



# รายงานการตรวจประเมิน (Feedback Report)

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ประจำปีการศึกษา 2563

รับการประเมินด้วยรูปแบบออนไลน์  
วันอังคาร ที่ 17 สิงหาคม พ.ศ 2564 (Consensus review)  
วันอังคาร ที่ 30 สิงหาคม พ.ศ 2564 (Site visit)

โดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์ EdPEX  
มหาวิทยาลัยศิลปากร

# สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน.....	1
2. บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme).....	2
3. รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกหมวดหมู่และหัวข้อ.....	6
4. ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors).....	21

## 1. วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน

### วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินระดับการพัฒนาและศักยภาพของคณะ/ ส่วนงาน ที่นำเกณฑ์ EdPEX มาใช้เพื่อการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ และเพื่อให้คณะ/ ส่วนงานได้รับข้อมูลป้อนกลับ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของคณะ/ ส่วนงานในภาพรวม

### แนวทางที่ใช้ในการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินในครั้งนี้เป็นการตรวจประเมินโดยใช้เกณฑ์ Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX ซึ่งเป็นเครื่องมือในการบริหารองค์การเพื่อให้พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างก้าวกระโดด

คณะฯ ผู้ประเมินได้พิจารณาประเมินรายงานของคณะ/ ส่วนงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) โดยจัดทำรายงานส่วนบุคคล (independent review workbook) หลังจากนั้นจะมาประชุมเพื่อหารือสรุปร่วมกัน เพื่อยืนยันข้อมูลจากรายงาน และคณะฯ ผู้ประเมินร่วมพิจารณาตัดสินผลการประเมิน ตลอดจนจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพองค์กรเสนอต่อคณะ/ ส่วนงานต่อไป

### รายนามคณะกรรมการประเมิน

- |   |               |
|---|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ แพทย์หญิงกรัณธ์รัตน์ สุนทรพันธ์ | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์ แพทย์หญิงดาราวรรณ วนะชีวนาริน   | กรรมการ       |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพรรณฎิภา เส็งสาย       | กรรมการ       |
| 4. นางสาวเพ็ญสุภา ศรีพรหมทอง                      | เลขานุการ     |

## 2. บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)

### ก. Process Strength

- คณะฯ แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับบุคลากรของคณะฯ ทั้งในด้านการสร้างความผูกพัน การจัดการความก้าวหน้าของบุคลากร โดยมีการนำผลการสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังของบุคลากรมาใช้เป็นข้อมูลตั้งต้นในการจัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร มีการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในการทำงานของบุคลากรผ่านการเสริมสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารแบบเปิดกว้าง และจัดการความก้าวหน้าของบุคลากรผ่านการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยสนับสนุนให้บุคลากรเกิดความมุ่งมั่นต่องานเอื้อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีของคณะฯ
- คณะฯ ให้ความสำคัญกับการติดตามผลการดำเนินการ การทบทวน ผลการดำเนินการ และการจัดการให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้งาน มีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการของคณะฯ ที่มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ โดยใช้กระบวนการ Gap/ trend analysis เทียบกับค่าเป้าหมาย การให้ความสำคัญและการดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้คณะฯ ตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านการสร้างระบบและฐานข้อมูลสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
- ผู้นำระดับสูงของคณะฯ เริ่มมีขั้นตอนในการนำองค์กรโดยมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร และมีการสื่อสาร MVV แผนกลยุทธ์ และการตัดสินใจที่สำคัญ ไปยังบุคลากรผ่านรูปแบบการสื่อสารทั้งแบบทางเดียวและแบบสองทาง รวมถึงมีการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการคณะฯ และนำแนวทางตาม AUN-criteria มาใช้เป็นกรอบในการดำเนินการด้านหลักสูตร การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้คณะฯ พัฒนาไปสู่การบรรลุเป้าประสงค์ของคณะฯ

### ข. Process OFI

- คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อในกระบวนการที่สำคัญหลายเรื่อง เช่น การดำเนินการตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของทุกพันธกิจและการบริหารจัดการ, การใช้ประโยชน์จากความท้าทายเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์ ในการจัดทำแผนกลยุทธ์, การรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น, การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าทุกกลุ่ม, การคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต และการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ, การรักษาความปลอดภัยและความลับของข้อมูลที่สำคัญ, วิธีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญ, การปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการปรับปรุงหลักสูตรและบริการ, การจัดการเครือข่ายอุปทาน, การควบคุมต้นทุนของการปฏิบัติการด้านหลักสูตรและบริการ ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์
- คณะฯ ไม่ได้แสดงวิธีการถ่ายทอดกระบวนการไปสู่การปฏิบัติในบางกระบวนการ หรือการถ่ายทอดกระบวนการไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้อง เช่น การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่คณะที่เป็นคู่ความร่วมมือ, การเก็บข้อมูลสารสนเทศด้านข้อมูลด้านเวชระเบียน ด้านพัสดุ ด้านการเงิน, การประเมินอัตรากำลังและขีดความสามารถของคณาจารย์ของคณะคู่ความร่วมมือ ซึ่งการถ่ายทอดกระบวนการสู่ผู้เกี่ยวข้องอย่างครอบคลุม จะทำให้คณะฯ สามารถติดตามผลการดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าประสงค์

- คณะฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นกระบวนการประเมินประสิทธิผลและทบทวนปรับปรุงอย่างเป็นระบบในกระบวนการสำคัญหลายด้าน เช่น การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม, การสื่อสารของผู้นำระดับสูงกับบุคลากร ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, การประเมินเพื่อการปรับปรุงผู้บริหารและระบบการนำของคณะฯ, การเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติ หรือภาวะฉุกเฉิน โรคระบาด ซึ่งการประเมินและการปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญอย่างเป็นระบบ จะทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างมีประสิทธิภาพ
- คณะฯ ไม่ได้แสดงการใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ SA3 มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียง โดยเฉพาะทางด้านศิลปะทำให้มีผู้สนใจเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา และ SA5 หลักสูตรพหุวิทยาการมีการบูรณาการด้านศิลปะ มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในการจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อสนับสนุนพันธกิจผลิตบัณฑิตพหุวิทยาการร่วมกับคณะที่เป็นคู่ความร่วมมือ รวมถึงการขอรับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย ในการบูรณาการงานระหว่างคณะต่าง ๆ ด้านการบริหารจัดการหลักสูตรพหุวิทยาการ ซึ่งเป็นสมรรถนะหลักของแต่ละคณะภายในมหาวิทยาลัย เช่น การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลสายวิชาการที่ช่วยจัดการเรียนการสอนของหลักสูตร การคำนวณภาระงานและจัดทำเป็นข้อตกลงการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ SC4 จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาลดลง

#### ค. Result Strength

- ผลการดำเนินงานบางเรื่อง ทำได้มากกว่าเป้าหมายและมีแนวโน้มดี เช่น **ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้า** ได้แก่ ผลการประเมินการนำความรู้จากการเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ/โครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมไปใช้ประโยชน์ **ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน** ได้แก่ ผลการประเมินความพึงพอใจของอาจารย์หลักสูตรพหุวิทยาการต่อการสนับสนุนการจัดการศึกษาจากบัณฑิตวิทยาลัย ผลการประเมินความสำเร็จของโครงการด้านนวัตกรรมการเรียนการสอนของอาจารย์ หลักสูตรพหุวิทยาการจากการสนับสนุนทุนจากบัณฑิตวิทยาลัย ผลการประเมินการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ของอาจารย์หลักสูตรพหุวิทยาการจากการดำเนินการโครงการที่ได้รับการสนับสนุนทุนจากบัณฑิตวิทยาลัย **ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น** ได้แก่ ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาทักษะของนักศึกษา ความพึงพอใจด้านการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์/นักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการ ความพึงพอใจด้านการให้บริการในการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของคณะ/ศิษย์เก่า ความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการต่อหลักสูตร และต่อสิ่งสนับสนุนต่อการเรียนรู้ ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศ ความพึงพอใจด้านการสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ความพึงพอใจด้านการให้บริการทั่วไป (รูปที่ 7.2ก(1)-3) **ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น** ได้แก่ อัตราการคงอยู่ของนักศึกษาหลักสูตรจดหมายเหตุน่า ต่อจำนวนรับเข้า อัตราการคงอยู่ของนักศึกษาหลักสูตรอนุรักษ์ศิลปกรรม ต่อจำนวนรับเข้า ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ได้แก่ ผลการประเมินขีดความสามารถตามระบบการประเมินสมรรถนะของ มศก. ตามตำแหน่งงานบุคลากรสายบริหาร, ผลการประเมินขีดความสามารถตามระบบการประเมินสมรรถนะของมหาวิทยาลัยตามตำแหน่งงานบุคลากรสายปฏิบัติการ ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อความมั่นคงในการทำงาน ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ ผลการประเมินความผูกพันในการปฏิบัติงาน (กลุ่มผู้บริหาร)/ (กลุ่มปฏิบัติการ), ผลการประเมินความผูกพันต่อบัณฑิตวิทยาลัย/องค์กร (กลุ่มผู้บริหาร)/ (กลุ่มปฏิบัติการ) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการส่งเสริม

ความก้าวหน้าตามสายงาน (ข้อ 7) **ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร** ได้แก่ ผลการประเมินของบุคลากรต่อการสื่อสาร ถ่ายทอด และสร้างความเข้าใจทิศทางขององค์กร/ต่อการสร้างบรรยากาศที่ดีเพื่อสร้างความผูกพันร่วมมือทั่วทั้งองค์กร, ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของผู้นำ ภาพรวมการดำเนินงานบริหารคณะฯ ที่สอดคล้องหลักธรรมาภิบาล ผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการประจำคณะฯ ผลการประเมินการทำหน้าที่ของคณบดี ร้อยละของหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาระดับปริญญาโท/ปริญญาเอกที่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร ร้อยละของผลงานวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระที่ผ่านการตรวจสอบการคัดลอกผลงานวิทยานิพนธ์ หรือการค้นคว้าอิสระ การจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพของผู้บริหารคณะ **ด้านการบรรลุความสำเร็จของกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ** ได้แก่ ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการประจำปี ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติราชการประจำปี ผลการดำเนินการเช่นนี้สะท้อนประสิทธิผลของกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

- ผลลัพธ์ที่ทำได้มากกว่าเป้าหมาย แต่ยังไม่เห็นแนวโน้มที่ดี เช่น **ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ** ได้แก่ ผลการประเมินการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการแก่สังคม (การประชุมวิชาการ) /การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม, ร้อยละของจำนวนบทความของวารสารวิชาการ The New Viridian Journal of Arts, Humanities and Social Sciences ที่เผยแพร่ผ่านการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐาน TCI ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตหลักสูตรพหุวิทยาการ นอกจากนี้บางตัวชี้วัดใหม่ จะยังไม่เห็นแนวโน้ม การติดตามต่อ จะทำให้คณะฯ สามารถประเมินประสิทธิผลของกระบวนการที่ดำเนินการ

#### ง. Result OFI

- คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์การดำเนินการในหลายด้าน เช่น **ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ** ได้แก่ อัตราการสอบผ่านของนักศึกษา อัตราการตีพิมพ์ผลงานวิจัยในวารสารวิชาการ อัตราการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษา อัตราการได้งานทำของบัณฑิต อัตราการลาออกของนักศึกษาหลักสูตรฯ ค่าเฉลี่ยระยะเวลาการศึกษาของบัณฑิตของหลักสูตรฯ การจัดการระบบสารสนเทศ อุบัติการณ์ด้านความปลอดภัย อัตราบุคลากรที่ผ่านการอบรมการป้องกันและระงับอัคคีภัย อัตราการซ้อมแผนอัคคีภัย ผลลัพธ์ด้านกลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy) **ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น** ได้แก่ ความไม่พึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการ จำนวนข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ **ด้านบุคลากร** ได้แก่ จำนวนอาจารย์ต่อนักศึกษา ชีตความสามารถของคณาจารย์จากคณะคู่ความร่วมมือที่ร่วมจัดการเรียนการสอนหลักสูตรพหุวิทยาการ อัตราการคงอยู่ การขาดงาน ข้อร้องเรียน ของบุคลากรทุกกลุ่ม ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของคณาจารย์ของคณะคู่ความร่วมมือที่ร่วมจัดการเรียนการสอนหลักสูตรพหุวิทยาการ **ด้านงบประมาณและการเงิน** ได้แก่ รายได้จากการดำเนินการตามพันธกิจและแยกตามสาขาวิชาของหลักสูตรพหุวิทยาการ ส่วนกำไรจากการดำเนินการ สัดส่วนการใช้จ่ายตามพันธกิจต่าง ๆ ขององค์กร **ด้านการตลาด** เช่น สัดส่วนการตลาดของหลักสูตรพหุวิทยาการแยกตามสาขาวิชา
- ผลลัพธ์ที่ยังทำได้น้อยกว่าเป้าหมาย หรือไม่เห็นแนวโน้มที่ดี เช่น **ด้านการนำองค์กร** ได้แก่ ผลการประเมินการรับรู้และความเข้าใจของคณะ/อาจารย์ต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติราชการประจำปี ผลการประเมินการรับรู้และความเข้าใจของอาจารย์/นักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการต่อวิสัยทัศน์

พันธกิจ ค่านิยม แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี ผลการประเมินการรับรู้และความเข้าใจ  
ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี  
ผลการประเมินการรับรู้และความเข้าใจของผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม  
แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี **ด้านการเงิน** ได้แก่ สัดส่วนของค่าใช้จ่ายต่อรายรับ

- **คณะฯ** ไม่ได้แสดงผลลัพธ์เทียบกับคู่แข่งในด้านที่สำคัญ เช่น ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากบัณฑิต  
วิทยาลัยจำแนกตามกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ และความพึงพอใจของนักศึกษาระดับ  
บัณฑิตศึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ ระบบ i-Thesis

### 3. รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ

#### หมวดที่ 1 การนำองค์กร

##### 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ระดับการประเมิน (band) = 2

##### STRENGTHS

- 1.1 ก(1) ผู้นำระดับสูงกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยม โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SWOT analysis เป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนกลยุทธ์ โดยการประชุม กบบช. และสัมมนาบุคลากร (รูป 2.1-1) และสื่อสารไปยังบุคลากรคู่ความร่วมมือ ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นผ่านการประชุมและช่องทางสื่อสาร (ตาราง 1.1ข)
- 1.1 ค(2) ผู้นำระดับสูงจัดทำแผนกลยุทธ์ ถ่ายทอดแผนฯ ตัวชี้วัดจนถึงระดับบุคลากร กำกับติดตามผลการดำเนินงาน รวมถึงใช้ PDCA ในการปรับปรุงงาน และนำเกณฑ์คุณภาพ EdPEX, AUNQA มาใช้ในปี 2562 เพื่อให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติ

##### OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 1.1 ก(2) ไม่ชัดเจนว่าพฤติกรรมของผู้นำระดับสูงที่กล่าวว่าประพฤติตัวเป็นแบบอย่าง ตามหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ และไม่เลือกปฏิบัติ มีประสิทธิผลในการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกต้องเหมาะสมและมีจริยธรรมอย่างไร
- 1.1 ข ไม่ชัดเจนว่าวิธีการและช่องทางการสื่อสารกับบุคลากร ลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ คณาจารย์ นักศึกษา คณะ ผู้รับบริการวิชาการ ผู้ใช้บัณฑิต นักศึกษาสมทบ (ตาราง 1.1ข) มีประสิทธิผลในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร
- 1.1 ค(1) ไม่ชัดเจนว่าการตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลการดำเนินการตามวิสัยทัศน์และพันธกิจมีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จเพียงไร คณะฯ อาจพิจารณากำหนดขั้นตอน รอบเวลาการทบทวนเพื่อพัฒนางาน

##### 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

ระดับการประเมิน (band) = 2

##### STRENGTHS

- 1.2 ก(1) คณะฯ เริ่มมีวิธีการที่เป็นระบบในการกำกับดูแลอย่างมีความรับผิดชอบในเรื่องที่สำคัญในการดำเนินการตามพันธกิจ ความโปร่งใสของการกำกับดูแล การตรวจสอบการเงินจากผู้ตรวจสอบภายในและภายนอก และความรับผิดชอบต่อแผนกลยุทธ์ (ตาราง1.2ก1)
- 1.2 ข(2) คณะฯ ใช้หลักธรรมาภิบาลในการกำกับดูแลทำให้เกิดพฤติกรรมที่มีจริยธรรม ที่ครอบคลุมพันธกิจทุกด้าน (ตาราง1.2ข2)



## OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 1.2 ก(2) ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่ดำเนินการในการประเมินผู้บริหารมีประสิทธิผลในการทำให้เกิดการปรับปรุงผู้บริหารและระบบการนำของคณะฯ อย่างไร เพื่อสนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์
- 1.2 ข(1) ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีแนวทางที่ระบบในการดำเนินการเพื่อให้การปฏิบัติของทุกพันธกิจและด้านการบริหารจัดการขององค์กรเป็นไปตามข้อปฏิบัติ กฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ
- 1.2 ค(1) ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการคำนึงถึงเรื่องความผาสุกของสังคมเป็นส่วนหนึ่งการปฏิบัติงานประจำวัน แต่เริ่มมีการกำหนดกลยุทธ์ตามแนวทาง Green campus ตามนโยบายของมหาวิทยาลัยเฉพาะการลดการใช้กระดาษ ยังไม่ครอบคลุมการอนุรักษ์พลังงานด้านอื่น ๆ
- 1.2 ค(2) ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ ดำเนินการที่เป็นระบบอย่างไรในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญอย่างจริงจัง การดำเนินการที่คณะฯ จัดโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมให้แก่ชุมชนในภูมิภาคตะวันตกได้คำนึงถึงความต้องการของชุมชน การใช้สมรรถนะหลักของคณะฯ การมีส่วนร่วมของชุมชน และได้สร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนอย่างไร

## หมวดที่ 2 กลยุทธ์

### 2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ระดับการประเมิน (band) = 2

#### STRENGTHS

- 2.1 ก(1) คณะฯ เริ่มมีขั้นตอนในการวางแผนกลยุทธ์ 6 ขั้นตอน (รูปที่ 2.1-1) โดยมีการทบทวนวิสัยทัศน์เป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนกลยุทธ์ กำหนดแผนระยะสั้น 1 ปีและแผนระยะยาว 4 ปี
- 2.1 ก(3) คณะฯ เริ่มมีการกำหนดข้อมูลนำเข้าทั้งจากภายในและภายนอก และกำหนดวิธีวิเคราะห์ (ตาราง 2.1-1) รวมถึงได้นำประเด็นความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์มาประกอบการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อให้คณะฯ สามารถวางแผนกลยุทธ์เพื่อสนับสนุนวิสัยทัศน์

#### OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 2.1 ก(2) ไม่ชัดเจนว่ากระบวนการจัดทำกลยุทธ์ของคณะฯ กระตุ้นและทำให้เกิดนวัตกรรมได้อย่างไร
- 2.1 ก(4) ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ กำหนดแนวทางที่เป็นระบบในการตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานที่สำคัญ การเลือกใช้คู่ความร่วมมือและผู้ส่งมอบอย่างเป็นทางการ

- 2.1 ข(2) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของคณะฯ สามารถสร้างความสมดุลอย่างเหมาะสมกับความ ต้องการที่มีความหลากหลายและที่มีโอกาสจะแข่งขันกันเองได้อย่างไร ไม่ชัดเจนว่าได้ใช้ SC4 SA3 SA4 รวมถึงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในการพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

## 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ระดับการประเมิน (band) = 2

### STRENGTHS

- 2.2 ก(5) คณะฯ กำหนดตัววัดผลดำเนินการ (ตารางที่ 2.2-1) และติดตามผลการปฏิบัติงานตาม แผนทุก 6-9-12 เดือน (ตารางที่ 4.1ก-1) ซึ่งจะช่วยให้องค์กรทราบได้ว่าการปฏิบัติงาน สามารถบรรลุเป้าหมายเพียงใด

### OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 2.2 ก(1) แม้ว่าคณะฯ มีวิธีการจัดทำแผนปฏิบัติการเป็น 3 ขั้นตอน แต่ไม่ได้แสดงผู้รับผิดชอบการ ดำเนินการในแต่ละขั้นตอน และไม่ได้แสดงให้เห็นถึงแผนปฏิบัติการที่สำคัญทั้งระยะสั้น และระยะยาว เพียงแต่แสดงตัวชี้วัดต่าง ๆ และเป้าหมายรายปีของ พ.ศ. 2563-2566 (ตารางที่ 2.2-1) ความชัดเจนในเรื่องดังกล่าวจะช่วยให้การดำเนินการขององค์กรเป็นไป ตามแผน รวมทั้งการติดตามและประเมินผลสำเร็จของแผน
- 2.2 ก(2) ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีแนวทางอย่างไร ในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติอย่างเป็น ระบบไปสู่คณะที่เป็นคู่ความร่วมมือที่ร่วมการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรพหุวิทยาการ การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว จะช่วยให้มั่นใจว่าผลการดำเนินการที่สำคัญ ตามแผนปฏิบัติการจะประสบผลสำเร็จทั้งระยะสั้นและระยะยาว
- 2.2 ก(3) ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีแนวทางที่เป็นระบบอย่างไร ในการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงินและ ปัจจัยเกื้อหนุนที่สนับสนุนแผนปฏิบัติการ เช่น แนวทางการจัดสรรทรัพยากรที่คำนึงถึง ลำดับความสำคัญหรือความจำเป็นเร่งด่วนของแผนปฏิบัติการ การจัดสรรทรัพยากรอย่าง เป็นระบบ จะทำให้มั่นใจว่าคณะฯ จะมีการสนับสนุนทรัพยากรที่เพียงพอต่อการทำให้ แผนปฏิบัติการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าประสงค์
- 2.2 ก(4) คณะฯ มีการกำหนดแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติ การ (ตารางที่ 2.2-2) แต่ไม่ชัดเจนว่ามีการดำเนินการที่เป็นระบบอย่างไร เกี่ยวกับแผนที่จะ สนับสนุนอาจารย์ที่เป็นคู่ความร่วมมือในหลักสูตรพหุวิทยาการ สร้างความโดดเด่นเป็นเลิศ เฉพาะทาง ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ Academic Reputation ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน
- 2.2 ข ไม่ชัดเจนว่า ด้วยแนวปฏิบัติที่ดำเนินการ ทำให้คณะฯ รับรู้และตอบสนองในกรณี ที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผนปฏิบัติการและนำแผนใหม่ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

### หมวดที่ 3 ลูกค้ำ

#### 3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ

ระดับการประเมิน (band) = 2

##### STRENGTHS

- 3.1 ข(1) คณะฯ จำแนกผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นตามหลักสูตรและบริการ และดำเนินการมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์หลักสูตรแก่กลุ่มเป้าหมายที่จะเป็นผู้เรียนในอนาคต ร่วมกับการทำข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับกระทรวงวัฒนธรรมเพื่อจูงใจให้มีผู้เข้ามาศึกษาต่อในหลักสูตร ซึ่งช่วยส่งผลให้ดึงดูดให้มีจำนวนผู้เรียนเพิ่มขึ้น

##### OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 3.1 ข(2) ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีกระบวนการที่เป็นระบบอย่างไร ในการกำหนดผู้รับผิดชอบในขั้นตอนต่าง ๆ ของการจัดการศึกษาและบริการ และการใช้ประโยชน์จากประเด็นที่เปรียบเทียบกับคู่แข่ง เช่น ความพึงพอใจของผู้เรียนในการทำวิทยานิพนธ์ระบบ iThesis ในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและเพิ่มส่วนแบ่งตลาดอย่างไร

### 3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ

ระดับการประเมิน (band) = 2

##### STRENGTHS

- 3.2 ก(2) คณะฯ เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น โดยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการรับฟังเสียงของลูกค้ำ เพื่อกำหนดการสนับสนุนด้านระบบสารสนเทศและการจัดการศึกษา ประเมินผลความพึงพอใจ และนำผลมาปรับปรุงโครงการ เช่น ข้อมูลสารสนเทศบนเว็บไซต์และฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ระบบการรับสมัครนักศึกษาแบบครบวงจรในระบบออนไลน์ ที่ช่วยให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุน ซึ่งเป็นการตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ SC2 การสร้างระบบและฐานข้อมูลสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
- 3.2 ข(1) คณะฯ เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น (ตารางที่ 3.2-3) และนำสารสนเทศมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการและหลักสูตร การดำเนินการดังกล่าว จะช่วยให้คณะฯ ตอบสนองได้สอดคล้องต่อความต้องการของลูกค้ำกลุ่มต่าง ๆ และอาจช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน

##### OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 3.2 ก(1) ไม่ชัดเจนว่าวิธีการที่เป็นระบบในการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ำทุกกลุ่มเป็นอย่างไร การดำเนินการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นตามตารางที่ 3.2-1 เป็นการดำเนินกิจกรรม

ซึ่งยังไม่ได้แสดงให้เห็นถึงระบบการสร้างความสัมพันธ์ในแต่ละช่วงเวลาของวงจรชีวิตของผู้เรียนและลูกค้า แนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยยกระดับความพึงพอใจทำให้เกิดความผูกพัน และสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้

- 3.2 ก(3) คณะฯ กำหนดขั้นตอนการรับซื้อร่องเรียนและการแก้ไขซื้อร่องเรียนของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น แต่ไม่ชัดเจนถึงประสิทธิภาพในการจัดการซื้อร่องเรียนหลายประเด็น เช่น การวิเคราะห์สาเหตุ ความเร่งด่วน การรายงานผู้นำระดับสูง การชี้แจงและตอบกลับไปยังผู้ซื้อร่องเรียน ตลอดจนการจัดการซื้อร่องเรียนในกรณีที่เร่งด่วนหรือรุนแรง เพื่อให้ซื้อร่องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล แนวทางดังกล่าวจะช่วยให้องค์กรเสริมความพึงพอใจและความผูกพันกับลูกค้า
- 3.2 ข(2) คณะฯ กำหนดขั้นตอนการรวบรวมสารสนเทศจากหลักสูตรเพื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น และกำหนดประเด็นด้านจำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยที่รับเข้า เทียบกับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ (ทคปร.) และการจัดอันดับจำนวนรับเข้านักศึกษา ซึ่งไม่ชัดเจนว่าคณะฯ ได้กำหนดประเด็นที่ต้องการเปรียบเทียบเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น การจัดการให้นักศึกษาสำเร็จการศึกษาในเวลาที่กำหนด การสนับสนุนสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ทุนสนับสนุน จำนวนนักศึกษาที่รับเข้าของหลักสูตรพหุวิทยาการกับหลักสูตรที่มีลักษณะใกล้เคียงกันกับหลักสูตรของสถาบันอื่น การกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการเลือกประเด็นและสารสนเทศที่ต้องการเปรียบเทียบอย่างเหมาะสม อาจช่วยให้เข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อนำไปปรับปรุงและส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันขององค์กร
- 3.2 ค คณะฯ ไม่ได้แสดงวิธีการในการเลือกข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าและส่วนตลาด เช่น จำนวนผู้สมัครเข้าศึกษาของหลักสูตรพหุวิทยาการ จำนวนผู้รับบริการวิชาการ ข้อมูลความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ/ข้อมูลซื้อร่องเรียน เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจในการทบทวนผลการดำเนินการและระดับปฏิบัติการ ที่จะตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ SC4 จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

#### หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

##### 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

ระดับการประเมิน (band) = 2

##### STRENGTHS

- 4.1 ก(1) คณะฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการติดตามการดำเนินการ โดยกำหนดตัววัดผลการดำเนินการเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ตัววัดตามแผนกลยุทธ์ 2) ตัววัดแผนการดำเนินการของกระบวนการทำงานสำคัญ และ 3) ตัวชี้วัด/สารสนเทศสำคัญในการติดตามการ

ดำเนินการต่าง ๆ (ตารางที่ 4.1ก-1) เพื่อติดตามการปฏิบัติงานประจำวัน ผลการดำเนินงานโดยรวม ผลการดำเนินงานตามพันธกิจ และด้านอื่น ๆ ได้มอบหมายผู้รับผิดชอบและวิเคราะห์ตัววัด ความถี่ในการติดตาม แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว จะช่วยในการติดตามผลการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงและพัฒนาองค์กรสู่เป้าหมายและทิศทางที่องค์กรกำหนด

- 4.1 ข) คณะฯ มีแนวทางการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ โดยผู้รับผิดชอบวิเคราะห์กระบวนการทำงานโดยใช้กระบวนการ Gap/trend analysis เทียบค่าเป้าหมาย แล้วนำผลการวิเคราะห์ทบทวนเสนอต่อ กบปช. เพื่อพิจารณาปรับปรุงแผน และเสนอให้ กบปช. พิจารณานุมัติผลการทบทวนและแผนปรับปรุงการดำเนินงาน การดำเนินการดังกล่าวจะช่วยให้องค์กรปรับปรุงผลการดำเนินงานได้อย่างรอบด้านทั่วทั้งองค์กร

#### OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 4.1 ก(2) ไม่ชัดเจนว่าวิธีการกำหนดคู่เทียบและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบ มีประสิทธิผลในการส่งเสริมให้คณะฯ ก้าวสู่วิสัยทัศน์อย่างไร ให้ด้านหลักสูตรได้มาตรฐานสากล (เปรียบเทียบจำนวนนักศึกษาเข้ารับเข้า กับความพึงพอใจต่อบริการ)
- 4.1ก(3) ไม่ชัดเจนว่าวิธีการที่คณะฯ ติดตามตัวชี้วัด ทำให้มั่นใจได้ว่าจะสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกสถาบันที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือที่ไม่ได้คาดคิด และให้ข้อมูลที่ทันเวลา
- 4.1 ค(1) ไม่ชัดเจนถึงวิธีการที่เป็นระบบของคณะฯ ในการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต และการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ เพื่อนำผลการทบทวนการดำเนินการไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุง นอกจากนี้ยังไม่พบข้อมูลคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต การมีวิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยกระตุ้นองค์กรในการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันและการสร้างนวัตกรรม

#### 4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

ระดับการประเมิน (band) = 2

##### STRENGTHS

- 4.2ก(2) คณะฯ ทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้งานและสะดวกต่อการใช้งาน เช่น การจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อรองรับการจัดเก็บและติดตามผลลัพธ์ที่สำคัญ ระบบสารสนเทศที่สนับสนุนด้านการจัดการศึกษา การจัดทำเว็บไซต์ให้บริการข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสารสำคัญสำหรับบุคลากร นักศึกษา บุคคลภายนอก การดำเนินการดังกล่าวช่วยสนับสนุนบุคลากร ผู้เรียน และผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก ซึ่งตอบสนองความท้าทาย

เชิงกลยุทธ์ SC2 การสร้างระบบและฐานข้อมูลสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับ  
บัณฑิตศึกษา

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 4.2 ก(1) ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีวิธีการที่เป็นระบบอย่างไร ในการเก็บข้อมูลสารสนเทศอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากข้อมูลตัววัดผลดำเนินการตามตารางที่ 4.1ก-1 เช่น ข้อมูลด้านพัสดุ ด้านการเงิน นอกจากนี้ ยังไม่ชัดเจนถึงวิธีการที่เป็นระบบในการรักษาความปลอดภัยและความลับของข้อมูลที่สำคัญต่าง ๆ การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลแต่ละระดับ รวมถึงวิธีการตรวจสอบข้อมูลสารสนเทศทั้งรูปแบบเอกสารและอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้มั่นใจถึงคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศในด้านความถูกต้อง แม่นยำ สมบูรณ์ เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน ซึ่งสำคัญต่อการติดตามผลการดำเนินงานทุกด้านขององค์กร
- 4.2 ข(1) ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีวิธีการที่เป็นระบบในการจัดการความรู้ ทั้งความรู้ระดับองค์กรที่ตอบสนองต่อบริบทเชิงกลยุทธ์หรือการมุ่งสู่วิสัยทัศน์ และความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น แนวทางการกำหนดประเด็นความรู้ การรวบรวมความรู้ การถ่ายทอดแบ่งปันความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงความรู้ การดำเนินการที่เป็นระบบจะส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนาต่อยอดในการดำเนินการแต่ละด้านของคณะฯ
- 4.2 ข (2)(3) ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีวิธีการที่เป็นระบบในการค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ เช่น การกำหนดขั้นตอนของการดำเนินการ การกำหนดเกณฑ์การตัดสินว่าหน่วยงานใดมีวิธีปฏิบัติที่โดดเด่น การดำเนินการที่เป็นระบบจะช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน เพื่อการปรับปรุงและการพัฒนาต่อยอด และให้การเรียนรู้ฝังลึกในการปฏิบัติงานของคณะฯ

หมวดที่ 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- 5.1 ก(4) คณะฯ จัดระบบและบริหารบุคคลและแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบการปฏิบัติงานตามโครงสร้างคณะฯ และถ่ายทอดตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์สู่งาน/กลุ่มงาน/บุคลากร การติดตามผลลัพธ์ที่สำคัญ รวมถึงการพัฒนาศักยภาพ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ การดำเนินการดังกล่าวจะสนับสนุนการบรรลุพันธกิจของคณะฯ

## OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 5.1 ก(1) ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินอัตรากำลังและขีดความสามารถของคณาจารย์ของคณะความร่วมมือที่มาร่วมจัดการเรียนการสอนหลักสูตรพหุวิทยาการ เช่น การประเมินอัตรากำลังของสายวิชาการตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา ค่า FTES การกำหนดความสามารถเฉพาะทางวิชาการ รวมถึงแนวทางการประเมินขีดความสามารถของบุคลากรสายบริหาร การดำเนินการดังกล่าวจะสนับสนุนให้องค์กรมีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอและมีความสามารถที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน
- 5.1 ก(3) คณะฯ มีการเตรียมรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรจากการเกษียณอายุโดยจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง เพื่อถ่ายทอดงานและมอบงาน แต่ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร เช่น แนวทางการประเมินภาระงาน แนวทางการจัดแบ่งภาระงานให้เหมาะสมกับสมรรถนะและจำนวนของบุคลากร เพื่อช่วยลดผลกระทบในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านจำนวนบุคลากรหรือโครงสร้างคณะฯ
- 5.1 ข(1) ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานให้มีสุขภาวะและสะดวกในการเข้าทำงาน เช่น ไม่ชัดเจนถึงข้อกำหนด/มาตรการด้านสุขภาวะและอาชีวอนามัย แนวทางการค้นหาปัจจัยความต้องการของบุคลากรด้านสภาพแวดล้อมของการทำงาน การดำเนินการที่เป็นระบบ จะช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรมีความทุ่มเทในการทำงาน
- 5.1 ข(2) ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดบริการและสิทธิประโยชน์แก่บุคลากร เช่น กำหนดนโยบายด้านสิทธิประโยชน์ การออกแบบสิทธิประโยชน์ตามความต้องการของบุคลากรแต่ละกลุ่ม การจัดบริการและสิทธิประโยชน์แก่บุคลากรที่เป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมความผูกพันของบุคลากรทุกกลุ่มให้มีขวัญกำลังใจและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้บรรลุพันธกิจ

### 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ระดับการประเมิน (band) = 2

#### STRENGTHS

- 5.2 ก (1)(2) คณะฯ เริ่มมีแนวทางการกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรสายสนับสนุนและประเมินความผูกพันของบุคลากร โดยกลุ่มภารกิจด้านการวางแผนและประกันคุณภาพสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังของบุคลากร เพื่อกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร ประเมินความผูกพันของบุคลากร และนำมาใช้จัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร ซึ่งจะมีส่วนต่อการเสริมสร้างและรักษาระดับความผูกพันของบุคลากรในคณะฯ
- 5.2 ข คณะฯ มีเริ่มมีกระบวนการในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินงานที่ดีและบุคลากรมีความผูกพัน โดยคณบดีทำตัวเป็นแบบอย่าง

กำหนดโครงการ/กิจกรรมพบปะ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรม เป็นองค์กรที่มีความร่วมมือในการทำงานอย่างเข้มแข็ง

- 5.2 ค(4) คณะจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยกำหนดในกลยุทธ์ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร การสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อ มีแผนพัฒนารายบุคคลเพื่อตรวจสอบทักษะที่จำเป็นเพื่อความก้าวหน้าของตำแหน่งงานของบุคลากร และติดตาม ตรวจสอบ และช่วยเหลือในการยื่นขอกำหนดตำแหน่ง การดำเนินการดังกล่าวจะช่วยเสริมสร้างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร และส่งเสริมความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ SA7 บุคลากรส่วนใหญ่มีคุณวุฒิการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีและมีประสบการณ์สูง

#### OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 5.2 ค(1) ไม่ชัดเจนว่าการพิจารณาความดีความชอบและการเลื่อนเงินเดือน มีประสิทธิผลในการทำให้เกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่นและสร้างความผูกพันกับบุคลากรอย่างไร และไม่ชัดเจนว่าการจัดการเรื่องเหล่านี้สำหรับบุคลากรสายวิชาการต่างสังกัดที่มาปฏิบัติหน้าที่ให้กับคณะฯ ดำเนินการอย่างไร
- 5.2 ค(2) ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีกระบวนการที่เป็นระบบในการเรียนรู้และพัฒนาสนับสนุนความต้องการพัฒนาตนเองและความต้องการขององค์กร เช่น แนวทางการพัฒนาบุคลากรแต่ละกลุ่มและแต่ละระดับที่จะสนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แนวทางการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคล และการพัฒนาตนเองตามความต้องการของบุคลากร ซึ่งจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้รองรับการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันอนาคต
- 5.2 ค(3) ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรของคณะฯ เช่น การประเมินผลตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนาบุคลากร ทั้งนี้ การประเมินความรู้ความเข้าใจของตนเองก่อนและหลังการเข้าร่วมโครงการประชุม อบรม สัมมนา ยังไม่สามารถทำให้มั่นใจถึงประสิทธิผลของการประเมินดังกล่าว แนวทางที่เป็นระบบจะทำให้คณะฯ สามารถปรับปรุงวิธีการในการจัดการเรียนรู้และพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ

##### 6.1 กระบวนการทำงาน

ระดับการประเมิน (band) = 2

##### STRENGTHS

- 6.1 ก(3) คณะฯ ร่วมกับคณะคู่มาร่วมมือโดยใช้อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยและทักษะของนักศึกษาในศตวรรษที่ 21 ในการออกแบบหลักสูตร



- 6.1 ข(1) คณะฯ กำหนดตัวชี้วัดและผู้รับผิดชอบ ความถี่ในการวัด (ตาราง 6.1-1) เพื่อให้การปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่าง ๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

#### OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 6.1 ก(1) ไม่ชัดเจนว่ามีวิธีการที่เป็นระบบในการกำหนดข้อกำหนดสำคัญ และไม่ชัดเจนว่าได้นำข้อมูลนำเข้าที่สำคัญอื่น ๆ มาร่วมพิจารณาในการกำหนดข้อกำหนดสำคัญของหลักสูตรและกระบวนการ เช่น นโยบายของประเทศ นโยบายของมหาวิทยาลัย การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ข้อมูลการตลาด ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการจะสามารถสร้างคุณค่าแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงเพิ่มศักยภาพของการแข่งขันของคณะฯ
- 6.1 ข(3) แม้ว่าคณะฯ ระบุว่าใช้ SIPOC model และ PDCA ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน แต่ไม่ได้แสดงถึงวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน รวมถึงไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการปรับปรุงหลักสูตรและบริการ ตลอดจนวิธีการลดความแปรปรวนของกระบวนการที่สำคัญในการเรียนการสอนและบริการ ซึ่งมีความสำคัญต่อการตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและผู้รับบริการ
- 6.1 ค ไม่ชัดเจนถึงวิธีการจัดการเครือข่ายอุปทานของคณะฯ โดยเฉพาะคณะที่เป็นคู่ความร่วมมือด้านการจัดการเรียนการสอน เช่น การกำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้สอนที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการอย่างไร มีแนวทางการตรวจสอบ กำกับติดตามคุณภาพ และประเมินการสอนของผู้สอนจากคณะที่เป็นคู่ความร่วมมืออย่างไร การดำเนินการอย่างเป็นระบบ อาจช่วยให้องค์กรสามารถระบุโอกาสในการพัฒนา และให้ข้อมูลป้อนกลับแก่คู่ความร่วมมือและพันธมิตร เพื่อให้ช่วยยกระดับและปรับปรุงผลการดำเนินงาน
- 6.1 ง คณะฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการจัดการนวัตกรรม เช่น แนวทางการจัดเตรียมและจัดสรรทรัพยากรด้านการเงิน ด้านบุคคล และด้านอื่น ๆ เพื่อรองรับสนับสนุนการจัดการด้านนวัตกรรม แนวทางที่ชัดเจนดังกล่าวอาจช่วยให้การพัฒนาโครงการด้านนวัตกรรมขององค์กรประสบความสำเร็จ

#### 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

ระดับการประเมิน (band) = 2

#### STRENGTHS

- 6.2 ค(1) คณะฯ มีแนวทางในการจัดการสภาพแวดล้อมการทำงานให้มีความปลอดภัย เช่น กำหนดนโยบายด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและผู้กำกับดูแล การดูแลด้านความปลอดภัยในอาคาร ระบบกล้องวงจรปิด การติดตั้งแสงสว่าง รวมถึงการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้เกิดความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัย ลดความสูญเสีย และส่งเสริมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

## OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 6.2 ก คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบ ในการควบคุมต้นทุนของการปฏิบัติการด้านหลักสูตรและบริการ เช่น การควบคุมต้นทุนของการผลิตบัณฑิตและบริการกระบวนการที่ทำให้นักศึกษาสำเร็จการศึกษาในเวลาที่กำหนด การลดอัตราการพ้นสภาพของนักศึกษา การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการขององค์กรและความมั่นคงด้านฐานะทางการเงินในภาพรวมได้
- 6.2 ข คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบ ในการดูแลความปลอดภัยของข้อมูลที่อ่อนไหวหรือที่สำคัญ เช่น ข้อมูลส่วนตัวของผู้เรียนและบุคลากร ข้อมูลขององค์กร รวมทั้งการทดสอบความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ ในการป้องกันการโจรกรรมข้อมูลจากภายนอก แนวทางดังกล่าวจะช่วยป้องกันความสูญเสียและการรั่วไหลของข้อมูลสารสนเทศ รวมทั้งการนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ในทางที่ไม่ถูกต้อง
- 6.2 ค(2) ไม่ชัดเจนว่าวิธีการที่คณะฯ กำหนดเพื่อให้มีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ไร้อะไร มีประสิทธิผลเพียงไรในการทำให้คณะฯ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

## หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการระดับการประเมิน (band) = 2

### STRENGTHS

- 7.1 ก ผลการดำเนินงานเรื่องมากกว่าเป้าหมายและมีแนวโน้มดี ได้แก่ ผลการประเมินการนำความรู้จากการเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ/โครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมไปใช้ประโยชน์ (ข้อ 6)
- 7.1 ข(1) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่ทำได้ดีมากกว่าเป้าหมาย ได้แก่ ผลการประเมินการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการแก่สังคม (การประชุมวิชาการ) /การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (ข้อ 10) ร้อยละของจำนวนบทความของวารสารวิชาการ The New Viridian Journal of Arts, Humanities and Social Sciences ที่เผยแพร่ผ่านการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐาน TCI (ข้อ 15) ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตหลักสูตรพหุวิทยาการ (7.2ก ข้อ 18)
- 7.1 ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุทยาน ที่ทำได้ดีและมีแนวโน้มดี ได้แก่ ผลการประเมินความพึงพอใจของอาจารย์หลักสูตรพหุวิทยาการต่อการสนับสนุนการจัดการศึกษาจากบัณฑิตวิทยาลัย (ข้อ 1) ผลการประเมินความสำเร็จของโครงการด้านนวัตกรรมการเรียนการสอนของอาจารย์ หลักสูตรพหุวิทยาการจากการสนับสนุนทุนจากบัณฑิตวิทยาลัย (ข้อ

2) ผลการประเมินการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ของอาจารย์หลักสูตรพหุวิทยาการจากการดำเนินการโครงการที่ได้รับการสนับสนุนทุนจากบัณฑิตวิทยาลัย (ข้อ 3)

#### OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 7.1 ก,ข (1) คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการในหลายเรื่อง ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนหลักสูตรพหุวิทยาการ เช่น อัตราการสอบผ่านของนักศึกษา อัตราการตีพิมพ์ผลงานวิจัยในวารสารวิชาการ อัตราการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษา อัตราการดำเนินงานของบัณฑิต ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ ที่ครอบคลุมทุกพันธกิจ เช่น อัตราการลาออกของนักศึกษาหลักสูตรฯ ค่าเฉลี่ยระยะเวลาการศึกษาของบัณฑิตของหลักสูตรฯ การจัดการระบบสารสนเทศ
- 7.1 ข(2) คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน เช่น อุบัติการณ์ด้านความปลอดภัย อัตราบุคลากรที่ผ่านการอบรมการป้องกันและระงับอัคคีภัย อัตราการซ้อมแผนอัคคีภัย ผลลัพธ์ด้านกลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

#### 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

ระดับการประเมิน (band) = 2

#### STRENGTHS

- 7.2 ก(1) คณะฯ แสดงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ที่เป็นไปตามเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดี เช่น ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาทักษะของนักศึกษา (ข้อ 4) ความพึงพอใจด้านการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์/นักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการ (ข้อ 15) ความพึงพอใจด้านการให้บริการในการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของคณะ/ศิษย์เก่า (ข้อ 16) ความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการต่อหลักสูตร (ข้อ 23) และต่อสิ่งสนับสนุนต่อการเรียนรู้ (ข้อ 24) ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศ (รูปที่ 7.2ก(1)-1) ความพึงพอใจด้านการสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (รูปที่ 7.2ก(1)-2) ความพึงพอใจด้านการให้บริการทั่วไป (รูปที่ 7.2ก(1)-3)
- 7.2 ก(2) คณะฯ แสดงผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ที่เป็นไปตามเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดี เช่น อัตราการคงอยู่ของนักศึกษาหลักสูตรจดหมายเหตฯ ต่อจำนวนรับเข้า (ข้อ 1) อัตราการคงอยู่ของนักศึกษาหลักสูตรอนุรักษ์ศิลปกรรม ต่อจำนวนรับเข้า (ข้อ 2)

## OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 7.2 ก(1) คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นบางเรื่อง เช่น ความไม่พึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการ จำนวนข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ (ตารางที่ 4.1ก(1)) การติดตามผลลัพธ์ดังกล่าวจะช่วยให้องค์กรปรับปรุงการดำเนินการได้อย่างตรงประเด็น
- 7.2 ก(1) คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์เทียบกับคู่แข่ง (3.1ข(2)) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากบัณฑิตวิทยาลัยจำแนก ตามกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ และ ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ ระบบ i-Thesis
- 7.2 ก(2) คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม เช่น ไม่ได้จำแนกด้านความผูกพันของผู้เรียนหลักสูตรพหุวิทยาการแยกตามสาขาวิชา ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านความผูกพันของศิษย์เก่า และของพันธมิตรสนับสนุนการวิจัย การแสดงผลลัพธ์จำแนกตามกลุ่มและครอบคลุมทุกกลุ่ม อาจช่วยให้องค์กรมุ่งปรับปรุงการดำเนินการเพื่อยกระดับความผูกพันของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ได้อย่างรอบด้าน

### 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

ระดับการประเมิน (band) = 2

#### STRENGTHS

- 7.3 ก (1),(2),(3) คณะฯ แสดงผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ที่เป็นไปตามเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดี ได้แก่ ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร เช่น ผลการประเมินขีดความสามารถตามระบบการประเมินสมรรถนะของ มศก. ตามตำแหน่งงานบุคลากรสายบริหาร (ข้อ 2) ผลการประเมินขีดความสามารถตามระบบการประเมินสมรรถนะของมหาวิทยาลัยตามตำแหน่งงานบุคลากรสายปฏิบัติการ (ข้อ 3) ด้านบรรยากาศการทำงาน เช่น ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อความมั่นคงในการทำงาน(ข้อ 1) ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการเข้าร่วมโครงการด้านความปลอดภัยในการป้องกันการเกิดอัคคีภัย/ สภาพแวดล้อมทั่วไปในการทำงาน (ข้อ 3) ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อความร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน (ข้อ 4) ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ (ข้อ 5) ด้านความผูกพันของบุคลากร เช่น ผลการประเมินความผูกพันในการปฏิบัติงาน (กลุ่มผู้บริหาร)/ (กลุ่มปฏิบัติการ) (ข้อ1) ผลการประเมินความผูกพันต่อบัณฑิตวิทยาลัย/องค์กร (กลุ่มผู้บริหาร)/ (กลุ่มปฏิบัติการ) (ข้อ 7) ด้านการพัฒนาบุคลากร เช่น ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมตามเป้าหมาย (ข้อ 1) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการส่งเสริมความก้าวหน้าตามสายงาน (ข้อ 7)

## OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 7.3 ก(1) คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากรในหลายเรื่อง เช่น จำนวนอาจารย์ต่อนักศึกษาและขีดความสามารถของคณาจารย์ของคณะคู่ความร่วมมือที่ร่วมจัดการเรียนการสอนหลักสูตรพหุวิทยาการ ผลลัพธ์ในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยให้องค์กรมั่นใจได้ว่ามีอัตรากำลังเพียงพอต่อการบรรลุพันธกิจและมีความสามารถในการแข่งขัน
- 7.3 ก(3) คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากรในหลายเรื่อง เช่น อัตราการคงอยู่ การขาดงาน ข้อนร้องเรียน ของบุคลากรทุกกลุ่ม รวมถึงไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านความผูกพันของคณาจารย์ของคณะคู่ความร่วมมือที่ร่วมจัดการเรียนการสอนหลักสูตรพหุวิทยาการ ผลลัพธ์ในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยระบุโอกาสในการยกระดับความผูกพันของบุคลากรและคณาจารย์ของคณะคู่ความร่วมมือ และส่งเสริมค่านิยม Relationship ขององค์กร

## 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

ระดับการประเมิน (band) = 2

### STRENGTHS

- 7.4 ก(1) ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารของผู้นำระดับสูงและการสร้างความผูกพันที่ทำได้ดี และมีแนวโน้มดี ได้แก่ ผลการประเมินของบุคลากรต่อการสื่อสาร ถ่ายทอด และสร้างความเข้าใจทิศทางขององค์กร/ต่อการสร้างบรรยากาศที่ดีเพื่อสร้างความผูกพันร่วมมือทั่วทั้งองค์กร ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของผู้นำ ภาพรวมการดำเนินงานบริหารคณะฯ ที่สอดคล้องหลักธรรมาภิบาล การสร้างความผูกพันเพื่อให้บุคลากรสร้างผลการดำเนินงานที่ดีของผู้บริหารคณะ การสื่อสาร ถ่ายทอดและสร้างความเข้าใจทิศทางขององค์กรให้ผู้บริหาร และประชาคมได้เข้าใจอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
- 7.4 ก(2) ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบในการกำกับดูแลองค์กรที่ทำได้ดีกว่าเป้าหมาย และมีแนวโน้มดี ได้แก่ ผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการประจำคณะฯ ผลการประเมินการทำหน้าที่ของคณบดี (ข้อ14-24 ตาราง7.4ก-1)
- 7.4 ก(3) ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ ที่ทำได้ดีกว่าเป้าหมาย และมีแนวโน้มดี ได้แก่ ร้อยละของหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาระดับปริญญาโท/ปริญญาเอกที่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร
- 7.4 ก(4) ผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ที่ทำได้ดีกว่าเป้าหมาย และมีแนวโน้มดี ได้แก่ ร้อยละของจำนวนผลงานวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระที่ผ่านการตรวจสอบการคัดลอกผลงานวิทยานิพนธ์ หรือการค้นคว้าอิสระ การจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพของผู้บริหารคณะ
- 7.4 ก(5) ผลลัพธ์ด้านความผาสุกของสังคมและการสนับสนุนชุมชน ทำได้ดีกว่าเป้าหมาย และมีแนวโน้มดี ได้แก่ ผลการประเมินเฉลี่ยการนำความรู้จากการเข้าร่วมโครงการบริการ

วิชาการ/โครงการทำนุบำรุงฯ ไปใช้ประโยชน์ ผลการประเมินเฉลี่ยความรู้เพิ่มขึ้นจาก การเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ/โครงการทำนุบำรุงฯ

#### OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 7.4 ก(1) คณะฯ แสดงผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เช่น ผลการประเมินการรับรู้และความเข้าใจของคณะ/อาจารย์ต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติราชการประจำปี (ข้อ 10) ผลการประเมินการรับรู้และความเข้าใจของอาจารย์/นักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติราชการประจำปี (ข้อ 11) ผลการประเมินการรับรู้และความเข้าใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติราชการประจำปี (ข้อ 12) ผลการประเมินการรับรู้และความเข้าใจของผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติราชการประจำปี (ข้อ 13)

#### 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

ระดับการประเมิน (band) = 2

#### STRENGTHS

- 7.5 ข ผลลัพธ์ด้านการบรรลุความสำเร็จของกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่ทำได้ตามเป้าหมาย และมีแนวโน้มดี ได้แก่ ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการประจำปี ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติราชการประจำปี

#### OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 7.5 ก(1) ผลลัพธ์ด้านการเงินที่ยังทำได้ไม่ดี และไม่เห็นแนวโน้มที่ดี ได้แก่ สัดส่วนของค่าใช้จ่ายต่อรายรับ
- 7.5ก(1) องค์กรไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านงบประมาณและการเงินที่สำคัญหลายเรื่อง เช่น รายได้จากการดำเนินการตามพันธกิจและแยกตามสาขาวิชาของหลักสูตรพหุวิทยาการ ส่วนกำไรจากการดำเนินการ สัดส่วนการใช้จ่ายตามพันธกิจต่าง ๆ ขององค์กร (ตารางที่ 4.1ก(1)) ผลลัพธ์ดังกล่าวจะสะท้อนถึงความมั่นคงขององค์กร
- 7.5ก(2) องค์กรไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการตลาด เช่น สัดส่วนการตลาดของหลักสูตรพหุวิทยาการแยกตามสาขาวิชา ผลลัพธ์ด้านการตลาดเทียบกับคณะคู่แข่ง ทำให้องค์กรไม่ทราบส่วนแบ่งตลาดและการแข่งขัน

จากการพิจารณารายงานการประเมินตนเองและการตรวจเยี่ยมบัณฑิตวิทยาลัย พบว่า

- ระดับการประเมินในภาพรวมในหมวดกระบวนการ (หมวด 1 - 6) = band 1
- ระดับการประเมินในภาพรวมในหมวดผลลัพธ์ (หมวด 7) = band 1

**หมายเหตุ :** ระดับการประเมินในภาพรวม (Overall Band) นี้ เป็นการรวมคะแนนผลการประเมินจากทุกหัวข้อตามเกณฑ์ EdPEX ทั้ง 17 ข้อ แล้วจึงทำการแปลผลออกมาเป็นระดับการประเมินในภาพรวม ไม่ได้เป็นการนำระดับการประเมินรายหัวข้อ (Item Band) มาเฉลี่ยรวมกันแต่อย่างใด

#### 4. ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)

หัวข้อ	ข้อมูล
1. หลักสูตรและโปรแกรมการศึกษา	1)บริการ: จัดทำหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา (ปริญญาเอก 43 หลักสูตร ปริญญาโท 66 หลักสูตร), การจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (การคัดเลือกนักศึกษา, การทำวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ), การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 2) หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (หลักสูตรพหุวิทยาการ) สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุ และสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม และสาขาวิชานุรักษ์ศิลปกรรม
2. วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ	วิสัยทัศน์ : เป็นองค์กรที่บริหารจัดการและสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั่วทั้ง องค์กร และหลักสูตรพหุวิทยาการของบัณฑิตวิทยาลัยได้มาตรฐานสากล AUN-QA ภายในปีพ.ศ. 2566
	ค่านิยม : Good governance, Relationship, Ability, Determination, Service mind, Unity
	พันธกิจ : 1. สนับสนุนการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร 2. ผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรพหุวิทยาการร่วมกับคณะคู่มือความร่วมมือ 3. สนับสนุนการวิจัย 4. บริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
3. สมรรถนะหลัก	กำกับ ดูแลการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาและมาตรฐานสากล (AUN-QA)
4. วัฒนธรรมองค์กร	เป็นองค์กรที่มีความร่วมมือในการทำงานอย่างเข้มแข็ง
5. บุคลากร	สายวิชาการ ปริญญาเอก 1 คน สายสนับสนุนวิชาการ (ข้าราชการ พนักงานประจำ พนักงานชั่วคราว) วุฒิปริญญาโท (3,12,3) ปริญญาตรี (2,4,4) ต่ำกว่าปริญญาตรี สถานะลูกจ้าง 2 คน รวม 31 คน ปัจจัยส่งเสริมความผูกพัน คือ 1)ชอบเขตงาน ความรับผิดชอบ การมอบหมายงาน มีความชัดเจน ภาระงาน และปริมาณงาน มีความเหมาะสม 2)บรรยากาศการทำงานดี เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการทำงาน 3) การมีส่วนร่วม และมีความ

หัวข้อ	ข้อมูล
	<p>เข้าใจในการจัดทำนโยบายและแผนงาน การถ่ายทอด และการนำไปปฏิบัติ 4) สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสม เช่น เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยอย่างเพียงพอ มีความปลอดภัย 5) มีแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล</p>
6. สินทรัพย์	<p>พื้นที่ 3 แห่ง คือ 1)อาคาร 50 ปี พระราชวังสนามจันทร์ 2)อาคารสำนักงาน อธิการบดี ตลิ่งชัน กทม. 3)อาคารสำนักงานอธิการบดี วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ประจำสำนักงานและห้องปฏิบัติการคลินิกระบบ iThesis จำนวน 68 เครื่อง มี server สำรองข้อมูล เป็นต้น</p>
7. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	<p>1)การสนับสนุนการจัดการศึกษา/การผลิตบัณฑิต หลักสูตรพหุวิทยาการ: แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579 และ พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542, 2545 และ 2553, กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552, เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548 และ พ.ศ. 2558 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2550 และ 2561, ระเบียบ ประกาศ คำสั่งมหาวิทยาลัย/บัณฑิตวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง</p> <p>2) การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม: ระเบียบ/ข้อบังคับ/ประกาศ ของมศก. ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>3) การวิจัย: แนวปฏิบัติจรรยาบรรณนักวิจัย พ.ศ. 2541 สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ และประกาศ มศก. เรื่อง การวิจัย จรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์และในสัตว์ทดลอง</p> <p>4) การบริหาร: พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา และ พ.ร.บ. มศก. พ.ศ. 2559, พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศที่ เกี่ยวข้องกับการเงิน งบประมาณของ กระทรวงการคลัง/ กรมบัญชีกลาง/ มศก., ข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรใน มหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2552</p>
8. โครงสร้างองค์กร	<p>สภามหาวิทยาลัย และอธิการบดีกำกับ ดูแลบัณฑิตวิทยาลัยระดับนโยบายผ่านสภาวิชาการ และคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย (กบม.) คณบดีเป็นผู้นำสูงสุด มี คณะกรรมการของส่วนงานคือ คณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย (กบปช), คณะกรรมการบริหารหลักสูตรในลักษณะโครงการพิเศษ และคณะกรรมการบริหาร บัณฑิตวิทยาลัย (กบบช) มีรองคณบดี 2 ฝ่าย ( ฝ่ายบริหาร และฝ่ายวิชาการและวิจัย) เลขาธิการคณะ กำกับสำนักงานคณบดี (งานบริหารทั่วไป และงานบริหารและพัฒนา วิชาการ)</p>
9. ผู้เรียน ลูกค้ำ	<p>1. ผู้เรียนหลักสูตรพหุวิทยาการ (ลูกค้ำปัจจุบัน, ลูกค้ำอนาคต)</p>



หัวข้อ	ข้อมูล		
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2. คณะที่จัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 3. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของคณะ 4. ผู้รับบริการ/ชุมชน สังคม 5. ผู้ใช้บัณฑิต (ภาครัฐและเอกชน)		
10. ความต้องการและความคาดหวัง	<p>1.1 ลูกค้ำปัจจุบัน(นักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการ): หลักสูตรมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร และมาตรฐานสากล AUN-QA, การพัฒนาทักษะผู้เรียนด้านต่าง ๆ ทุนสนับสนุน และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้, แหล่งฝึกปฏิบัติงาน, การบริการที่ดี ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา</p> <p>1.2 ลูกค้ำอนาคต(บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี): สถาบันมีชื่อเสียง และคณาจารย์มีความเชี่ยวชาญตรงกับสาขา, หลักสูตรมีความทันสมัย มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร, นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการทำงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน</p> <p>2.คณะที่จัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา: การบริการที่ดี มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา</p> <p>3.นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของคณะ: การบริการที่ดี มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา</p> <p>4. ผู้รับบริการ/ชุมชน สังคม: การบริการ/ฝึกอบรมที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาชุมชน สังคม</p> <p>5. ผู้ใช้บัณฑิต (ภาครัฐและเอกชน): บัณฑิตมีความคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ นำความรู้ไปพัฒนาต่อยอดและแก้ไขปัญหา มีคุณธรรมจริยธรรม มีทักษะการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง (life-long learning) การสื่อสาร ภาษาอังกฤษ และมนุษยสัมพันธ์ดี</p>		
11. ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือและข้อกำหนดที่สำคัญ	<p>ผู้ส่งมอบ</p> <p>คณะคู่ความร่วมมือ ได้แก่ คณะจิตรกรรม ประติมากรรมและ ภาพพิมพ์, คณะ โบราณคดี, คณะ อักษรศาสตร์ และ คณะวิทยาศาสตร์</p>	<p>บทบาทในระบบงาน</p> <p>ความร่วมมือในการผลิต บัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต</p>	<p>ข้อกำหนด</p> <p>การจัดการศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐาน หลักสูตร และ มาตรฐานสากล AUN-QA</p>
12. ลำดับในการแข่งขัน	ไม่มีการจัดลำดับของบัณฑิตวิทยาลัย กำหนดคู่เทียบคือ		

หัวข้อ	ข้อมูล						
	<p>1) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (มศว.) ประเด็น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากบพ. จำแนกตามกลุ่มนักศึกษาาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ ระบบ ithub</p> <p>2) บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ (ทคปร.) ประเด็น จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่รับเข้า</p>						
<p>13. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน</p>	<p>การสร้าง/ปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยตอบสนอง ต่อความต้องการของชุมชน/ผู้เรียน</p> <p>การจัดการศึกษาที่หลากหลายทั้งแบบให้ปริญญาและแบบสะสมหน่วยกิต</p> <p>สนับสนุนอาจารย์ที่เป็นคู่ความร่วมมือในหลักสูตรมหาวิทยาลัยการสร้างความโดดเด่น เป็นเลิศเฉพาะทาง</p> <p>และควมมีชื่อเสียงด้าน วิชาการ Academic Reputation</p> <p>การเปลี่ยนแปลงข้อบังคับต่าง ๆ ในการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา</p> <p>จำนวน ประชากรวัยเรียนลดลงส่งผลกระทบต่อผู้เข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา</p> <p>การจ้างงานโดยไม่ใช้ปริญญา</p> <p>การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ</p> <p>ความต้องการการศึกษาหลังปริญญา</p> <p>การดำเนินการตามนโยบายของประเทศ เช่น ยุทธศาสตร์ของชาติ นโยบาย Thailand 4.0</p>						
<p>14. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ</p>	<p>บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (มศว.) และบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ (ทคปร.)</p>						
<p>15. ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="432 1216 596 1261">ด้าน</th> <th data-bbox="596 1216 986 1261">ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)</th> <th data-bbox="986 1216 1418 1261">ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="432 1261 596 2042"> <p>การสนับสนุนการจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาของคณะ</p> </td> <td data-bbox="596 1261 986 2042"> <p>SC-1 การบริหารจัดการและการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์</p> <p>SC-2 การสร้างระบบและฐานข้อมูลสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ได้แก่ - ระบบรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อ - ระบบแจ้งเตือนขั้นตอนการศึกษา เกณฑ์มาตรฐาน ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้อง - ระบบจัดทำคำสั่งคณะกรรมการสอบประมวลความรู้ สอบวัด คุณสมบัติ สอบวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ - ฐานข้อมูลแหล่งทุนอุดหนุนการทวิทยานิพนธ์ - ฐานข้อมูลการตีพิมพ์เผยแพร่วิทยานิพนธ์</p> </td> <td data-bbox="986 1261 1418 2042"> <p>SA-1 สำนักดิจิทัลและเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัย สนับสนุนการจัดทำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ และพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูล</p> <p>SA-2 มีระบบการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์แบบ ออนไลน์ (iThesis) ส่งเสริมทักษะการใช้ เทคโนโลยีของนักศึกษา</p> <p>SA-3 มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียง โดยเฉพาะทางด้านศิลปะ ทำให้มีผู้สนใจเข้าศึกษาต่อในระดับ บัณฑิตศึกษา</p> <p>SA-4 มีข้อบังคับสนับสนุนการจัดการศึกษาระบบ คลังหน่วยกิต สามารถเปิดรับนักศึกษาปริญญาตรี และบุคคลทั่วไปเข้าศึกษารายวิชาหรือหลักสูตรฝึกอบรมในหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา</p> </td> </tr> </tbody> </table>	ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)	<p>การสนับสนุนการจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาของคณะ</p>	<p>SC-1 การบริหารจัดการและการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์</p> <p>SC-2 การสร้างระบบและฐานข้อมูลสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ได้แก่ - ระบบรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อ - ระบบแจ้งเตือนขั้นตอนการศึกษา เกณฑ์มาตรฐาน ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้อง - ระบบจัดทำคำสั่งคณะกรรมการสอบประมวลความรู้ สอบวัด คุณสมบัติ สอบวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ - ฐานข้อมูลแหล่งทุนอุดหนุนการทวิทยานิพนธ์ - ฐานข้อมูลการตีพิมพ์เผยแพร่วิทยานิพนธ์</p>	<p>SA-1 สำนักดิจิทัลและเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัย สนับสนุนการจัดทำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ และพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูล</p> <p>SA-2 มีระบบการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์แบบ ออนไลน์ (iThesis) ส่งเสริมทักษะการใช้ เทคโนโลยีของนักศึกษา</p> <p>SA-3 มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียง โดยเฉพาะทางด้านศิลปะ ทำให้มีผู้สนใจเข้าศึกษาต่อในระดับ บัณฑิตศึกษา</p> <p>SA-4 มีข้อบังคับสนับสนุนการจัดการศึกษาระบบ คลังหน่วยกิต สามารถเปิดรับนักศึกษาปริญญาตรี และบุคคลทั่วไปเข้าศึกษารายวิชาหรือหลักสูตรฝึกอบรมในหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา</p>
ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)					
<p>การสนับสนุนการจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาของคณะ</p>	<p>SC-1 การบริหารจัดการและการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์</p> <p>SC-2 การสร้างระบบและฐานข้อมูลสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ได้แก่ - ระบบรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อ - ระบบแจ้งเตือนขั้นตอนการศึกษา เกณฑ์มาตรฐาน ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้อง - ระบบจัดทำคำสั่งคณะกรรมการสอบประมวลความรู้ สอบวัด คุณสมบัติ สอบวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ - ฐานข้อมูลแหล่งทุนอุดหนุนการทวิทยานิพนธ์ - ฐานข้อมูลการตีพิมพ์เผยแพร่วิทยานิพนธ์</p>	<p>SA-1 สำนักดิจิทัลและเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัย สนับสนุนการจัดทำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ และพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูล</p> <p>SA-2 มีระบบการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์แบบ ออนไลน์ (iThesis) ส่งเสริมทักษะการใช้ เทคโนโลยีของนักศึกษา</p> <p>SA-3 มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียง โดยเฉพาะทางด้านศิลปะ ทำให้มีผู้สนใจเข้าศึกษาต่อในระดับ บัณฑิตศึกษา</p> <p>SA-4 มีข้อบังคับสนับสนุนการจัดการศึกษาระบบ คลังหน่วยกิต สามารถเปิดรับนักศึกษาปริญญาตรี และบุคคลทั่วไปเข้าศึกษารายวิชาหรือหลักสูตรฝึกอบรมในหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา</p>					

หัวข้อ	ข้อมูล		
		SC-3 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีทักษะด้านการใช้เทคโนโลยี SC-4 จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาลดลง	
	หลักสูตรพหุวิทยาการ	SC-5 ผลการประเมินหลักสูตรพหุวิทยาการผ่านเกณฑ์ มาตรฐานสากล AUN-QA (> 4)	SA-5 หลักสูตรพหุวิทยาการมีการบูรณาการด้าน ศิลปะ มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี SA-6 คณาจารย์จากคณะคู่ความมีมี ความรู้ ความสามารถในการจัดการ การเรียนการสอนใน หลักสูตรบูรณาการ
	บุคลากร	SC-6 พัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านระบบสารสนเทศ	SA-7 บุคลากรส่วนใหญ่มีคุณวุฒิ การศึกษาสูงกว่า ระดับปริญญาตรีและมี ประสบการณ์สูง
	ความรับผิดชอบต่อสังคม	SC-7 สนับสนุนนโยบาย Green Campus ของมหาวิทยาลัย	SA-8 มีแผนกลยุทธ์ในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green campus)
16. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	SIPOC model, PDCA และ KM มาใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินการของกระบวนการทำงานหลักกระบวนการสนับสนุน และการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี และนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาที่เป็น เลิศ (EdPEX) และ AUN-QA มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพขององค์กร		

ตาราง 1 แนวทางการให้คะแนนรายหมวด สำหรับหมวด 1-6 (Item Band)

คะแนน	คำอธิบาย
0% หรือ 5% (Band 1)	A: ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน D: ไม่มีการนำแนวทางที่เป็นระบบไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย L: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา I : ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ
10%, 15%, 20% หรือ 25% (Band 2)	A: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ D: การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงานซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น L: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้น ๆ I : มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา
30%, 35%, 40% หรือ 45% (Band 3)	A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้น L: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ I : แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
50%, 55%, 60% หรือ 65% (Band 4)	A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์กร ซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ I : แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการโดยรวมของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
70%, 75%, 80% หรือ 85% (Band 5)	A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์กร ซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และการเรียนรู้ระดับองค์กร I : แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
90%, 95% หรือ 100% (Band 6)	A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการเรียนรู้ในระดับองค์กรผ่านการสร้างนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และแบ่งปัน I : แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบันทั้งในปัจจุบันและอนาคตตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ

ตาราง 2 แนวทางการให้คะแนนรายหมวด สำหรับหมวด 7 (Item Band)

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

ตาราง 3 คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวมของกระบวนการ (Overall Band)

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

ตาราง 4 คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวมของผลลัพธ์ (Overall Band)

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