③ ส่งเสริมสนับสนุนการเข้าสู่แนวทางความก้าวหน้าที่กำหนด ④ ติดตามและ ประเมินผล ⑤ ทบทวนและปรับปรุงประสิทธิผล

หมวด 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน 6.1ก การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ 6.1ก(1) การจัดทำ ข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ คณะมีวิธีการในการจัดทำข้อกำหนดของการจัด การศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ ในขั้นตอนที่ 1 และ 2 ของ กระบวนการออกแบบฯ 10 ขั้นตอน รูป 6.1-1 เริ่มจาก ① SL รวบรวมปัจจัยนำเข้าที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อจัดทำ

ข้อกำหนดแบ่งเป็น 1) การจัดการศึกษา 11 ปีจจัย 2) วิจัย/บริการวิชาการ 7 ปีจจัย 3) กระบวนการทำงาน 6 ปีจจัย 4) การบริหารจัดการ 5 ปีจจัย ๒ SL วิเคราะห์ปีจจัยนำเข้าเพื่อจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญโดยพิจารณาจาก 1) กฎหมายที่เกี่ยวข้อง 2) ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้เรียน/ลูกค้า/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ 3) VMV,CC,เป้าหมายของคณะ ๓ SL กำหนดผลลัพธ์ของกระบวนการ ตัววัดประสิทธิผลที่สะท้อนการบรรลุวัตถุประสงค์ของกระบวนการ (Lagging Indicator) เชื่อมโยงกับข้อกำหนดที่สำคัญ ๔ SL วิเคราะห์ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ตามกระบวนการ กำหนดตัววัดด้านประสิทธิภาพของกระบวนการเพื่อติดตามการใช้ทรัพยากร ระยะเวลา การทำซ้ำ แรงงาน ๕ SL ออกแบบและจัดทำขั้นตอนโดยใช้แนวคิดการออกแบบ รูป 6.1-1 และกำหนดตัววัดในกระบวนการที่สะท้อนความก้าวหน้าของการดำเนินการ (Leading Indicator) ๖ SL ถ่ายทอดกระบวนการตัววัด เป้าหมาย ให้กับผู้รับผิดชอบกระบวนการและบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปฏิบัติ ๗ SL ติดตามตัววัด LD, LG, EF ทุก 6 เดือนหรือเมื่อกระบวนการเสร็จสิ้น ๘ หากผลการดำเนินการเป็นไปตามข้อกำหนดและบรรลุเป้าหมายให้วิเคราะห์หาแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อนำไปจัดการองค์ความรู้และต่อยอดไปสู่นวัตกรรม ๙ SL นำองค์ความรู้ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำไปใช้ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ ๑๐ หากผลการดำเนินการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดให้ทบทวนและหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม รวมถึงทบทวนการวิเคราะห์และจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการเพื่อออกแบบกระบวนการใหม่

6.1ก(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ คณะแสดงกระบวนการทำงานที่สำคัญสอดคล้องตามระบบงานและข้อกำหนดที่สำคัญ รายละเอียดตามรูป 6.1-1



รูป 6.1-1 การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ

6.1ก(3) แนวคิดในการออกแบบ คณะมีวิธีการออกแบบการจัดการศึกษา งานวิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดในขั้นตอนที่ 5 รูป 6.1-1 โดยใช้แนวคิดการออกแบบ 1) การจัดการศึกษาใช้ OBE, AUN-QA 2) วิจัย/บริการวิชาการ ใช้แนวคิดการบูรณาการเพื่อสร้างประโยชน์ชุมชนและสังคม (Societal Contribution) 3) กระบวนการทำงานใช้ SIPOC, PDCA 4) การบริหารใช้ EdPEx รวมถึงได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ความรู้ของคณะและการเพิ่มคุณค่าในมุมมองของลูกค้ำมาเป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ

รูป 6.1-2 ระบบงาน กระบวนการทำงาน และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ข้อกำหนด ตัวชี้วัด

กระบวนการทำงาน	ตัวชี้วัดภายในกระบวนการและตัวชี้วัดผลการดำเนินการ
ตัวอย่างกระบวนการทำงานที่สำคัญในระบบงานจัดการศึกษา	
1.1 การออกแบบ/พัฒนาหลักสูตร ตย.ข้อกำหนด เกณฑ์มาตรฐาน ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง, ความ ต้องการความคาดหวังของผู้ใช้ บัณฑิต, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	LD: ผลประเมินคุณภาพภายในระดับปฐมวัย, ชั้นพื้นฐาน 7.4ก(3)-1 LG: % หลักสูตรที่ได้รับการรับรองตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร 2558 7.4ก(3)-2 LG: % หลักสูตรที่ผ่านข้อบังคับคุรุสภา 7.4ก(3)-3 LG: หลักสูตรที่เป็นไปตามเกณฑ์หลักสูตรปฐมวัย, ชั้นพื้นฐาน LG: % บัณฑิตที่สอบบรรจุครูของหน่วยงานรัฐและเอกชน 7.1ก-1 LG: ความพึงพอใจของ นศ.ต่อหลักสูตร 7.2ก(1)-2 LG: ความพึงพอใจของนร.ต่อการจัดการศึกษาระดับอนุบาลถึงชั้นพื้นฐาน 7.2ก(1)-4A ผู้ปกครอง 7.2ก(1)-4B EF: จำนวนหลักสูตรบูรณาการ (ศีกษาภาพอาจารย์ร่วมกันระหว่างคณะ) 7.1ข(1)-18
1.2 การรับเข้า ตย.ข้อกำหนด ระบบ TCAS, แผนรับนศ.,เกณฑ์มาตรฐาน	LD: ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแนะแนว 7.1ข(1)-11 LD: อัตราแข่งขันผู้สมัคร TCAS 7.5ก(2)-1 LD: อัตราแข่งขันระดับชั้นพื้นฐาน 7.5ก(2)-2 LG: % นศ.รับตามแผน 7.1ข(1)-4
1.3 การจัดการเรียนการสอน ตย.ข้อกำหนด มาตรฐานข้อกำหนด ที่เกี่ยวข้อง, ความต้องการความ คาดหวังผู้เรียน ผู้ใช้บัณฑิต ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย, คุณลักษณะที่พึง ประสงค์	LD: % รายวิชาที่จัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning 7.1ข(1)-9 LD: % รายวิชาที่ส่งเสริมให้นร./นศ.สร้างนวัตกรรมและงานสร้างสรรค์ 7.1ข(1)-2 LD: กิจกรรมเสริมหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับนร. 7.1ข(1)-17 LG: ระยะเวลาในการสำเร็จการศึกษาบ.โท/เอก 7.1ข(1)-10 LG: ความพึงพอใจต่อหลักสูตร 7.2ก(1)-2 LG: ความไม่พึงพอใจของผู้เรียนต่อการเรียนการสอน 7.2ก(1)-6 LG: ความพึงพอใจของหน่วยฝึก/นศ.ต่อการฝึกประสบการณ์ฯ 7.2ก(1)-3 LG: % แหล่งฝึกที่มีมาตรฐาน/มีความพร้อม 7.1ค-4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตก่อนศ. 7.2ก(1)-1A,B EF: % งบประมาณสนับสนุนการเรียนการสอนต่องบประมาณเงินรายได้ 7.1ข(1)-20
1.4 การพัฒนานศ. ตย.ข้อกำหนด ความต้องการความคาดหวังผู้เรียน ผู้ใช้บัณฑิต	LD: โครงการ/กิจกรรมพัฒนาภาษา เทคโนโลยี วิชาชีพ 7.1ข(1)-13 LG: นศ.ที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและสอบผ่านสมรรถนะวิชาชีพครู 7.1ข(1)-12 LG: นร./นศ.ที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมศักยภาพและได้รับรางวัล 7.1ข(1)-3
1.5 การสร้างความผูกพันผู้เรียน ตย.ข้อกำหนด ความต้องการความ คาดหวังผู้เรียน	LD: รายจ่ายสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน 7.5ก(1)-7 LG: อัตราการคงอยู่ของนศ. 7.1ข(1)-5 LG: ศิษย์เก่าที่กลับมาเรียนระดับบัณฑิตศึกษา 7.2ก(2)-1 LG: % ความผูกพันของศิษย์เก่าด้านความภาคภูมิใจที่ได้ศึกษาในคณะ 7.2ก(2)-2
Resp. by DDAC, ประธาน คกก.บริหารหลักสูตร กระบวนการทำงาน 1.1-1.5/ คกก.อนุกรรมการศูนย์วิจัย นวัตกรรมฯ กระบวนการทำงาน 1.3/ DDSC, คกก.พัฒนานศ. กระบวนการทำงาน 1.4/ DDSC, DDSA กระบวนการทำงาน 1.5	
ตัวอย่างกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญในระบบงานจัดการศึกษา	
1.1 การประชาสัมพันธ์หลักสูตร ตย. ข้อกำหนด ความต้องการความ คาดหวังผู้เรียนในอนาคต	LD: จำนวนช่องทางเข้าถึงผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น 7.1ข(1)-23 LG: อัตราการแข่งขันการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อ 7.5ก(2)-1,2 LG: จำนวนผู้เรียน 7.5ก(2)-5 LG: ความพึงพอใจต่อการสื่อสารและรับฟังของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น 7.2ก(1)-13

กระบวนการทำงาน	ตัวชี้วัดภายในกระบวนการและตัวชี้วัดผลการดำเนินการ
1.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ <u>ตย.ข้อกำหนด</u> ความต้องการความคาดหวัง, ข้อร้องเรียน นร./ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	LD: ข้อร้องเรียนต่อการจัดการเรียนการสอนของนร./ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 7.2ก(1)-11 LD: กระจายสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน 7.5ก(1)-7 LD: จำนวนหน่วยฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 7.1ค-2 LG: % งานจัดซื้อจัดจ้างที่มีคุณภาพ/ส่งมอบตรงเวลา 7.1ค-5 LG: ความพึงพอใจของผู้เรียนต่อสื่อ อุปกรณ์ และแหล่งสนับสนุนการเรียนรู้ 7.2ก(1)-9 LG: จำนวนเรื่องที่ถูกพักท้วงด้านการจัดจ้างจากการตรวจสอบภายใน/ภายนอก (สดง) 7.4ก(2)-4 EF: % งบประมาณสนับสนุนการเรียนการสอนต่องบประมาณเงินรายได้ 7.1-ข(1)-20
1.3 กระบวนการพัฒนาคุณภาพ <u>อาจารย์ ตย.ข้อกำหนด</u> มาตรฐานข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง, VMV	LD: % ของบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมพัฒนา 7.3ก(4)-10 LD: % ของอ.ที่เข้าอบรมหลักสูตร AUN-QA 7.3ก(4)-3 LG: % ของอาจารย์ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร 7.3ก(4)-4 LG: % ผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการระดับ ผศ.ขึ้นไป 7.3ก(1)-2
Resp. by DDAC, หน.งานบริการการศึกษา กระบวนการสนับสนุน 1.1,1.3/ DDSA ประธาน คกก.บริหารหลักสูตร กระบวนการสนับสนุน 1.2/ DDAD กระบวนการสนับสนุน 1.3	
ตัวอย่างกระบวนการทำงานที่สำคัญในระบบงานวิจัย	
2.1 การส่งเสริมทำวิจัย/นวัตกรรม <u>ตย.ข้อกำหนด</u> VMV,ความต้องการ ผู้ให้ทุน, ประโยชน์สังคม	LD: % อาจารย์ร่วมกิจกรรมพัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัย 7.3ก(4)-5 LG: % ทุนวิจัยรับจากภายนอก 7.1ข(1)-6 LG: % งานวิจัย/นวัตกรรมสนองความต้องการฯ 7.4ก(5)-3 LG: ความพึงพอใจผู้ให้ทุนวิจัย 7.2ก(1)-10A LG: ความไม่พึงพอใจผู้ให้ทุนวิจัย 7.2ก(1)-10B
2.2 การเผยแพร่และส่งเสริมการใช้ <u>ประโยชน์ ตย.ข้อกำหนด</u> VMV,ความต้องการ ผู้ให้ทุน, ผู้ใช้ผลงานวิจัย	LD: กระจายสนับสนุนการวิจัย/นวัตกรรม/งานสร้างสรรค์สำหรับบุคลากร/ผู้เรียน 7.5ก(1)-8 LG: ผลงานวิจัย/นวัตกรรมเผยแพร่ระดับชาติ/นานาชาติ 7.1ก-12 LG: วิจัย/นวัตกรรมที่นำไปใช้พัฒนาวิชาชีพครูฯ 7.4ก(5)-2
2.3 การบริหาร/กำกับงานวิจัย <u>ตย.ข้อกำหนด</u> ระเบียบ/ข้อบังคับ, ความต้องการ ผู้ให้ทุน	LD: % อ.ที่ผ่านอบรมจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ 7.3ก(4)-6 LG: % โครงการวิจัยที่ผ่านรับรองจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ 7.4ก(3)-5 LG: % งานวิจัยตามข้อกำหนด 7.1ข(1)-14 LG: % งานวิจัยที่ส่งตามกรอบเวลา 7.1ข(1)-15 LG: งานวิจัยให้เป็นไปตามมาตรฐานการวิจัย 7.4ก(4)-3
Resp. by DDRA คกก.อนุกรรมการวิจัยฯ กระบวนการทำงาน 2.1-2.3	
ตัวอย่างกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญในระบบงานวิจัย	
2.1 การพัฒนานักวิจัย <u>ตย.ข้อกำหนด</u> VMV ความต้องการ ผู้ให้ทุน	LD: % อ. ที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัย 7.3ก(4)-5 LG: % อ. ที่ทำวิจัย นวัตกรรมและงานสร้างสรรค์ 7.3ก(4)-7
2.2 การสร้างแรงจูงใจ <u>ตย.ข้อกำหนด</u> งบฯ ที่จัดสรร, ความก้าวหน้าทางวิชาการ, , ประโยชน์สังคม	LD: กระจายสนับสนุนการวิจัย/นวัตกรรม/งานสร้างสรรค์ สำหรับบุคลากร/ผู้เรียน 7.5ก(1)-8 LD: กระจายสนับสนุนพัฒนาบุคลากรสายวิชาการ/สายสนับสนุน 7.5ก(1)-10 LG: % งานวิจัย/นวัตกรรมสนองความต้องการของชุมชนและสังคม 7.4ก(5)-3
2.3 การจัดการทรัพยากรสินทางปัญญา <u>ตย.ข้อกำหนด</u> กฎหมาย, VMV	LD: นวัตกรรมที่ยื่นจดทรัพย์สินทางปัญญาของบุคลากร 7.1ก-14 LG: ข้อร้องเรียนด้านการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา 7.4ก(4)-3
Resp. by DDRA คกก.อนุกรรมการวิจัยฯ กระบวนการสนับสนุน 2.1-2.3	
ตัวอย่างกระบวนการทำงานที่สำคัญในระบบงานบริการวิชาการ	
3.1 การจัดบริการวิชาการ <u>ตย.ข้อกำหนด</u> ระเบียบ/ข้อบังคับ, ความคาดหวังผู้รับบริการ, ประโยชน์สังคม	LD: โครงการส่งเสริมความเข้มแข็งชุมชน/สังคมเพื่อพัฒนาวิชาชีพครูและการศึกษา 7.4ก(5)-1 LG: ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ 7.2ก(1)-5A LG: ความไม่พึงพอใจผู้รับบริการวิชาการ 7.2ก(1)-5B LG: ระดับนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ต่อชุมชน/สังคม/วิชาชีพ 7.1ก-16,17

กระบวนการทำงาน	ตัวชี้วัดภายในกระบวนการและตัวชี้วัดผลการดำเนินการ
3.2 การกำกับดูแล/จัดการข้อร้องเรียน ตย.ข้อกำหนด ความคาดหวังของผู้รับบริการ	LD: จำนวนผู้รับบริการวิชาการ 7.5ก(2)-7 LG: ความพึงพอใจผู้รับบริการวิชาการ 7.2ก(1)-5 LG: % งานบริการวิชาการที่ส่งตามกรอบเวลา 7.1ข(1)-16 LG: ความพึงพอใจผู้ให้ทุนฯ 7.2ก(1)-10A LG: ความไม่พึงพอใจผู้ให้ทุนฯ 7.2ก(1)-10B
Resp. by DDRA คกก.อนุกรรมการศูนย์วิจัย นวัตกรรม และพัฒนาวิชาชีพฯ กระบวนการทำงาน 3.1-3.2	
ตัวอย่างกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญในระบบงานบริการวิชาการ	
3.1 การหาแหล่งทุน/เครือข่ายสนับสนุน ตย.ข้อกำหนด VMV, ความคาดหวังแหล่งทุน	LD: เครือข่ายร่วมจัดบริการวิชาการระดับชาติ/ นานาชาติ 7.1ค-3 LG: โครงการที่มีความร่วมมือระดับชาติ/นานาชาติ 7.1ค-1 LG: รายรับบริการวิชาการจากภายนอก 7.5ก(1)-6 LG: % ความผูกพันผู้ให้ทุนบริการวิชาการ 7.2ก(2)-4 LG: การกลับมาใช้ซ้ำของผู้ให้ทุน 7.2ก(2)-4
3.2 การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ตย.ข้อกำหนด ความต้องการความคาดหวังผู้รับบริการ	LD: จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน/สังคม 7.4ก(5)-1 LG: ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ 7.2ก(1)-5A,B
Resp. by DDRA คกก.อนุกรรมการศูนย์วิจัย นวัตกรรม ฯ กระบวนการสนับสนุน 3.1-3.2	
ตัวอย่างกระบวนการทำงานที่สำคัญในระบบการบริหารจัดการ	
4.1 การติดตามแผนและบริหารคณะ ตย.ข้อกำหนด VMV, ระเบียบ/ข้อบังคับ, ความคล่องตัว	LD: ผลประเมินด้านการกำกับดูแลองค์กร 7.4ก(2)-2,3 LG: % ผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ 7.5ข-5 LG: % ผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์โดยรวม 7.5ข-1
4.2 การประกันคุณภาพการศึกษา ตย.ข้อกำหนด เกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง, AUN-QA, EdPEX	LD: ผู้บริหารที่เข้าอบรมหลักสูตรผู้ประเมิน EdPEX 7.3ก(4)-2, LD: % อ. ที่เข้าอบรมหลักสูตร AUN QA 7.3ก(4)-3, LG: % หลักสูตรที่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน 7.4ก(3)-2,3,4
4.3 การจัดการข้อร้องเรียน(บริหาร) ตย.ข้อกำหนด ระเบียบ/ข้อบังคับ, ข้อกังวล, ประโยชน์สังคม/ชุมชน	LD: ผลประเมินการมีบทบาทผู้นำและผู้กำหนดทิศทางขององค์กรของ Dean 7.4ก(2)-2 LG: จำนวนเรื่องที่ถูกทักท้วงด้านการบริหารงาน 7.4ก(2)-5 LG: จำนวนข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมของผู้บริหาร 7.4ก(4)-1
Resp. by Dean กระบวนการทำงาน 4.1 DDAD กระบวนการทำงาน 4.2-4.3	
ตัวอย่างกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญในระบบการบริหารจัดการ	
4.1 การจัดการการเงิน การคลัง พัสดุ ตย.ข้อกำหนด พรบ., ข้อบังคับ, ระเบียบคณะ/มศก.	LD: % บุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมพัฒนาตามที่กำหนด (วิชาการ/สนับสนุน) 7.3ก(4)-10 LG: จำนวนเรื่องที่ถูกทักท้วงด้านการจัดจ้างจากการตรวจสอบภายใน/ภายนอก (สดง.) 7.4ก(2)-4 LG: จำนวนเรื่องที่ถูกทักท้วงด้านการเงินจากการตรวจสอบภายใน/ภายนอก (สดง.) 7.4ก(2)-6 EF: เงินรายได้สะสมที่เป็นเงินทุนสำรอง 7.5ก(1)-9
4.2 การวางแผนอัตรากำลัง ตย.ข้อกำหนด VMV, สมรรถนะหลัก, ระเบียบ/ข้อบังคับ	LD: รายงานสนับสนุนพัฒนาบุคลากรสายวิชาการ/สายสนับสนุน 7.5ก(1)-10 LG: % อ. ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ 7.3ก(4)-9 LG: % ผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการระดับ ผศ. ขึ้นไป 7.3ก(1)-2 LG: ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากร 7.3ก(3)-1,2
4.3 การพัฒนาบุคลากรและผู้บริหาร ตย.ข้อกำหนด VMV, สมรรถนะหลัก, ระเบียบ/ข้อบังคับ	LD: จำนวนโครงการ/กิจกรรมพัฒนาบุคลากร 7.3ก(4)-11 LD: ผู้บริหารที่เข้าอบรมหลักสูตรผู้ประเมิน EdPEX 7.3ก(4)-2, LD: % บุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมพัฒนาตามที่กำหนด 7.3ก(4)-10 LG: กระบวนการทำงานที่ได้รับการปรับปรุง 7.3ก(4)-1
Resp. by DDAD กระบวนการทำงาน 4.1-4.3	

6.1ข การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ 6.1ข(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ คณะมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่าง ๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญในขั้นตอนที่ 3 และ 5 ของกระบวนการออกแบบฯ **รูป 6.1-1** โดย ① ผู้รับผิดชอบกระบวนการกำหนด LG ที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ของกระบวนการ ② วิเคราะห์จุดควบคุมในกระบวนการโดยพิจารณา 1) ขั้นตอนที่ต้องควบคุมเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกระบวนการ 2) ปัจจัยนำเข้าของกระบวนการที่มีผลต่อคุณภาพของสัมฤทธิ์ผล 3) ปัจจัยในกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อ LG ③ กำหนดตัววัดภายในกระบวนการ LD ที่สัมพันธ์กับจุดควบคุม ④ ถ่ายทอดกระบวนการพร้อมทั้ง LD, LG ไปสู่การปฏิบัติ ⑤ SL ติดตาม LD, LG ตามรอบเวลาที่กำหนดทุก 6 เดือนหรือเมื่อกระบวนการเสร็จสิ้น ⑥ ปรับปรุงแก้ไขกระบวนการหาก LD, LG ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย (**รูป 6.1-2**)

6.1ข(2) กระบวนการสนับสนุน คณะมีวิธีการในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ผ่าน 7 ขั้นตอนเริ่มจาก ① SLวิเคราะห์กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของแต่ละระบบงาน โดยพิจารณาจาก 1) กระบวนการที่สร้างคุณค่าให้กับลูกค้าภายใน 2) กระบวนการที่ส่งเสริมประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่สำคัญ 3) กระบวนการที่ส่งผลต่อคุณภาพของสัมฤทธิ์ผลของกระบวนการ ② จัดทำข้อกำหนดของกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าภายในและกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ③ ออกแบบขั้นตอนของกระบวนการสนับสนุน ④ กำหนดตัววัด LD, LG ⑤ กำหนดผู้รับผิดชอบและถ่ายทอดกระบวนการพร้อมทั้ง LD, LG ไปสู่การปฏิบัติ ⑥ ติดตาม LD, LG ตามรอบเวลาที่กำหนดเพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการสนับสนุนจะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ ⑦ ปรับปรุงแก้ไขกระบวนการหาก LD, LG ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย รายละเอียดกระบวนการสนับสนุนและข้อกำหนด **ดังรูป 6.1-2**

6.1ข(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ คณะมีวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน ปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และผลการดำเนินการผ่าน 5 ขั้นตอน เริ่มจาก ① SL ติดตามและทบทวนผลการดำเนินการ LD, LG เพื่อประเมินความสอดคล้องตามข้อกำหนดที่สำคัญ ② หากผลการดำเนินการเป็นไปตามข้อกำหนดและเป้าหมายจะทบทวนกระบวนการเพื่อหาโอกาสในการปรับปรุงให้ผลการดำเนินการดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดย 1) การจัดการศึกษาปัจจุบันทุกหลักสูตรระดับอุดมศึกษาใช้ OBE, AUN-QA (7.3ก(4)-1) 2) วิจัย/บริการวิชาการ ใช้แนวคิดการบูรณาการเพื่อสร้างประโยชน์ชุมชนและสังคม 3) กระบวนการทำงานใช้ SIPOC, PDCA 4) การบริหารใช้ EdPEX ③ หากผลการดำเนินการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือต่ำกว่าเป้าหมายจะวิเคราะห์เพื่อหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมกระบวนการเพื่อยกระดับผลการดำเนินการให้ดีขึ้น ④ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง LD, LG เพื่อค้นหาปัจจัยควบคุมกระบวนการและค่าที่ยอมรับได้ (Acceptable Range) เพื่อลดการแปรปรวนของกระบวนการ ⑤ ค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี/ที่เป็นเลิศในกระบวนการที่มีผลการดำเนินการที่ดีเพื่อนำไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเสริมสร้างสมรรถนะหลักของคณะ **รูป 6.1-1**

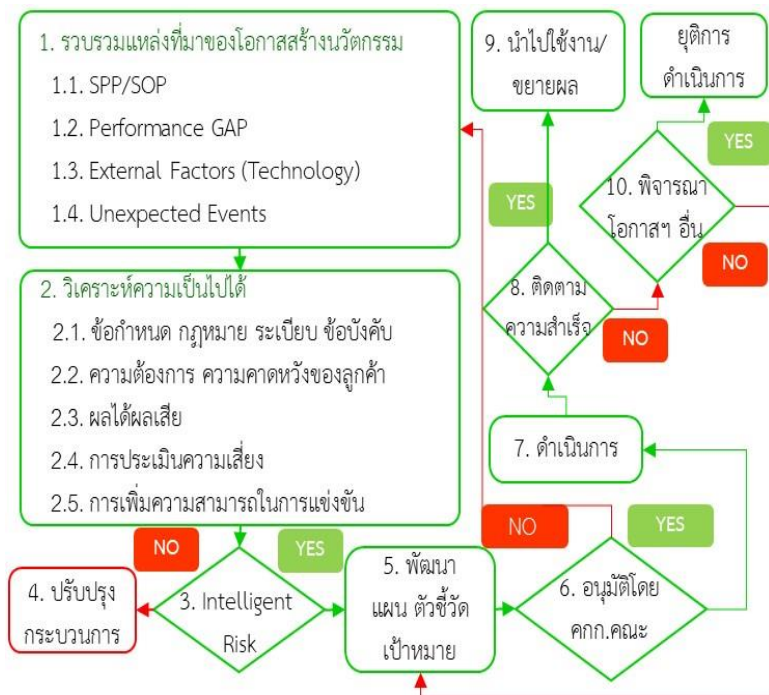
6.1ค การจัดการเครือข่ายอุปทาน คณะมีวิธีการจัดการเครือข่ายอุปทานแบ่งเป็น 1) ผู้ส่งมอบ 2) คู่ความร่วมมือ ผ่าน 7 ขั้นตอน รูป 6.1-3



รูป 6.1-3 การจัดการเครือข่ายอุปทาน

6.1ง การจัดการนวัตกรรม คณะมีวิธีการดำเนินการกับโอกาสในการสร้างนวัตกรรมผ่าน 10 ขั้นตอน รูป 6.1-4 เริ่มจาก

- 1 SL รวบรวมแหล่งที่มาของโอกาสในการสร้างนวัตกรรมจาก 1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์ 2) ผลการทบทวนผลการดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือต่ำกว่าคู่เทียบคู่แข่ง (Performance Gap) 3) การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกโดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี 4) โอกาสที่เกิดขึ้นโดยบังเอิญ
- 2 วิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการสร้างนวัตกรรมโดยพิจารณาจาก 1) ความสอดคล้องตามข้อกำหนดกฎหมาย 2) ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า 3) ผลได้ผลเสีย 4) การประเมิน



รูป 6.1-4 การจัดการนวัตกรรม

ความเสี่ยง 5) การเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน 3 ประเมินโอกาสในการนำไปสู่ Intelligent Risk 4 ในกรณีที่ไม่มี เป็น IR ให้นำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการ 5 ในกรณีที่ไม่มี IR ให้พัฒนาแผนการดำเนินการ ตัวชี้วัด เป้าหมาย 6 ขอ อนุมัติ คกก.คณะเพื่อดำเนินการ หรือหากไม่อนุมัติให้พิจารณาโอกาสอื่น 7 นำไปทดลองดำเนินการ 8 ติดตาม ความสำเร็จ 9 หากบรรลุตามเป้าหมายให้นำไปขยายผล หากไม่บรรลุตามเป้าหมายให้พิจารณาโอกาสอื่นที่นำ ดำเนินการมากกว่าและยุติการดำเนินการ 10 หากไม่มีโอกาสอื่นให้กลับไปทบทวนแผนการดำเนินการ ตัวชี้วัด และ เป้าหมายเพื่อเปลี่ยนวิธีการดำเนินการ ที่ผ่านมามีคณะได้ดำเนินการกับโอกาสเชิงกลยุทธ์ SOP4 พัฒนา Model การสอน 2 ภาษาและการ Coaching ในระดับปฐมวัยและประถมศึกษาและนำไปดำเนินการเป็น IR ที่ตอบโจทย์ความต้องการของ กลุ่มลูกค้ำสถานศึกษาสังกัด อปท. คณะได้ทดลองโครงการนำร่องกับ 2 โรงเรียนในจังหวัดนครปฐมและสุพรรณบุรี (7.1ข (1)-22) เมื่อประสบความสำเร็จได้ขยายผลไปสู่เครือข่ายความร่วมมือในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ราชบุรี และต่อเนื่องไป ยังจังหวัดเพชรบุรีต่อไป (7.1ข(1)-22) IR ดังกล่าวช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ด้านความเป็นมืออาชีพของคณะ เพิ่มรายได้ จากการบริการวิชาการ ซึ่งจะนำไปสู่นวัตกรรมของ Model การสอน/ Coaching ที่จะป็นทรัพย์สินทางปัญญาของคณะ

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ 6.2 ก ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ คณะมีการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการ โดย 1 SL กำหนดให้ผู้รับผิดชอบกระบวนการวิเคราะห์ปัจจัยด้าน ประสิทธิภาพ เช่น ต้นทุนของกระบวนการ รอบเวลาในการทำงาน แรงงานที่ใช้ในกระบวนการ การทำงานผิดพลาดหรือ ทำงานซ้ำ 2 ประเมินความสำคัญของปัจจัยด้านประสิทธิภาพเพื่อกำหนดเป็นตัววัด EF ของแต่ละกระบวนการตามรูป 6.1-2 3 วิเคราะห์ปัจจัยด้านประสิทธิผลโดยพิจารณาจากข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการตามรูป 6.1-1 ที่สะท้อน การตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ำ 4 สื่อสารเพื่อถ่ายทอดตัววัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ กระบวนการไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 5 ติดตามและประเมินผล 6 ทบทวนและปรับปรุง เช่น ในกระบวนการจัดการ เรียนการสอนซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบงานจัดการศึกษา SL กำหนดตัววัด EF: % งบประมาณสนับสนุนการเรียน การสอนต้องงบประมาณเงินรายได้ (7.1ข(1)-20) โดยติดตามทุกสิ้นปี เพื่อใช้ติดตามและประเมินประสิทธิภาพการจัดการ เรียนการสอน ควบคู่ไปกับการนำข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐานการจัดการศึกษา คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ความคาดหวัง และความต้องการของผู้เรียน ผู้ใช้บัณฑิต รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มากำหนดตัววัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ กระบวนการดังกล่าว เพื่อใช้ทบทวนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพกระบวนการทำงานในระบบงานจัด การศึกษาดังกล่าว ทั้งนี้ ปี 64 มีการนำผลประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้เรียนและอาจารย์เกี่ยวกับคุณภาพ ของสื่อ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องเรียนปัจจุบันและความกังวลเกี่ยวกับระยะเวลาในการดำเนินการจัดหาสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ ดังกล่าว SL จึงมีการทบทวนกระบวนการ 1.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ซึ่งเป็นกระบวนการสนับสนุน ที่สำคัญในระบบงานจัดการศึกษา โดยกำหนดประเด็นให้มีความสำคัญกับการดำเนินงานตามข้อกำหนดระเบียบการจัด จ้าง คุณภาพการให้บริการ ต้นทุน และการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และมอบหมายให้ DDSA ดำเนินการ กำกับ ติดตาม การทำงานของกระบวนการดังกล่าวต่อไป (รูป 6.1-2)

6.2 ข ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ คณะมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่า ข้อมูลและสารสนเทศ ที่อ่อนไหวหรือเป็นสิทธิพิเศษ และสินทรัพย์ที่สำคัญมีความปลอดภัยและมีการป้องกันภัยบนโลกไซเบอร์ โดยแบ่งเป็น ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ รับผิดชอบโดย DDSA และข้อมูลที่เป็นเอกสารรับผิดชอบโดย DDAD เริ่มจาก 1

กำหนดประเภทข้อมูลสารสนเทศที่ต้องมีการรักษาความปลอดภัย ได้แก่ 1) ข้อมูลสารสนเทศที่มีความอ่อนไหว เช่น ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เรียน ลูกค้า บุคลากร 2) ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นสิทธิพิเศษ เช่น ข้อมูลด้านการเงิน ด้านการตลาด ผลการดำเนินการ 3) สิทธิที่ที่สำคัญ เช่น สิทธิทางปัญญา สิทธิทางความรู้ สิทธิที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะหลักของคุณะ ๒ ประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัย โดยพิจารณาจากโอกาสการเกิดและความรุนแรง ๓ ออกแบบมาตรการป้องกันความปลอดภัย เช่น จัดเก็บข้อมูลสำรองฉุกเฉินใน Google Drive, Google Cloud ๔ สื่อสารเพื่อถ่ายทอดมาตรการป้องกันไปยังบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้า คู่ความร่วมมือ และผู้ส่งมอบ ตามความเกี่ยวข้องข้อมูลสารสนเทศ ๕ ติดตามและประเมินผล ๖ ทบทวนและปรับปรุง ในด้านการป้องกันภัยบนโลกไซเบอร์ดำเนินการโดยสำนักดิจิทัลตามประกาศ มศก. เกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ซึ่งกำหนดบทบาทหน้าที่และแนวปฏิบัติทั้งในระดับผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ รวมถึงผู้ใช้งานทั่วไป ครอบคลุมทั้ง 5 ขั้นตอนตามมาตรฐานสากลของ NIST Cyber Security Framework เริ่มจาก 1 Identify มศก. กำหนดวิธีการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยมีสำนักดิจิทัลรับผิดชอบ ในระดับคณะ DD พันธกิจจัดทำแผนปฏิบัติ ดำเนินการประเมินผล และให้ความเห็นในการปรับปรุงแนวปฏิบัติ ให้สอดคล้องกับสำนักดิจิทัล 2 Protect มีการควบคุมการเข้าถึงระบบสารสนเทศแบบรวมศูนย์ผ่านสิทธิ์ตาม Active Directory ซึ่งทำให้การบริหารจัดการหรือเปลี่ยนแปลงสิทธิ์สามารถดำเนินการได้จากแหล่งข้อมูลเดียว รวมถึงจัดให้มีการเข้าถึงระบบอย่างปลอดภัยผ่านระบบ Single-Sign-On และมีระบบรักษาความปลอดภัยสำหรับอุปกรณ์สารสนเทศที่สำคัญ เช่น การใช้ Firewall และระบบ VPN และการสำรองข้อมูลใน HDD 3 Detect จนท. CTLE ออกแบบระบบตรวจจับปัญหาของระบบเครือข่าย และเครื่องแม่ข่าย โดยสามารถตรวจจับและแจ้งเตือนปัญหาแก่ผู้เกี่ยวข้อง เช่น สัญญาณเครือข่ายที่ใช้มาก น้อย หรือมีการใช้งานผิดปกติ เพื่อการวิเคราะห์หาสาเหตุหลังเกิดปัญหา และการประเมินเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ นอกเหนือจากการตรวจจับปัญหาของระบบเครือข่ายแล้ว คณะได้ใช้ระบบตรวจจับและป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ของ มศก เช่น ระบบ Antivirus และระบบ Firewall รวมถึงการใช้เครื่องมือด้าน Security และ Compliance ใน Microsoft 365 Suite ขององค์กรเพื่อกำกับดูแลการดำเนินการตามนโยบายในด้าน Data loss prevention/Record management/ Information governance/ Threat management และด้าน Data privacy 4 Respond และ 5 Recover DD พันธกิจ กำหนดแนวทางในการรับมือกับปัญหา โดยมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประเมินปัญหาและผลกระทบ สื่อสารไปยังผู้ใช้งานในคณะ วางแผนและการดำเนินการแก้ปัญหา โดยที่ผ่านมาได้จัดเตรียมเครือข่าย Internet สำรองสำหรับใช้ในสำนักงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีแผนจะขยายระบบเครือข่าย Internet สำรองยังจุดสำคัญต่าง ๆ ในคณะ

6.2ค การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน 6.2ค(1) ความปลอดภัย คณะมีวิธีการดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัยรับผลกระทบโดย DDSA เริ่มจาก 1 การวิเคราะห์ความเสี่ยงในการปฏิบัติการ โดยพิจารณาจากความเสี่ยงด้านคน (People) กระบวนการ (Process) และเทคโนโลยี (Technology) 2 ประเมินความเสี่ยงโดยพิจารณาโอกาสเกิดและความรุนแรง 3 ออกแบบมาตรการดูแลป้องกัน 4 สื่อสารเพื่อถ่ายทอดมาตรการสู่การปฏิบัติ 5 ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุจะวิเคราะห์หาสาเหตุและออกแบบมาตรการแก้ไขป้องกัน (Preventive Measure) เพื่อไม่ให้เกิดอุบัติเหตุซ้ำ 6 แก้ไขอุบัติเหตุเพื่อกู้คืนสู่สภาพเดิม 7 ติดตามและประเมินผล 8 ทบทวนและปรับปรุง รายละเอียดตามรูป 6.2-2

รูป 6.2-2 การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน	ความถี่	Resp. by	ผลลัพธ์
ด้านความปลอดภัย 1) ประเมินความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ 2) ตรวจสอบสภาพลิฟต์	A	DDSA	7.1ข(2)-2
ด้านระบบไฟสำรองฉุกเฉิน 1) ตรวจสอบความพร้อมใช้ของระบบไฟฟ้า และเครื่องปั่นไฟสำรอง	M	DDSA	7.1ข(2)-2
ด้านระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย 1) ตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยทุกชั้น ทุกอาคาร รวมถึงวาล์วน้ำแรงดันสูงสำหรับดับเพลิง 2) ติดตั้งถังดับเพลิงชนิดน้ำยาเหลวระเหย 3) ซ่อมอพยพหนีไฟและการใช้อุปกรณ์	A	DDSA	7.1ข(2)-1
A-annually, M-monthly			

6.2 ค (2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ คณะมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่ามีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน **1** SL วิเคราะห์ความเสี่ยงของเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องในการดำเนินการตามพันธกิจโดยแบ่งเป็น 1) ภัยพิบัติทางธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว โรคระบาด PM2.5 2) ภาวะฉุกเฉิน เช่น ไฟไหม้ กระแสไฟฟ้าขัดข้อง 3) เหตุฉุกเฉิน เช่น จลาจล **2** ประเมินความเสี่ยงโดยพิจารณาจากโอกาสการเกิดและความรุนแรง **3** ออกแบบมาตรการในการรับมือภัยพิบัติและเหตุฉุกเฉิน รวมถึงการกู้คืนสู่สภาพเดิม โดยแบ่งเป็น 1) ป้องกัน 2) เผชิญเหตุ 3) ระวังเหตุ 4) ฟื้นฟู **ตามรูป 6.2-3** **4** วิเคราะห์โอกาสในการพึ่งพาบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือในเครือข่ายอุปทาน เพื่อให้สามารถดำเนินการตามพันธกิจได้อย่างต่อเนื่อง **5** สื่อสารเพื่อถ่ายทอดมาตรการสู่การปฏิบัติ **6** ทดสอบมาตรการในการรับมือภัยพิบัติและเหตุฉุกเฉินโดยทำ Mock Emergency ทุกปี **7** ติดตามและประเมินผลการทดสอบ **8** ทบทวนและปรับปรุง

สภาวะวิกฤต	รูป 6.2-3 ตัวอย่างมาตรการในการรับมือภัยพิบัติและเหตุฉุกเฉิน			
	ป้องกัน	เผชิญเหตุ	ระวังเหตุ	ฟื้นฟู
น้ำท่วม	1) จัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันน้ำ เช่น ถูทราย เครื่องสูบน้ำ 2) ลอกท่อระบายน้ำ 3) จัดทำแผนการย้ายสิ่งของ	1. จัดตั้งศูนย์ประสานงาน 2. จัดเตรียมพื้นที่สำหรับการปฏิบัติงานและสถานที่พักพิงชั่วคราว	1. สูบน้ำ	1. ทำความสะอาดพื้นที่ 2. ปรับปรุงซ่อมแซมพื้นที่ที่ได้รับเสียหาย
โรคระบาด	กำหนดมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดตามมาตรฐานกระทรวงสาธารณสุข	ติดต่อ ประสานงานกรมควบคุมโรค เพื่อเข้ารับการตรวจประเมินและรักษา	ติดต่อ ประสานงานกรมควบคุมโรค เพื่อเข้ารับการตรวจรักษา	ทำความสะอาด ฆ่าเชื้อโรคพื้นที่ติดเชื้อ
ไฟไหม้	1) อบรม/ซักซ้อมการอพยพหนีไฟ 2) จัดเตรียมและตรวจสอบอุปกรณ์ดับเพลิงให้พร้อมใช้งาน 3) ผู้รับผิดชอบเรียนรู้การใช้งานอุปกรณ์ดับเพลิง	1) แจ้งอพยพไปยังจุดรวมพล 2) แจ้งเหตุเพลิงไหม้ 3) นับจำนวนบุคลากรและตรวจสอบผู้บาดเจ็บ	1) ผู้รับผิดชอบประจำหน่วยงานดับเพลิงในเบื้องต้น 2) แจ้งเจ้าหน้าที่ดับเพลิง	1) การช่วยเหลือ/ค้นหาผู้เสียชีวิต 2) การช่วยเหลือส่งเคราะห์ผู้ประสบภัย 3) ปรับปรุงซ่อมแซมพื้นที่ให้กลับคืนสภาพปกติ

หมวด 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ					
	7.1ก ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า	Goal	2562	2563	2564
1	%บัณฑิตที่สอบบรรจุครูของหน่วยงานรัฐและเอกชน (มศก)	100	100	100	100
	%บัณฑิตที่สอบบรรจุครูของหน่วยงานรัฐและเอกชน (จุฬา/ (มศว)	N/A	N/A	N/A	N/A
2	%คะแนนที่ นศ.สอบสมรรถนะวิชาชีพครูเพื่อขอรับใบประกอบวิชาชีพ (มศก)	55	เริ่มสอบปี 2563		51
	%คะแนนที่ นศ.สอบสมรรถนะวิชาชีพครูเพื่อขอรับใบประกอบวิชาชีพ (จุฬา/ (มศว)	N/A			51/50
3	บัณฑิตที่ได้งานทำหลังสำเร็จการศึกษามายในระยะเวลา 1 ปี (มศก)	80	86	91	83
	บัณฑิตที่ได้งานทำหลังสำเร็จการศึกษามายในระยะเวลา 1 ปี (จุฬา/ (มศว)	N/A	N/A/87	N/A/87	91/75
4	บัณฑิตที่ได้งานทำตามสาขาหรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	80	83	78	80
5	นวัตกรรมที่ยื่นจดทรัพย์สินทางปัญญาโดยผู้เรียน (มัธยมและปตรี)	10	8	2	11
6	A รางวัลที่นศ.ป.ตรีศึกษาได้รับจากองค์กรภายนอก	40	16	29	37
	B รางวัลที่นศ.บัณฑิตศึกษาได้รับจากสมาคมบดี (มศก)	3	0	N/A	1
	รางวัลที่นศ.บัณฑิตศึกษาได้รับจากสมาคมบดี (จุฬา/ (มศว)	N/A	3/0	N/A	0/1
7	A นวัตกรรมและผลงานสร้างสรรค์ของนร.	90	N/A	N/A	100
	B นวัตกรรมและผลงานสร้างสรรค์ของนศ.ป.ตรี	40	N/A	35	39
8	A งานวิจัย นวัตกรรม งานสร้างสรรค์ของนศ.ป.ตรีที่เผยแพร่ในระดับชาติ	10	N/A	N/A	13
	B งานวิจัย นวัตกรรม งานสร้างสรรค์ที่นศ.บัณฑิตศึกษาเผยแพร่ระดับชาติ/นานาชาติ	175	174	177	178
9	%นศ.ระดับปริญญาตรีที่ผ่านภาษาอังกฤษ ระดับ B2	100	N/A	99	100
10	รางวัลที่นร. ประถมศึกษาได้รับด้านภาษาอังกฤษจากหน่วยงานภายนอก	1	N/A	0	1
11	ผลการเรียนเฉลี่ยในรายวิชาภาษาอังกฤษ (นร. ประถมศึกษา) (เต็ม 4)	3.5	N/A	3.7	3.8
12	ผลงานวิจัย นวัตกรรม ของอาจารย์ที่เผยแพร่ในระดับชาติ/นานาชาติ (มศก)	37	43	28	45
	ผลงานวิจัย นวัตกรรม ของอ. ที่เผยแพร่ในระดับชาติ/นานาชาติ (จุฬา/ (มศว)	N/A	N/A	N/A	90/26
13	รางวัลด้านวิจัย นวัตกรรม และงานสร้างสรรค์ของบุคลากร (มศก)	6	1	3	10
	รางวัลด้านวิจัย นวัตกรรม และงานสร้างสรรค์ของบุคลากร (จุฬา/ (มศว)	N/A	N/A	N/A	3/4
14	นวัตกรรมที่ยื่นจดทรัพย์สินทางปัญญาของบุคลากร (มศก)	5	N/A	N/A	6
	นวัตกรรมที่ยื่นจดทรัพย์สินทางปัญญาของบุคลากร (จุฬา/ (มศว)	N/A	N/A	N/A	11/1
15	หน่วยงานนำแนวปฏิบัติที่ดีสู่พื้นที่ไปประยุกต์ใช้	4	N/A	2	3
16	ระดับการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมของผู้รับบริการวิชาการ (เต็ม 5)	4.6	4.6	4.6	4.7
17	ระดับการนำความรู้ไปประยุกต์เพื่อพัฒนาวิชาชีพของผู้รับบริการวิชาการ (เต็ม 5)	4.6	4.6	4.6	4.7
18	รร.ขยายผลที่นำหลักสูตร EP ปฐมวัย/ประถมศึกษาไปใช้และได้รับการ coaching	3	N/A	N/A	3
7.1ข(1) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ		Goal	2562	2563	2564
1	ระดับค่าเฉลี่ยของการเป็นนวัตกรรมของ นศ. (ประเมินโดยอาจารย์) (เต็ม 5)	4	N/A	4	4.3
2	A รายวิชาที่ส่งเสริมให้ นร.สร้างนวัตกรรม และงานสร้างสรรค์	45	33	49	49
	B รายวิชาที่ส่งเสริมให้ นศ.ป.ตรีสร้างนวัตกรรม และงานสร้างสรรค์	40	31	41	43
	C รายวิชาที่ส่งเสริมให้ นศ.บัณฑิตศึกษาสร้างนวัตกรรม และงานสร้างสรรค์	40	28	35	42

3	นร./นศ.ที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมศักยภาพและได้รับรางวัล	55	N/A	N/A	90
4	A % นศ.ป.ตรีที่รับตามแผนการศึกษา	80	77	71	83
	B % นศ.บัณฑิตศึกษาที่รับตามแผนการศึกษา	60	45	62	59
5	อัตราการคงอยู่ของ นศ.	95	97	100	81
6	% ทุนวิจัยรับจากแหล่งทุนภายนอก	50	53	57	38
7	โครงการ/งานวิจัยจากการฝึกประสบการณ์ฯ ช่วยแก้ปัญหาชุมชน	250	205	251	309
8	% นศ.เข้าร่วมการพัฒนาทักษะศตวรรษที่ 21 (อังกฤษ และเทคโนโลยี)	100	100	100	94
9	% รายวิชาที่จัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning (นร. และนศ.)	100	100	100	100
10	ระยะเวลาในการสำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาโท/เอก (ปี.เดือน)	2.0/3.0	5.1/4.1	4.5/5.3	3.1/5.7
11	ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแนะแนวการศึกษา (พันคน)	5.0	5.7	1.9	6.2
12	นศ.ที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและสอบผ่านสมรรถนะวิชาชีพครู	90	N/A	N/A	93
13	โครงการ/กิจกรรมพัฒนาทักษะภาษา เทคโนโลยี และวิชาชีพ (ป.ตรี/บัณฑิต)	70	N/A	60	75
14	% งานวิจัยที่เป็นไปตามข้อกำหนดของแหล่งทุนภายนอก	100	100	100	100
15	% งานวิจัยที่ส่งตามกรอบเวลา	100	95	100	100
16	% งานบริการวิชาการที่ส่งตามกรอบเวลา	100	100	100	100
17	กิจกรรมเสริมหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับ นร.	30	12	28	28
18	จำนวนหลักสูตรบูรณาการ	4	4	4	4
19	% ของข้อมูลที่ถูกค้นหาได้เมื่อมีเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัยด้านเทคโนโลยี	100	N/A	N/A	100
20	% งบประมาณสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนต่อเงินรายได้	20	13	9	24
21	จำนวนนวัตกรรมที่ครูพัฒนาขึ้นใช้ในการเรียนการสอน	250	N/A	N/A	242
22	ร.ร. ในโครงการนำร่องที่นำหลักสูตร EP ปฐมวัย/ประถมศึกษาไปใช้	2	1	1	2
23	จำนวนช่องทางในการเข้าถึงของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น	12	9	10	12
	7.1ข(2) ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	Goal	2562	2563	2564
1	% ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเตรียมความพร้อมต่ออัคคีภัย	70	N/A	19	63
2	อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในคณะ	0	2	0	0
3	เหตุการณ์ความไม่ปลอดภัยในทรัพย์สิน	0	0	0	0
4	เหตุการณ์ความไม่ปลอดภัยด้านระบบเทคโนโลยี	0	0	0	1
	7.1ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน	Goal	2562	2563	2564
1	โครงการบริการวิชาการระดับชาติ/นานาชาติที่จัดร่วมกับหน่วยงานที่มี MOU	5	5	9	8
2	จำนวนหน่วยฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	95	93	109	137
3	เครือข่ายร่วมจัดบริการวิชาการพัฒนาศึกษาวิชาชีพระดับชาติ/นานาชาติ	24	34	38	54
4	% แหล่งฝึกที่มีมาตรฐานและมีความพร้อม	100	100	100	100
5	% งานจัดซื้อจัดจ้างที่มีคุณภาพ และส่งมอบตรงเวลา	100	100	100	100
6	% หน่วยงานดำเนินการตามข้อตกลงความร่วมมือ	100	100	100	100
7	จำนวนนศ. In bound/Out bound	20/30	18/14	18/28	34/39
8	จำนวนกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยฝึก (ครั้งต่อปี)	2	1	1	1

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า					
	7.2ก(1) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	Goal	2562	2563	2564
1	A ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตก่อน.ป.ตรี (เต็ม 5)	4.5	4.5	4.5	4.6
	B ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตก่อน.บัณฑิตศึกษา (เต็ม 5)	4.5	4.3	4.4	4.6
2	ความพึงพอใจของ นศ.ต่อหลักสูตร (เต็ม 5) (มศก)	4.0	4.6	4.4	4.1
	ความพึงพอใจของ นศ.ต่อหลักสูตร (เต็ม 5) (จุฬา/ มศว)	N/A	N/A	N/A	4.1/3.8
3	A ความพึงพอใจของ นศ.ต่อการฝึกประสบการณ์ฯ (เต็ม 5)	4.0	4.3	4.5	4.6
	B ความพึงพอใจของหน่วยฝึกต่อการฝึกประสบการณ์ฯ (เต็ม 5)	4.0	4.2	4.6	4.5
4	A ความพึงพอใจของ นร.ต่อการจัดการศึกษาระดับอนุบาลถึงขั้นพื้นฐาน (เต็ม 5)	4.0	N/A	4.0	4.2
	B ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาระดับอนุบาลถึงขั้นพื้นฐาน (เต็ม 5)	4.0	4.1	4.1	4.5
5	A ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ (เต็ม 5) (มศก)	4.5	4.5	4.6	4.6
	ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ (เต็ม 5) (จุฬา/ มศว)	N/A	N/A	N/A	N/A/4.1
	B ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ	0	0	0	0
6	A เรื่องที่นักเรียนไม่พึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน	0	N/A	0	0
	B เรื่องที่นศ.ป.ตรี ไม่พึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน	0	N/A	4	0
	C เรื่องที่นศ.บัณฑิตศึกษาไม่พึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน	0	N/A	0	0
	D เรื่องที่ผู้ปกครองไม่พึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน	0	N/A	0	0
7	ความพึงพอใจของหน่วยฝึกต่อ นศ.และกระบวนการฝึกประสบการณ์ฯ (เต็ม 5)	4.0	N/A	4.6	4.6
8	ความพึงพอใจของ.นิเทศก์และครูพี่เลี้ยงต่อ นศ.ด้านภาษาอังกฤษ/เทคโนโลยี (เต็ม 5)	4.0	N/A	4.5	4.5
9	A ความพึงพอใจของ นร.ต่อสื่อ อุปกรณ์และแหล่งสนับสนุนการเรียนรู้ (เต็ม 5)	4.0	4.1	3.9	3.9
	B ความพึงพอใจของ นศ.ป.ตรีต่อสื่อ อุปกรณ์ และแหล่งเรียนรู้ (เต็ม 5)	4.0	4.2	3.9	4.0
	C ความพึงพอใจของ นศ.บัณฑิตศึกษาต่อสื่อ อุปกรณ์ และแหล่งเรียนรู้ (เต็ม 5)	4.0	4.4	4.1	4.0
	D ความพึงพอใจของ นศ.ต่อการบริการของจนท. (เต็ม 5)	4.0	N/A	3.8	4.1
10	A ความพึงพอใจของผู้ให้ทุนวิจัย/ผู้ให้ทุนบริการวิชาการ (เต็ม 5)	4.0/4.0	N/A/4.2	N/A/4.3	4.5/4.4
	B ความไม่พึงพอใจของผู้ให้ทุนวิจัย/ผู้ให้ทุนบริการวิชาการ	0/0	0/0	0/0	0/0
11	ข้อร้องเรียนต่อการจัดการเรียนการสอนนร./ผู้ปกครอง/นศ.ป.ตรี/นศ.บัณฑิต	0/0/0/0	0/0/0/0	0/0/1/0	0/0/3/1
12	ความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนทุกกลุ่ม (เต็ม 5)	4.0	N/A	N/A	3.6
13	ความพึงพอใจต่อการสื่อสารและรับฟังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	4.0	4.1	4.3	4.4
7.2ก(2) ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น		Goal	2562	2563	2564
1	ศิษย์เก่าที่กลับมาเรียนระดับบัณฑิตศึกษา	20	22	31	33
2	% ความผูกพันของศิษย์เก่าด้านความภาคภูมิใจที่ได้ศึกษาในคณะ	80	N/A	N/A	85
3	% ความผูกพันของผู้ให้ทุนวิจัย	80	N/A	92	100
4	% ความผูกพันของผู้ให้ทุนบริการวิชาการ	80	N/A	90	100
5	% การกลับมาใช้ซ้ำของหน่วยงานที่ให้ทุนวิจัย/บริการวิชาการ	90	85	90	95
6	% ความผูกพันของนศ.ปัจจุบันด้านความภาคภูมิใจที่ได้ศึกษาในคณะ	60	N/A	N/A	60
7	% ความผูกพันของนร.	75	74.1	70	80

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร		Goal	2562	2563	2564
7.3ก(1) ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร		Goal	2562	2563	2564
1	การได้รับเชิญเป็นวิทยากร/กรรมการ/ที่ปรึกษา/ร่วมทำวิจัยกับภายนอก	190	137	172	194
2	% ผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการระดับ ผศ. ขึ้นไป	40	37	38	38
3	% อ. ที่ได้รับเชิญเป็นวิทยากร/กรรมการ/ที่ปรึกษา/ร่วมทำวิจัยกับภายนอก	55	51	54	56
4	% อ. ที่มีทักษะภาษาอังกฤษผ่านเกณฑ์	100	100	100	100
5	% ทักษะการสร้างนวัตกรรมของบุคลากรสายวิชาการ/สายสนับสนุน	85	N/A	N/A	4.2/4.1
6	% อ. ที่จบป.เอก	100	74	75	76
7	% ความรู้ความสามารถเฉพาะตำแหน่งของจนท.	80	80	85	81
7.3ก(2) ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน		Goal	2562	2563	2564
1	ความพึงพอใจของการบริหารจัดการองค์กร (วิชาการ/สนับสนุน) (เต็ม 5)	4.0	N/A	4.3/4.5	4.4/4.4
2	ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาวะการทำงาน (วิชาการ/สนับสนุน) (เต็ม 5)	4.0	N/A	4.3/4.5	4.4/4.5
3	ความพึงพอใจของบุคลากรต่อความมั่นคงในการทำงาน (วิชาการ/สนับสนุน) (เต็ม 5)	4.0	N/A	4.3/4.4	4.0/4.3
4	ความพึงพอใจของบุคลากรต่อความสะดวกในการเข้าทำงาน (วิชาการ/สนับสนุน) (เต็ม 5)	4.0	N/A	4.3/4.3	4.1/4.2
5	ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสวัสดิการ/สิทธิประโยชน์ (วิชาการ/สนับสนุน) (เต็ม 5)	4.0	N/A	4.2/4.2	4.3/4.4
7.3ก(3) ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากร		Goal	2562	2563	2564
1	อัตราการคงอยู่ของบุคลากรสายวิชาการ/สายสนับสนุน	95/95	97/96	98/97	98/97
2	ผลการประเมินความผูกพันของสายวิชาการ/สายสนับสนุน (เต็ม 5)	4.0	N/A	4.5/4.5	4.5/4.6
3	ความผูกพัน “ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร” (วิชาการ/สนับสนุน) (เต็ม 5)	4.0	N/A	4.5/4.7	4.7/4.7
4	ความผูกพัน “ด้านเป้าหมายขององค์กร” (วิชาการ/สนับสนุน) (เต็ม 5)	4.0	N/A	4.5/4.5	4.6/4.6
5	ความผูกพัน “ด้านการพัฒนาการทำงานความก้าวหน้าในงาน” (วิชาการ/สนับสนุน) (เต็ม 5)	4.0	N/A	4.5/4.6	4.6/4.7
6	ความผูกพัน “ด้านบรรยากาศการทำงาน” (วิชาการ/สนับสนุน) (เต็ม 5)	4.0	N/A	4.3/4.5	4.4/4.5
7	ความผูกพัน “ด้านผลตอบแทนหรือสวัสดิการ” (วิชาการ/สนับสนุน) (เต็ม 5)	4.0	N/A	4.2/4.2	4.1/4.1
7.3ก(4) ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร		Goal	2562	2563	2564
1	กระบวนการทำงานที่ได้รับการปรับปรุง	3	N/A	3	5
2	ผู้บริหารที่เข้าอบรมหลักสูตรผู้ประเมิน EdPEX	4	6	3	4
3	% อ. ที่เข้าอบรมหลักสูตร AUN QA	100	80	100	100
4	% อ. ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร	100	100	100	100
5	% อ. ที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัย	50	41	54	57
6	% อ. ที่ผ่านการอบรมจริยธรรมวิจัยในมนุษย์	60	59	59	61
7	% อ. ที่ทำวิจัย นวัตกรรมและงานสร้างสรรค์	40	51	58	50
8	จำนวนโครงการวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก	12	16	25	18
9	% อ. ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ	50	37	38	38
10	% บุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมพัฒนาตามที่กำหนด (วิชาการ/สนับสนุน)	85	N/A	N/A	95/100
11	จำนวนโครงการ/กิจกรรมพัฒนาบุคลากร (วิชาการ/สนับสนุน)	20	11	27	22
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร		Goal	2562	2563	2564

	7.4ก(1) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร	Goal	2562	2563	2564
1	% ผลการประเมิน Dean จากสภามหาวิทยาลัย	80/	80/100	79/95	83/83
2	การสื่อสารภายในองค์กร (ข้อมูลจากแบบประเมิน Dean) (เต็ม 5)	4.0	4.7	4.6	4.8
3	การรับรู้ของบุคลากรเรื่องวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมและแผนกลยุทธ์ (เต็ม 5)	4.0	4.2	4.9	4.7
	7.4ก(2) ผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กร	Goal	2562	2563	2564
1	ผลการประเมินคกก.ประจำคณะจากบุคลากรในคณะ (เต็ม 5)	4.6	4.6	4.7	4.7
2	การประเมินการมีบทบาทผู้นำและผู้นำกำหนดทิศทางการขององค์กรของ Dean (เต็ม 5)	4.0	4.8	4.8	5.0
3	การประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของ DD (เต็ม 5)	4.0	N/A	4.4	4.6
4	จำนวนเรื่องที่ถูกทักทั้งด้านการจัดจ้างจากการตรวจสอบภายใน/ภายนอก (สตง.)	0/0	0/0	0/0	0/0
5	จำนวนเรื่องที่ถูกทักทั้งด้านการบริหารงาน และบริหารงานบุคคล	0	0	0	0
6	จำนวนเรื่องที่ถูกทักทั้งด้านการเงินจากการตรวจสอบภายใน/ภายนอก (สตง.)	0/0	0/0	0/1	0/0
	7.4ก(3) ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ	Goal	2562	2563	2564
1	ระดับผลการประเมินคุณภาพภายในระดับปฐมวัยและชั้นพื้นฐาน	ดีเยี่ยม	ดีเยี่ยม	ดีเยี่ยม	ดีเยี่ยม
2	% หลักสูตรที่ได้รับการรับรองตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร 2558	100	100	100	100
3	% หลักสูตรที่ผ่านข้อบังคับคุรุสภา	100	100	100	100
4	% หลักสูตรที่เป็นไปตามเกณฑ์หลักสูตรปฐมวัย 2560 และชั้นพื้นฐาน 2551	100	100	100	100
5	% โครงการวิจัยที่ผ่านการรับรองจริยธรรมวิจัยในมนุษย์	100	100	100	100
6	จำนวนเรื่องที่ไม่เป็นไปตามพรบ.ความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมการทำงาน	0	0	0	0
7	จำนวนเรื่องที่ไม่เป็นไปตามพรบ.การกระทำความผิดคอมพิวเตอร์	0	0	0	0
8	จำนวนเรื่องที่ไม่เป็นไปตามพ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	0	0	0	0
9	จำนวนเรื่องการใช้ความรุนแรงในสถานศึกษา	0	0	0	0
10	จำนวนเรื่องที่ไม่เป็นไปตามข้อบังคับมศก. ว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม	0	0	0	0
11	จำนวนเรื่องที่ไม่เป็นไปตามประกาศมศก. เรื่องวิธีการเบิกจ่ายทุนสนับสนุนการวิจัย	0	0	0	0
	7.4ก(4) ผลลัพธ์ด้านจริยธรรม	Goal	2562	2563	2564
1	จำนวนข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมของผู้บริหาร	0	0	0	0
2	จำนวนข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมของสายวิชาการ/สายสนับสนุน	0/0	0/0	0/0	0/0
3	จำนวนข้อร้องเรียนด้านการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา	0	0	0	0
	7.4ก(5) ผลลัพธ์ด้านสังคม	Goal	2562	2563	2564
1	จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน/สังคม	20	11	21	27
2	จำนวนงานวิจัย/นวัตกรรมนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาครูและการศึกษา	15	15	16	18
3	% งานวิจัย/นวัตกรรมสนองความต้องการของชุมชนและสังคม	85	83	85	87
4	ผู้ที่ได้รับการส่งเสริมสุขภาพตามความต้องการ	300	N/A	50	318
5	ครูที่ได้รับการพัฒนาทักษะการจัดการเรียนรู้เชื่อมโยงการพัฒนาท้องถิ่นภูมิลำเนา	350	345	930	600
6	ชุมชนในพื้นที่ที่ได้รับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วยกระบวนการวิจัย	15	13	15	21
7	จำนวนสมาชิกชุมชนวิชาชีพที่มีการพัฒนาทักษะการจัดการเรียนรู้เชื่อมโยงการพัฒนาท้องถิ่นภูมิลำเนา	700	595	676	1,337

8	ชุมชนขยายโอกาสพัฒนาคุณภาพการศึกษาสามารถนำนวัตกรรมไปใช้ในการพัฒนาผู้เรียน	10	8	11	11
9	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (ล้าน unit)	1.5	1.9	1.8	1.2
10	ปริมาณการใช้น้ำ (แสน unit)	1.5	0.5	2.6	1.9
11	ปริมาณการใช้กระดาษ ค่ากระดาษและค่าใช้จ่ายในการทำสำเนาเอกสาร (ล้านแผ่น)	2.0	2.2	1.5	1.9
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์					
	7.5ก(1) ผลลัพธ์ด้านผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน (ล้านบาท)	Goal	2562	2563	2564
1	รายรับรวมจากค่าลงทะเบียนในหลักสูตรรวมทุกระดับ วิจัย และบริการวิชาการ	170	196	166	172
2	รายรับจากค่าลงทะเบียนเรียนในหลักสูตร รวมทุกระดับ	150	184	154	156
3	รายรับจากการลงทะเบียนเรียนในหลักสูตรบูรณาการ	12	9	9	12
4	รายรับจากค่าบำรุงการศึกษาในหลักสูตร EP	5	4	5	7
5	รายรับสนับสนุนการวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก	9	9	7	9
6	รายรับจากการบริการวิชาการจากแหล่งทุนภายนอก	5	3	5	7
7	รายจ่ายสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน/ทุนสนับสนุนการศึกษา/รางวัล	40	25	15	41
8	รายจ่ายสนับสนุนการวิจัย/นวัตกรรม/งานสร้างสรรค์ สำหรับ บุคลากร/ผู้เรียน	4.0/0.5	0.0/0.0	1.9/0.0	2.7/0.1
9	เงินรายได้สะสมที่เป็นเงินทุนสำรอง	54	22	32	83
10	รายจ่ายสนับสนุนพัฒนาบุคลากรสายวิชาการ/สายสนับสนุน	1	N/A	0.3	0.9
	7.5ก(2) ผลลัพธ์ด้านผลการดำเนินการด้านตลาด	Goal	2562	2563	2564
1	อัตราแข่งขันการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต(TCAS) (มศก)	1:6	1:8	1:9	1:5
	อัตราแข่งขันการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต(TCAS) (จุฬา)/(มศว)	N/A	N/A	N/A	1:10/1:4
2	อัตราการแข่งขันการสอบคัดเลือกเข้าระดับการศษ.ขั้นพื้นฐาน (มัธยม)	1:8	1:11	1:13	1:9
3	จำนวนผู้เรียนในหลักสูตร Dual Program	260	265	317	298
4	จำนวนผู้เรียนที่ลงทะเบียนเรียนในหลักสูตรบูรณาการ	500	311	555	613
5	จำนวนผู้เรียน ป.ตรี (มศก)	700	605	749	701
	จำนวนผู้เรียน ป.ตรี (จุฬา)/(มศว)	N/A	359/235	424/259	427/279
6	จำนวนผู้เรียนในหลักสูตร EP	130	77	106	140
7	จำนวนผู้รับบริการวิชาการ (พันคน)	8.0	2.6	9.4	8.6
	7.5ข ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	Goal	2562	2563	2564
1	% ผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์โดยรวม	80	30	40	88
2	% ผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ด้านความเป็นเลิศด้านการศึกษา	80	53	62	80
3	% ผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ด้านองค์กรแห่งการสร้างสรรค์	80	44	44	89
4	% ผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ด้านความเป็นมืออาชีพ	80	46	64	100
5	% ผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ	80	92	93	97

นำเสนอข้อมูลคู่เทียบและผลลัพธ์ที่โดดเด่นเป็นกราฟจากข้อมูลด้านบ (เป็นผลลัพธ์เดียวกัน)

