



รายงานการตรวจประเมิน

Feedback Report

สถาบัน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตรวจเยี่ยมพื้นที่ : วันที่ 20-21 ธันวาคม 2566

โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX)
ประจำปีการศึกษา 2565

สารบัญ


	หน้า
รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ	
บทสรุปผู้บริหารและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (Executive Summary)	ก
ส่วนที่ 1 วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ	1
ส่วนที่ 2 รายละเอียดผลการตรวจประเมินคุณภาพแยกหมวดหมู่และหัวข้อ	2
- หมวดที่ 1 การนำองค์กร	2
- หมวดที่ 2 กลยุทธ์	4
- หมวดที่ 3 ลูกค้า	5
- หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	7
- หมวดที่ 5 บุคลากร	9
- หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ	11
- หมวดที่ 7 ผลลัพธ์	13
ส่วนที่ 3 ตารางสรุปผลการประเมินคุณภาพ Band Number	18
ภาคผนวก	20
ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)	20

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมิน


..... ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ นพ.บวรศิลป์ เขว้านชื่น)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.รัชพล สันติวรากร)
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ พญ.สุพินดา คุณมี)
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทพญ.รัชฎา ฉายจิต)
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทสรุปผู้บริหารและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (Executive Summary)

Process Strength

- 1) ผู้นำระดับสูงมีความมุ่งมั่นในการนำ EdPEx เป็นเครื่องมือในการจัดการของมหาวิทยาลัย เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศตามวิสัยทัศน์ และการเป็นมหาวิทยาลัย Global and Frontier Research องค์ความรู้ของมหาวิทยาลัยฯ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร รวมถึงคณะ ศูนย์ สถาบัน สำนัก มีศักยภาพสูง และมีความร่วมมือที่ดีกับหน่วยงานภายนอก ทำให้หลักสูตรทุกหลักสูตรเป็นไปตามมาตรฐาน หลายหลักสูตรเป็นที่นิยมของผู้เรียนและมีความร่วมมืออย่างดีกับผู้ประกอบการ การรับนิสิตใหม่ได้ตามแผนในปี 2566 มีการส่งเสริมงานวิจัยทั้งทุนวิจัยภายในและภายนอก ศูนย์วิจัยที่มีศักยภาพสูงหลายศูนย์ ส่งผลให้จำนวนบทความวิจัยทั้ง ISI & Scopus จำนวนสิ่งประดิษฐ์ และจำนวนเงินสะสมประจำปีของมหาวิทยาลัยฯ สูงขึ้น

Process OFI

- 1) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญหลายเรื่อง ตัวอย่างเช่น วิธีการจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการทำงานที่สำคัญที่ประสานสอดคล้องทั้งมหาวิทยาลัยฯ และทุกพันธกิจ วิธีการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรที่มหาวิทยาลัยฯ จำเป็นต้องมี การกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด และช่วงเวลาการบรรลุที่ชัดเจนของวิสัยทัศน์ “มหาวิทยาลัยชั้นนำของเอเชีย” ที่เชื่อมโยงไปยังเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์และตัวชี้วัดที่สำคัญทั้ง 5 ประเด็นยุทธศาสตร์ วิธีการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพัน วิธีการคำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ รวมถึงการสร้าง ความเข้มแข็งของชุมชนที่สำคัญ วิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ และวิเคราะห์บริบทเชิงกลยุทธ์ วิธีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติเป็นของแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาว การจัดทำแผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ วิธีการออกแบบระบบงาน วิธีการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ การวิเคราะห์เสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มต่างๆ วิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมถึงวิธีการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวัน และการดำเนินการโดยรวมของมหาวิทยาลัยฯ กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยฯ เอาชนะความท้าทาย ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถในการแข่งขัน และบรรลุวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้ได้ดียิ่งขึ้น
- 2) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงแนวทางการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ในทุกส่วนและหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น การตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวัง ทั้งกลุ่มนิสิตระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา ผู้เรียนของหลักสูตรระยะสั้น ผู้ให้ทุนวิจัยภายนอก/ผู้ใช้ผลงานวิจัยและนวัตกรรม ผู้ให้ทุนบริการวิชาการภายนอก/ชุมชน/ผู้รับบริการ ผู้ป่วย/ญาติผู้ป่วย นิสิตต่างชาติ และส่วนตลาด การกำหนดระบบงานและจัดทำข้อกำหนดของทุกกระบวนการที่สำคัญ การสร้างความผูกพันและขับเคลื่อนปัจจัยความผูกพันในทุกกลุ่มบุคลากร กระบวนการสำคัญที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ต่างๆ ของมหาวิทยาลัยฯ เป็นต้น กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยส่งเสริมสมรรถนะหลักและความสำเร็จเชิงกลยุทธ์ ส่งผลให้ยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของมหาวิทยาลัยฯ ได้

- 3) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงวิธีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญอย่างเป็นระบบ ตัวอย่างเช่น การติดตามตัวชี้วัดที่สำคัญทั้งในระดับวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ กระบวนการที่สำคัญ ผลลัพธ์ ตามหมวดผลลัพธ์ที่สำคัญ วิธีการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต ที่เกิดจากการวิเคราะห์ Gap analysis และการใช้ข้อมูลการเทียบเคียง วิธีวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ การประเมินและปรับปรุงกระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยสนับสนุน โอกาสในการสร้างนวัตกรรม เพื่อเพิ่มผลิตภาพได้มากยิ่งขึ้น

Result Strength

- 1) มหาวิทยาลัยฯ แสดงผลลัพธ์บางเรื่องที่ดีและตอบสนองต่อการบรรลุพันธกิจของมหาวิทยาลัยฯ ได้แก่ **ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า** เช่น จำนวนการพัฒนาหลักสูตรใหม่ จำนวนหลักสูตรที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการประกอบวิชาชีพ ในปี 2564 ร้อยละของบัณฑิต ที่สำเร็จการศึกษาและปฏิบัติงานในภูมิภาคฯ และสัดส่วนผลงานวิจัยที่นำมาใช้ประโยชน์ฯ **ด้านลูกค้า** เช่น ระดับความพึงพอใจของวิจัยและบริการวิชาการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต **ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร** เช่น จำนวนบุคลากรที่ได้รับรางวัลเชิดชูเกียรติทรงคุณค่าจากหน่วยงาน ภายนอก **ด้านการนำองค์กรและรับผิดชอบต่อสังคม** เช่น ค่าคะแนนรวมของการจัดอันดับ มหาวิทยาลัยโลก Time Higher Education (THE) ด้านการจัดการศึกษาที่เท่าเทียม (SDGs 4) ผลการจัดอันดับมหาวิทยาลัย **ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์** เช่น ร้อยละของผู้เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยฯ ที่มีภูมิลำเนาในพื้นที่บริการ ผลลัพธ์ดังกล่าว สะท้อนการมุ่งมั่นดำเนินการ เพื่อตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ในการเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำที่สร้างความยั่งยืนให้กับสังคม (SDGs)

Result OFI

- 1) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้รายงานผลลัพธ์ที่สำคัญหลายเรื่อง ได้แก่ **ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่ตอบสนองต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น** ซึ่งอาจจะรวมถึง ผลลัพธ์และผลสัมฤทธิ์ ของกระบวนการสำคัญตามข้อกำหนดของกระบวนการและความต้องการของผู้เรียนและลูกค้าอื่น หลายเรื่องทั้งในด้านกระบวนการผลิตบัณฑิต กระบวนการสร้างงานวิจัยและนวัตกรรม กระบวนการ บริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และกระบวนการบริการสุขภาพ **ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น** ซึ่งอาจจะรวมถึง ผลลัพธ์ความพึงพอใจของนิสิตบัณฑิตศึกษา นิสิตต่างชาติ ผู้ให้ทุนวิจัย ผู้รับบริการฯ ตามที่ระบุในตารางที่ OP-7 ผลลัพธ์ความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้า กลุ่มอื่น และผลลัพธ์ส่วนใหญ่ของความความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตามที่ระบุในตารางที่ OP-7 **ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร** ซึ่งอาจจะรวมถึง ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังของ บุคลากรที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และตามที่อยู่อธิบายในหัวข้อ 5.1 ด้านบรรยากาศ การทำงาน ด้านสุขภาพ ความปลอดภัย การเข้าถึงสถานที่ทำงาน สิทธิประโยชน์ (ที่นอกเหนือจาก ความพึงพอใจของบุคลากรด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์) รวมถึงความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ บุคลากรใหม่ ความพึงพอใจและความผูกพัน ในบางหัวข้อ เช่น นโยบาย การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่รอบด้าน เงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน **ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร** ซึ่งอาจจะรวมถึง ผลลัพธ์ที่แสดงถึงการบรรลุเป้าประสงค์ของวิสัยทัศน์ ผลการประเมิน ระบบการนำองค์กร ผลการประเมินสภามหาวิทยาลัยฯ และคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร และ

ผลการปรับปรุงระบบการนำองค์กรจากผลการประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารระดับสูง **ด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ** ซึ่งอาจจะรวมถึง ผลลัพธ์ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้องของสาขาต่างๆ กฎระเบียบข้อบังคับด้านการจัดศึกษา และด้านการวิจัย ตามตารางที่ OP-6 หรือกฎหมายอื่นที่สำคัญของมหาวิทยาลัยฯ **ด้านสังคม** เช่น ผลลัพธ์การสนับสนุนชุมชนที่สำคัญที่สอดคล้องกับสมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัยฯ **ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์** ซึ่งอาจจะรวมถึง ประสิทธิภาพในการใช้สินทรัพย์ ค่าใช้จ่ายของการเรียนการสอนและการบริหารทั่วไปต่อหัวผู้เรียน หรือเป็นร้อยละของงบประมาณ ต้นทุนที่ลดลงต่อผู้เรียน ผลตอบแทนจากกองทุนที่เป็นผลจากการบริหารที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ผลลัพธ์ด้านการเงินที่เกี่ยวกับสภาพคล่อง ส่วนแบ่งตลาดหรือตำแหน่งในตลาด ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติที่เชื่อมโยงกับแต่ละวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์ (ตารางที่ 2.1-3) รวมถึงผลลัพธ์ที่แสดงการบรรลุความสำเร็จตามเป้าประสงค์ของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยฯ การแสดงผลลัพธ์ในเรื่องดังกล่าว อาจจะช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ ได้สารสนเทศความก้าวหน้าในการบรรลุแผนกลยุทธ์ในแต่ละพันธกิจ เพื่อนำไปวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการในภาพรวมให้ดีขึ้น

- 2) มหาวิทยาลัยฯ มีผลลัพธ์หลายเรื่องที่ไม่ได้ตามเป้าหมาย แนวโน้มไม่ดีหรือไม่คงที่ ได้แก่ **ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ** เช่น ร้อยละการได้งานทำของบัณฑิตระดับปริญญาตรี ลดลงต่อเนื่องและต่ำกว่าเป้าหมาย อัตราการอ้างอิงของผลงานที่ตีพิมพ์ ลดลงในปี 2565 เงินสนับสนุนการวิจัยจากต่างประเทศต่ำกว่าเป้าหมายทุกปี จำนวนหลักสูตรที่เป็นการพัฒนาผู้เรียนเป็นผู้ประกอบการ ไม่ได้ตามเป้าหมายทุกปี จำนวนการเคลื่อนย้ายของอาจารย์/นักวิจัย และนิสิต ต่ำกว่าเป้าหมายทุกปี จำนวนข้อเสนอโครงการวิจัยที่ได้รับทุนจากแหล่งทุนภายนอก และจำนวนงานวิจัยที่เสร็จภายในกำหนดเวลา แนวโน้มไม่สม่ำเสมอ **ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น** ระดับความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการเรียนการสอน ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของมหาวิทยาลัยฯ **ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร** เช่น อัตราการรับรู้ของบุคลากร ผู้เรียน ที่มีต่อค่านิยมของมหาวิทยาลัยฯ รายงานผลลัพธ์เพียงปีเดียว ไม่แสดงเป้าหมายและแนวโน้ม ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส จำนวนข้อร้องเรียนจากการละเมิดกฎหมาย/ข้อบังคับ แนวโน้มไม่สม่ำเสมอ ผลลัพธ์ดังกล่าว สะท้อนความจำเป็นเร่งด่วนในการค้นหาแนวทางปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ การเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถในการแข่งขัน และบรรลุวิสัยทัศน์ได้ดียิ่งขึ้น
- 3) ผลลัพธ์ที่สำคัญเกือบทั้งหมดของมหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้มีการเทียบเคียงกับคู่เทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม และแสดงผลการดำเนินการที่ดีในเชิงเปรียบเทียบ การแสดงผลลัพธ์เชิงเปรียบเทียบ อาจจะช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ สร้างเสริมสมรรถนะหลักตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถในการแข่งขัน และโอกาสเชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยฯ ได้ดียิ่งขึ้น

ส่วนที่ 1

วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ได้สารสนเทศในการพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อยกระดับผลการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ
3. เพื่อประเมินระดับการพัฒนาและศักยภาพของหน่วยงานที่ได้นำเกณฑ์ EdPEx มาใช้เพื่อการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ

แนวทางที่ใช้ในการตรวจประเมินคุณภาพ

การตรวจประเมินครั้งนี้มีการพิจารณาผลการดำเนินงานจากการวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเองของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม การสัมภาษณ์ผู้บริหาร บุคลากร ผู้ที่เกี่ยวข้อง และการตรวจเยี่ยมหน่วยงาน

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ

ลำดับ	คณะกรรมการฯ	ตำแหน่ง	สังกัด
1.	ศาสตราจารย์ นพ.บวรศิลป์ เซาว์นชื่น	ประธานกรรมการ	ผู้เกษียณอายุราชการ
2.	รองศาสตราจารย์ ดร.รัชพล สันติวารากร	กรรมการ	คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3.	รองศาสตราจารย์ พญ.สุพินดา คุณมี	กรรมการ	คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
4.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทพญ.รัชฎา ฉายจิต	กรรมการ	คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ส่วนที่ 2

รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง Overall score = 20 %

Strength

- ก(1) ผู้นำระดับสูงกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยม โดยใช้ระบบการนำองค์กร ตามแผนภาพที่ 1.1-1 ประกอบด้วย 9 ขั้นตอน วิเคราะห์ข้อมูล การจัดกลุ่มพัฒนางานวิจัยระดับแนวหน้าของโลก เสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการเปลี่ยนแปลง กำหนดเป็นวิสัยทัศน์ มหาวิทยาลัยชั้นนำของเอเชีย และค่านิยม E-SAN กำหนด 5 ยุทธศาสตร์ สื่อสารตามแผนภาพที่ 1.1-2 กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ บรรลุพันธกิจ 1) ผลิตบัณฑิตตรงกับความต้องการของสังคมโลก 2) สร้างงานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อความเป็นเลิศในระดับนานาชาติ 3) ให้บริการวิชาการ เพื่อตอบสนองความต้องการภาคอุตสาหกรรม และภาคประชาสังคม 4) ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อีสานให้มีความโดดเด่นระดับนานาชาติ และ 5) บริหารองค์กรเพื่อความเป็นมหาวิทยาลัยอัจฉริยะ ได้ดียิ่งขึ้น
- ข ผู้นำระดับสูงของมหาวิทยาลัยฯ เริ่มมีวิธีการที่เป็นระบบในการสื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยใช้ช่องทางการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ไปยังกลุ่มต่างๆ เช่น บุคลากร สภามหาวิทยาลัยฯ คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยฯ นิสิต ศิษย์เก่า ผู้ประกอบการ และ คู่ความร่วมมือ ตามตารางที่ 1.1-3 กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ บรรลุพันธกิจ ด้านต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น

OFl

- ก(1) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงประสิทธิผลของวิสัยทัศน์และค่านิยม ซึ่งอาจจะรวมถึง การกำหนด เป้าหมายและตัวชี้วัดของวิสัยทัศน์ เชื่อมโยงกับเป้าประสงค์ของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ช่วงเวลา ผลการทบทวน วิธีการประเมินค่านิยม และระบบการนำองค์กร การดำเนินการดังกล่าว อาจจะช่วย ส่งผลให้มหาวิทยาลัยฯ สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน เรื่อง เทคโนโลยีที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผัน (Disruptive Technology) และการเข้าสู่สังคม ผู้สูงอายุ (Ageing Society) ได้ดียิ่งขึ้น
- ข ผู้นำระดับสูงของมหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงประสิทธิผลของวิธีการสื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ซึ่งอาจจะรวมถึง การสื่อสารไปยังผู้เรียนกลุ่มต่างๆ (นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ประชาชนที่สนใจ Up-skill/Re-skill) ลูกค้าด้านการวิจัย (ผู้ให้ทุนวิจัย ภายนอก/ผู้ใช้งานวิจัยและนวัตกรรม) ลูกค้าด้านบริการวิชาการ (ผู้ให้ทุนบริการวิชาการภายนอก/ชุมชน/ผู้รับบริการ) บริการสุขภาพ (ผู้ป่วย/ญาติผู้ป่วย) และไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบ ในการสร้างความผูกพัน กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ ตอบสนองต่อ ความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นทุกกลุ่ม และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันได้ดียิ่งขึ้น
- ค(1) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่มีเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ผู้นำระดับสูงสร้างสภาวะแวดล้อม เพื่อทำให้มหาวิทยาลัยฯ ประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ซึ่งอาจจะรวมถึง ระบบการจัดการสร้างนวัตกรรม การดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ การสร้างความผูกพันของ

ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และบุคลากร การดำเนินการดังกล่าว อาจจะช่วยให้นักศึกษาล้ำๆ รับผิดชอบ การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญซึ่งมีผลต่อสถานการณ์การแข่งขันของมหาวิทยาลัยฯ และส่งเสริมการบรรลุ วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยฯ ได้ดียิ่งขึ้น

- ค(2) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงประสิทธิผลของวิธีการที่ผู้นำระดับสูงดำเนินการทำให้เกิดการมุ่งเน้น การปฏิบัติอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุพันธกิจของมหาวิทยาลัยฯ กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยให้นักศึกษาล้ำๆ ตั้งเป้าหมายการบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ สร้างกลยุทธ์ และ ระบบงานและสมรรถนะหลักที่สอดคล้องกันได้ดียิ่งขึ้น

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม Overall score = 20 %

Strength

- ก(1) มหาวิทยาลัยฯ มีแนวทางการกำกับดูแลองค์กรด้วยความรับผิดชอบ โดยใช้ระบบการกำกับดูแล องค์กร ตามตารางที่ 1.2-1 โดยกำหนดความรับผิดชอบ การทบทวนและการกำกับดูแล กระบวนการ ดังกล่าว อาจจะช่วยให้นักศึกษาล้ำๆ ส่งเสริมค่านิยม E-SAN: E=Excellence การพัฒนา มหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ
- ข(1) มหาวิทยาลัยฯ แสดงวิธีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ โดยแสดง การกำกับติดตาม โดยแบ่งเป็นด้านกระบวนการ ฝ่ายรับผิดชอบ และตัวชี้วัดกำกับ ตามตารางที่ 1.2-2, 1.2-3 และ 1.2-4 กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยสะท้อนว่ามหาวิทยาลัยฯ ให้ความสำคัญ ต่อกฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญ และการสร้างความเชื่อมั่นต่อสังคม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของมหาวิทยาลัยฯ
- ค(1) มหาวิทยาลัยฯ เริ่มมีวิธีการที่เป็นระบบในการคำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคม เป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ ตัวอย่างเช่น การกำหนดยุทธศาสตร์ที่ 3 เรื่อง การบริการวิชาการ เพื่อตอบสนองความต้องการภาคอุตสาหกรรมและประโยชน์สุขของสังคม ค่านิยม E-SAN: S=Social Engagement and Sustainability การนำ SDGs และ UI-Green มาใช้ ทำให้ได้รับการจัดอันดับที่ 5 ของประเทศไทย และที่ 101 ของโลกในปี 2022 กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยส่งเสริม ค่านิยม E-SAN: N=Nation เพื่อนำพาสังคมและประเทศชาติสู่ความยั่งยืนได้ดียิ่งขึ้น

OFI

- ก(2) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินผลการดำเนินงานของผู้นำระดับสูง นอกจากอภีการบดี รวมถึงวิธีการประเมินคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยฯ และคณะกรรมการ กำกับดูแลองค์กร ซึ่งอาจจะรวมถึง การประเมินบทบาทของสภามหาวิทยาลัยฯ การกำกับดูแลองค์กร คณะกรรมการด้านต่างๆ ที่สำคัญที่ได้รับมอบหมายในการกำกับแต่ละด้าน ได้แก่ คณะกรรมการ ส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัยฯ คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยฯ คณะกรรมการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยฯ คณะกรรมการประเมินผลงานผู้บริหาร และคณะกรรมการชุดย่อยๆ ที่สภามหาวิทยาลัยฯ แต่งตั้ง กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยให้นักศึกษาล้ำๆ ตอบสนอง การเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถในการแข่งขัน เรื่อง อยู่กลุ่มพัฒนางานวิจัยระดับแนวหน้าของโลก ได้ดียิ่งขึ้น
- ค(2) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบประสิทธิผลของวิธีการสนับสนุนและ สร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญของมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งอาจจะรวมถึง วิธีการคัดเลือกชุมชน ที่สำคัญ ผลการดำเนินงานเพื่อสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ที่อาจจะเป็นตามประเด็นความต้องการ ของชุมชน สมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัยฯ กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยให้นักศึกษาล้ำๆ

ตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ SC3 การนำเอาองค์ความรู้ด้านการวิจัย และนวัตกรรม การบริการวิชาการ ไปยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคมและชุมชนได้ดียิ่งขึ้น

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ Overall score = 20 %

Strength

- ก(1) มหาวิทยาลัยฯ มีกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ ตามแผนภาพที่ 2.1-1 มีขั้นตอนการจัดทำแผน 10 ขั้นตอน และมีการใช้เครื่องมือ PDCA SWOT และ TOWS Analysis ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ แนวทางดังกล่าวอาจจะช่วยส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยฯ สามารถบรรลุพันธกิจด้านต่างๆ ได้
- ข(1) มหาวิทยาลัยฯ กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 5 ด้าน ตามตารางที่ 2.2-1 การระบุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ครบถ้วน อาจจะช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ บรรลุพันธกิจและนำไปสู่วิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ได้

OFl

- ก(2) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงว่า ในกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยฯ กระตุ้นและทำให้เกิดนวัตกรรมอย่างไร เช่น แนวทางการระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์ เพื่อนำไปพัฒนาการต่อเป็นนวัตกรรม ไม่พบวิธีการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์และเลือกโอกาสเชิงกลยุทธ์ใดมาเป็นความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียน/ผู้รับบริการ และรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของมหาวิทยาลัยฯ แนวทางดังกล่าว อาจจะช่วยให้บรรลุวิสัยทัศน์และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้
- ก(3) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงวิธีที่มีประสิทธิผลในการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ เช่น แนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูลมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ วิธีการนำผลการดำเนินงานด้านการเงิน การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงของสังคม และสิ่งแวดล้อม และความสามารถในการปฏิบัติงานตามแผนของบุคลากร มาใช้ในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ รวมถึงแนวทางในการพัฒนาสารสนเทศที่ใช้ในการจัดทำแผน การมีแนวทางที่เป็นระบบในการวิเคราะห์สารสนเทศ อาจจะช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ สามารถกำหนดยุทธศาสตร์และตอบสนองความท้าทาย/ความเสี่ยงที่กำลังเผชิญได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ก(4) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการตัดสินใจเรื่องระบบงานว่าจะใช้เกณฑ์ใดในการตัดสินใจว่ากระบวนการใดจะดำเนินการเอง หรือดำเนินการจากภายนอกโดยผู้ส่งมอบ หรือคู่ความร่วมมือ หรือพันธมิตร วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจจะช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ วางแผนกลยุทธ์โดยใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัยฯ ในการขับเคลื่อนไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้
- ข(2) ไม่พบแนวทางในการพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สร้างความสมดุลอย่างเหมาะสมกับความต้องการที่หลากหลายได้ และการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลักและโอกาสเชิงกลยุทธ์ต่างๆ ในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ เช่น การพิจารณาความได้เปรียบและความท้าทายเชิงกลยุทธ์ สมรรถนะหลักองค์กร ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เป็นต้น แนวทางดังกล่าว อาจจะช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจนและมีแผนกลยุทธ์ที่สนองต่อวิสัยทัศน์ได้

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ Overall score = 15 %

Strength

- ก(1) มหาวิทยาลัยฯ แสดงแผนปฏิบัติการระยะสั้น และแผนระยะยาว ตามตารางที่ 2.2-1 แนวทางดังกล่าว อาจช่วยทำให้มหาวิทยาลัยฯ บรรลุพันธกิจด้านต่างๆ ได้
- ก(2) มหาวิทยาลัยฯ มีแนวทางในการนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติผ่านการประชุมถ่ายทอดนโยบายโดยการสื่อสาร 2 ทาง ทั้งแบบ onsite และ online มีการถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติ 4 ระดับ คือ ระดับสภามหาวิทยาลัยฯ ระดับมหาวิทยาลัยฯ ระดับคณะ/หน่วยงาน และระดับบุคคล แนวทางดังกล่าว อาจจะช่วยทำให้มหาวิทยาลัยฯ สามารถปฏิบัติพันธกิจได้ตามเป้าหมาย
- ก(5) มหาวิทยาลัยฯ แสดงตัววัดที่สำคัญเพื่อใช้ติดตามผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการต่างๆ ตามตารางที่ 2.2-1 การระบุตัววัดที่ชัดเจนให้ครบถ้วนทุกแผนปฏิบัติการ อาจจะช่วยทำให้มหาวิทยาลัยฯ สามารถวัด วิเคราะห์ และทบทวนผลสำเร็จของการดำเนินการตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ต่างๆ ได้

OFI

- ก(3) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการทำให้มั่นใจว่าทรัพยากรด้านการเงินและทรัพยากรด้านอื่นๆ มีพร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการ การมีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพในเรื่องดังกล่าว อาจจะช่วยสนับสนุนการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้
- ก(4) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงแผนด้านบุคลากรที่จะสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวได้อย่างไร การมีแผนดังกล่าว อาจจะช่วยทำให้มหาวิทยาลัยฯ มั่นใจว่าจะมีทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าประสงค์ของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องจนประสบผลสำเร็จได้
- ก(6) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงค่าคาดการณ์ของตัววัดของแผนปฏิบัติการระยะสั้น และระยะยาว การระบุค่าคาดการณ์ อาจจะช่วยทำให้มหาวิทยาลัยฯ สามารถวัด วิเคราะห์ และทบทวนผลสำเร็จของการดำเนินการตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ต่างๆ ได้
- ข มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบ ในการรับรู้และตอบสนอง ในกรณีที่มีสถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผนปฏิบัติการและนำแผนที่มีการเปลี่ยนแปลงแล้วไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว การมีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพในเรื่องดังกล่าว อาจจะช่วยทำให้มหาวิทยาลัยฯ บรรลุเป้าประสงค์ของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้

หมวดที่ 3 ลูกค้ำ

3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ Overall score = 20 %

Strength

- ก(1,2) มหาวิทยาลัยฯ มีแนวทางในการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน ผ่าน 5 ขั้นตอน ตามแผนภาพที่ 3.1-1 มีวิธีการรับฟังแยกตามกลุ่ม วิธีการค้นหาข้อมูลย้อนกลับ และ ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล ครอบคลุมลูกค้ำทั้งมีด้านการจัดการศึกษา ตามตารางที่ 3.1-1 วิธีการดังกล่าว อาจจะช่วยทำให้มหาวิทยาลัยฯ ใช้ประโยชน์จากสารสนเทศในการปรับปรุงหลักสูตรและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น
- ข(1) มหาวิทยาลัยฯ มีวิธีการในการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ำ และส่วนตลาด โดยคำนึงถึง ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกันของกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำ ตามที่ระบุในโครงสร้างองค์กร มีการจัดลำดับความสำคัญ จาก 1) ปริมาณความต้องการและความคาดหวัง 2) ความสอดคล้อง

ตามนโยบายของรัฐและมหาวิทยาลัยฯ 3) ผลกระทบต่อสังคม และ 4) งบประมาณที่จะได้รับ
วิธีการดังกล่าว อาจจะช่วยให้นักศึกษาฯ ตอบสนองต่อความต้องการและทำให้เหนือกว่า
ความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

OFI

- ก(2) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ได้ ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่ม ได้แก่ ผู้ให้ทุนวิจัยกลุ่มใหม่ หรือผู้รับบริการวิชาการ การมีแนวทางที่เป็นระบบ อาจจะช่วยให้นักศึกษาฯ พัฒนาหลักสูตรและบริการใหม่ๆ ให้ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ SC2 การปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัย ปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเรียนการสอนให้ตอบสนองต่อผู้เรียนทุกช่วงวัย
- ก(1) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน ตัวอย่างเช่น การทบทวนวิธีการรับฟังลูกค้า การประเมินประสิทธิผลของช่องทางรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ประโยชน์ในการออกแบบพัฒนาหลักสูตรและบริการให้เหนือกว่าคู่แข่ง ช่วยให้เกิดการปรับปรุงการให้บริการและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นให้มีความพึงพอใจและความผูกพันมากขึ้น การทบทวนความถี่ในการรับฟังเพียงพอที่ทำให้ได้สารสนเทศไปใช้ประโยชน์ การทบทวนอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจจะช่วยตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้าน SC2 การปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัย ปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเรียนการสอนให้ตอบสนองต่อผู้เรียนทุกช่วงวัย
- ข(2) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ตัวอย่างเช่น ไม่พบการนำสารสนเทศที่ได้จากการรับฟังไปใช้ในการจัดการศึกษา และบริการฯ มาจัดทำหลักสูตรและบริการของมหาวิทยาลัยฯ แตกต่างจากคู่แข่งหรือสถาบันอื่นๆ หรือไม่อย่างไร ไม่ได้แสดงว่าหลักสูตรและบริการที่มีอยู่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน ผู้จ้างงาน ตลาด ผู้ให้ทุนวิจัย และผู้รับบริการวิชาการหรือไม่อย่างไร รวมถึงการพิจารณาว่า ควรเพิ่มหรือปรับหลักสูตรและบริการเพื่อดึงดูดผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มใหม่ๆ หรือเจาะตลาดใหม่หรือไม่อย่างไร ตัวอย่างการปรับปรุงหลักสูตรและการบริการใหม่ ตามตารางที่ 3.1-5 และการกำหนดและปรับการจัดการศึกษา วิจัย บริการวิชาการ และบริการสุขภาพ ตามตารางที่ 3.1-6 มีวิธีการได้มาอย่างไร วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจจะช่วยให้นักศึกษาฯ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันด้านการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ (Platform) รองรับรูปแบบความต้องการของผู้เรียนที่เปลี่ยนแปลงได้ดียิ่งขึ้น

3.2 ความผูกพันของลูกค้า Overall score = 20 %

Strength

- ก(1,2) มหาวิทยาลัยฯ มีวิธีการในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นผ่านหลากหลายกิจกรรม ตามตารางที่ 3.2-1 และมีวิธีการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุน ผ่านหลากหลายช่องทาง ตามตารางที่ 3.2-2 แนวทางดังกล่าว อาจจะช่วยให้นักศึกษาฯ รักษาและสร้างความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้
- ข(1) มหาวิทยาลัยฯ เริ่มมีแนวทางในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ผ่านระบบการประเมินความพึงพอใจของนิสิตและบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ ประเมินหัวข้อการบริหารจัดการหลักสูตร การบริหารทรัพยากรที่เอื้อต่อการเรียนการสอน ความปลอดภัยในมหาวิทยาลัยฯ แนวทางดังกล่าว อาจจะช่วยให้นักศึกษาฯ ได้สารสนเทศที่นำไปปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้

OFI

- ก(3) ไม่พบแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล ตัวอย่างเช่น การกำหนดผู้รับผิดชอบ การจำแนกระดับความรุนแรงและการดำเนินงานตามระดับ ความถี่และตัวชี้วัดในการกำกับติดตาม หรือไม่ว่าอย่างไร แนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลดังกล่าว อาจจะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้
- ข(2) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น รวมถึงไม่พบแนวทางในการรวบรวมข้อมูลการเปรียบเทียบเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มวิจัย และบริการวิชาการ ตัวอย่างเช่น การกำหนดผู้รับผิดชอบวิธีการ/ขั้นตอนรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของคู่แข่ง แนวทางที่เป็นที่เป็นระบบดังกล่าว อาจจะช่วยให้นักศึกษาฯ ปรับปรุงหลักสูตรและบริการให้ตอบสนองเกินความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นให้เหนือกว่าคู่แข่ง เพื่อรักษาความผูกพันกับกลุ่มดังกล่าวในระยะยาว
- ค ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากเสียงของลูกค้าและตลาดทั้งจากนิสิต แหล่งทุน ผู้มารับบริการวิชาการ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติการ ตัวอย่างเช่น ไม่ได้แสดงว่ามีขั้นตอนอย่างไรในการนำข้อมูลและสารสนเทศ ในตารางที่ 3.1-1 ไปใช้ประโยชน์ในการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้า และปรับปรุงวิธีการให้บริการ วิธีการที่เป็นระบบดังกล่าว อาจจะช่วยให้นักศึกษาฯ สามารถปรับปรุงผลการดำเนินการเพื่อตอบสนองให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้าเพื่อเพิ่มความพึงพอใจและความผูกพันให้มากขึ้น

หมวดที่ 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน Overall score = 15 %

Strength

- ก(1) มหาวิทยาลัยฯ เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติการประจำวัน และผลการดำเนินงานโดยรวมของมหาวิทยาลัยฯ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตามผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ตามตารางที่ 4.1-1 การดำเนินการเหล่านี้ อาจจะช่วยให้นักศึกษาฯ ติดตามและยกระดับผลการดำเนินการได้

OFI

- ก(2) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงแนวทางอย่างเป็นระบบในการใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจริง เช่น แนวทางการเลือกและใช้สารสนเทศเชิงเปรียบเทียบด้านต่างๆ แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลในการประเมินและเปรียบเทียบผลการดำเนินการดำเนินการอย่างเป็นระบบ อาจจะช่วยยกระดับผลการดำเนินการและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้
- ก(3) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงแนวทางอย่างเป็นระบบที่ทำให้มั่นใจได้ว่าระบบการวัดผลการดำเนินการของมหาวิทยาลัยฯ สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือที่ไม่ได้คาดคิดและให้ข้อมูลที่ทันเวลา เช่น แนวทางของการรวบรวมข้อมูลของการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ แนวทางการตอบสนองการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จของมหาวิทยาลัยฯ การดำเนินการอย่างเป็นระบบ อาจจะช่วยตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ SC5 การบริหารจัดการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

- ข มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงแนวทางอย่างเป็นระบบในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของมหาวิทยาลัยฯ เช่น การกำหนดผู้รับผิดชอบและแนวทางการติดตามและทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของมหาวิทยาลัยฯ แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทบทวนผลการดำเนินงาน การดำเนินการอย่างเป็นระบบ อาจจะช่วยให้อาจารย์มหาวิทยาลัยฯ สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง
- ค(1) (2) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงแนวทางอย่างเป็นระบบในการปรับปรุงผลการดำเนินการ เช่น แนวทางการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต แนวทางการคัดเลือกประเด็นที่สำคัญและการจัดลำดับเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงและนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรมดำเนินการ รวมถึงวิธีการกำหนดเรื่องเร่งด่วนที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การดำเนินการอย่างเป็นระบบ อาจจะช่วยให้อาจารย์มหาวิทยาลัยฯ เอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ SC5 การบริหารจัดการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ Overall score = 15 %

Strength

- ข(1) มหาวิทยาลัยฯ เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการจัดการความรู้ ผ่าน 5 ขั้นตอนตามกรอบแนวคิดการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยฯ ตามแผนภาพที่ 4.2-1 แนวทางดังกล่าวอาจจะช่วยให้อาจารย์มหาวิทยาลัยฯ ใช้ข้อมูลสารสนเทศ และความรู้ที่มีอยู่ขององค์กรถูกนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการหรือทำให้เกิดนวัตกรรมได้

OFl

- ก(1) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงแนวทางอย่างเป็นระบบในการทวนสอบ และที่ให้อำนาจข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้มีคุณภาพ เช่น แนวทางการจัดการข้อมูลและสารสนเทศที่ไม่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ แนวทางการทบทวนข้อมูลโดยผู้รับผิดชอบแนวทางทำให้ข้อมูลมีความถูกต้อง แม่นยำ คงสภาพและทันกาล การดำเนินการอย่างเป็นระบบอาจจะช่วยทำให้อาจารย์มหาวิทยาลัยฯ มีข้อมูลที่มีคุณภาพสำหรับการบริหารและตัดสินใจ
- ก(2) ไม่พบวิธีการในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้ เช่น การกำหนดผู้รับผิดชอบและแนวทางในการจัดการข้อมูลให้พร้อมใช้งานกับบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ การนำผลการประเมินของผู้ใช้งานมาทบทวน ปรับปรุงระบบงาน หรือให้สอดคล้องกับการใช้งาน วิธีการในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้ อาจจะช่วยส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ข(2) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีปฏิบัติที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยฯ เช่น วิธีการค้นหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยฯ การแลกเปลี่ยนความรู้และนำแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศไปใช้ต่อยอดในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงาน การมีแนวทางที่เป็นระบบ อาจจะช่วยส่งเสริมผลการดำเนินการของมหาวิทยาลัยฯ ที่เพิ่มคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้
- (3) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการใช้ความรู้และทรัพยากร เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยฯ เช่น การใช้ข้อมูลที่ได้จากการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ มาใช้ในการปรับปรุงการทำงาน และนำไปสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการพัฒนาผลการดำเนินการที่ดียิ่งอย่างต่อเนื่อง วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจจะช่วยสร้างเสริมสมรรถนะของบุคลากรและขีดความสามารถของมหาวิทยาลัยฯ ให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

หมวดที่ 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร Overall score = 15 %

Strength

- ก(2) มหาวิทยาลัยฯ มีแนวทางที่ในการสรรหา ว่าจ้าง และดูแลบุคลากรใหม่ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ตามข้อบังคับ มมส. ว่าด้วยหลักสูตวิธีการสอบแข่งขันหรือคัดเลือก เกณฑ์การตัดสิน การขึ้นบัญชีและการยกเลิกบัญชี โดยบุคลากรสายวิชาการจะพิจารณาจากการสำเร็จระดับปริญญาเอก และความสามารถในด้านภาษาอังกฤษ และคอมพิวเตอร์ส่วนสายสนับสนุน กำหนดคุณวุฒิและสาขาตามตำแหน่งงาน มีการปฐมนิเทศเพื่อสร้างความเข้าใจต่อวิสัยทัศน์และภารกิจของมหาวิทยาลัยฯ มีการส่งเสริมการเรียนรู้งานและวัฒนธรรมองค์กร รวมทั้งทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน
- ข(2) มหาวิทยาลัยฯ มีแนวทางด้านนโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร ตามระเบียบของกรมบัญชีกลาง ระเบียบข้อบังคับและประกาศของมหาวิทยาลัยฯ เช่น สิทธิประกันสังคม ระบบสวัสดิการเกี่ยวกับสุขภาพพนักงาน สิทธิการรักษาพยาบาล สิทธิการตรวจสุขภาพประจำปี

OFI

- ก(1) มหาวิทยาลัยฯ ไม่แสดงแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลของกระบวนการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร เช่น ไม่ได้แสดงว่ามีปัจจัยนำเข้าเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ พิจารณาจัดสรรอัตรากำลัง หรือระบุทักษะ สมรรถนะ คุณวุฒิที่จำเป็นต้องมีเพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์และการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ตามตารางที่ 2.2-1 ตลอดจนเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์อย่างไร เช่น การนำเอาองค์ความรู้ด้านการวิจัย และนวัตกรรม การบริการวิชาการไปยกระดับคุณภาพชีวิต ของสังคมและชุมชน (SC3) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับเปลี่ยนการจัดการเรียนการสอน และสนับสนุนการดำเนินงานทุกด้านเป็นมหาวิทยาลัยอัจฉริยะ (Smart University) (SC4) ตลอดจนอัตรากำลังที่จำเป็นเพื่อรองรับหลักสูตร หรือบริการใหม่ๆ รวมถึง New business Model การมีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการประเมินความต้องการด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร อาจจะช่วยสนับสนุนความสำเร็จของการดำเนินงานตามเป้าประสงค์ของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยฯ
- ก(3) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง เช่น การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรเพื่อทดแทนผู้ที่จะเกษียณอายุ และการพัฒนากำลังคนและขีดความสามารถ เพื่อรองรับเป้าประสงค์ที่สำคัญตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เช่น การผลิตผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาที่ได้คุณภาพระดับนานาชาติ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างพลิกผัน การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การจัดการเรียนการสอนรองรับรูปแบบความต้องการของผู้เรียนที่เปลี่ยนแปลงไป การมีแนวทางที่เป็นระบบ อาจจะช่วยทำให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ สามารถตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ต่างๆ รวมถึงตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร
- ก(4) มหาวิทยาลัยฯ/ส่วนงาน ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบ ในการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากรอย่างไร เพื่อให้ทำงานบรรลุผล เช่น บุคลากรสายวิชาการมีระบบบริหารอย่างไรที่ส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักองค์กร รวมทั้งการจัดระบบบริหารบุคลากรแบบ Cross Functional Team หรือการบริหารแบบรวมศูนย์ดำเนินการเพื่อให้งาน เป้าหมาย หรือพันธกิจของมหาวิทยาลัยฯ บรรลุเป้าหมาย

- มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนบุคลากรทั้งด้านสุขภาวะ ความมั่นคง และความสะดวกในการเข้าทำงาน รวมถึงด้านนโยบายและสิทธิประโยชน์ เช่น เป้าประสงค์การสร้างสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนบุคลากรทั้งด้านสุขภาวะ ความมั่นคง และความสะดวกในการเข้าทำงานคืออะไร และได้คำนึงถึงความแตกต่างของสถานที่ทำงานอย่างไร มีการดำเนินการอย่างไรเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของบุคลากรทุกกลุ่ม เพื่อช่วยในการกำหนดนโยบายและสิทธิประโยชน์ที่สามารถเกื้อหนุนบุคลากรแต่ละกลุ่ม การมีแนวทางดังกล่าว อาจจะช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ สามารถตอบสนองต่อปัจจัยความผูกพันของบุคลากรได้ดียิ่งขึ้น

5.2 ความผูกพันของบุคลากร Overall score = 15 %

Strength

- ก(2) มหาวิทยาลัยฯ มีวิธีในการประเมินความผูกพันของบุคลากรทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ตามตารางที่ 5.2-1 โดยแบบที่เป็นทางการ ทำการสำรวจความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อม สวัสดิการสิทธิประโยชน์ ความปลอดภัยการสื่อสารของผู้บริหารและความผูกพันของบุคลากร แบบไม่เป็นทางการ ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผลการดำเนินงาน เช่น จิตอาสาที่มาจากบุคลากรเกษียณอายุหรือเลิกจ้าง Turnover ของบุคลากรใหม่ใน 3 ปีแรก ร้อยละของบุคลากรที่ลาออก แนวทางดังกล่าว อาจจะช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ มีสารสนเทศเพื่อใช้ในการรักษาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญให้อยู่กับมหาวิทยาลัยฯ

OFI

- ก(1) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน เช่น มีวิธีการค้นหา วิเคราะห์ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันดำเนินการอย่างไร และทบทวนปัจจัยความผูกพันที่สำคัญของบุคลากรแต่ละกลุ่ม จนสามารถกำหนดปัจจัยเหล่านั้นได้อย่างชัดเจน การดำเนินการดังกล่าว อาจจะช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ นำประเด็นของปัจจัยเหล่านั้นมาใช้ในกระบวนการสร้างความผูกพัน เกื้อหนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร สร้างความผูกพันและรักษาบุคลากรสมรรถนะสูงของมหาวิทยาลัยฯ ไว้ได้
- ข มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินการที่ดีและบุคลากรมีความผูกพัน เช่น ไม่ได้แสดงว่าการสื่อสารของผู้บริหารในรูปแบบใดที่ส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง นอกจากนี้ ไม่ได้แสดงว่า คำนิยม “E-SAN” ได้นำสู่การปฏิบัติอย่างจริงจังอย่างไร การดำเนินการเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบ อาจจะช่วยสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายหลักของมหาวิทยาลัยฯ
- ค(1) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี เช่น แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จของมหาวิทยาลัยฯ การมอบหมายตัวชี้วัดที่สำคัญสู่การปฏิบัติ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ และการนำผลประเมินไปใช้เพื่อพัฒนาบุคลากร หากมีการจัดการผลการดำเนินการอย่างเป็นระบบ อาจจะช่วยสนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่นของมหาวิทยาลัยฯ
- ค(2) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร เช่น วิธีการพัฒนาบุคลากรและผู้นำได้พิจารณาถึงความสอดคล้องต่อสมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัยฯ ทั้งในปัจจุบันและอนาคตหรือไม่อย่างไร ทำให้เกิดทักษะที่จำเป็นในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการหรือไม่อย่างไร ตลอดจนได้คำนึงถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาหรือไม่อย่างไร การดำเนินการในเรื่องดังกล่าว

อาจจะช่วยสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยฯ สามารถดำเนินการได้บรรลุตามพันธกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยฯ

- ค(4) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบของการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากร เช่น วิธีการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ระบบส่งเสริมสนับสนุนความก้าวหน้าของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน แนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจจะช่วยเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรที่ดีต่อมหาวิทยาลัยฯ

หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน Overall score = 10 %

Strength

- ก(2) มหาวิทยาลัยฯ กำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญ เป็น 4 กระบวนการหลัก ได้แก่ การผลิตบัณฑิต วิจัยและนวัตกรรม การบริการวิชาการ และบริการสุขภาพ ตามแผนภาพ 6.1-1 ระบบงานของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ บรรลุพันธกิจด้านต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น

OFI

- ก(1) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัยและบริการฯ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ ตามแผนภาพที่ 6.1-1 ระบบงานของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม รวมถึงวิธีการที่เป็นระบบในนำข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากผู้เรียน และลูกค้าอื่น ตามที่ระบุใน OP-7 ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ประชาชนที่สนใจ Up-skill/Re-skill ผู้ให้ทุนวิจัยภายนอก/ผู้ใช้ผลงานวิจัยและนวัตกรรม ผู้ให้ทุนบริการวิชาการภายนอก/ชุมชน/ผู้รับบริการ ผู้ป่วย/ญาติผู้ป่วย การใช้ข้อมูลที่ได้จากกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า ตามแผนภาพที่ 3.1-1 และของมูลการรับฟังผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามตารางที่ 3.1-1 เพื่อนำมาสู่กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ สร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และเป็นข้อกำหนดของกระบวนการที่สำคัญ กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ ตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และการเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถในการแข่งขันได้ดียิ่งขึ้น
- ก(3) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด ตัวอย่างเช่น การให้ได้ว่ามาของข้อกำหนดกระบวนการที่สำคัญ ตัววัดภายในกระบวนการ ผลลัพธ์ และผลสัมฤทธิ์ ของกระบวนการ กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ เอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ SC2 การปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัย ปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเรียนการสอนให้ตอบสนองต่อผู้เรียนทุกช่วงวัย และ SC3 การนำเอาองค์ความรู้ด้านการวิจัย และนวัตกรรม การบริการวิชาการ ไปยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคมและชุมชนได้ดียิ่งขึ้น
- ข(1) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบของการทำให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่างๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ ตัวอย่างเช่น การกำหนด Leading indicators ที่เป็นตัววัดประสิทธิผลและประสิทธิผลภายในกระบวนการ และ Lagging indicators ที่เป็นผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ขั้นสุดท้าย ของ 4 กระบวนการหลัก ได้แก่ การผลิตบัณฑิต วิจัยและนวัตกรรม การบริการวิชาการ และบริการสุขภาพ กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ

บรรลุเป้าประสงค์ของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์และการเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถในการแข่งขันได้ดียิ่งขึ้น

- ข(2) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ บรรลุเป้าประสงค์ของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์และการเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถในการแข่งขัน และบรรลุพันธกิจด้านต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น
- ข(3) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบของการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ซึ่งอาจรวมถึง วิธีการที่เป็นระบบของการปรับปรุงเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน ประสิทธิภาพของการปรับปรุง การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และผลการดำเนินการ วิธีการเสริมสร้างสมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัยฯ และวิธีการลดความแปรปรวนของกระบวนการ กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ บรรลุเป้าประสงค์ของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์และการเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถในการแข่งขัน และบรรลุพันธกิจด้านต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น
- ค มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบของการจัดการเครือข่ายอุปทาน ซึ่งอาจรวมถึง วิธีการคัดเลือกเครือข่ายอุปทาน วิธีการติดตามตัวชี้วัดข้อกำหนดเครือข่ายอุปทาน การนำระบบการจัดการเครือข่ายอุปทานมาใช้ในการออกแบบระบบงาน และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถในการแข่งขัน เรื่อง อยู่กลุ่มพัฒนางานวิจัยระดับแนวหน้าของโลก และการผลิตผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาที่ได้คุณภาพระดับนานาชาติได้ดียิ่งขึ้น
- ง มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการดำเนินการกับโอกาสในการสร้างนวัตกรรม ซึ่งอาจรวมถึง วิธีการที่เป็นระบบและขั้นตอนของกระบวนการจัดการนวัตกรรม วิธีการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ โอกาสในการสร้างนวัตกรรม ขั้นตอนของการวิเคราะห์ และดำเนินการความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน และการตัดสินใจในการนำนวัตกรรมไปใช้ กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถในการแข่งขัน และการบรรลุวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยฯ ได้ดียิ่งขึ้น

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ Overall score = 10 %

Strength

- ข มหาวิทยาลัยฯ เริ่มมีวิธีการที่เป็นระบบเพื่อทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือเป็นสิทธิพิเศษ และสินทรัพย์สำคัญ โดยใช้กรอบการทำงานด้านความมั่นคงและปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ ได้แก่ Identify, Protect, Detect, Respond และ Recover Framework ตามแผนภาพที่ 6.2-1 และการปกป้องความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของมหาวิทยาลัยฯ ตามตารางที่ 6.2-2

OFI

- ก(1) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบของวิธีการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการ ตัวอย่างเช่น วิธีการกำหนดกระบวนการที่สำคัญทั้งในระดับกลยุทธ์และระดับปฏิบัติการ ที่จะต้องใช้วิธีการจัดการต้นทุน วิธีการติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ บรรลุเป้าประสงค์ที่สำคัญของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และเป้าหมายของการบรรลุวิสัยทัศน์ได้ดียิ่งขึ้น
- ค(1) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการดูแลสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัย ซึ่งอาจรวมถึง กระบวนการ ขั้นตอน และตัวชี้วัด ความปลอดภัยที่ครอบคลุมประเด็น

ความปลอดภัย ด้านระบบสาธารณสุข โภค ด้านชีวิตและทรัพย์สิน ด้านอัคคีภัย/วาตภัย ด้านสุขภาพ/โรคติดต่อ

- ค(2) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้วิธีการที่เป็นระบบเพื่อให้มั่นใจว่า มีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ซึ่งอาจจะรวมถึง กระบวนการ ขั้นตอน และตัวชี้วัด ของการจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถในการแข่งขัน และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ได้ดียิ่งขึ้น

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ

Overall score = 15 %

Strength

- ก,ข,ค มหาวิทยาลัยฯ แสดงผลลัพธ์หลายเรื่องด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่ตอบสนองต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่ดี ตัวอย่างเช่น

ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ได้แก่

การจัดการศึกษา ได้แก่ คะแนนความเห็นของผู้ใช้บัณฑิตระดับปริญญาตรี ดีกว่าเป้าหมาย (7.1ก-1-5) จำนวนรางวัลที่นิสิตได้รับในระดับชาติและนานาชาติ แนวโน้มดีขึ้นและสูงกว่าเป้าหมายในปี 2564-65 (7.1ก-1-6)

การวิจัย ได้แก่ ร้อยละผลงานวิจัยนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารระดับนานาชาติ แนวโน้มดีขึ้นและสูงกว่าเป้าหมายในปี 2563-65 (7.1ก-2-2) งบประมาณงานวิจัยต่อหัวของบุคลากรสูงขึ้น (7.1ก-2-4) และเงินสนับสนุนการวิจัยจากในประเทศ (นอกมหาวิทยาลัย) สูงขึ้น (7.1ก-2-5) จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในฐานข้อมูลระดับนานาชาติ สูงขึ้นทุกปีและดีกว่าเป้าหมาย (7.1ก-2-7)

การบริการวิชาการ ได้แก่ จำนวนชุมชนและสังคมที่ได้รับการบริการวิชาการแล้วก่อให้เกิดความเข้มแข็งและพึ่งพาตนเองได้สูงขึ้น และดีกว่าเป้าหมายในปี 2565 (7.1ก-3-1) จำนวนเงินทุนด้านบริการวิชาการที่ได้จากแหล่งทุนภายนอก สูงขึ้นและดีกว่าเป้าหมายในปี 2564-2565 (7.1ก-3-2)

ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน ได้แก่ จำนวนหลักสูตรที่มีการจัดการเรียนการสอนกับมหาวิทยาลัยต่างประเทศ สูงขึ้นและดีกว่าเป้าหมายในปี 2564-65 (7.1ข(1)-1-5) อัตราการคงอยู่ของนิสิตดีขึ้นและสูงกว่าเป้าหมายในปี 2565 (7.1ข(1)-1-7) จำนวนงานวิจัยนวัตกรรม หรือเทคโนโลยีที่ถูกลำไปถ่ายทอดองค์ความรู้แก่ภาคธุรกิจ สูงขึ้นและดีกว่าเป้าหมายในปี 2565 (7.1ข(1)-3-2) จำนวนงานวิจัย นวัตกรรม หรือเทคโนโลยีที่ถูกลำไปถ่ายทอดองค์ความรู้แก่ชุมชนและสังคมผ่านการบริการวิชาการ และจำนวนเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ในการพัฒนาชุมชนและสังคมสูงขึ้นและบรรลุเป้าหมายทุกปี (7.1ข(1)-3-3 และ 7.1ข(1)-3-4)

ด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน ได้แก่ ไม่มีการถูกโจมตีระบบสารสนเทศหรือเว็บไซต์ และจำนวนระบบที่กู้คืนภายในระยะเวลาที่กำหนด 100% ทุกปี (7.1ข(2)-1-5 และ 7.1ข(2)-1-7)

ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน ได้แก่ ร้อยละของ MOU ที่สถาบันอุดมศึกษาและวิจัยต่างประเทศที่ Active สูงขึ้น และดีกว่าเป้าหมายทุกปี (7.1ค-4) ร้อยละการส่งอุปกรณ์ตามกำหนด เป็นไปตามเป้าหมายในปี 2564-2565 (7.1ค-5) ไม่มีผู้ส่งมอบที่จัดส่งวัสดุและครุภัณฑ์ไม่ตรงกับเงื่อนไขที่กำหนด (7.1ค-6) จำนวนองค์กรหรือสถานประกอบการที่ร่วมผลิตบัณฑิต สูงขึ้นและเป็นไปตามเป้าหมายในปี 2564-2565 (7.1ค-7)

OFI

- ก,ข,ค มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์หลายเรื่องด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่ตอบสนองต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตัวอย่างเช่น

ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ซึ่งอาจจะรวมถึง ผลลัพธ์และผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการสำคัญตามข้อกำหนดของกระบวนการและความต้องการของผู้เรียนและลูกค้าอื่นหลายเรื่องทั้งในด้านกระบวนการผลิตบัณฑิต กระบวนการสร้างงานวิจัยและนวัตกรรม กระบวนการบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และกระบวนการบริการสุขภาพ

ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน ซึ่งอาจจะรวมถึง ตัววัดภายในกระบวนการ กระบวนการสำคัญทั้งในด้านกระบวนการผลิตบัณฑิต กระบวนการสร้างงานวิจัยและนวัตกรรม กระบวนการบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และกระบวนการบริการสุขภาพ ตัวชี้วัดเรื่องประสิทธิผลของการเตรียมความพร้อมของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อรับมือภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน

ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน ซึ่งอาจจะรวมถึง ตัวชี้วัดของผลการดำเนินการด้านเครือข่ายอุปทานตามข้อกำหนดที่สำคัญของเครือข่ายอุปทาน ตามตารางที่ OP-9 รวมถึงผลลัพธ์เครือข่ายอุปทานที่ช่วยยกระดับผลการดำเนินการของมหาวิทยาลัยฯ
- ก,ข,ค มหาวิทยาลัยฯ แสดงผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ หลายเรื่องที่ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายและไม่แสดงแนวโน้มที่ดี ได้แก่

ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ได้แก่ ร้อยละการได้งานทำของบัณฑิตระดับปริญญาตรี ลดลงต่อเนื่องและต่ำกว่าเป้าหมาย (7.1ก-1-1) ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่มีงานทำในตลาดต่างประเทศหรือตลาดอาเซียน ลดลงและต่ำกว่าเป้าหมาย (7.1ก-1-2) จำนวนบัณฑิตที่เป็นผู้ประกอบการ ลดลงในปี 2565 และต่ำกว่าเป้าหมาย (7.1ก-1-4) จำนวนนิสิตที่มีโอกาสเดินทางไปแลกเปลี่ยนฯ ต่างประเทศ ต่ำกว่าเป้าหมายในปี 2564-65 (7.1ก-1-7) อัตราการอ้างอิงของผลงานที่ตีพิมพ์ ลดลงในปี 2565 (7.1ก-2-1) รางวัลยกย่องเชิดชูเกียรติระดับชาติและนานาชาติฯ ลดลงในปี 2565 (7.1ก-2-3) เงินสนับสนุนการวิจัยจากต่างประเทศต่ำกว่าเป้าหมายทุกปี (7.1ก-2-6) ร้อยละงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ (7.1ก-2-8) และจำนวนผลงานที่ได้รับการจดทรัพย์สินทางปัญญา (7.1ก-2-9) ลดลงในปี 2565 และต่ำกว่าเป้าหมาย จำนวนผู้ประกอบการที่ได้รับการพัฒนาให้เกิดความเข้มแข็งลดลงต่อเนื่องและต่ำกว่าเป้าหมายในปี 2565 (7.1ก-2-12)

ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน ได้แก่ จำนวนหลักสูตรที่ร่วมกับผู้ประกอบการ (7.1ข(1)-1-2) และจำนวนหลักสูตรที่มีความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษา (7.1ข(1)-1-3) ลดลงในปี 2565 จำนวนหลักสูตรที่เป็นการพัฒนาผู้เรียนเป็นผู้ประกอบการไม่ได้ตามเป้าหมายทุกปี (7.1ข(1)-1-4) ร้อยละของวิชาที่ส่งเสริมการเป็นผู้ประกอบการฯ ลดลงในปี 2656 และต่ำกว่าเป้าหมาย (7.1ข(1)-1-8) ร้อยละของการสำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาฯ แนวโน้มไม่สม่ำเสมอ (7.1ข(1)-1-8) จำนวนหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้นที่สร้างรายได้ ลดลงในปี 2565 และต่ำกว่าเป้าหมาย (7.1ข(1)-1-9) จำนวนการเคลื่อนย้ายของอาจารย์/นักวิจัย และนิสิต ต่ำกว่าเป้าหมายทุกปี (7.1ข(1)-2-1) จำนวนข้อเสนอโครงการวิจัยที่ได้รับทุนจากแหล่งทุนภายนอก (7.1ข(1)-2-2) และจำนวนงานวิจัยที่เสร็จภายในกำหนดเวลาฯ (7.1ข(1)-2-3) แนวโน้มไม่สม่ำเสมอ จำนวนข้อเสนอโครงการบริการวิชาการที่ได้รับแหล่งทุนภายนอก แนวโน้มไม่สม่ำเสมอและต่ำกว่าเป้าหมายในปี 2564-2565 (7.1ข(1)-2-4) จำนวนโครงการบริการวิชาการที่เสร็จภายในกำหนดเวลาต่ำกว่าเป้าหมายทุกปี (7.1ข(1)-3-1)

ด้านความปลอดภัยและการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ได้แก่ จำนวนไฟไหม้และไฟฟ้าลัดวงจร (7.1ข(2)-1-1) แนวน้ำมันสูงขึ้นทุกปี มีอุบัติเหตุการณ์จำนวนอุบัติเหตุหรือถูกโจรกรรมที่ยังมีแนวโน้มไม่สม่ำเสมอ (7.1ข(2)-1-2)

ผลลัพธ์การจัดการเครือข่ายอุปทาน ได้แก่ จำนวนนิสิตแลกเปลี่ยนไปและมาต่างประเทศ แนวน้ำมันไม่สม่ำเสมอ และต่ำกว่าเป้าหมาย (7.1ค-1) จำนวนนิสิตที่ไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาต่างประเทศ แนวน้ำมันไม่สม่ำเสมอและต่ำกว่าเป้าหมายทุกปี (7.1ค-2) การแสดงผลลัพธ์ที่ดีในเรื่องดังกล่าวอาจจะช่วยสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยฯ สามารถพัฒนาคุณภาพของหลักสูตร ผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น สามารถเสริมสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน รวมถึงการเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้เรียน ผู้รับบริการ ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญต่อมหาวิทยาลัยฯ ได้ดียิ่งขึ้น

- ก,ข,ค มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบของผลลัพธ์ทุกเรื่อง ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่ตอบสนองต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า Overall score = 15 %

Strength

- ก(2) ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น บางเรื่องมีระดับและแนวโน้มที่ดี เช่น 7.2ก(2)-2 จำนวนชุมชนเป้าหมายการบริการวิชาการที่มีคุณภาพที่ดีขึ้น/รายได้เพิ่มขึ้น 7.2ก(2)-7 จำนวนศิษย์เก่าที่เข้าร่วมกิจกรรม 7.2ก(2)-8 ร้อยละผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในที่จะมารับบริการซ้ำ 7.2ก(2)-9 ร้อยละผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในที่จะแนะนำให้คนรู้จักมาใช้บริการ ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนความสำเร็จในการดำเนินการตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

OFI

- ก(1) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นหลายเรื่อง เช่น ไม่พบผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจจำแนกตามระดับของผู้เรียน หรือกลุ่มลูกค้าตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ หลักสูตรระยะสั้น ฯลฯ การรายงานผลลัพธ์ที่ครอบคลุมดังกล่าว อาจเอื้อต่อการปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้ดียิ่งขึ้น
- ก(2) ไม่พบผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียน ผู้ให้ทุนวิจัย ตามกลุ่ม/ประเภทผู้เรียน หรือกลุ่มลูกค้าของแต่ละพันธกิจ การแสดงผลลัพธ์ที่ครอบคลุม สะท้อนประสิทธิผลของกระบวนการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- ก(1,2) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ส่วนใหญ่มีระดับต่ำกว่าเป้าหมาย เช่น 7.2ก(1)-1 คะแนนความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาต่อการบริหารจัดการหลักสูตร 7.2ก(1)-2 คะแนนความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาต่อการบริหารทรัพยากรที่เอื้อต่อการเรียนการสอน 7.2ก(1)-3 คะแนนความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาต่อความปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัย 7.2ก(2)-1 จำนวนแหล่งทุนวิจัยภายนอกที่ให้ทุนซ้ำ 7.2ก(2)-5 จำนวนศิษย์เก่าที่บริจาค 7.2ก(2)-6 จำนวนเงินที่ได้รับบริจาคจากศิษย์เก่า ผลลัพธ์ดังกล่าว สะท้อนความจำเป็นเร่งด่วนในการปรับปรุงกระบวนการที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร Overall score = 15 %

Strength

- มหาวิทยาลัยฯ มีผลลัพธ์ด้านบุคลากร ในระดับที่ดีในบางเรื่อง เช่น ร้อยละของอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ (7.3ก(1)-1) ร้อยละของจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น 7.3ก(1) -2 Turnover Rate ของบุคลากรใหม่ใน 3 ปีแรก 7.3ก(2)-8 ร้อยละของผู้บริหารที่ได้รับการพัฒนาทักษะด้านการบริหาร 7.3ก(4)-1 ร้อยละของบุคลากรสายวิชาการที่ได้รับการพัฒนาตาม competency 7.3ก(4)-2 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาตาม competency 7.3ก(4)-3

OFI

- มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้รายงานผลลัพธ์ที่สำคัญในหลายด้าน ได้แก่ ด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร เช่น อัตราส่วนอาจารย์ตาม FTES สัดส่วนสายวิชาการต่อสายสนับสนุน หรือผลการประเมินขีดความสามารถของบุคลากร ด้านบรรยากาศการทำงาน อื่นๆ เช่น ระดับความพึงพอใจของบุคลากรด้านสุขภาวะ Incidence ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เช่น อุบัติเหตุจากการทำงาน การขโมยทรัพย์สิน ระดับความพึงพอใจของบุคลากรด้านความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร ด้านความผูกพันของบุคลากร เช่น ระดับความผูกพันตามปัจจัยความผูกพันของบุคลากรแต่ละกลุ่ม รวมทั้งไม่มีการกำหนดเป้าหมายในการการรายงานผลการดำเนินงานที่มีการเก็บในครั้งแรก ทำให้ไม่สามารถระบุระดับผลการดำเนินงานได้ การติดตามผลลัพธ์ที่ครอบคลุมกระบวนการที่สำคัญเหล่านี้ อาจจะช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ สามารถประเมินประสิทธิภาพในการดูแลและบริหารบุคลากร เพื่อพัฒนาให้เกิดศักยภาพสูงสุดได้

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร Overall score = 10 %

Strength

- มหาวิทยาลัยฯ แสดงผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร บางเรื่องที่ดี เช่น ร้อยละของบุคลากรที่มีรับรู้วิสัยทัศน์และปฏิบัติตาม (7.4ก(1) และความพึงพอใจของบุคลากรต่อการสื่อสารของผู้บริหาร (7.4ก(1)-2) โดยมีผลลัพธ์ปีเดียว คะแนนผลประเมินการดำเนินงานของอธิการบดีสูงกว่าเป้าหมายในปี 2564-65 (7.4ก(2)-1) หลักสูตรที่ครบวงจรรอบการปรับปรุงได้รับการปรับปรุง (7.4ก(3)-1) ไม่มีข้อร้องเรียนและประเด็นการตรวจสอบตามรูป 7.1ก(3)-4, -5, -6, -7, -8 และ -9

OFI

- มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร หลายเรื่อง เช่น **ด้านการนำองค์กร** ซึ่งอาจจะรวมถึง ผลลัพธ์ที่แสดงถึงการบรรลุเป้าประสงค์ของวิสัยทัศน์ ผลลัพธ์การประเมินระบบการนำองค์กร ตามแผนภาพที่ 1.1-1 ผลลัพธ์การสร้าง ความผูกพันกับบุคลากร ผลลัพธ์การถ่ายทอดวิสัยทัศน์ไปสู่ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น คู่ความร่วมมือ และผลลัพธ์การสร้างสภาพแวดล้อมในปัจจุบันและในอนาคต **ด้านการกำกับดูแลองค์กร** ซึ่งอาจจะรวมถึง ผลการประเมินสภาพมหาวิทยาลัยฯ และคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร ผลการประเมินผู้นำระดับสูงนอกจากอธิการบดี และผลการปรับปรุงระบบการนำองค์กรจากผลการประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารระดับสูง **ด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ** ซึ่งอาจจะรวมถึง ผลลัพธ์ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้องของสาขาต่างๆ ผลลัพธ์สภาพแวดล้อม ด้านกฎระเบียบข้อบังคับที่ครบถ้วน ตามตารางที่ OP-6 หรือกฎหมายอื่นที่สำคัญของมหาวิทยาลัยฯ

ด้านจริยธรรม ซึ่งอาจจะรวมถึง ผลลัพธ์การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม พฤติกรรมที่มีการละเมิดการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผู้นำระดับสูงและระบบการกำกับดูแลองค์กร

ด้านสังคม ซึ่งอาจจะรวมถึง ผลลัพธ์ด้านความผาสุกของสังคมตามที่กำหนดเป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ ที่อาจครอบคลุมถึงด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม รวมถึงผลลัพธ์การสนับสนุนชุมชนที่สำคัญที่สอดคล้องกับสมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัยฯ การแสดงผลลัพธ์ที่ดีในเรื่องดังกล่าว อาจจะช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ มีการบริหารงานที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถบรรลุความท้าทายสำคัญที่เผชิญอยู่ได้ดียิ่งขึ้น อาจช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และส่งเสริมการบรรลุพันธกิจเพื่อความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต

- ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร ที่มหาวิทยาลัยฯ แสดงหลายเรื่องไม่ได้ตามเป้าหมายและยังไม่แสดงแนวโน้มที่ดี เช่น ร้อยละของโครงการที่ผ่านการรับรองจริยธรรม แนวโน้มไม่สม่ำเสมอ (7.4ก(3)-10) ร้อยละของบุคลากรที่ทำงานวิจัยสัตว์ทดลองที่ได้รับใบอนุญาตฯ ลดลงในปี 2565 (7.4ก(3)-11) คะแนน ITA ลดลงในปี 2564 (7.4ก(4)-2) การแสดงผลลัพธ์ที่ดีในเรื่องดังกล่าว อาจจะช่วยสนับสนุนความเชื่อมั่นที่ผู้เรียน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อมหาวิทยาลัยฯ และสร้างเสริมสนับสนุนความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยฯ ได้ดียิ่งขึ้น
- ก(1-5) มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบของผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ Overall score = 15 %

Strength

- ก มหาวิทยาลัยฯ แสดงผลลัพธ์บางเรื่องด้านงบประมาณ การเงินและตลาด ที่มีระดับและแนวโน้มดี เช่น รายได้จากการจัดการรายได้ รายได้จากโรงพยาบาลสุทธาเวช รายได้จากโรงพยาบาลสัตว์ จำนวนเงินสะสมประจำปีงบประมาณ ร้อยละของนิสิตใหม่ระดับปริญญาตรีที่เป็นไปตามแผน ร้อยละของนิสิตใหม่ระดับบัณฑิตศึกษาที่เป็นไปตามแผน ร้อยละของนิสิตบัณฑิตศึกษาชาวต่างชาติต่อนิสิตบัณฑิตศึกษาทั้งหมด ผลลัพธ์ดังกล่าว สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินการตามกลยุทธ์

OFI

- ก มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์การดำเนินการหลายเรื่องที่สำคัญด้านงบประมาณ การเงินและตลาด ซึ่งอาจจะรวมถึง รายรับจากการจัดการศึกษา รายจ่ายจากการจัดการเรียนการสอน วิจัยและบริการวิชาการ ผลลัพธ์ด้านผลตอบแทนทางการเงิน จำนวนผู้เรียนและผู้รับบริการของลูกค้ำทุกกลุ่ม ผลลัพธ์ด้านการเจาะตลาดใหม่ การแสดงผลลัพธ์ดังกล่าว อาจจะช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ ทราบผลการดำเนินการและเป็นโอกาสในการปรับปรุงเพื่อยกระดับผลการดำเนินการได้
- ก ข มหาวิทยาลัยฯ แสดงผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาดและการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติที่มีแนวโน้มลดลงหรือไม่สม่ำเสมอ เช่น รายได้รวมของมหาวิทยาลัยฯ รายได้จากการวิจัยและบริการวิชาการ จำนวนเงินเหลือจ่ายสุทธิต่อปี ร้อยละของนิสิตปริญญาตรีชาวต่างประเทศต่อนิสิตปริญญาตรีทั้งหมด ร้อยละความสำเร็จตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ ร้อยละความสำเร็จตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ และร้อยละของโครงการกิจกรรมที่บรรลุตามแผนปฏิบัติการ ผลลัพธ์ดังกล่าว สะท้อนถึงประสิทธิภาพของกระบวนการด้านงบประมาณและการเงิน

ส่วนที่ 3 ตารางสรุปผลการประเมินคุณภาพ Band Number

Summary of Criteria Items	Total Points Possible Column A	Percentage Score 0–100% Column B	Score (A x B) Column C	Scoring Band Column D
Category 1 (Process)				
1.1	70	20	14	2
1.2	50	20	10	2
Category Total	120		24	
Category 2 (Process)				
2.1	45	20	9	2
2.2	40	15	6	2
Category Total	85		15	
Category 3 (Process)				
3.1	40	20	8	2
3.2	45	20	9	2
Category Total	85		17	
Category 4 (Process)				
4.1	45	15	7	2
4.2	45	15	7	2
Category Total	90		14	
Category 5 (Process)				
5.1	40	15	6	2
5.2	45	15	7	2
Category Total	85		13	
Category 6 (Process)				
6.1	45	10	5	2
6.2	40	10	4	2
Category Total	85		9	
				Process Scoring Band ↓
SUBTOTAL Cat. 1–6	550		92	1

Category 7

(Results)

7.1	120	15	18	2
7.2	80	15	12	2
7.3	80	15	12	2
7.4	80	10	8	2
7.5	90	15	14	2

Results Scoring Band ↓

SUBTOTAL Cat.				
7	450	64	1	

**GRAND
TOTAL (D)****1,000****TOTAL
SCORE****156****v.8** จัดทำโดย

สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา
สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ
นวัตกรรม
หากมีข้อเสนอแนะหรือข้อปรับปรุงโปรดแจ้งที่
edpexproject@gmail.com

ภาคผนวก

ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)

หัวข้อ	ข้อมูล
1. หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่นๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ	<p>การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางการศึกษาอื่นๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ</p> <p>1) หลักสูตร: หลักสูตรให้ปริญญา ได้แก่ ระดับปริญญาตรี ทั้งกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์สุขภาพ และมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ จำนวน 94 หลักสูตร ระดับบัณฑิตศึกษา 107 หลักสูตร แบ่งเป็น ระดับปริญญาโท 63 หลักสูตร และระดับปริญญาเอก 44 หลักสูตร</p> <p>หลักสูตรอบรมระยะสั้น</p> <p>2) การวิจัยและนวัตกรรม กลไกการส่งมอบ: ผ่านหน่วยวิจัย ศูนย์วิจัยเฉพาะทาง และศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทาง</p> <p>3) การบริการวิชาการ</p> <p>4) บริการสุขภาพ กลไกการส่งมอบ: โดยโรงพยาบาลสุทธาเวช และโรงพยาบาลสัตว์</p>
2. วิสัยทัศน์/พันธกิจ/ค่านิยมและวัฒนธรรม	<p>วิสัยทัศน์: มหาวิทยาลัยชั้นนำของเอเชีย ปี 2569</p> <p>ค่านิยม: E-SAN</p> <p>E=Excellence การพัฒนามหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ S=System มีการวางแผน การปฏิบัติงานที่เป็นระบบ A=Achievement มีการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่ความสำเร็จ N=Nation เพื่อนำพาสังคมและประเทศชาติสู่ความยั่งยืน</p> <p>วัฒนธรรม: ไม่ได้ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร</p> <p>พันธกิจ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ผลิตบัณฑิตตรงกับความต้องการของสังคมโลก 2) สร้างงานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อความเป็นเลิศในระดับนานาชาติ 3) ให้บริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการภาคอุตสาหกรรม และภาคประชาสังคม 4) ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอีสานให้มีความโดดเด่นระดับนานาชาติ 5) บริหารองค์กรเพื่อความเป็นมหาวิทยาลัยอัจฉริยะ
3. สมรรถนะหลัก	<p>สมรรถนะหลัก: MSU</p> <p>M - การผลิตบัณฑิตที่มีคุณธรรม จริยธรรม และการใช้องค์ความรู้ที่หลากหลาย มาผสมผสานเป็นองค์ความรู้ใหม่เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (CC1)</p> <p>S - การบริการวิชาการร่วมกับชุมชนและสังคม เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในอนาคต (CC2)</p> <p>U - การบูรณาการองค์ความรู้จากท้องถิ่นสู่สากล และความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน (CC3)</p>

หัวข้อ	ข้อมูล
	(มหาวิทยาลัยฯ มีความเชี่ยวชาญและจุดเน้นในการส่งเสริมการวิจัยที่นำไปสู่ความเป็นเลิศ 4 ด้าน คือ 1) ความหลากหลายทางชีวภาพ 2) เกษตรและอาหาร 3) บรรพชีวินวิทยา และ 4) พลาสมา)
4. บุคลากร	<p>สายวิชาการ 1,227 คน; ป.ตรี/ป.โท/ป.เอก = 35 / 323 / 826; ศ./รศ./ผศ./อ. = 6 / 157 / 508 / 556 /; อายุเฉลี่ย 44.06 ปี; อายุเฉลี่ย 45.02 ปี เป็น Gen-X 69.36%</p> <p>ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน: 1. การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารและดำเนินงานของมหาวิทยาลัย และมีการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ 2. มีการส่งเสริมความก้าวหน้าและพัฒนาบุคลากร 3. การสร้างแรงจูงใจ/ค่าตอบแทน/สวัสดิการอย่างเหมาะสม</p> <p>สายสนับสนุน 2,248 คน; ต่ำกว่าป.ตรี/ป.ตรี/ป.โท/ป.เอก = 879 / 1,072 / 284 / 12; ชำนาญการพิเศษ/ชำนาญการ/ชำนาญงาน/ปฏิบัติการ/ชำนาญงาน/ปฏิบัติงาน = 54/105/747/2/42 อายุเฉลี่ย 40.83 ปี เป็น Gen-X 52.28%</p> <p>ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน: 1. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในสายวิชาชีพ 2. การถ้อยทีถ้อยอาศัยในการปฏิบัติงาน 3. การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารและดำเนินงานของมหาวิทยาลัย และมีการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>มีการดำเนินการด้านสวัสดิการ/สุขภาพ สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย ความสะอาดในการทำงาน และการศึกษาบุคลากร/บุตร ตามตารางที่ OP-4</p>
5. สิ้นทรัพย์	<p>มหาวิทยาลัยมีศูนย์กลางการบริหารงานตั้งอยู่ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามพื้นที่ประมาณ 1,300 ไร่ และที่ตั้งเดิมอยู่ตำบลตลาด อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม มีพื้นที่ 368 ไร่ รวมถึง พื้นที่อื่นๆ ได้แก่ พื้นที่อำเภอนาคู เนื้อที่ 650 ไร่ พื้นที่ตำบลแก้ง อำเภอมือง เนื้อที่ประมาณ 273 ไร่ และพื้นที่บ้านนาสีนวน อำเภอกันทรวิชัย เนื้อที่ประมาณ 1,000 ไร่</p> <p>อาคารสถานที่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) การจัดการเรียนการสอน พื้นที่ปฏิบัติการ 5 แห่ง 46 อาคาร 2) การวิจัย อาคาร 30 อาคาร ศูนย์เครื่องมือกลาง สถาบันวิจัยวลัยรุกขเวช ศูนย์วิจัยและศึกษาบรรพชีวินวิทยา สถาบันวิจัยศิลปะและวัฒนธรรมอีสาน 3) การบริการวิชาการ/ทำนุฯ 9 อาคาร 4) การบริการสุขภาพ ได้แก่ โรงพยาบาลสุทธาเวช <p>เทคโนโลยีและอุปกรณ์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) การจัดการเรียนการสอน ได้แก่ ห้องบริการคอมพิวเตอร์ บริการซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ระบบศูนย์ข้อมูลกลาง ระบบบริการการศึกษา (REG) 2) การวิจัย ได้แก่ ระบบบริหารจัดการงานวิจัย เครื่องมือวิทยาศาสตร์และห้องปฏิบัติการศูนย์เครื่องมือกลาง 3) การบริการวิชาการ ได้แก่ ระบบฐานข้อมูลการบริการวิชาการ

หัวข้อ	ข้อมูล
	<p>4) การบริการสุขภาพ ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจัดการข้อมูลผู้ป่วย HosExp</p> <p>ทรัพย์สินทางปัญญา ได้แก่ อนุสิทธิบัตร สิทธิบัตรการประดิษฐ์ สิทธิบัตรการออกแบบผลิตภัณฑ์ และลิขสิทธิ์</p>
<p>6. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดการศึกษา <ul style="list-style-type: none"> - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี/บัณฑิตศึกษา 2. การรับรองมาตรฐานหน่วยงาน <ul style="list-style-type: none"> - EdPEX/ TQC/ TQA (ระดับหน่วยงาน), WFME (คณะแพทยศาสตร์), ISO1725 (ห้องปฏิบัติการ) 3. มาตรฐานการศึกษาและหลักสูตร <ul style="list-style-type: none"> - มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี/บัณฑิตศึกษา และ แนวทาง AUN-QA 4. การวิจัย <ul style="list-style-type: none"> - ระเบียบมหาวิทยาลัยว่าด้วยการบริหารงานวิจัย/ จริยธรรมการวิจัยในคน/ การดำเนินการ ต่อสัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ 5. การบริการวิชาการ <ul style="list-style-type: none"> - ระเบียบมหาวิทยาลัยว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการ 6. การเงินและพัสดุ <ul style="list-style-type: none"> - ระเบียบกระทรวงการคลัง ระเบียบสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ ระเบียบว่าด้วยการจัดหารายได้ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม 7. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย <ul style="list-style-type: none"> - กฎกระทรวงด้านความปลอดภัยฯ พ.ศ. 2565 8. สิ่งแวดล้อม <ul style="list-style-type: none"> - พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ
<p>7. โครงสร้างองค์กร</p>	<p>อธิการบดี เป็นผู้บริหารสูงสุด ภายใต้การกำกับดูแลของสภามหาวิทยาลัย แบ่งส่วนราชการเป็น คณะ วิทยาลัย สถาบัน และสำนัก สำนักงานอธิการบดี เป็นศูนย์กลาง มีคณะกรรมการ เช่น คณะกรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย คณะกรรมการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัย คณะกรรมการประเมินผลงานผู้บริหาร และคณะกรรมการชุดย่อยๆ ที่สภามหาวิทยาลัยฯ แต่งตั้ง</p>
<p>8. ผู้เรียน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. หลักสูตรปริญญาตรี (นิสิตระดับปริญญาตรี) ความต้องการและความคาดหวัง: 1) มหาวิทยาลัยมีหลักสูตรการเรียนการสอนที่มีความทันสมัย 2) จบตามระยะเวลาของหลักสูตร 3) จบแล้วมีงานทำ

หัวข้อ	ข้อมูล
	<p>2. หลักสูตรบัณฑิตศึกษา (นิสิตระดับปริญญาโทและปริญญาเอก) ความต้องการและความคาดหวัง 1) จบตามระยะเวลาของหลักสูตร 2) ได้รับการสนับสนุนด้านการทำวิจัยจากมหาวิทยาลัย 3) ได้รับการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพภาษาอังกฤษหรือการตีพิมพ์ผลงาน</p> <p>3. หลักสูตรอบรมระยะสั้น (ประชาชนที่สนใจ Up-skill/Re-skill) ความต้องการและความคาดหวัง 1) มีทักษะที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพ 2) ได้รับการ Up-skill/ Re-skill</p> <p>4. วิจัยและนวัตกรรม (ผู้ให้ทุนวิจัยภายนอก/ผู้ใช้ผลงานวิจัยและนวัตกรรม) ความต้องการและความคาดหวัง 1) ผลงานวิจัยที่มีคุณภาพสูง (ตีพิมพ์ระดับนานาชาติ/ได้รับการอ้างอิง) 2) การนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง 3) การต่อยอดเชิงพาณิชย์</p> <p>5. บริการวิชาการ (ผู้ให้ทุนบริการวิชาการภายนอก/ชุมชน/ผู้รับบริการ) ความต้องการและความคาดหวัง 1) การฝึกอบรมที่ตอบสนองความต้องการ 2) การได้รับคำแนะนำด้านต่างๆ ที่ทำให้คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและรายได้ที่เพิ่มขึ้น 3) ผลงานบริการวิชาการสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสังคมชุมชน</p> <p>6. บริการสุขภาพ (ผู้ป่วย/ญาติผู้ป่วย) ความต้องการและความคาดหวัง 1) สะดวก รวดเร็ว บริการที่ดี 2) เข้าถึงระบบบริการที่มีมาตรฐาน 3) ราคาค่าบริการที่สมเหตุสมผล</p> <p>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <ul style="list-style-type: none"> ● SH1-ผู้ปกครอง ความต้องการและความคาดหวัง: 1) ผู้อยู่ในปกครองมีความปลอดภัยเมื่ออยู่ในสถานศึกษา 2) มีกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษาหรือทุนการศึกษาในระหว่างเรียน 3) เรียนจบแล้วมีงานทำ 4) เรียนจบแล้วสามารถทำงานในพื้นที่ภูมิลำเนา 5) เรียนจบแล้วเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมชุมชน ● SH2- ศิษย์เก่า ความต้องการและความคาดหวัง: 1) มีทักษะที่จำเป็นเพิ่มเติมในการประกอบอาชีพ 2) การจัดการเรียนการสอนและผลงานวิจัยที่มีคุณภาพ ● SH3- ผู้ใช้บัณฑิต ความต้องการและความคาดหวัง: 1) บัณฑิตมีความรับผิดชอบ 2) มีการทำงานเป็นทีม 3) การคิดวิเคราะห์ 4) มีความซื่อสัตย์ เสียสละ อดทน 5) มีความยืดหยุ่นและการปรับตัว <p>ส่วนตลาด ไม่ได้ระบุในโครงร่างองค์กร</p>
<p>9. ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ที่เป็นทางการและ ไม่เป็นทางการ</p>	<p>ผู้ส่งมอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● SP1- บริษัท ผู้ให้บริการและผู้ดูแลระบบเครือข่าย internet <u>ข้อกำหนด</u> การดูแลบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง และบริการแก้ไขปัญหารวดเร็ว ● SP2- ผู้ให้บริการระบบบริการการศึกษา (REG) <u>ข้อกำหนด</u> การพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง ให้ตรงกับรูปแบบการใช้งาน

หัวข้อ	ข้อมูล
	<ul style="list-style-type: none"> ● SP3- บริษัทสารเคมี วัสดุ ครุภัณฑ์ เครื่องมือ <u>ข้อกำหนด</u> สินค้ามีคุณภาพมาตรฐาน ตามที่กำหนด ส่งมอบตรงเวลา ราคาเหมาะสม บริการหลังการขาย มีมาตรฐานและต่อเนื่อง <p>คู่ความร่วมมือ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● CO1-แหล่งฝึกงาน/ฝึกสอน/ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา/ปฏิบัติงานวิชาชีพ บทบาท จัดประสบการณ์ให้นิสิต ตามที่หลักสูตรกำหนด <u>ข้อกำหนด</u> จัดประสบการณ์ตรงให้นิสิต ที่ไปฝึก ฝึกการปรับตัวอยู่ในสังคม/องค์กร เพิ่มโอกาส ได้งานทำต่อเนื่องจากการฝึก ● CO2-สถาบันการศึกษาและวิจัยภายในประเทศและต่างประเทศ บทบาท ร่วมผลิตบัณฑิตและ สร้างผลงานวิจัย/ นวัตกรรม แลกเปลี่ยนนิสิต และบุคลากร - สร้างความร่วมมือ และพัฒนางานตามพันธกิจผลิตบัณฑิต วิจัย และบริการวิชาการ <u>ข้อกำหนด</u> ร่วมกันพัฒนานิสิตและบุคลากร และ พัฒนางานตามพันธกิจ ผลิตบัณฑิต วิจัย และ บริการวิชาการ
10. ตำแหน่งในการแข่งขัน	<p>ใช้เกณฑ์ THE และ QS เทียบกับ มหาวิทยาลัยขอนแก่น</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การผลิตบัณฑิต <ul style="list-style-type: none"> การจัดอันดับของ THE และ QS มหาวิทยาลัยอยู่อันดับที่ 100+ ของเอเชีย และอยู่ในอันดับ 1 ใน 10 ของประเทศ 2. การวิจัย <ul style="list-style-type: none"> จำนวนผลงานที่ตีพิมพ์ และจำนวนการอ้างอิงบทความวิจัยใน Scopus/ ISI โดยใช้ผลการจัดอันดับของสถาบันระดับนานาชาติ 3. การบริการวิชาการ <ul style="list-style-type: none"> ประเด็นของ SDGs ที่เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการ และ SDGs Ranking 4. การบริการสุขภาพ <ul style="list-style-type: none"> คุณภาพการให้บริการสุขภาพ
11. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	<ul style="list-style-type: none"> ● อยู่กลุ่มพัฒนางานวิจัย ระดับแนวหน้าของโลก ● การเตรียมความพร้อมเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ ● การผลิตผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาที่ได้คุณภาพระดับนานาชาติ ● เทคโนโลยีที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผัน (Disruptive Technology) ● การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Ageing Society) ● การจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ (Platform) รองรับรูปแบบความต้องการของผู้เรียนที่เปลี่ยนแปลงไป
12. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	<p>THE และ QS เปรียบเทียบการถูกจัดอันดับ, Scopus/ ISI ด้านคุณภาพผลงานวิจัย, CHE QA Online/ CHE CO เปรียบเทียบข้อมูลอาจารย์ นักวิจัย ผลงานทางวิชาการ เงินวิจัย นิสิต บัณฑิต การได้งานทำ</p>

หัวข้อ	ข้อมูล
13. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	<ul style="list-style-type: none"> ● SC1 การเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำที่สร้างความยั่งยืนให้กับสังคม (SDGs) ● SC2 การปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัย ปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเรียนการสอนให้ตอบสนองต่อผู้เรียนทุกช่วงวัย ● SC3 การนำเอาองค์ความรู้ด้านการวิจัย และนวัตกรรม การบริการวิชาการ ไปยกระดับคุณภาพชีวิต ของสังคมและชุมชน ● SC4 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับเปลี่ยนการจัดการเรียนการสอน และสนับสนุนการดำเนินงานทุกด้านเป็นมหาวิทยาลัยอัจฉริยะ (Smart University) ● SC5 การบริหารจัดการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ
14. ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	<ul style="list-style-type: none"> ● SA1 บุคลากรสายวิชาการมีความเชี่ยวชาญด้านการสอนและการวิจัย เป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ ● SA2 มีเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ทั้งในระดับชาติ และนานาชาติ ในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัย ● SA3 มีสินทรัพย์และช่องทางในการลงทุน มีช่องทางในการพัฒนาผลงานวิจัย และนวัตกรรมในเชิงพาณิชย์ ● SA4 มหาวิทยาลัยมีที่ตั้งในถิ่นที่มีอารยธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนชาวบ้านที่เป็นเอกลักษณ์ ทูทางวัฒนธรรม ● SA5 มหาวิทยาลัยกำลังดำเนินการขับเคลื่อนเปลี่ยนสถานการณเป็นมหาวิทยาลัย ในกำกับของรัฐ ซึ่งจะทำให้การบริหารจัดการมหาวิทยาลัยมีความคล่องตัวเพิ่มมากขึ้น
15. โอกาสเชิงกลยุทธ์	<ul style="list-style-type: none"> ● SOp1 ความต้องการของผู้เรียนทุกช่วงวัยที่ต้องมีความรู้ ทักษะที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพ หรือ การ Up Skill/Re Skill ● SOp2 การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Ageing Society) ● SOp3 การส่งเสริมการวิจัยและนวัตกรรมในประเทศ ที่มหาวิทยาลัย จะพัฒนานวัตกรรม/งานวิจัย ด้านเกษตร สมุนไพร และอาหาร ● SOp4 ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นโอกาสที่มหาวิทยาลัยที่จะพัฒนาสู่การเป็น Smart and Innovative University ● SOp5 การพลิกโฉมสถาบันอุดมศึกษาเป็นโอกาสที่จะขับเคลื่อนและบริหารจัดการมหาวิทยาลัย สู่ความเป็นเลิศ
16. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	ใช้เครื่องมือคุณภาพ EdPEx มาเป็นแนวทางปรับปรุงการดำเนินงาน กำกับติดตามทุก 3/6/9 เดือน และนำผลประเมินมาทบทวนผลการดำเนินงาน ทุกสิ้นปี