

**ผลประเมินการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารคณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว
ประจำปีการศึกษา 2564**

แบบประเมินมีทั้งหมด 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ส่วนที่ 2 การประเมินสมรรถนะการบริหารงาน และส่วนที่ 3 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ

การประเมินในส่วนที่ 1 และ 2 นั้น เป็นการให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นที่มีต่อผลงานการดำเนินการตามภารกิจของผู้บริหารระดับคณะและหน่วยงานเทียบเท่า ที่เป็นการผลักดันให้องค์กรบรรลุผลสัมฤทธิ์ในประเด็นนั้นๆ และความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารระดับคณะและหน่วยงานเทียบเท่า ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารจัดการที่ดี 10 องค์ประกอบ

ผู้บริหารระดับคณะและหน่วยงาน ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี และผู้ช่วยคณบดี
โดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 10 ระดับ การแปลผล แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 8.00 ขึ้นไป	หมายถึง มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 7.00 – 7.99	หมายถึง มาก
คะแนนเฉลี่ย 6.00 – 6.99	หมายถึง ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 5.00 – 5.99	หมายถึง น้อย
คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 5.00	หมายถึง น้อยที่สุด

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ประเมิน

สังกัด	สถานภาพ		รวม
	สายวิชาการ	สายสนับสนุน	
คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว	18	12	30

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน

รายการความคิดเห็น	Mean			Level
	สายวิชาการ	สายสนับสนุน	ภาพรวม	
1. การมีบทบาทในการเป็นผู้นำและผู้กำหนดทิศทางขององค์กร	8.33	6.92	7.63	มาก
2. การสร้างความเป็นเอกภาพ (Unity) ขององค์กร	7.83	6.83	7.33	มาก
3. การจัดทำแผนพัฒนาองค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ที่เหมาะสมและนำสู่การปฏิบัติได้จริง	8.11	7.17	7.64	มาก
4. การนำข้อเสนอแนะหรือนโยบายจากมหาวิทยาลัยสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ	8.67	7.33	8.00	มากที่สุด
5. การบริหารบุคคล รวมทั้งการประเมินงานด้านอื่น ๆ ในการดูแลและจัดการทรัพยากรบุคคล การกำหนดภาระงาน การสรรหาและการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณภาพและหลากหลาย	8.06	6.67	7.36	มาก
6. การบริหารงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลัก	8.39	7.08	7.74	มาก
7. การบริหารจัดการด้วยความประหยัด มีประสิทธิภาพ มีการจัดสรรทรัพยากรที่สอดคล้องกับแผนงาน สามารถบริหารงานที่มีประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร	7.56	6.83	7.19	มาก
8. การใช้วิธีการหรือกลไกในการติดตามความคืบหน้าของงานอย่างมีประสิทธิภาพ	7.78	6.58	7.18	มาก
9. การสื่อสารหรือสร้างความเข้าใจกับคนในองค์กรอย่างทั่วถึง	7.61	6.00	6.81	ปานกลาง
10. ประสิทธิภาพโดยรวมในการบริหารงานของผู้บริหารระดับคณะและหน่วยงาน	8.11	7.08	7.60	มาก
เฉลี่ยผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน	8.04	6.85	7.45	มาก

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินสมรรถนะการบริหาร

รายการความคิดเห็น	Mean			Level
	สายวิชาการ	สายสนับสนุน	ภาพรวม	
1. การบริหารงานที่มุ่งเน้นประสิทธิผล คือ ผลการปฏิบัติงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการ มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ	8.28	7.17	7.72	มาก
2. การบริหารงานที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพ คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	8.00	7.17	7.58	มาก
3. การบริหารงานที่มุ่งเน้นการตอบสนอง คือ การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง	8.17	7.17	7.67	มาก
4. การบริหารงานด้วยความรับผิดชอบต่อองค์การและปัญหาสาธารณะ คือ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ด้วยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงให้เห็นความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ	8.22	7.33	7.78	มาก
5. การบริหารงานด้วยความโปร่งใส คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่าง ๆ และสามารถตรวจสอบได้	8.06	7.00	7.53	มาก
6. การบริหารงานโดยใช้หลักการมีส่วนร่วม คือ กระบวนการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือ ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนา	7.72	6.75	7.24	มาก
7. การบริหารงานโดยใช้หลักการกระจายอำนาจ คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจให้แก่ผู้ร่วมงานบริหารอย่างเหมาะสม มุ่งเน้นการสร้างสภาพพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กร	7.78	6.42	7.10	มาก
8. การบริหารงานโดยใช้หลักนิติธรรม คือ การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	8.33	6.83	7.58	มาก
9. การบริหารงานโดยใช้หลักความเสมอภาค คือ การส่งเสริมการดำเนินงานให้ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้รับการปฏิบัติและได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ	7.94	6.33	7.14	มาก
10. การบริหารงานโดยมุ่งเน้นฉันทามติ คือ การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง	7.89	7.00	7.44	มาก
เฉลี่ยผลการประเมินสมรรถนะการบริหาร	8.04	6.92	7.48	มาก
เฉลี่ยรวมทั้งหมด	8.04	6.88	7.46	มาก

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ

3.1 สภาพปัญหาภายในคณะและหน่วยงานที่ต้องการให้ผู้บริหารเร่งดำเนินการแก้ไข

กลุ่มบุคลากรสายวิชาการ

1. การใช้งบประมาณที่จำเป็นและเหมาะสมที่สุด
2. การบริหารในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้มีความท้าทายหลายอย่าง เช่น ปัญหาความเชื่อมั่นในการเรียนในคณะฯ จากมุมมองผู้ปกครองและนักเรียน ทำให้จำนวนนักศึกษาที่มีอัตราลดลงแต่ผู้บริหารคณะฯ คณบดี ทีมงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ได้ทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้คณะฯ ผ่านวิกฤติในช่วงนี้ได้
3. คณะฯ มีการทำงานที่เป็นเอกภาพ ทำให้แก้ไขปัญหาที่มีได้เป็นอย่างดี อาจารย์มีความยืดหยุ่นในการทำงาน เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนมีความมุ่งมั่นและให้การสนับสนุนการทำงานได้เป็นอย่างดี อาจจะมีบุคลากรสายสนับสนุนส่วนน้อยที่มีทัศนคติเชิงลบแต่ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานโดยภาพรวมเพราะส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร
4. การสื่อสารสู่ประชาคม
5. การลดลงของจำนวนนักศึกษาในระดับปริญญาตรีอย่างต่อเนื่อง
6. การพัฒนาหลักสูตรที่ตอบสนองความต้องการและสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้เรียนและความต้องการของตลาด
7. การส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าตามความสามารถความถนัด
8. การออกแบบแผนพัฒนาบุคคลแบบรายบุคคลและส่งเสริมอย่างมีระบบ
9. การแบ่งฝักแบ่งฝ่าย
10. การจัดการภายในวิกฤติโควิด

กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน

1. การสื่อสารกับบุคลากรภายในองค์กรยังไม่ดีเท่าที่ควร
2. การสร้างความตระหนักรู้และพึงปฏิบัติแก่คนในองค์กรเกี่ยวกับเอกลักษณ์และวัฒนธรรมองค์กร ที่ทำอยู่แล้ว และทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความกลมเกลียวในหมู่คณะฯ และสามารถช่วยขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร
3. ควรมีการวางแผนการทำงานที่ชัดเจน และผู้บริหารต้องเป็นคนบัญชาการในการแก้ปัญหา เร่งแก้ไข ปัญหาที่ด่วนที่สุดของภาพรวมก่อน
4. การสร้างอัตลักษณ์ของคณะฯ ให้เป็นที่ยอมรับของอุตสาหกรรม
5. การสื่อสารภายในองค์กร

3.2 คุณสมบัติเด่นของผู้บริหารที่พึงมี

กลุ่มบุคลากรสายวิชาการ

1. ตอบสนองไวต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงบ่อย
2. วิสัยทัศน์
3. ธรรมชาติบาล
4. มีคุณธรรมจริยธรรมยึดหลักธรรมาภิบาล
5. มี empathy
6. รักในการเรียนรู้
7. กล้าคิดกล้าลงมือทำ
8. เปิดใจรับฟังความคิดเห็น
9. คณบดีและทีมบริหารปัจจุบันมีความมุ่งมั่นในการทำงาน ให้ความสำคัญในการพัฒนาการเรียนการสอน งานวิจัย งานบริการวิชาการ และพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะจากทุกฝ่ายได้เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนได้แสดงความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งให้ความสำคัญต่อสวัสดิการและความผาสุกของบุคลากรทุกกลุ่ม ให้ความสำคัญต่อนักศึกษาและได้สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่นักศึกษา
10. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารชุดปัจจุบัน ควรสนับสนุนให้บุคลากรทุกกลุ่มได้เรียนรู้ พัฒนางานเพื่อตำแหน่งที่สูงขึ้น
11. การเปิดใจรับฟังความคิดเห็นและสื่อสารร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ
12. การส่งเสริมการทำงานเป็นทีมมากกว่าเป็นกลุ่ม
13. การสร้างทีมงานที่เข้มแข็ง
14. การบริหารแบบยืดหยุ่นตามสถานการณ์และมีแผนรองรับปัญหาหรือความเสี่ยง
15. กล้าที่จะตัดสินใจและยอมรับความเสี่ยงได้
16. Leadership in crisis

กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน

1. รับฟังความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงานจริง
2. มีความละเอียดรอบคอบ มองการณ์ไกล ผลักดันองค์กรให้เข้าสู่ความมาตรฐานระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่องผ่านโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ
3. รู้จักรับผิดชอบกับผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ใช่รับชอบอย่างเดียว
4. เข้าถึงได้ง่าย ตัดสินใจเด็ดขาดและทันท่วงที
5. เปิดใจรับฟังความคิดเห็นจากทุกกลุ่ม

6. ยอมรับฟังผู้ใต้บังคับบัญชา และพร้อมแก้ไข
7. ความเป็นกลาง การทำงานให้อยู่บนพื้นฐานที่ถูกต้อง
8. เข้าถึงง่าย มีความเป็นธรรมในการตัดสินใจในทุกเรื่อง เห็นผลประโยชน์ของคณะเป็นหลัก

3.3 สิ่งที่ผู้บริหารควรดำเนินการเพิ่มเติม

กลุ่มบุคลากรสายวิชาการ

1. สัดส่วนภาระงานของบุคลากรที่มีความสมดุลเพื่อให้มีโอกาสพัฒนาตนเอง งานวิจัย บริการสังคม
2. พัฒนางานด้านหลักสูตรอย่างต่อเนื่องและเน้นคุณภาพของการเรียนการสอน เปิดโอกาสให้ทุกกลุ่มได้พัฒนางานเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น แต่โดยภาพรวม ผู้บริหารชุดปัจจุบันได้พยายามดำเนินการอย่างเต็มที่ท่ามกลางข้อจำกัดต่าง ๆ
3. รับฟังความคิดเห็นของประชาคมและมีการสื่อสาร
4. การสื่อสารกับนักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่า อย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่ม engagement ต่อคณะทั้งปัจจุบันและหลังสำเร็จการศึกษา
5. จัดลำดับความสำคัญของงาน/ปัญหาเพื่อให้องค์กรสามารถ turnaround หรือหยุดในวิกฤติที่คณะฯ จำนวนนักศึกษาลดลงอย่างหนัก

กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน

1. เปิดกว้างในการรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรในองค์กรมากขึ้น หากถามความคิดเห็นก็ควรรับฟัง แล้วนำไปปรับปรุงหรือแก้ไข ไม่ใช่รับฟังพอเป็นพิธีแต่ไม่ได้นำไปดำเนินการใด ๆ
2. ผู้บริหารควรมีธรรมาภิบาล
3. ควรมีคุณธรรม ยุติธรรม ธรรมะ
4. การเอาใจใส่ดูแลผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา