



# รายงานการตรวจประเมิน

(Feedback Report)

ด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ  
Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX

คณะเทคโนโลยีการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์

วันที่ 30 กันยายน 2562

ประจำปีการศึกษา 2561  
(1 มิถุนายน 2561 – 31 พฤษภาคม 2562)

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

ลำดับ	คณะกรรมการฯ	ตำแหน่ง	สังกัด
1	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นวลฉวี แสงชัย	ประธานกรรมการ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2	ดร.ภาวนา กิตติวิมลชัย	กรรมการ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ลิ้มทอง พรหมดี	กรรมการและเลขานุการ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## สารบัญ

	หน้า
โครงร่างองค์กรโดยย่อ	1
ส่วนที่ 1 วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ	4
ส่วนที่ 2 ผลการตรวจประเมินคุณภาพในภาพรวม Key Theme	5
ส่วนที่ 3 รายละเอียดผลการตรวจประเมินคุณภาพแยกหมวดหมู่และหัวข้อ	7
ส่วนที่ 4 ตารางสรุปผลการประเมินคุณภาพ Band Number	18

## โครงสร้างองค์กรโดยย่อ

### Key factor

หัวข้อ	ข้อมูล
1. หลักสูตรและโปรแกรมการศึกษา	<p>ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) 3 หลักสูตร ปริญญาตรี 7 หลักสูตร</p> <p><u>การวิจัย</u> การวิจัยตามข้อกำหนดของแหล่งทุน วิจัยเงินรายได้วิจัยเงินแผ่นดินวิจัยทุนภายนอก วิจัยทุนส่วนตัว <u>บริการวิชาการ</u> การให้ความรู้ วิทยากร ให้คำปรึกษา จัดหลักสูตรระยะสั้น หลักสูตรฝึกอบรมต่าง ๆ ด้านการจัดการ ด้านการตลาด ด้านการบัญชี ด้านระบบสารสนเทศด้านมัลติมีเดีย ด้านภาษา ด้านการท่องเที่ยว ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ <u>การบริการวิชาชีพ</u> 1) ธนาคารโรงเรียน มทร.อีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ร่วมกับธนาคารออมสิน ให้บริการฝึกปฏิบัติบ่มเพาะวิชาชีพ การเงิน บัญชี การบริหารจัดการธนาคารให้บริการรับฝากเงิน ถอนเงิน มุ่งเน้นการออมเงิน 2) ห้องปฏิบัติการด้านการท่องเที่ยวและบริการ ให้บริการฝึกปฏิบัติบ่มเพาะวิชาชีพการท่องเที่ยวและบริการ 3) ห้องปฏิบัติการมัลติมีเดีย ให้บริการฝึกปฏิบัติบ่มเพาะวิชาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศและมัลติมีเดีย การตัดต่อวิดีโอ การทำสื่อประชาสัมพันธ์ 4) ศูนย์ภาษาให้บริการฝึกปฏิบัติบ่มเพาะวิชาชีพด้านภาษา ให้บริการฝึกอบรมหลักสูตรภาษาต่างประเทศ 5) ศูนย์ปฏิบัติการSME Center ฝึกประสบการณ์ เพื่อให้นักศึกษาได้ฝึกการบริหารธุรกิจ จำหน่ายสินค้าอย่างครบวงจร และการบริหารทางด้านการจัดการ 6) ศูนย์ฝึกประสบการณ์การบริหารจัดการร้านค้าปลีกบ่มเพาะวิชาชีพการตลาด 7) ศูนย์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการฝึกอบรมหลักสูตรวิชาชีพให้บริการซ่อมและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์รีบอกรูปแบบสิ่งพิมพ์ โปสเตอร์ ไลน์รับภาพถ่ายวีดีทัศน์ วีดีโอออกแบบการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ตามลูกค้าต้องการ</p>
2. วิสัยทัศน์/ ค่านิยม/ พันธกิจ	<p><b>วิสัยทัศน์:</b> ผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติที่มีคุณธรรม นำวิชาการ บูรณาการเทคโนโลยีและนวัตกรรมสู่สังคมอย่างยั่งยืน</p> <p><b>ค่านิยม:</b> SMART FMT (Faculty of Management Technology)</p> <p><b>พันธกิจ:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระดับอาชีวศึกษาที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากลและผลิตบัณฑิตตามความต้องการของตลาดแรงงาน</li> <li>สร้างงานวิจัย นวัตกรรมการถ่ายทอดเทคโนโลยี</li> <li>บริการวิชาการ และการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสังคม ชุมชน และท้องถิ่น</li> <li>การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น และรักษาสิ่งแวดล้อม</li> <li>พัฒนาบุคลิกลักษณะนักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์</li> <li>บริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)</li> </ol>
3. สมรรถนะหลัก	<p><u>สมรรถนะหลักองค์กร</u> ความเชี่ยวชาญการบริการวิชาการ ด้านการบริหารจัดการธุรกิจยุคเศรษฐกิจดิจิทัล การท่องเที่ยวกลุ่มอารยธรรมอีสานใต้</p> <p><u>สมรรถนะบุคลากร</u> การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม การทำงานเป็นทีม</p>
4. บุคลากร	<p>สายวิชาการ 82 คน</p> <p>สายสนับสนุน 37 คน</p> <p><u>ความต้องการของบุคลากร</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>การพัฒนาเทคนิคการสอน/การทำงานในศตวรรษที่ 21</li> <li>การพัฒนาเทคนิคการเขียนผลงานทางวิชาการ เพื่อเสนอขอกำหนดตำแหน่ง</li> <li>การพัฒนาความรู้ทางด้านวิชาชีพ</li> <li>การพัฒนาความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษ</li> </ol>

หัวข้อ	ข้อมูล
	<p>5. การพัฒนาความรู้ทางด้านภาษาจีน</p> <p>6. การพัฒนาความรู้ทางด้านภาษาเขมร</p> <p>7. การพัฒนาเทคนิคการบริการที่มีประสิทธิภาพสู่ความเป็นเลิศ</p> <p>8. การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น</p> <p>9. การฝึกอบรม สัมมนา และอื่นๆ</p> <p>10. การสร้างความสัมพันธ์/การเสริมแรงกระตุ้นการทำงาน</p> <p>ปัจจัยความมุ่งมั่น :</p> <p>1. งานที่ทำเป็นงานที่มีเกียรติ มีความภาคภูมิใจ</p> <p>2. ได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่</p> <p>3. ได้รับโอกาสให้รับผิดชอบงานที่สำคัญ</p> <p>4. งานที่รับผิดชอบมีส่วนส่งเสริมโอกาสก้าวหน้า</p> <p>5. ได้รับการส่งเสริมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาชีพ</p> <p>6. ความมั่นคงของหน้าที่การงาน</p> <p>7. การจัดวางตำแหน่งการทำงานที่เหมาะสม</p> <p>8. การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน</p> <p>9. การพัฒนาและความก้าวหน้าด้านวิชาการ/วิชาชีพ</p>
5. สิ้นทรัพย์	ได้แก่ อาคารเรียน ห้องปฏิบัติการ ดังแสดงในตารางที่ 5 ตารางแสดงรายละเอียดสิ้นทรัพย์
6. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	จำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การผลิตผู้สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงการผลิตบัณฑิต การวิจัยการบริการวิชาการการบริหารจัดการ ดังแสดงในตารางที่ 6 ตารางแสดงกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
7. โครงสร้างองค์กร	รักษาราชการแทนคณบดีเป็นผู้นำสูงสุด มีวาระดำรงตำแหน่งคราวละ 1 ปี ดร.เสกสรรค์ นิสัยกล้า (คำสั่งแต่งตั้ง ณ 14 มีนาคม 2562 เป็นต้นไป) ขึ้นตรงต่อรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสุรินทร์และอธิการบดี มีคณะกรรมการประจำคณะเทคโนโลยีการจัดการ กำกับติดตามให้การบริหารจัดการในระดับคณะให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย คณบดีเป็นประธาน รองคณบดี หัวหน้าสาขาวิชา ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นกรรมการ และมีตัวแทนบุคลากรสายวิชาการเป็นกรรมการ และหัวหน้าสำนักงานคณบดีเป็นกรรมการและเลขานุการ
8. ผู้เรียน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<p>นักศึกษาผู้ให้ทุนวิจัยผู้รับบริการวิชาการผู้รับบริการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม</p> <p>ส่วนตลาด : ผู้จบ ม.6 ผู้จบ ปวช. ผู้จบ ปวส.ภาคสมทบ ส่วนใหญ่ผู้ที่มีงานประจำทำมาเรียนเพิ่มเติม</p>
9. ความต้องการ และความคาดหวัง	<p><u>นักศึกษา</u> (ต้องการการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพเน้นฝึกปฏิบัติความรู้และทักษะทางวิชาชีพ เป็นบัณฑิตนักปฏิบัติ สามารถปฏิบัติงานตรงตามวิชาชีพ มีระบบการให้คำปรึกษา การพัฒนาระบบ กิจกรรม การพัฒนาโรงจอดรถ สิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีคอมพิวเตอร์และปริ้นเตอร์ให้บริการ ติดตั้ง Wi-Fi ให้ครอบคลุมพื้นที่ สถานที่นั่งพักผ่อนทำงานกลุ่มเอื้อต่อการเรียนรู้ที่เพียงพอ ร้านค้า จำหน่ายสินค้าให้กับนักศึกษา) <u>ผู้ให้ทุนวิจัย</u> คุณภาพของผลงานวิจัยและนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง การต่อยอดผลงานวิจัยเชิงพาณิชย์ การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ) <u>ผู้รับบริการวิชาการ</u> (ต้องการ การถ่ายทอดองค์ความรู้จากการวิจัยไปสู่การแก้ไขปัญหา ชุมชน มีหลักสูตรการฝึกอบรมและตอบสนองความต้องการ มีเครือข่ายเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงาน ร่วมกัน <u>ผู้รับบริการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม</u> (ต้องการ ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและสร้างการมีส่วนร่วม ร่วมด้านการส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรมระหว่างมหาวิทยาลัย คณาจารย์นักศึกษาและชุมชน)</p>
10. ผู้ส่งเสริมและคู่ความร่วมมือ และข้อกำหนดที่สำคัญ	<p>ประเทศไต้หวัน National Pingtung University of Science and Technology, Taiwan</p> <p>ประเทศกัมพูชา มูลนิธิ Kampuchean Action for Primary Education (KAPE)</p> <p>บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์และความร่วมมือในการรับนักศึกษาสหกิจศึกษา และฝึกงาน 26 หน่วยงาน</p>

หัวข้อ	ข้อมูล
11. ลำดับในการแข่งขัน	เปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยที่เป็นมหาวิทยาลัยภาครัฐ และมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ รวมจำนวน 28 แห่ง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน อยู่ลำดับที่ 24 โดยพิจารณาจากประเด็นการแข่งขันด้านการวิจัย ด้านมุมมองระหว่างประเทศ และด้านการสอน
12. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ด้านงานวิจัยการให้คะแนนด้านงานวิจัย (Research) จะดูจากคุณภาพงานวิจัย ปริมาณ รายได้ และชื่อเสียงของงานวิจัย เปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี</li> <li>2. ด้านมุมมองระหว่างประเทศการให้คะแนนด้านมุมมองระหว่างประเทศ (International Outlook) จะดูจากความเป็นนานาชาติจากสายตาด้านนอก เจ้าหน้าที่นักศึกษา และงานวิจัยนานาชาติ เปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี</li> <li>3. ด้านการสอนการให้คะแนนด้านการสอน (Teaching) จะดูจากคุณภาพการสอน สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ของผู้เรียนเปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี</li> </ol>
13. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ	ไม่ได้ระบุ
14. ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	<p>ด้านพันธกิจ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพสอดคล้องกับแผนการผลิตบัณฑิตของประเทศ</li> <li>2. สนับสนุน พัฒนานักศึกษาให้เป็นไปตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย คือ มีทักษะที่ใช้เทคโนโลยีเป็นฐาน (Technology Base)สามารถพร้อมปฏิบัติงาน (Hands on) และมีความเป็นมืออาชีพ (Professional Oriented)</li> <li>3. การจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายและมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการผู้ใช้บัณฑิต ชุมชนและสังคม</li> </ol> <p>ด้านปฏิบัติการ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านวิชาการและการศึกษาวิจัย</li> <li>2. การพัฒนาห้องเรียน ห้องปฏิบัติการให้มีความพร้อม</li> <li>3. การพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต</li> <li>4. การพัฒนาระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการบริหาร</li> </ol> <p>ด้านบุคลากร:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ส่งเสริมบุคลากรในขณะให้มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางวิชาการ งานวิจัย/นวัตกรรม งานบริการวิชาการแก่ชุมชน สังคม และงานสนับสนุนด้านต่าง ๆ</li> <li>2. การเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ (สายวิชาการ)</li> <li>3. การประเมินเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น (สายสนับสนุน)</li> </ol> <p>ด้านสังคม: การให้บริการวิชาการแก่ท้องถิ่นชุมชนและสังคม เพื่อสร้างความเข้มแข็งสนับสนุนและร่วมเสริมสร้างสู่สังคม</p> <p>ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์:การทำข้อตกลงความร่วมมือ MOU ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการศึกษา วิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม สนับสนุนให้บุคลากรเข้าแผนการศึกษาต่อ เพื่อการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานและการจัดการเรียนการสอน กระตุ้นให้บุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการและวิชาชีพเฉพาะที่สูงขึ้นการสร้างขวัญและกำลังใจ การสร้างนักวิจัยหน้าใหม่ สามารถนำงานวิจัยสู่การจดสิทธิบัตร ลิขสิทธิ์ มีการส่งเสริมการตีพิมพ์ นำเสนองานวิจัยทั้งในและต่างประเทศสนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสในการบริการวิชาการแก่สังคม</p>
15. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	คณะเทคโนโลยีการจัดการ มีการดำเนินงานตามระบบการบริหารคุณภาพ (PDCA) ให้มีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดมีการใช้เครื่องมือ Good Governance ERM BSC QA KM CSR CSV R2R R&D Strategic Planning ISO 9001:2008 กิจกรรม 7ส

## ส่วนที่ 1

### วัตถุประสงค์ แนวทาง และ คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ได้สารสนเทศในการพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อยกระดับผลการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ
3. เพื่อประเมินระดับการพัฒนาและศักยภาพของหน่วยงานที่ได้นำเกณฑ์ EdPEx มาใช้เพื่อการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ

#### แนวทางที่ใช้ในการตรวจประเมินคุณภาพ

การตรวจประเมินครั้งนี้มีการพิจารณาผลการดำเนินงานจากการวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเองของ คณะเทคโนโลยีการจัดการ รวมทั้งการสัมภาษณ์ผู้บริหาร บุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้อง

#### รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

ลำดับ	คณะกรรมการฯ	ตำแหน่ง	สังกัด
1	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นวลฉวี แสงชัย	ประธานกรรมการ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2	ดร.ภาวนา กิตติวิมลชัย	กรรมการ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ลิมทอง พรหมดี	กรรมการและเลขานุการ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## ส่วนที่ 2

### บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Key Themes)

#### Process Strength

1. ผู้บริหารระดับสูงและกรรมการประจำคณะได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม โดยการวิเคราะห์ SWOT มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และส่งเสริมให้มีการนำค่านิยมสู่การปฏิบัติ ตามตารางที่ 1.1 มีการแบ่งระบบงานตามพันธกิจและ การจัดบริการส่งเสริมสมรรถนะ เพื่อให้มีการบริการที่ดี

2. คณะมีการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ที่สอดคล้องกับแผนการจัดการความรู้ในระดับมหาวิทยาลัย เพื่อทำหน้าที่ในการกำหนดประเด็นความรู้และวางแผนการดำเนินงาน และเผยแพร่ประเด็นความรู้เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติของแต่ละหน่วยงาน และมีระบบสารสนเทศที่ดำเนินการร่วมกับส่วนกลางเพื่อสนับสนุนการทำงานของคณะ ได้แก่ ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning : ERP) ระบบจัดซื้อจัดจ้าง ระบบครุภัณฑ์ ระบบบัญชี ระบบพัสดุ ระบบบริหารงานบุคคล (Human Resource Management : HR) ระบบบุคลากร ระบบบริหารเงินเดือน ระบบติดตามโครงการออนไลน์ (Online Project Tracking) ระบบบริการการศึกษา (Education Service System : ESS) ระบบรับสมัครนักศึกษาใหม่ ระบบบริการทั่วไป ระบบบริการนักศึกษา ระบบบริการอาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษา ระบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning System) ระบบประเมินอาจารย์ออนไลน์ (Assessments System) และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)

3. คณะเริ่มมีแนวทางในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการเป็นการ SMART FMT โดยการจัดกิจกรรมในด้านต่าง ๆ เช่น การประชุมบุคลากร การจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างบุคลากรในด้านต่าง ๆ

#### Process OFI

1. คณะฯไม่แสดงถึงประสิทธิผลของการดำเนินการหลายเรื่อง ได้แก่ การถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยมไปทุกกลุ่มที่ผู้นำระดับสูงดำเนินการเพื่อทำให้คณะประสบความสำเร็จทั้งระยะสั้นและระยะยาว ระบบการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกต้องเหมาะสมและมีจริยธรรม กระบวนการสอดส่องดูแลที่เป็นรูปธรรม รวมถึงการคาดการณ์ที่สำคัญเพื่อการป้องกัน วิธีการคำนึงถึงเรื่องความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวัน วิธีการกำหนดชุมชนที่สำคัญ รวมถึง การสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลักของคณะ ระบบงานว่าคณะฯได้คำนึงถึงสมรรถนะหลักของคณะและของผู้ที่จะมาเป็นผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ รวมถึง วิธีการที่คณะกำหนดสมรรถนะหลักและระบบงานในอนาคต

2. คณะไม่ได้แสดงระบบและแนวทางในการนำความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นตามที่แสดงในโครงสร้างองค์กรตารางที่ 7 และ ตารางที่ 8 มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาหลักสูตรและบริการเพื่อทำให้เกิดความผูกพันต่อคณะ

3. คณะไม่ได้แสดงให้เห็นระบบปฏิบัติการและตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับพันธกิจทั้ง 6 ด้าน และไม่ได้แสดงผลที่ได้จากการดำเนินการตามระบบและแนวทางในการจัดการความรู้ของคณะร่วมกับมหาวิทยาลัย ไม่ว่าจะเป็ผลระดับองค์กรหรือระดับบุคคล

4. คณะไม่ได้แสดงให้เห็นผลการดำเนินการตามระบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในเรื่องของความปลอดภัยและการดำเนินการในภาวะฉุกเฉิน รวมทั้งการทบทวนระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อนำผลไปพัฒนาให้ดีขึ้น



5. คณะมีการเตรียมความพร้อมด้านอัตรากำลัง แต่ไม่ชัดเจนว่า มีวิธีการประเมินขีดความสามารถของบุคลากรอย่างไร การดำเนินการดังกล่าวจะทำให้คณะฯ มีข้อมูลที่ถูกต้องในการตัดสินใจ วางแผนการสนับสนุนบุคลากรตามทักษะที่ต้องการ เพื่อนำองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนด

6. คณะฯไม่ได้แสดงให้เห็นถึงแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำ รวมถึงแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน การดำเนินการดังกล่าวจะเป็นแนวทางในการตอบสนองความท้าทายด้านทรัพยากรบุคคล และยังส่งเสริมความเข้มแข็งรวมทั้งเป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสูงขึ้น

7. คณะฯไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการออกแบบหลักสูตร บริการ และกระบวนการทำงานหลัก การถ่ายทอดการจัดการกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน ตัวชี้วัดควบคุม (leading indicator) และตัวชี้วัดกระบวนการ (lagging indicator) รวมทั้งแนวทางที่เป็นระบบในการควบคุมต้นทุนโดยรวม และการควบคุมต้นทุนการดำเนินงานตามพันธกิจ การดำเนินการดังกล่าวจะทำให้คณะสามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้สำนักงานบรรลุปันธกิจตามที่กำหนดไว้

### Result Strength

คณะฯมีผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มที่ดีขึ้นหลายเรื่อง ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการเช่น จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ฝึกงานแบบสหกิจศึกษา จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ฝึกงานแบบสหกิจศึกษาในต่างประเทศ จำนวนสถานประกอบการที่รับนักศึกษาเข้าฝึกงานแบบสหกิจศึกษา ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของงานวิจัยตีพิมพ์ และงานสร้างสรรค์ ในระดับนานาชาติ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า คือ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของคณะ จำนวนทุนการศึกษาจากศิษย์เก่า เงินทุนสะสมของคณะเทคโนโลยีการจัดการ จำนวนนักศึกษาต่างประเทศ ผลการดำเนินงาน 7ส จำนวนข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารที่ปฏิบัติผิดหลักจริยธรรมของคณะเทคโนโลยีการจัดการ จำนวนข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารที่มีผลประโยชน์ทับซ้อนในการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวนการร้องขอเพื่อทวนสอบผลการสอบ จำนวนข้อร้องเรียนผลการสอบและพบว่ามีความผิดพลาด จำนวนข้อร้องเรียนด้านจรรยาบรรณบุคลากรเงินทุนสะสมของคณะเทคโนโลยีการจัดการ และจำนวนนักศึกษาต่างประเทศ

### Result OFI

1. คณะฯมีผลลัพธ์หลายเรื่องที่มีแนวโน้มที่ไม่สม่ำเสมอ เช่น จำนวนบัณฑิตปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษา ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการถ่ายทอดนวัตกรรมของมหาวิทยาลัย การประเมินการจัดการเรียนการสอนประจำภาคการศึกษา ร้อยละจำนวนอาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอกต่อจำนวนอาจารย์ทั้งหมด จำนวนบุคลากรที่ได้รับ ร้อยละของรายจ่ายต่องบประมาณที่ได้

2. ไม่พบผลลัพธ์สำคัญหลายเรื่อง เช่น ประสิทธิภาพของกระบวนการจำแนกตามพันธกิจ ผลความพึงพอใจและความผูกพันที่จำแนกตามกลุ่มของลูกค้าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สอดคล้องกับพันธกิจคณะ ความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากรและผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรแต่ละกลุ่ม

3. ผลลัพธ์บางเรื่องมีแนวโน้มลดลง ได้แก่ จำนวนผู้สำเร็จการศึกษา ปวส. ที่สำเร็จการศึกษา เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ได้แก่ สัดส่วนงบประมาณเงินรายได้ต่อเงินรายจ่าย เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ โครงการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้ จำนวนงบประมาณทุนทำวิจัยจากภายในและภายนอกต่ออาจารย์ทั้งหมด โครงการบริการวิชาการที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาด้านการถ่ายทอด และ/หรือ การสร้างนวัตกรรมสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ผู้รับบริการ ร้อยละจำนวนอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการต่อจำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติ

### ส่วนที่ 3

#### รายละเอียดผลการตรวจประเมินคุณภาพแยกรายหมวดและหัวข้อ

##### หมวด 1 การนำองค์กร (120 คะแนน)

##### หัวข้อที่ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง (ผลการประเมิน10%)

###### จุดแข็ง (Strengths)

1. ผู้บริหารระดับสูง โดยความเห็นชอบของกรรมการประจำคณะ กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม โดยการวิเคราะห์ SWOT มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์โดยติดต่อความวิสัยทัศน์ บริเวณหน้าห้องสำนักงานคณะฯ แฉ่งนักศึกษาในงานปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ แฉ่งเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังทุกหน่วยงานในคณะฯ และส่งเสริมให้มีการนำค่านิยมสู่การปฏิบัติ ตามตารางที่ 1.1

2. ผู้บริหารใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายไปยังผู้เรียน ลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามตารางที่ 1.3 เช่น การประชุมใน การใช้ Social media เพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม ข่าวสารต่างๆ

###### โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

1. คณะฯไม่แสดงถึงประสิทธิผลของการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยมไปทุกกลุ่ม เช่น คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ผู้ส่งมอบหลัก ผู้เรียน ลูกค้ำทุกกลุ่ม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ วิธีการกำหนดค่านิยม การถ่ายทอดค่านิยมและประสิทธิผลการทบทวนวิสัยทัศน์

2. คณะฯไม่ได้แสดงประสิทธิผลของทุกกระบวนการส่งเสริมพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรมครอบคลุมกฎหมายที่สำคัญ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ตาม OP

3. คณะฯไม่ได้แสดงประสิทธิผลของวิธีการที่ผู้นำระดับสูงดำเนินการเพื่อให้คณะประสบความสำเร็จทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น การสร้างผลลัพธ์ที่โดดเด่น ความผูกพันของลูกค้ำ นวัตกรรมและความเสี่ยงที่นำลงทุน คุณค่าและทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่าให้กับผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. คณะฯไม่ได้แสดงวิธีการที่ผู้นำระดับสูงสื่อสารกับลูกค้ำกลุ่มวิจัยและบริการวิชาการ คู่ความร่วมมือ การสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งคณะ ผู้เรียนและลูกค้ำทุกกลุ่ม รวมถึง การประเมินประสิทธิผลของการสื่อสาร

5. แม้ว่าผู้นำระดับสูงจะมีการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม แต่ยังไม่สามารถแสดงว่าระบบดังกล่าวมีประสิทธิผล เช่น ไม่พบการมีมาตรการเชิงรุก พฤติกรรมของผู้นำระดับสูงที่แสดงถึงความมุ่งมั่นต่อเรื่องดังกล่าว กระบวนการสอดส่องดูแลที่เป็นรูปธรรม รวมถึงการคาดการณ์ที่สำคัญเพื่อการป้องกัน กระบวนการที่มีประสิทธิผลเหล่านี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความรับผิดชอบต่อสังคม

## หัวข้อที่ 1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม(ผลการประเมิน 10%)

### จุดแข็ง (Strengths)

1. คณะฯ มีระบบการกำกับดูแลองค์กรตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี 10 ประการ ตามตารางที่ 1.4
2. คณะฯ มีการดำเนินการให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคมและให้เกิดความผูกพันของสังคม โดยจัดทำโครงการต่าง ๆ หลายด้าน ตามตารางที่ 1.6 และ ตารางที่ 1.7 เช่น โครงการค่ายอาสาพัฒนาวิชาชีพ เป็นต้น

### โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

1. คณะฯ ไม่ได้แสดงประสิทธิผลของวิธีการคำนึงถึงเรื่องความผูกพันและประโยชน์สุขของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวัน วิธีการกำหนดชุมชนที่สำคัญ รวมถึง การสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลักของคณะ
2. แม้ว่าคณะฯ จะสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ โดยมีหลายโครงการที่สนับสนุนหรือส่งเสริม แต่ยังไม่สามารถแสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลในการดำเนินการดังกล่าว เพื่อให้เป็นที่พึงของชุมชนสำคัญอย่างแท้จริง
3. คณะฯ ไม่มีการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมที่มีต่อหลักสูตรและบริการ ตลอดจนการปฏิบัติการต่าง ๆ ของสถาบันทั้งในปัจจุบันและอนาคต
4. คณะฯ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ระดับสูงในแต่ละระดับ แต่ไม่พบหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงการนำผลการประเมินดังกล่าวไปปรับปรุงประสิทธิผลของผู้นำแต่ละคน รวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการนำองค์กร การนำผลการประเมินไปปรับปรุงประสิทธิภาพดังกล่าวจะเอื้อต่อความสามารถในการตอบสนองความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อองค์กร

## หมวด 2 กลยุทธ์ (85 คะแนน)

### หัวข้อที่ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (ผลการประเมิน 10%)

#### จุดแข็ง (Strengths)

1. คณะฯ จัดทำแผนบริหารคณะฯ แบ่งเป็น 2 ระยะคือ แผนระยะยาว 5 ปี และแผนปฏิบัติการระยะสั้น 1 ปี โดยมีกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ 7 ขั้นตอน ตามภาพที่ 2.1 มีการนำข้อมูลนำเข้าหลายด้านตามตารางโดยมียุทธศาสตร์ 4 ประเด็นยุทธศาสตร์ ตามตารางที่ 2.5
2. คณะฯ แบ่งระบบงานตามพันธกิจและ การจัดบริการส่งเสริมสมรรถนะ เพื่อให้มีการบริการที่ดี การทำงานเป็นทีม และส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ตามตารางที่ 2.4

#### โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

1. คณะฯ ไม่ได้แสดงประสิทธิผลของการวางแผนกลยุทธ์ การพิจารณากรอบเวลาระยะสั้นและระยะยาวในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ การนำประเด็นเรื่องการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกโฉม การจัดลำดับความสำคัญ การสร้างนวัตกรรมและความเสี่ยงที่น่าลงทุน
2. คณะฯ ไม่ได้แสดงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความสำเร็จเชิงกลยุทธ์ รวมถึง ประสิทธิภาพของวิธีการนำความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความสำเร็จเชิงกลยุทธ์ของคณะฯ มาใช้ในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์
3. คณะฯ ไม่ได้แสดงประสิทธิผลว่าการตัดสินใจเรื่องระบบงานว่าคณะฯ ได้คำนึงถึงสมรรถนะหลักของคณะและของผู้ที่จะมาเป็นผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ รวมถึง วิธีการที่คณะกำหนดสมรรถนะหลักและระบบงานในอนาคต
4. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ 4 ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมายในแต่ละปี ตามตารางที่ 2.5 แต่ไม่ได้แสดงประสิทธิผลว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของคณะสามารถใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลัก โอกาสเชิงกลยุทธ์ การสร้างสมดุลเรื่องกรอบระยะเวลาทั้งสั้นและยาว รวมถึง การเปลี่ยนแปลงสำคัญใดที่คณะได้วางแผนไว้ ในด้านหลักสูตรและบริการ ลูกค้ำและตลาด ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ และการปฏิบัติการของคณะ ทำให้ขาดความท้าทายในการยกระดับผลการดำเนินการที่สูงขึ้นและที่เป็นระยะยาวขึ้น

## หัวข้อที่ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (ผลการประเมิน 10%)

### จุดแข็ง (Strengths)

1. คณะฯจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และถ่ายทอดและสื่อสารแผนไปสู่การปฏิบัติผ่านการประชุม คณะกรรมการบริหารคณะ การประชุมคณะกรรมการประจำคณะ การประชุมบุคลากรและผ่านทางระบบ E-Document

### โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

1. คณะฯไม่แสดงแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นระยะยาวที่สำคัญ ประสิทธิภาพของการนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ รวมถึงการถ่ายทอดไปยังผู้ส่งมอบที่สำคัญ และความร่วมมือที่สำคัญเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

2. คณะฯไม่ได้แสดงประสิทธิผลของการจัดสรรทรัพยากร วิธีการจัดการความเสี่ยง แผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่จะสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึง แผนดังกล่าวที่เน้นถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อบุคลากรและการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นต่อความต้องการด้านขีดความสามารถของบุคลากรและอัตราค่าจ้าง

3. คณะฯไม่ได้แสดงประสิทธิผลของตัววัดที่จะใช้ในการติดตามความสำเร็จของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ รวมถึงการกำหนดค่าเป้าหมายแต่ละปีที่สูงขึ้น มีความท้าทายและมีระดับที่สูงขึ้น

4. ไม่ได้แสดงผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้ของคณะ เมื่อเปรียบเทียบกับค่าคาดการณ์ของคู่แข่ง หรือสถาบันที่เปรียบเทียบกันได้หรือระดับเทียบเคียงที่สำคัญ วิธีการดำเนินการหากมีความแตกต่างระหว่างผลการดำเนินการ เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือขององค์กรที่เทียบเคียงกันได้

5. คณะฯไม่ได้แสดงประสิทธิผลในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้มีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ จะมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำ ปรับแผนและนำแผนใหม่ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

### หมวด 3 ลูกค้ำ (85 คะแนน)

#### หัวข้อที่ 3.1 เสียงของลูกค้ำ (ผลการประเมิน10%)

##### จุดแข็ง (Strengths)

คณะมีวิธีการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีในปัจจุบันด้วยวิธีการที่หลากหลายรวมทั้งได้แสดงความคาดหวังและการนำไปใช้ประโยชน์ตามที่แสดงในตารางที่ 3.1

##### โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

1. คณะยังไม่ได้แสดงผลการนำเอาความคาดหวังและความต้องการของลูกค้ำไปใช้เพื่อพัฒนาหลักสูตรและบริการ
2. คณะควรมีระบบและแนวทางในการกำหนดสารสนเทศที่ได้จากรับฟังเสียงของลูกค้ำทุกกลุ่มตามที่กำหนดในโครงสร้างองค์กรและสอดคล้องกับพันธกิจของคณะ
3. คณะควรมีระบบและแนวทางในการรับฟังเสียงของลูกค้ำอนาคตเพื่อช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรและบริการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

#### หัวข้อที่ 3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ (ผลการประเมิน10%)

##### จุดแข็ง (Strengths)

1. คณะมีแนวทางในการค้นหาความต้องการของลูกค้ำและการเข้าถึงการบริการตามที่แสดงในตารางที่ 3.3
2. คณะสร้างความสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์เชิงรุกกับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ตามที่แสดงในตารางที่ 3.4

##### โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

1. คณะมีแนวทางในการค้นหาความต้องการของลูกค้ำแต่ยังไม่ครอบคลุมลูกค้ำส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มตามที่กำหนดในโครงสร้างองค์กรและไม่ได้กำหนดผู้รับผิดชอบ
2. คณะไม่ได้แสดงระบบและแนวทางในการนำความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นตามที่แสดงในโครงสร้างองค์กรตารางที่ 7 และ ตารางที่ 8 มาใช้เป็นเครื่องมือในการทำให้เกิดความผูกพันต่อคณะ
3. คณะควรมีระบบและแนวทางในการสร้างความผูกพันกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีส่วนสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของคณะ การสร้างความผูกพันกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะทำให้คณะบรรลุพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. คณะมีแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนตามแนวทางการป้องกันและการแก้ไข แต่ไม่ชัดเจนว่ามีการจัดการข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและผู้ร้องเรียนได้รับความพึงพอใจ

#### หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (90 คะแนน)

##### หัวข้อที่ 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (ผลการประเมิน 10%)

###### จุดแข็ง (Strengths)

คณะมีระบบติดตามและทบทวนเพื่อประเมินแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะตามตัวชี้วัด 11 ข้อ รวม 65 โครงการ ตามที่ 4-1 และ 4-2

###### โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

1. คณะไม่ได้แสดงให้เห็นระบบปฏิบัติการที่สอดคล้องกับพันธกิจทั้ง 6 ด้าน รวมทั้งไม่ได้แสดงการนำผลการทบทวนไปใช้ประโยชน์และไม่ได้กำหนดผู้รับผิดชอบ
2. คณะไม่ได้แสดงตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับพันธกิจและไม่ได้แสดงวิธีการวัดและวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นว่าการจัดการดังกล่าวคณะสามารถบรรลุพันธกิจ
3. คณะควรกำหนดคู่เทียบที่สอดคล้องกับพันธกิจเพื่อให้สามารถนำข้อมูลของคู่เทียบมาใช้ในการพัฒนาคณะให้บรรลุพันธกิจ
4. คณะควรมีระบบและแนวทางในการค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของหน่วยงานเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำไปปรับปรุงเพื่อสร้างโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

##### หัวข้อที่ 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (ผลการประเมิน10%)

###### จุดแข็ง (Strengths)

1. คณะมีการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ที่สอดคล้องกับแผนการจัดการความรู้ในระดับมหาวิทยาลัย เพื่อทำหน้าที่ในการกำหนดประเด็นความรู้และวางแผนการดำเนินงาน และเผยแพร่ประเด็นความรู้เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติของแต่ละหน่วยงาน
2. คณะมีระบบสารสนเทศที่ดำเนินการร่วมกับส่วนกลางที่สนับสนุนการทำงานของคณะ ได้แก่ ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning : ERP) ระบบจัดซื้อจัดจ้าง ระบบครุภัณฑ์ ระบบบัญชี ระบบพัสดุ ระบบบริหารงานบุคคล (Human Resource Management : HR) ระบบบุคลากร ระบบบริหารเงินเดือน ระบบติดตามโครงการออนไลน์ (Online Project Tracking) ระบบบริการการศึกษา (Education Service System : ESS) ระบบรับสมัครนักศึกษาใหม่ ระบบบริการทั่วไป ระบบบริการนักศึกษา ระบบบริการอาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษา ระบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning System) ระบบประเมินอาจารย์ออนไลน์ (Assessments System) และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)

###### โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

1. คณะไม่ได้แสดงผลที่ได้จากดำเนินการตามระบบและแนวทางในการจัดการความรู้ของคณะร่วมกับมหาวิทยาลัย ไม่ว่าจะเป็นผลระดับองค์กรหรือระดับบุคคลและไม่ได้แสดงให้เห็นว่ามีการทบทวนระบบการจัดการความรู้เพื่อนำผลไปปรับปรุง
2. คณะไม่ได้แสดงให้เห็นผลการดำเนินการตามระบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในเรื่องของความปลอดภัยและการดำเนินการในภาวะฉุกเฉิน รวมทั้งการทบทวนระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อนำผลไปพัฒนาให้ดีขึ้น

## หมวด 5 บุคลากร (85 คะแนน)

### หัวข้อที่ 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (ผลการประเมิน 10%)

#### จุดแข็ง (Strengths)

1. คณะมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรโดยมีฝ่ายบริหารและงานบุคคล มีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดอัตรากำลังและจำนวนที่ต้องการ 7 ขั้นตอน
2. คณะมีการพัฒนาและปรับปรุงสภาพแวดล้อมของการทำงานและการเรียนการสอนด้วยระบบมาตรฐาน 7ส มีแผนการตรวจประเมินทุกภาคการศึกษาและดำเนินการโครงการ Green University

#### โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

1. คณะมีการเตรียมความพร้อมด้านอัตรากำลังแต่ไม่ชัดเจนว่า มีวิธีการประเมินขีดความสามารถของบุคลากรอย่างไร การดำเนินการดังกล่าวจะทำให้คณะฯ มีข้อมูลที่ถูกต้องในการตัดสินใจ วางแผนการสนับสนุนบุคลากรตามทักษะที่ต้องการ เพื่อนำองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนด
2. คณะมีแนวทางในการสรรหา ว่าจ้างบรรจุบุคลากรใหม่ตามประกาศมหาวิทยาลัย แต่ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการรักษาบุคลากรไว้การดำเนินการดังกล่าวจะช่วยให้รักษาบุคลากรที่มีศักยภาพไว้กับคณะ
3. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการกับการเปลี่ยนแปลงด้านความต้องการขีดความสามารถและอัตรากำลังนอกจากการเตรียมบุคลากรทดแทนโดยว่าจ้างบุคลากรผู้เกษียณอายุ การดำเนินการดังกล่าวไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในแต่ละด้านที่จะเกิดขึ้นในอนาคตที่มีความท้าทายเชิงกลยุทธ์และการบรรลุวิทัศน์ตามที่กำหนดไว้
4. คณะมีการสนับสนุนสิทธิประโยชน์และสวัสดิการตามระเบียบราชการ แต่ไม่พบการสำรวจความต้องการและจัดการสิทธิประโยชน์ที่ตอบสนองความต้องการของบุคลากรแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกันอย่างไรการดำเนินการดังกล่าวจะส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จของงานและความพึงพอใจของบุคลากร

### หัวข้อที่ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร (ผลการประเมิน 10%)

#### จุดแข็ง (Strengths)

1. คณะเริ่มมีแนวทางในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการเป็นการ SMART FMT โดยการจัดกิจกรรมในด้านต่างๆ เช่น การประชุมบุคลากร การจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างบุคลากรดังแสดงไว้ในตาราง 5.1

#### โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

1. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันและแนวทางการประเมินความผูกพัน การดำเนินการที่เป็นระบบจะทำให้ได้ข้อมูลและสารสนเทศที่สามารถนำมาปรับปรุงและส่งเสริมความผูกพันของบุคลากร
2. คณะฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นถึงแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำ
3. คณะฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นถึงระบบการพัฒนาและเรียนรู้ของสายบริหาร/บุคลากรกลุ่มหัวหน้างาน การดำเนินการดังกล่าวจะเป็นแนวทางในการตอบสนองความท้าทายด้านทรัพยากรบุคคล และยังส่งเสริมความเข้มแข็งรวมทั้งเป็นการพัฒนาบุคลากรกลุ่มดังกล่าวให้มีสมรรถนะสูงขึ้น
4. คณะฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นถึงแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน



## หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (85 คะแนน)

### หัวข้อที่ 6.1 กระบวนการทำงาน (ผลการประเมิน 5%)

#### จุดแข็ง (Strengths)

คณะมีขั้นตอนการดำเนินการการจัดทำหลักสูตรและการพัฒนาหลักสูตรตามกระบวนการคู่มือขั้นตอนการทำงานการพัฒนาและบริหารหลักสูตรตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2015(PM-02) ซึ่งมี กระบวนการการพัฒนาและจัดทำหลักสูตรดำเนินการดังภาพที่ 6.1-1 การเปิดหลักสูตร

#### โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

1. คณะฯไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการออกแบบหลักสูตรบริการ และกระบวนการทำงานหลักจำแนกตามพันธกิจ
2. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการถ่ายทอดการจัดการกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ กระบวนการสนับสนุน การจัดการนวัตกรรม หรือวิธีการติดตามที่สะท้อนถึงหลักการดำเนินการ หรือการจัดการกระบวนการที่เป็นระบบ

### หัวข้อที่ 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (ผลการประเมิน 5%)

#### จุดแข็ง (Strengths)

-

#### โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

1. คณะฯไม่ได้แสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลของกระบวนการ รวมทั้งแนวทางที่เป็นระบบในการควบคุมต้นทุนโดยรวมและการควบคุมต้นทุนการดำเนินงานตามพันธกิจ การดำเนินการดังกล่าวจะทำให้คณะสามารถบริหารจัดการงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. คณะฯไม่ได้แสดงถึงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ การลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ ความสูญเสียของกระบวนการ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม
3. ไม่พบแนวทางในการจัดการห่วงโซ่อุปทานในการคัดเลือกผู้ส่งมอบ และทำให้มั่นใจว่ามีคุณสมบัติและอยู่ในสถานะที่ไม่เพียงตอบสนองต่อความต้องการของการปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังสามารถยกระดับผลการดำเนินการและเพิ่มความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น การวัดและประเมินผลของผู้ส่งมอบ การให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อช่วยให้ผู้ส่งมอบนำไปใช้ปรับปรุง และการจัดการกับผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินงานไม่ดี
4. คณะฯมีการจัดทำแผนเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน แต่ควรมีการประเมินประสิทธิผลของการบริหารความปลอดภัย และการเตรียมความพร้อมรับเหตุฉุกเฉินเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการปฏิบัติและการทำให้คืนสู่สภาพเดิม

## หมวด 7 ผลลัพธ์ (450 คะแนน)

### หัวข้อที่ 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ/ รวมทั้งพันธกิจอื่น (ผลการประเมิน 10%)

#### จุดแข็ง (Strengths)

ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการที่บรรลุเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดี ได้แก่ จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ฝึกงานแบบสหกิจศึกษาจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ฝึกงานแบบสหกิจศึกษาในต่างประเทศจำนวนสถานประกอบการที่รับนักศึกษาเข้าฝึกงานแบบสหกิจศึกษาร้อยละที่เพิ่มขึ้นของงานวิจัยตีพิมพ์และงานสร้างสรรค์ ในระดับนานาชาติ

#### โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

1. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการที่มีแนวโน้มลดลง ได้แก่ จำนวนผู้สำเร็จการศึกษา ปวส. ที่สำเร็จการศึกษาเงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์
2. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการที่มีแนวโน้มไม่คงที่ ได้แก่ จำนวนบัณฑิตปริญญาตรี ที่สำเร็จการศึกษา
3. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการที่ไม่ได้แสดงแนวโน้ม ได้แก่ ไม่ได้แสดงแนวโน้ม เช่น ร้อยละของบัณฑิตปริญญาตรีที่ได้ออกงานทำและประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปีจำนวนผู้สำเร็จการศึกษา ปวส. ที่สำเร็จการศึกษางานวิจัยที่ได้รับการจดสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร
4. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการที่ไม่ได้แสดง ได้แก่ ประสิทธิภาพของกระบวนการจำแนกตามพันธกิจ

### หัวข้อที่ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (ผลการประเมิน5%)

#### จุดแข็ง (Strengths)

ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าที่บรรลุเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดี คือ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของคณะ จำนวนทุนการศึกษาจากศิษย์เก่า

#### โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

1. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าที่มีแนวโน้มไม่คงที่ ได้แก่ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการถ่ายทอดนวัตกรรมของมหาวิทยาลัย การประเมินการจัดการเรียนการสอนประจำภาคการศึกษา
2. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าที่ไม่ได้แสดง ได้แก่ ผลความพึงพอใจและความผูกพันที่จำแนกตามกลุ่มของลูกค้าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สอดคล้องกับพันธกิจคณะ ความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน เป็นต้น

### หัวข้อที่ 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (ผลการประเมิน 5 %)

#### จุดแข็ง (Strengths)

ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่บรรลุเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดี ได้แก่ ผลการดำเนินงาน 7ส

#### โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

1. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่มีแนวโน้มลดลง ได้แก่ ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาด้านการถ่ายทอด และ/หรือ การสร้างนวัตกรรมสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ผู้รับบริการร้อยละจำนวนอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการต่อจำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมดจำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติ
2. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่มีแนวโน้มไม่คงที่ ได้แก่ ร้อยละจำนวนอาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอกต่อจำนวนอาจารย์ทั้งหมดจำนวนบุคลากรที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพประจำปีอัตราการลาออก/โอนย้ายของบุคลากรสายวิชาการ
3. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่ไม่ได้แสดง ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากรและผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรแต่ละกลุ่ม

### หัวข้อที่ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร(ผลการประเมิน10%)

#### จุดแข็ง (Strengths)

ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรที่บรรลุเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดี ได้แก่ จำนวนข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารที่ปฏิบัติผิดหลักจริยธรรมของคณะเทคโนโลยีการจัดการจำนวนข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารที่มีผลประโยชน์ทับซ้อนในการจัดซื้อจัดจ้างจำนวนการร้องขอเพื่อทวนสอบผลการสอบจำนวนข้อร้องเรียนผลการสอบและพบว่ามีผลผิดพลาดจำนวนข้อร้องเรียนด้านจรรยาบรรณบุคลากร

#### โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

1. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรที่มีแนวโน้มลดลง ได้แก่ โครงการบริการวิชาการที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้
2. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรที่มีแนวโน้มไม่คงที่ ได้แก่ ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามบ่งชี้ของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย (อ.5.3.1)
3. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรที่ไม่มีแนวโน้มได้แก่ ระดับความสำเร็จในการบริหารจัดการเพื่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตามจุดเน้น (คลัสเตอร์การท่องเที่ยว) ของมหาวิทยาลัย ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะร้อยละของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

**หัวข้อที่ 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน การตลาด (ผลการประเมิน 5%)**

**จุดแข็ง (Strengths)**

ผลลัพธ์ที่บรรลุเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดี ได้แก่ เงินทุนสะสมของคณะเทคโนโลยีการจัดการจำนวนนักศึกษาต่างประเทศ

**โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)**

1. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน การตลาดที่มีแนวโน้มลดลง ได้แก่ สัดส่วนงบประมาณเงินรายได้ต่อเงินรายจ่ายเงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ โครงการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้จำนวนงบประมาณทุนทำวิจัยจากภายในและภายนอกต่ออาจารย์ทั้งหมด
2. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน การตลาดที่มีแนวโน้มไม่คงที่ ได้แก่ ร้อยละของรายจ่ายต่องบประมาณที่ได้
3. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน การตลาดที่ไม่ได้แสดง ได้แก่

ส่วนที่ 4

ตารางสรุปผลการประเมินคุณภาพ (Band Number)

	Total Points	Percentage Score	Score
Summary of Criteria Items	Possible	0-100%	(AxB)
Category (Process)	Column A	Column B	Column C
Category 1 (Process)			
1.1	70	10	7.00
1.2	50	10	5.00
Category Total	120		12.00
Category 2 (Process)			
2.1	45	10	4.50
2.2	40	10	4.00
Category Total	85		8.50
Category 3 (Process)			
3.1	40	10	4.00
3.2	45	10	4.50
Category Total	85		8.50
Category 4 (Process)			
4.1	45	10	4.50
4.2	45	10	4.50
Category Total	90		9.00
Category 5 (Process)			
5.1	40	10	4.00
5.2	45	10	4.50
Category Total	85		8.50
Category 6 (Process)			
6.1	45	5	2.25
6.2	40	5	2.00
Category Total	85		4.25
SUBTOTAL Cat. 1-6	550		50.75
Category 7 (Results)			
7.1	120	10	12.00
7.2	80	5	4.00
7.3	80	5	4.00
7.4	80	10	8.00
7.5	90	5	4.50
SUBTOTAL Cat. 7	450		32.50
GRAND TOTAL (D)	1000	TOTAL SCORE	83.25

ความหมายของระดับคะแนน

2013 Scoring Band Descriptors

<b>Band Score</b>	<b>Band Number</b>	<b>PROCESS Descriptors</b>	<b>Band Score</b>	<b>Band Number</b>	<b>RESULTS Descriptors</b>
0-150	1	The organization demonstrates early stages of developing and implementing approaches to the basic Criteria requirements, with deployment lagging and inhibiting progress. Improvement efforts are a combination of problem solving and an early general improvement orientation.	0-125	1	A few results are reported responsive to the basic Criteria requirements, but they generally lack trend and comparative data.
151-200	2	The organization demonstrates effective, systematic approaches responsive to the basic requirements of the Criteria, but some areas or work units are in the early stages of deployment. The organization has developed a general improvement orientation that is forward-looking.	126-170	2	Results are reported for several areas responsive to the basic Criteria requirements and the accomplishment of the organization's mission. Some of these results demonstrate good performance levels. The use of comparative and trend data is in the early stages.
201-260	3	The organization demonstrates effective, systematic approaches responsive to the basic requirements of most Criteria items, although there are still areas or work units in the early stages of deployment. Key processes are beginning to be systematically evaluated and improved.	171-210	3	Results address areas of importance to the basic Criteria requirements and accomplishment of the organization's mission, with good performance being achieved. Comparative and trend data are available for some of these important results areas, and some beneficial trends are evident.
261-320	4	The organization demonstrates effective, systematic approaches responsive to the overall requirements of the Criteria, but deployment may vary in some areas or work units. Key processes benefit from fact-based evaluation and improvement, and approaches are being aligned with overall organizational needs.	211-255	4	Results address some key customer/stakeholder, market, and process requirements, and they demonstrate good relative performance against relevant comparisons. There are no patterns of adverse trends or poor performance in areas of importance to the overall Criteria requirements and the accomplishment of the organization's mission.
321-370	5	The organization demonstrates effective, systematic, well-deployed approaches responsive to the overall requirements of most Criteria items. The organization demonstrates a fact-based, systematic evaluation and improvement process and organizational learning, including innovation, that result in improving the effectiveness and efficiency of key processes.	256-300	5	Results address most key customer/stakeholder, market, and process requirements, and they demonstrate areas of strength against relevant comparisons and/or benchmarks. Improvement trends and/or good performance are reported for most areas of importance to the overall Criteria requirements and the accomplishment of the organization's mission.
371-430	6	The organization demonstrates refined approaches responsive to the multiple requirements of the Criteria. These approaches are characterized by the use of key measures, good deployment, and evidence of innovation in most areas. Organizational learning, including innovation and sharing of best practices, is a key management tool, and integration of approaches with current and future organizational needs is evident.	301-345	6	Results address most key customer/stakeholder, market, and process requirements, as well as many action plan requirements. Results demonstrate beneficial trends in most areas of importance to the Criteria requirements and the accomplishment of the organization's mission, and the organization is an industry* leader in some results areas.
431-480	7	The organization demonstrates refined approaches responsive to the multiple requirements of the Criteria items. It also demonstrates innovation, excellent deployment, and good-to-excellent use of measures in most areas. Good-to-excellent integration is evident, with organizational analysis, learning through innovation, and sharing of best practices as key management strategies.	346-390	7	Results address most key customer/stakeholder, market, process, and action plan requirements. Results demonstrate excellent organizational performance levels and some industry* leadership. Results demonstrate sustained beneficial trends in most areas of importance to the multiple Criteria requirements and the accomplishment of the organization's mission.
481-550	8	The organization demonstrates outstanding approaches focused on innovation. Approaches are fully deployed and demonstrate excellent, sustained use of measures. There is excellent integration of approaches with organizational needs. Organizational analysis, learning through innovation, and sharing of best practices are pervasive.	391-450	8	Results fully address key customer/stakeholder, market, process, and action plan requirements and include projections of future performance. Results demonstrate excellent organizational performance levels, as well as national and world leadership. Results demonstrate sustained beneficial trends in all areas of importance to the multiple Criteria requirements and the accomplishment of the organization's mission.

\* "Industry" refers to other organizations performing substantially the same functions, thereby facilitating direct comparisons.