

แบบฟอร์มการขอเสนอวาระเข้าที่ประชุม
คณะกรรมการประจำกรรมการคณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว

เรื่อง การจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
(EdPEX) ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔

ความเป็นมา

เนื่องจากทางสำนักประกันคุณภาพอนุญาตให้ทุกคณะสามารถรับการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะ (EdPEX) แบบเต็มรูปแบบ ทุก ๒ ปี (ปีเว้นปี) ได้ โดยให้คณะเป็นผู้พิจารณาตามความเหมาะสม

อนึ่ง คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยวได้รับการประเมินคุณภาพภายในแบบเต็มรูปแบบประจำปีการศึกษา ๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๔ ไปแล้วนั้น จึงขอรับการยกเว้นการประเมินคุณภาพภายในแบบเต็มรูปแบบ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔ ซึ่งทางคณะจะต้องจัดส่งแผนและผลการพัฒนาตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน, โครงร่างองค์กร (OP), และผลลัพธ์หมวด ๗ ตามเงื่อนไขการยกเว้นการประเมินคุณภาพภายในแบบเต็มรูปแบบ ให้กับทางสำนักประกันคุณภาพต่อไป

ขั้นตอนที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

- แจ้งให้ผู้รับผิดชอบแต่ละกระบวนการทราบกำหนดการส่งแบบฟอร์มแผนพัฒนาตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน

ข้อมูลประกอบการแจ้งเพื่อทราบ

- แบบฟอร์มแผนและผลการพัฒนาตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน ทั้ง ๖ กระบวนการ
- ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (Executive Summary)
- ตัวอย่าง-ผลการพัฒนาตามข้อเสนอแนะ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๒

ประเด็นแจ้งเพื่อทราบ

- เพื่อดำเนินการต่อไป

แผนและผลการพัฒนาตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ ประจำปี 2561

เรื่องที่ 1: ระบบฐานข้อมูลเพื่อเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ

1. หน่วยงาน	คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว
2. หัวหน้าโครงการ	รองคณบดีฝ่ายบริหารและประกันคุณภาพ
3. ประเด็นจากการวิเคราะห์องค์การ	ระบบการบริหารข้อมูลเรื่องการประกันคุณภาพยังไม่มีประสิทธิภาพ เป็นที่น่าพอใจ จึงอาจจะเป็นอุปสรรคต่อนำไปสู่การจัดทำกระบวนการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพที่ดีได้ ตั้งแต่กระบวนการการรับฟังเสียงของลูกค้า การจัดทำแผนพัฒนากลยุทธ์ การถ่ายทอดสู่ระบบปฏิบัติการ วิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงาน และการรายงานผล
4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	มีศูนย์รวมการเก็บข้อมูลและการสืบค้นข้อมูลที่อัปเดตตลอดเวลาเพื่อช่วยให้แต่ละกระบวนการสามารถนำไปวิเคราะห์แนวโน้มผลการดำเนินงาน เพื่อการพัฒนากระบวนการนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการรายงานผลการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว
5. ความสำคัญของแผนนี้กับการดำเนินการ EdPEx	ช่วยพัฒนาด้านการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติงาน และการรายงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. คณะทำงาน	ทีมบริหารและประกันคุณภาพ
7. กระบวนการและขั้นตอน	แสดงในตารางแผนดำเนินงาน
8. ระยะเวลาการดำเนินการโครงการ	พ.ย. 62-พ.ค. 63
9. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	มีระบบฐานข้อมูลด้านประกันคุณภาพที่สามารถเชื่อมต่อกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของส่วนกลาง ข้อมูลที่อัปเดตของทุกกระบวนการเก็บรักษาในฐานข้อมูลนี้และมีการนำข้อมูลไปใช้อย่างสม่ำเสมอ
10. งบประมาณและแหล่งงบประมาณ	-
11. การรายงานผล	รายงานผลการดำเนินงานทุกเดือนจนเสร็จสมบูรณ์ต่อผู้บริหาร

แผนดำเนินงาน

ขั้นตอนดำเนินการ	Output	ผู้รับผิดชอบ	พ.ศ. 2562 - 2563							
			พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.
1. ตั้งคณะกรรมการดำเนินงานจัดทำฐานข้อมูล	คณะกรรมการ	คณบดี								
2. ประชุมการจัดทำโครงร่างฐานข้อมูลกับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ประเภทข้อมูลที่ต้องการเก็บ (ลูกค้า หลักสูตร วิจัย การบริการวิชาการ) ข้อมูลที่เก็บเองโดยคณะ ข้อมูลที่มาจากส่วนกลาง	แจกแจงประเภทข้อมูล	รองคณบดีฝ่ายบริหารและประกันคุณภาพ	X							
3. กำหนดขอบเขตการรับผิดชอบและ สิทธิการเข้าถึงข้อมูลแต่ละกระบวนการ (ดูอย่างเดียวแก้ไขได้)	เจ้าหน้าที่รับผิดชอบแต่ละกระบวนการ	รองคณบดีฝ่ายบริหารและประกันคุณภาพ/ทีม	X	X						
4. ออกแบบโครงร่างฐานข้อมูล/ทดสอบระบบ	รูปแบบฐานข้อมูล	ทีมพัฒนาฐานข้อมูล		X	X	X				
5. อบรมวิธีการใช้งานและใส่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องลงในฐานข้อมูลกับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด	การเก็บข้อมูลลงฐานข้อมูล	ทีมพัฒนาฐานข้อมูล					X			
6. อบรมการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ลงในฐานข้อมูล กับผู้ที่เกี่ยวข้อง	การเก็บรายงาน (SAR) ลงฐานข้อมูล	ทีมพัฒนาฐานข้อมูล						X		
7. พัฒนาการรายงานผลลัพธ์ (SAR) โดยอัตโนมัติ	Dashboard	ทีมพัฒนาฐานข้อมูล							X	
8. ทำคู่มือการใช้งาน	คู่มือการใช้งาน	ทีมพัฒนาฐานข้อมูล							X	
9. รายงานผลการจัดทำฐานข้อมูลต่อผู้บริหาร	รายงาน	ทีมบริการวิชาการ		X	X	X	X	X	X	

ผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพ

1. ผลการดำเนินงาน

เริ่มต้นจากการที่มีการกำหนดหัวข้อว่าด้วยเรื่องการสร้างระบบฐานข้อมูลเฉพาะของคณะฯ สำหรับการประเมินคุณภาพด้วยระบบ EdPEX/AUN QA เพื่อใช้ในการเก็บหลักฐานการดำเนินงานต่าง ๆ และรายงานการประเมินคุณภาพตนเองของคณะฯ ผู้รับผิดชอบโครงการก็ได้มีการเชิญประชุมร่วมกันทุกฝ่ายโดยเฉพาะบุคลากรฝ่ายสนับสนุนที่เป็นส่วนสำคัญในการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ให้แต่ละฝ่าย เพื่อมาช่วยกันให้รายละเอียดประเภทของข้อมูล เช่น ข้อมูลที่ใช้ร่วมกับทางวิทยาเขต หรือข้อมูลเฉพาะภายในคณะฯ และเสนอแนวคิดในการออกแบบระบบฐานข้อมูลว่าจะมีโครงสร้างอย่างไรโดยมีบุคลากรทางด้านไอทีของคณะฯ ที่จะเป็นผู้พัฒนาระบบ จะคอยรวบรวมความต้องการของผู้ใช้ฐานข้อมูล หลังจากนั้นผู้พัฒนาระบบก็ได้เขียนโครงสร้างระบบบนเว็บไซต์ และได้นำเสนอรูปแบบโครงสร้างฐานข้อมูลต่อที่ประชุมอีกครั้งหนึ่งในลำดับถัดมา พร้อมกับได้กำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลให้กับบุคลากรในส่วนต่าง ๆ ที่จะคอยอัปเดตข้อมูลลงในฐานข้อมูลนี้ ขั้นตอนถัดมาได้ขอให้บุคลากรสายสนับสนุนทุกฝ่ายส่งข้อมูลที่มียิงในฐานข้อมูลตามโครงสร้างที่วางไว้เพื่อจะได้มีการทดสอบระบบว่ามีปัญหาหรือไม่ ก่อนนำมาใช้งานจริง ขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมดถึง ณ ปัจจุบัน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ได้มีการวางโครงสร้างฐานข้อมูลที่สามารถเข้าถึงทางเว็บไซต์ และกำหนดพื้นที่เก็บข้อมูลบน Google Drive เรียบร้อยแล้ว
2. อยู่ในช่วงการรวบรวมข้อมูลจากทุกฝ่ายภายในคณะฯ ซึ่งยังไม่ได้ครบถ้วน แต่สามารถทำการเชื่อมโยงข้อมูลเข้ากับข้อมูลของทางวิทยาเขตแล้ว
3. ทบทวนหัวข้อ KPI ใหม่ของคณะฯ ที่จะนำไปไว้ในระบบฐานข้อมูล รอการกำหนดผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูล KPI
4. รอการกำหนดผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูลหลักฐานสำหรับใช้ประกอบการเขียนรายงานการประเมินตนเองทั้ง EdPEX และ AUNQA

2. ปัญหา/อุปสรรค

เนื่องจากการดำเนินงานได้ระยะเวลาหนึ่งก็เกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับโครงการนี้มีการจัดลำดับความสำคัญของงานในส่วนงานของตนเองใหม่เพื่อปรับรูปแบบการทำงานเป็นออนไลน์มากขึ้น ทำให้ฝ่ายไอทีและผู้พัฒนาระบบเองก็ต้องแบ่งทรัพยากร และเวลาในการสนับสนุนการทำงานแบบออนไลน์ขึ้นด้วย เช่น การจัดอบรมการใช้แอปพลิเคชัน ออนไลน์ให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน การสอนการใช้ LMS2 เพื่อทำการเรียนการสอนและการประเมินผลสำหรับบุคลากรฝ่ายวิชาการ

3. แนวทางแก้ไข

1. ปรีกษาหัวหน้าฝ่ายทุกฝ่ายในการกำหนดผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ EdPEX/AUN QA

2. มีการจัดลำดับความสำคัญของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลใหม่ โดยให้ผู้พัฒนาระบบติดต่อโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนเป็นรายบุคคลเพื่อได้มาซึ่งข้อมูลที่จะนำมาลงในฐานข้อมูลให้ครบทุกฝ่าย
3. ปรับระยะเวลาการดำเนินงานออกไปอีก 3 เดือน

4. เหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ

ยังอยู่ในระหว่างการทำงาน แต่จะมีการปรับระยะเวลาการดำเนินงานใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

เรื่องที่ 2: กระบวนการติดตามผลการดำเนินงานที่สำคัญต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ตามแผนกลยุทธ์ทั้ง 5

1. หน่วยงาน	คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว
2. หัวหน้าโครงการ	รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์
3. ประเด็นจากการวิเคราะห์องค์การ	(OFI) คณะยังไม่ได้กำหนดตัววัดการบรรลุวิสัยทัศน์และการบรรลุเป้าประสงค์ของกลยุทธ์ทั้ง 5 กลยุทธ์ (มีเพียงตัววัดกระบวนการ) การเลือกตัวชี้วัดที่สอดคล้องกันในทุกระดับ ตั้งแต่กลยุทธ์ หน่วยงาน และบุคคล การทบทวน/การวิเคราะห์ตัวชี้วัดอย่างเหมาะสม จะนำไปสู่การพัฒนากระบวนการที่เกี่ยวข้องและความสำเร็จของคณะตามวิสัยทัศน์ที่วางไว้ ซึ่งจะทำให้คณะประเมินความสำเร็จได้ชัดเจนขึ้น
4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ได้มีตัวชี้วัดผลลัพธ์การบรรลุเป้าประสงค์ทั้ง 5 กลยุทธ์ และตัวชี้วัดมีความสอดคล้องกันทุกระดับตั้งแต่กลยุทธ์ หน่วยงาน และบุคคล และมีการทบทวน/การวิเคราะห์ตัวชี้วัดผลลัพธ์อย่างเหมาะสม
5. ความสำคัญของแผนนี้กับการดำเนินการ EdPEx	มีกระบวนการการติดตามผลการดำเนินงานโดยใช้ตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับเป้าประสงค์ของกลยุทธ์ทั้ง 5
6. คณะทำงาน	ทีมวิชาการ กลยุทธ์ พัฒนานักศึกษา
7. กระบวนการและขั้นตอน	แสดงในตารางแผนดำเนินงาน
8. ระยะเวลาการดำเนินการโครงการ	ธ.ค. 62-มิ.ย. 63
9. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	มีตัวชี้วัดที่เหมาะสมในแต่ละกระบวนการที่สามารถแสดงถึงความสำเร็จของคณะตามวิสัยทัศน์ที่วางไว้
10. งบประมาณและแหล่งงบประมาณ	
11. การรายงานผล	รายงานผลการดำเนินงานทุกเดือนจนได้ตัวชี้วัดที่เหมาะสม

แผนดำเนินงาน

ขั้นตอนดำเนินการ	Output	ผู้รับผิดชอบ	พ.ศ. 2562 - 2563							
			พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.
1. ตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเพื่อกำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสมและติดตามผล	คณะกรรมการ	คณบดี		X						
2. คณะกรรมการทบทวนตัวชี้วัดทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการบรรลุเป้าประสงค์ของกลยุทธ์ทั้ง 5	ความเชื่อมโยงตัวชี้วัดในทุกระดับ	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ/ทีม			X	X				
3. เลือกตัวชี้วัดที่เหมาะสมและกำหนดผู้รับผิดชอบในการติดตามผล วิเคราะห์ และความถี่ในการทบทวนผลการดำเนินงาน	ตัวชี้วัดที่เหมาะสม/แผนการทบทวนผลการดำเนินงาน	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ/ทีม				X	X			
4. กำหนดค่าคาดการณ์จากตัวชี้วัดของกระบวนการเพื่อทบทวน/ปรับกระบวนการได้ทันต่อสถานการณ์	ค่าคาดการณ์ในแต่ละกระบวนการ	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ/ทีม					X	X		
5. รายงานผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะต่อทีมบริหาร	รายงาน	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ								X

ผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพ

1. ผลการดำเนินงาน

คณะได้มีการจัดประชุมเพื่อพิจารณากำหนดตัววัดการบรรลุวิสัยทัศน์และการบรรลุเป้าประสงค์ของทั้ง 5 ยุทธศาสตร์ ซึ่งในการประชุมดังกล่าวมีผู้เข้าร่วมจำนวน 7 ท่าน ได้แก่ คณะบดีคณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว รองคณบดีฝ่ายบริหาร รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและฝึกปฏิบัติงาน รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา(ผู้แทน) ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริหาร และผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริการวิชาการ ซึ่งได้กำหนดตัววัดการบรรลุที่เหมาะสมของแต่ละยุทธศาสตร์พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1: พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพสูงระดับสากลและตรงกับบริบทของเศรษฐกิจและสังคม

ตัววัดการบรรลุ

- ตัวชี้วัด 2.4 สัดส่วนของนักศึกษาที่ผ่านการประเมินความสามารถด้านภาษาอังกฤษตามระยะเวลาของหลักสูตรอย่างน้อยร้อยละ 80 (ผู้รับผิดชอบ รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์)
- ตัวชี้วัด 3.2 บัณฑิตจำนวน 80% ได้งานทำภายในระยะเวลา 12 เดือน (ผู้รับผิดชอบ รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและฝึกปฏิบัติงาน)
- ตัวชี้วัด 4.1 จำนวนรับนักศึกษาใหม่ปริญญาตรีเต็มเวลาจำนวนรวม 200 คนต่อปี (ผู้รับผิดชอบ รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์)

ยุทธศาสตร์ที่ 2: ผลิตผลงานวิจัย และผลงานวิชาการ ที่เผยแพร่ในระดับสากล

ตัววัดการบรรลุ

- ตัวชี้วัด 1.1 จำนวนผลงานตีพิมพ์ในวารสารวิชาการในฐานข้อมูลระดับนานาชาติ Scopus/ISI ปีละ 12 เรื่อง (ผู้รับผิดชอบ รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา)

ยุทธศาสตร์ที่ 3: สร้างความเข้มแข็งด้านความเป็นนานาชาติ

ตัววัดการบรรลุ

- ตัวชี้วัด 1.1 สัดส่วนของจำนวนนักศึกษาต่างชาติ (ที่ลงทะเบียนเรียนอย่างน้อย 3 เดือน) ต่อนักศึกษาทั้งหมดของคณะ อย่างน้อยร้อยละ 20 (ผู้รับผิดชอบ รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์)
- ตัวชี้วัด 3.3 จำนวนกิจกรรมทางวิชาการ/วิจัยในระดับนานาชาติที่คณะเป็นผู้จัด/เข้าร่วม อย่างน้อยปีละ 2 กิจกรรม (ผู้รับผิดชอบ รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา)

ยุทธศาสตร์ที่ 4: ให้บริการวิชาการเชิงรุก และเป็นพี่เลี้ยงของชุมชน

ตัววัดการบรรลุ

- ตัวชี้วัด 2.1 จำนวนโครงการบริการวิชาการที่จัดให้แก่บุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวปีละ 5 โครงการ (ผู้รับผิดชอบ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริการวิชาการ)

ยุทธศาสตร์ที่ 5: บริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและยึดหลักธรรมาภิบาล

ตัววัดการบรรลุ

- ตัวชี้วัด 2.4 ความพึงพอใจของบุคลากรระดับ 4.25 จาก 5.00 (ผู้รับผิดชอบ รองคณบดีฝ่ายบริหารและผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริหาร)

นอกจากนี้ คณบดียังได้มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบกำหนดค่าคาดการณ์จากตัวชี้วัด พิจารณาระบบติดตาม การวิเคราะห์ และการประเมินในแต่ละตัวชี้วัดเพื่อนำเสนอในเดือนกรกฎาคม 2563

2. ปัญหา/อุปสรรค

1. ตัวชี้วัดยังมีการวางระบบติดตามหรือเก็บข้อมูลได้ไม่ดีพอ
2. บางข้อมูลยังไม่มีหรือนำมาวิเคราะห์ปัญหา จุดเด่น จุดด้อย หรือนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น
3. ยังไม่มีการประเมินระบบการเก็บข้อมูล

3. แนวทางแก้ไข

ผู้รับผิดชอบในแต่ละฝ่าย/ตัวชี้วัดได้รับมอบหมายให้พิจารณาและหาแนวทางที่จะทำให้การเก็บข้อมูล การดึงข้อมูล และการประเมินระบบการเก็บข้อมูลเพื่อนำเสนอในการประชุมในเดือนกรกฎาคม

4. เหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ

-

เรื่องที่ 3: การวัดผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเปรียบเทียบกับของคู่เทียบที่สำคัญ

1. หน่วยงาน	คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว
2. หัวหน้าโครงการ	คณบดี
3. ประเด็นจากการวิเคราะห์องค์กร	ไม่ชัดเจนว่าคณะได้มีการวิเคราะห์ลำดับการแข่งขันหรือคู่เทียบเพื่อประเมินสถานะการแข่งขันในการที่จะเข้าสู่วิสัยทัศน์ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ รวมถึงประเด็นในการเทียบเคียงเพื่อให้สามารถวางแผนกลยุทธ์ได้ตรงตามวัตถุประสงค์
4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	มีการกำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสมไว้เทียบกับคู่เทียบทั้งในภายในและภายนอกประเทศเพื่อประเมินสถานะการแข่งขันในการเข้าสู่วิสัยทัศน์
5. ความสำคัญของแผนนี้กับการดำเนินการ EdPEX	สามารถมีคู่เทียบที่ทำการวิเคราะห์การแข่งขันในการเข้าสู่วิสัยทัศน์ที่ดีขึ้น และสามารถวางแผนกลยุทธ์ได้ตรงตามวัตถุประสงค์
6. คณะทำงาน	ทีมบริหารและทีมวิจัย
7. กระบวนการและขั้นตอน	แสดงในตารางแผนดำเนินงาน
8. ระยะเวลาการดำเนินการโครงการ	ธ.ค. 62-มิ.ย. 63
9. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	มีคู่เทียบที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกประเทศ,
10. งบประมาณและแหล่งงบประมาณ	งบประมาณเงินรายได้คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว
11. การรายงานผล	รายงานการดำเนินงานต่อทีมบริหาร ทุก ๆ เดือน

แผนดำเนินงาน

ขั้นตอนดำเนินการ	Output	ผู้รับผิดชอบ	พ.ศ. 2562 - 2563							
			พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.
1. ตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเพื่อดำเนินการเรื่องคู่เทียบ	คณะกรรมการ	คณบดี		X						
2. คณะกรรมการศึกษาหัวข้อในการเทียบที่เหมาะสมต่อสภาวะการแข่งขันในการเข้าสู่วิสัยทัศน์	หัวข้อในการเทียบเคียง	คณบดี		X						
3. กำหนดหัวข้อที่จะเทียบเคียงกับคู่เทียบทั้งภายในและภายนอกประเทศ	หัวข้อการเทียบเคียงที่เหมาะสม	คณบดี		X						
4. ดำเนินการข้อตกลงในการเทียบเคียงระหว่างสถาบัน	MOU	คณบดี			X					
5. กำหนดวิธีการคำนวณหัวข้อเทียบเคียงให้เป็นแนวทางเดียวกันและระยะเวลาการส่งข้อมูลเพื่อเทียบเคียง	วิธีการคำนวณและการแลกเปลี่ยนข้อมูล	คณบดี				X	X	X	X	
6. รายงานผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะต่อทีมบริหาร	รายงาน	คณบดี								X

ผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพ

1. ผลการดำเนินงาน

1.1 คณะกรรมการได้ศึกษาประเด็นที่สำคัญต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ของคณะฯ และกำหนดเกณฑ์เพื่อพิจารณาการกำหนดคู่แข่งที่เหมาะสมต่อวิสัยทัศน์และการแข่งขัน จึงได้ตั้งหลักเกณฑ์ที่สำคัญของคุณสมบัติของคู่แข่งภายในประเทศและต่างประเทศ คือ

1) ภายในประเทศ เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำของประเทศที่มีความเป็นนานาชาติ และที่สำคัญ คือ มีหลักสูตรนานาชาติด้านการบริการและการท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงชั้นนำของประเทศ

จากการพิจารณาเกณฑ์และข้อกำหนดในการสรรหาคู่แข่ง คณะกรรมการได้สรุปว่าวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล มีความเหมาะสมที่สุดตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ที่คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยวควรทบทวนเป็นคู่แข่ง

2) ในต่างประเทศ คณะทำงานได้พิจารณากำหนดผู้นำด้านการศึกษาด้านการบริการและการท่องเที่ยวระดับอาเซียน โดยพิจารณาจากผลการประเมินระดับสูงสุดในอาเซียนจาก QS World Rankings

โดยคณะทำงานได้พิจารณา Taylor's University ประเทศมาเลเซียมีความเหมาะสมตามเกณฑ์ที่กำหนด

1.2 ผู้บริหารคณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยวโดยคนบดีดำเนินการติดต่อกับคนบดีของ MUIC เพื่อเจรจาและตกลงความร่วมมือในการเป็นคู่แข่งในการประกันคุณภาพทั้งระดับคณะ (EdPEX) และระดับหลักสูตร (AUNQA) พร้อมทั้งได้นำคณะทำงานเดินทางไปประชุมกับผู้บริหารของ MUIC ในประเด็นความร่วมมือ ร่วมกันกำหนดตัวชี้วัดในการเทียบและกำหนดผู้ประสานงานของแต่ละฝ่าย กำหนดวิธีการคำนวณหัวข้อเทียบเคียงให้เป็นแนวทางเดียวกันและระยะเวลาการส่งข้อมูลเพื่อเทียบเคียง และได้ลงนามความร่วมมือการเป็นคู่แข่ง (MOU)

ในส่วนของมหาวิทยาลัย Taylor's University นั้น ผู้บริหารได้ติดต่อกับมหาวิทยาลัยดังกล่าวเพื่อศึกษาดูงาน กลยุทธ์ และการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย Taylor's University ในการได้รับการจัดลำดับเป็นที่ 14 โลก และที่ 2 เอเชียจากผลการประเมิน QS World Rankings ในปี 2561

1.3 ผู้ประสานงานของคณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยวและ MUIC ได้รวบรวมข้อมูลในการเทียบและได้แลกเปลี่ยนข้อมูลตามตัวชี้วัดที่กำหนดของปีการศึกษา 2560

ผู้บริหารคณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยวเดินทางไปศึกษาดูงาน School of Hospitality, Tourism and Leisure Management, Taylor's University ประเทศมาเลเซีย เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานและแนวทางการดำเนินงานที่เป็นเลิศที่สามารถได้รับการจัดลำดับในระดับชั้นนำของโลกจากการประเมิน QS World Rankings เพื่อนำมาปรับใช้ในการดำเนินงานและพัฒนาคณะฯ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ต่อไป แต่เนื่องจากผลการดำเนินงานในด้านการตีพิมพ์ในฐานข้อมูลระดับนานาชาติเมื่อ

เปรียบเทียบกับคณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยวที่นั่นยังมีความแตกต่างกันมาก (โดยเฉลี่ย School of Hospitality, Tourism and Leisure Management, Taylor's ปีละ 80 ผลงาน คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว ปีละ 4 ผลงาน) คณะกรรมการจึงพิจารณาว่ายังไม่จัด Taylor's เป็นคู่เทียบแต่จะขอทำงานร่วมกับ Taylor's University ในการเพิ่มการตีพิมพ์ระดับนานาชาติของคณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยวต่อไป และจะพิจารณาขอ Taylor's University เป็นคู่เทียบระดับนานาชาติในปี 2565

- 1.4 คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยวได้ขอความอนุเคราะห์ให้ MUIC ช่วยเป็นพี่เลี้ยงในการพัฒนาการประกันคุณภาพในระดับหลักสูตรเพื่อเตรียมความพร้อมในการขอประเมินหลักสูตรระดับนานาชาติ TEDQUAL โดย MUIC ยินดีให้ความอนุเคราะห์ และตกลงจัดทีมพี่เลี้ยงเพื่อมาให้ข้อมูลและช่วยแนะนำเพื่อเตรียมการขอประกันคุณภาพ TEDQUAL ที่คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว แต่เนื่องจากการระบาดของไวรัสโคโรนา ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้และต้องเลื่อนกิจกรรมนี้ไปจนกว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดจะดีขึ้น
- 1.5 คณะกรรมการมีกำหนดประชุมเพื่อวิเคราะห์ผลการเทียบเคียงในแต่ละประเด็นในเดือนพฤษภาคม เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ และรายงานผลพร้อมข้อเสนอแนะต่อทีมบริหาร

2. ปัญหา/อุปสรรค

- 2.1 การเก็บข้อมูลที่มีระบบฐานข้อมูลยังไม่ครบถ้วน สมบูรณ์ และผู้เก็บข้อมูลยังไม่เข้าใจเกณฑ์ ตัวชี้วัดในการเทียบเคียงในบางข้อ
- 2.2 ยังขาดระบบการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำข้อมูลไปใช้ และการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร

3. แนวทางแก้ไข

- 3.1 ประชุมให้ข้อมูลแก่ผู้รับผิดชอบจัดเก็บข้อมูลให้เข้าใจตัวชี้วัดอย่างละเอียด ข้อมูลที่ต้องการพร้อมทั้งพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลให้ครบถ้วน สมบูรณ์ พร้อมรายงานตลอดเวลา
- 3.2 คณะฯ โดยรองคณบดีฝ่ายบริหารและประกันคุณภาพ ได้พัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลให้แต่ละฝ่ายรายงานข้อมูลมายังระบบฐานข้อมูลเดียวกัน
- 3.3 กำหนดขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล การใช้ข้อมูลและผลการวิเคราะห์ให้ครบวงจร

4. เหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ

- 4.1 การดำเนินงานกับ MUIC ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้เกือบทั้งหมด แต่ยังคงขาดระบบการจัดการข้อมูลที่ได้จากการเทียบเคียงในการนำไปใช้บริหารจัดการ จึงจำเป็นต้องวางระบบการจัดการข้อมูลการเทียบเคียงให้ชัดเจนยิ่งขึ้น
- 4.2 การดำเนินงานการเทียบเคียงกับ Taylor's University นั้นยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มรูปแบบในระดับเดียวกับ MUIC แต่ได้ตกลงกับ Taylor's เพื่อดำเนินการศึกษาเรียนรู้ และให้ Taylor's University เป็นพี่เลี้ยงในการพัฒนาการทำงานให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้นและเตรียมความพร้อมในการเทียบเคียงกับ Taylor's ในปี 2565

เรื่องที่ 4: ระบบการบริการวิชาการที่สอดคล้องกับทิศทางของคณะและความต้องการของอุตสาหกรรม

1. หน่วยงาน	คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว
2. หัวหน้าโครงการ	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริการวิชาการ
3. ประเด็นจากการวิเคราะห์องค์กร	หมวด 6 ระบบปฏิบัติการแสดงแนวทางวิธีการกำหนดข้อกำหนดในการจัดทำหลักสูตร แต่ยังไม่เห็นการได้มาซึ่งข้อกำหนดในการจัดการบริการวิชาการซึ่งสามารถอธิบายว่าเป็นไปแนวทางที่สอดคล้องกับทิศทางของคณะและตอบสนองต่อความต้องการของอุตสาหกรรมและชุมชนที่ชัดเจน
4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	มีระบบที่สามารถนำเสนอโครงการบริการวิชาการที่สอดคล้องต่อความต้องการของอุตสาหกรรม, สังคม, ทิศทางการดำเนินงานของคณะ และมีกระบวนการติดตามผล ความยืดหยุ่นรวมถึงความคล่องตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่ชัดเจน
5. ความสำคัญของแผนนี้กับการดำเนินการ EdPEx	มีระบบที่ตอบสนองต่อพันธกิจหลักของคณะ ทำให้เกิดการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการได้อย่างยั่งยืนและสนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์
6. คณะทำงาน	ทีมบริหารและบริการวิชาการ
7. กระบวนการและขั้นตอน	แสดงในตารางแผนดำเนินงาน
8. ระยะเวลาการดำเนินการโครงการ	ธ.ค. 62-มิ.ย. 63
9. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ความพึงพอใจต่อโครงการบริการวิชาการ จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการสามารถจัดโครงการได้ต่อเนื่องทุกปี แก้ปัญหาให้กับอุตสาหกรรมและชุมชนได้
10. งบประมาณและแหล่งงบประมาณ	-
11. การรายงานผล	นำเสนอผลการดำเนินงานแต่ละโครงการ ผลการวิเคราะห์ และข้อเสนอแนะ ต่อคณะกรรมการบริการวิชาการและทีมผู้บริหาร

แผนดำเนินงาน

ขั้นตอนดำเนินการ	Output	ผู้รับผิดชอบ	พ.ศ. 2562 - 2563							
			พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.
1. ตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการ	คณะกรรมการ	คณบดี		X						
2. สำรวจความต้องการของอุตสาหกรรมและชุมชน/หรือจัดประชุมสัมมนากับทุกภาคส่วน	ข้อมูลเพื่อพัฒนาโครงการบริการวิชาการ	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริการวิชาการ/ทีมบริการวิชาการ			X	X				
3. วิเคราะห์ภาวะเปรียบเทียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลด้านภาวะเปรียบเทียบข้อบังคับ	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริการวิชาการ/ทีมบริการวิชาการ			X					
4. วิเคราะห์อัตรากำลัง สมรรถนะของคณะ	แผนพัฒนาสมรรถนะ	ทีมบริการวิชาการ			X					
5. วางกลยุทธ์ในการบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของทุกส่วนให้ได้ตามเป้าประสงค์	แผนกลยุทธ์และเป้าประสงค์	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริการวิชาการ				X				
6. จัดลำดับความสำคัญของโครงการบริการวิชาการและกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการและผลลัพธ์ที่คาดหวัง	ลำดับความสำคัญ	ทีมบริการวิชาการ				X				

ขั้นตอนดำเนินการ	Output	ผู้รับผิดชอบ	พ.ศ. 2562 - 2563							
			พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.
7. ทำแผนปฏิบัติการสำหรับโครงการที่สำคัญ ในข้อ 6 และออกแบบการประเมิน โครงการ	แผนปฏิบัติการและ การประเมิน	ผู้คณบดีฝ่ายบริการ วิชาการ					X	X		
8. ประชาสัมพันธ์และเริ่มโครงการบริการ วิชาการ	โครงการ	ทีมบริการวิชาการ							X	X
9. วิเคราะห์ผลการดำเนินงานว่ากระบวนการ ใดที่ควรปรับแก้และสามารถได้ผลตามที่ คาดการณ์หรือไม่	แผนการปรับปรุง พัฒนา	ทีมบริการวิชาการ								X
10. รายงานผลการดำเนินงานและ ข้อเสนอแนะต่อทีมบริหาร	รายงาน	ผู้ช่วยคณบดีฝ่าย บริการวิชาการ								X

ผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพ

1. ผลการดำเนินงาน

คณะฯ ได้แต่งตั้งคณะดำเนินงานด้านการบริการโดยมีผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริการวิชาการเป็นประธานอนุกรรมการด้านการบริการวิชาการและมีหัวหน้าสาขาการจัดการการบริการและธุรกิจและหัวหน้าสาขาการจัดการท่องเที่ยวเป็นอนุกรรมการ โดยอนุกรรมการชุดนี้มีหน้าที่ในการดำเนินการด้านการบริการวิชาการให้ตรงกับยุทธศาสตร์ของคณะฯ ที่แบ่งกลุ่มผู้รับบริการเป็น 3 กลุ่มดังนี้ กลุ่มนักเรียนนักศึกษา กลุ่มภาคอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว และกลุ่มผู้รับบริการจากต่างประเทศ

ในช่วงปีที่ผ่านมาคณะฯ ได้ใช้กลยุทธ์เชิงรุกโดยการจัดประชุมกลุ่มย่อยกับกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ อย่างเป็นระยะ เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติงานด้านการบริการวิชาการเพื่อให้ตรงตามจุดประสงค์ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 กลุ่มนักเรียนนักศึกษา

1.1.1 คณะฯ จัดประชุมกับตัวแทนจากโรงเรียนมัธยมในพื้นที่ อาทิ โรงเรียนภูเก็ทวิทยาลัย โรงเรียนสตรีภูเก็ตและโรงเรียนนานาชาติเฮดสตาร์ท เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะถึงความต้องการด้านการบริการวิชาการ โดยมีผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจ

- ทางโรงเรียนต้องการให้ทางคณะฯ จัดกิจกรรมด้านวิชาการต่าง ๆ เช่น การสอนภาษาอังกฤษ ค่ายภาษา ค่ายความรู้ด้านการบริการ และการท่องเที่ยว ในช่วงรายงานนี้ (กันยายน 2562) ได้ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือด้านวิชาการกับโรงเรียนภูเก็ทวิทยาลัย และถึงปัจจุบันได้ลงนามเพิ่มเติมอีก 2 แห่ง คือ โรงเรียนสตรีภูเก็ตและโรงเรียนนานาชาติเฮดสตาร์ท

1.1.2 คณะฯ จัดโครงการสัมมนาครูแนะแนวโดยเชิญครูและที่ปรึกษาแนะแนวจากโรงเรียนในพื้นที่ภาคใต้ต่อเนื่องเป็นเวลา 2 ปีแล้ว โดยในปีนี้มีผู้เข้าร่วมจำนวน 30 คน จาก 19 โรงเรียนซึ่งเป็นโรงเรียนที่ไม่ได้เข้าร่วมในปีก่อนหน้า จุดประสงค์ของโครงการเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะด้านการจัดการเรียนการสอน ความต้องการของนักเรียนในยุคปัจจุบันและโอกาสความร่วมมือทางวิชาการในอนาคต

1.2 กลุ่มภาคอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว

1.2.1 คณะฯ จัดประชุมกลุ่มใหญ่โดยเชิญตัวแทนจากสมาคมธุรกิจต่าง ๆ อาทิ สมาคมโรงแรมไทยภาคใต้ สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภูเก็ต สมาคมโรงแรมภูเก็ต สภาอุตสาหกรรม มาประชุมร่วมกันเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะและความต้องการของภาคธุรกิจต่อการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการของคณะฯ ในปัจจุบัน นอกจากนี้ คณะฯ ยังได้จัดประชุมกลุ่มย่อยกับสมาคมต่าง ๆ ตามโอกาสและวาระอื่น ๆ สำคัญที่ทางสมาคมเห็นพ้องต้องกัน คือ

- สมาคมมีโจทย์วิจัยที่น่าสนใจเสนอให้แก่ทางคณะฯ เช่น การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน การพัฒนาธุรกิจโรงแรม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการท่องเที่ยว
- หัวข้อการอบรมที่ภาคธุรกิจ ผู้ประกอบการและบุคคลทั่วไปให้ความสนใจ คือเรื่องของปากท้องและการพัฒนาต่อยอดธุรกิจทางเศรษฐกิจ เช่น การเพิ่มรายได้ การลดรายจ่ายและต้นทุน การเพิ่มผลผลิต ตัวอย่างมีประสิทธิภาพ และการพัฒนาด้านภาษาต่างประเทศ
- การบูรณาการด้านการเรียนการสอน โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้จากสถานที่จริง (work-integrated learning) และการฝึก Management Trainee
- การเปิดหลักสูตรระยะสั้นเพิ่มพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรของภาคธุรกิจ (re-skill and up-skill) โดยร่วมประชุมและพัฒนาหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรระยะสั้นด้านธุรกิจการบินกับ บริษัท แบ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด

1.2.2 คณะฯ จัดประชุมกับภาคการท่องเที่ยวชุมชนอย่างสม่ำเสมอ โดยมีการพบกับตัวแทนชุมชนต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตและใกล้เคียงรวมถึงหน่วยงานรัฐ เช่น องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (อพท.) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เพื่อหาความต้องการและกำหนดแนวทางการพัฒนาพื้นที่ชุมชนให้มีความเข้มแข็ง

1.2.3 คณะฯ จัดประชุมร่วมกับหน่วยงานด้านการปกครองในระดับเทศบาลและจังหวัด เพื่อเสนอแนวทางบริการวิชาการพร้อมขอรับงบประมาณสนับสนุนเพื่อการพัฒนาภาคอุตสาหกรรมบริการและท่องเที่ยวตามยุทธศาสตร์ของเทศบาล จังหวัด กลุ่มจังหวัดอันดามัน และชาติ

1.3 กลุ่มผู้รับบริการจากต่างประเทศ

1.3.1 คณะฯ มีการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มผู้รับบริการจากต่างประเทศอย่างใกล้ชิดสม่ำเสมอ ทั้งวิธีติดต่อสื่อสารโดยตรงจากทางคณะฯ และการใช้ระบบตัวแทนในบางประเทศ โดยผู้รับบริการมีทั้งจากประเทศในทวีปยุโรปและทวีปเอเชีย

- คณะฯ รับฟังความต้องการจากผู้รับบริการและปรับรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับทางต้องการเหล่านั้น โดยคำนึงถึงข้อจำกัดต่าง ๆ เช่น ระยะเวลาภาคการศึกษา ระยะเวลาของการเรียนการสอน และจำนวนนักศึกษา

1.3.2 คณะฯ ดำเนินการให้บริการวิชาการเชิงรุก โดยการเสนอการบริการสู่ผู้รับบริการกลุ่มใหม่ เช่น กลุ่มผู้รับบริการในประเทศจีน รวมถึงเสนอการ

บริการแนวใหม่แก่ลูกค้ากลุ่มเดิม เช่น กลุ่มผู้รับบริการในประเทศญี่ปุ่น อย่างไรก็ตาม คณะฯ และกลุ่มเป้าหมายยังต้องปรับรูปแบบการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและข้อจำกัดในประเทศต่าง ๆ อีกครั้งหนึ่ง

หลังจากคณะฯ ได้รับข้อมูลจากกลุ่มผู้รับบริการทั้ง 3 กลุ่มแล้ว คณะกรรมการได้จัดประชุม ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์ภาระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและกระทรวง เช่น ระเบียบกระทรวงการคลังและกรมบัญชีกลางด้านการกำหนดรูปแบบงบประมาณและการเบิกจ่าย ระเบียบมหาวิทยาลัยว่าด้วยการให้บริการวิชาการและการกำหนดค่าธรรมเนียม เพื่อที่จะได้จัดสรร รายรับและรายจ่ายในการบริหารงานบริการวิชาการอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผู้ช่วยคณบดีฝ่าย บริการวิชาการ หัวหน้าสาขาการจัดการบริการและธุรกิจและหัวหน้าสาขาการจัดการท่องเที่ยวได้ ประชุมกลุ่มย่อยเพื่อวิเคราะห์อัตราค่าจ้างและสมรรถนะของคณะทั้งในส่วนของบุคลากรสายวิชาการและ สายสนับสนุนเพื่อกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมในการกำหนดโครงการบริการวิชาการต่าง ๆ เพื่อให้ สามารถบริการให้แก่ผู้รับบริการได้ครบถ้วนทุกภาคส่วนอย่างมีประสิทธิภาพ ในช่วงปีที่ผ่านมา คณะฯ ได้กำหนดจัดโครงการบริการวิชาการเพื่อกลุ่มผู้รับบริการทั้ง 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มนักเรียนนักศึกษา

- คณะฯ จัดโครงการการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวให้แก่โรงเรียน ภูเก็ตวิทยาลัยตามบันทึกข้อตกลง ซึ่งเป็นรายวิชาปกติของนักเรียนชั้นมัธยม 4/4 English Program โดยคณะฯ เป็นผู้ประเมินวัดผลด้วย
- คณะฯ จัดโครงการค่ายเสริมสร้างความรู้ด้านธุรกิจบริการและท่องเที่ยวให้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 2 รุ่น ตามความเห็นของนักเรียนและครูจาก โรงเรียนต่าง ๆ โดยโครงการนี้มีนักเรียนเข้าร่วมทั้งหมด 94 คน เพื่อเสนอ แนวทางการศึกษาต่อและรับฟังข้อคิดเห็นของนักเรียนต่อการศึกษาใน ระดับอุดมศึกษา
- คณะฯ รับเป็นที่ปรึกษาให้โรงเรียนในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต จำนวน 2 โรงเรียนตาม โครงการสานพลังประชารัฐด้านการพัฒนาการศึกษาพื้นฐานและการพัฒนาผู้นำ โดยมีแนวคิดการสร้างธุรกิจให้กับนักเรียนในโรงเรียน

2. กลุ่มภาคอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว

- คณะฯ จัดโครงการอบรมด้านการบริการให้แก่พนักงานจากภาคธุรกิจบริการ
- คณะฯ ร่วมกับโรงแรมลาгуน่าภูเก็ต จัดโครงการ “The Seedling Program – The Laguna Phuket & FHT Community Initiative” ซึ่งเป็นโครงการเพื่อ พัฒนาสังคมโดยการสร้างโอกาสให้แก่เยาวชนที่ขาดโอกาส เพื่อเข้าสู่งานในสายอาชีพธุรกิจด้านอาหาร
- คณะฯ จัดโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวชุมชนของจังหวัด ภูเก็ต: การพัฒนาสินค้าการพัฒนาสินค้าและเส้นทางแหล่งท่องเที่ยวชุมชนจังหวัด ภูเก็ต

- คณะฯ จัดโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การค้าจังซีลอน เป็นโครงการที่รับว่าจ้างโดยตรงจากทางศูนย์การค้า

3. กลุ่มผู้รับบริการจากต่างประเทศ

- คณะฯ จัดโครงการอบรมด้านธุรกิจและวัฒนธรรมไทยระยะสั้นให้นักศึกษาจาก Japan Collage of Foreign Language (JCFL) ตามบันทึกความร่วมมือ
- คณะฯ จัดโครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษาต่างประเทศ จากมหาวิทยาลัยทั้งในทวีปยุโรปและเอเชีย (ISPP) จำนวน 2 รุ่น โดยนักศึกษาเหล่านี้มาเรียนร่วมกับนักศึกษาของคณะเป็นเวลารุ่นละ 1 ภาคการศึกษา

หลังจากเสร็จสิ้นการจัดโครงการต่าง ๆ คณะกรรมการโครงการมีการประชุมเพื่อปิดโครงการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานว่าตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ และสรุปสิ่งที่ควรพัฒนาปรับแก้ในการจัดโครงการในลักษณะเดียวกันอีกในอนาคต ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริการวิชาการในฐานะประธานอนุกรรมการรายงานผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะต่อทีมบริหารคณะฯ เพื่อการพัฒนากลยุทธ์การดำเนินงานในระดับคณะในอนาคต

2. ปัญหา/อุปสรรค

อย่างไรก็ตามคณะฯ มีข้อจำกัดหลายประการในการจัดโครงการให้กลุ่มรับบริการทั้ง 3 กลุ่มอนุกรรมการดำเนินงานด้านบริการวิเคราะห์ปัญหาที่เป็นปัญหาร่วมในระดับคณะฯ เช่น

- บุคลากรสายสนับสนุนที่จำกัด ทำให้การดำเนินงานโครงการบริการวิชาการที่มีความต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานมีความจำกัด
- เนื่องจากจำนวนบุคลากรที่จำกัดทำให้ไม่สามารถกำหนดจัดโครงการบริการวิชาการในเวลาเดียวกันได้อย่างเหมาะสม
- บุคลากรสายวิชาการขาดความเป็นผู้เชี่ยวชาญเชิงลึกเฉพาะด้าน ทำให้การกำหนดวิทยากรในแต่ละโครงการมีความแน่นขัด
- บุคลากรที่เชี่ยวชาญในบางด้านมีจำนวนไม่เพียงพอ ไม่สามารถจัดบางโครงการได้เนื่องจากบุคลากรผู้เชี่ยวชาญไม่สะดวกหรือจัดโครงการหนึ่งอยู่ก่อนแล้ว
- เวลาในการจัดโครงการไม่เอื้ออำนวยต่อเวลาของบุคลากรสายวิชาการ เนื่องจากอาจจะมีภาระงานอื่นอยู่ก่อนแล้ว
- จากปัญหาข้างต้น ส่งผลต่อระยะเวลาการจัดโครงการซึ่งจะมีบางช่วงเวลาที่ไม่สามารถจัดโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากปัญหาและอุปสรรคจากปัจจัยภายในแล้ว ปัจจัยภายนอกคณะฯ ก็เป็นอุปสรรคในการจัดโครงการบริการวิชาการได้ เช่น

- ระยะเวลาของภาคการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกัน ทำให้ช่วงเวลาในเวลาค่อนข้างจำกัด ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการกลุ่มนักเรียนในโรงเรียนและนักศึกษาชาวต่างประเทศ
- หน่วยงานและบุคคลภายนอกไม่ทราบการจัดโครงการบริการวิชาการของคณะ การประชาสัมพันธ์ที่ค่อนข้างจำกัด

3. แนวทางแก้ไข

- ในเบื้องต้น คณะฯ ควรจัดทำการสำรวจความเชี่ยวชาญของบุคลากรสายวิชาการ
- ในระยะยาว คณะฯ โดยฝ่ายวิจัยได้เริ่มต้นโครงการ Research Group เพื่อให้บุคลากรสายวิชาการสามารถทำวิจัยเป็นกลุ่มและต่อยอดองค์ความรู้ที่สนใจอย่างลึกซึ้ง สร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านทั้งในระดับตัวบุคคลและระดับกลุ่มวิจัยได้
- การจัดทำตารางโครงการบริการวิชาการตลอดทั้งปี เพื่อจัดลำดับและกระจายบุคลากรสายสนับสนุนและวิชาการในการจัดทำโครงการต่าง ๆ
- เพิ่มช่องทางและงบประมาณในการประชาสัมพันธ์โครงการ

4. เหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ

-

เรื่องที่ 5: กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและสร้างความผูกพันกับทุกกลุ่มของลูกค้า

1. หน่วยงาน	คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว
2. หัวหน้าโครงการ	รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและการฝึกปฏิบัติงาน
3. ประเด็นจากการวิเคราะห์องค์กร	ยังไม่เห็นชัดเจนว่ามีการจัดกระบวนการการรับฟังเสียงของลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ปรับใช้ในการสื่อสารที่เหมาะสม ติดตามผลและประเมินผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ เพื่อหา ค้นแนวทางการสร้างความผูกพันกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม
4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	มีช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าที่เหมาะสมกับลูกค้าทุกกลุ่ม รวมถึงลูกค้าในอนาคต เพื่อให้เกิดการความรวดเร็วในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทันต่อสถานการณ์ที่อาจเปลี่ยนไป และสามารถประเมินถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเพื่อนำมาสร้างความผูกพันต่อลูกค้าทุกกลุ่ม
5. ความสำคัญของแผนนี้กับการดำเนินการ EdPEx	มีกระบวนการการรับฟังเสียงของลูกค้าทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม และใช้ข้อมูลที่ได้มาเพื่อการพัฒนาหลักสูตรและการบริการอย่างสม่ำเสมอ และการสร้างความผูกพันเพื่อรักษาลูกค้าและขยายตลาด
6. คณะทำงาน	ทีมพัฒนานักศึกษาและฝึกปฏิบัติงาน
7. กระบวนการและขั้นตอน	แสดงในตารางแผนดำเนินงาน
8. ระยะเวลาการดำเนินการโครงการ	ธ.ค. 62-มิ.ย. 63
9. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ความพึงพอใจของลูกค้า ความไม่พึงพอใจของลูกค้า การปรับเปลี่ยนหลักสูตรและการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม
10. งบประมาณและแหล่งงบประมาณ	-
11. การรายงานผล	รายงานผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อทีมบริหาร ทุก ๆ ภาคการศึกษา ในกรณีมีความสำคัญที่อาจจะกระทบกับภาพลักษณ์ ให้รายงานเป็นกรณีเร่งด่วน

แผนดำเนินงาน

ขั้นตอนดำเนินการ	Output	ผู้รับผิดชอบ	พ.ศ. 2562 - 2563							
			พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.
1. ตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านการรับฟังเสียงของลูกค้า	คณะกรรมการ	คณบดี		X						
2. คณะกรรมการทบทวนและศึกษาช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าทุกกลุ่มและลูกค้าในอนาคตว่าเพียงพอหรือไม่	ทราบช่องทางการรับฟัง ณ ปัจจุบัน	รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา/ทีม			X	X				
3. เสนอ/ออกแบบ กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าทุกกลุ่มให้มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมเพิ่มขึ้น เช่น การใช้ suggestion box การประชุมกับตัวแทนนักศึกษาทุกภาคการศึกษา การประชุมกับภาคอุตสาหกรรม ฯลฯ	มีช่องทางการรับฟังที่เหมาะสม	รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา/ทีม					X			
4. ทำแผนปฏิบัติการการรับฟังเสียงของลูกค้าทุกกลุ่ม	แผนปฏิบัติงาน	ทีม					X	X		
5. วิเคราะห์กระบวนการการรับฟังเสียงของลูกค้าทุกกลุ่ม และทบทวนกระบวนการ	ข้อมูลการวิเคราะห์และแผนทบทวน	รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา/ทีม						X	X	

ขั้นตอนดำเนินการ	Output	ผู้รับผิดชอบ	พ.ศ. 2562 - 2563							
			พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.
6. ทบทวนตัวชี้วัดผลการรับฟังเสียงของลูกค้าและ ค่าคาดการณ์ เช่น ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความต้องการ ฯลฯ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์	รองคณบดีฝ่าย พัฒนานักศึกษา/ทีม							X	
7. วิเคราะห์ตัวชี้วัดผลจากการรับฟังเสียงของลูกค้า ทุกกลุ่ม ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความ ต้องการ และความคาดหวัง	การสร้าง ความ พึงพอใจและ ความผูกพัน	รองคณบดีฝ่าย พัฒนานักศึกษา/ทีม								X
8. นำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาพิจารณาเรื่องการปรับ หลักสูตรและการบริการ และการสร้าง ความ ผูกพัน	แผนการ ปรับปรุง หลักสูตรและ การบริการ	รองคณบดีฝ่าย พัฒนานักศึกษา/ทีม								X
9. รายงานผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะต่อ ทีมบริหาร	รายงาน	รองคณบดีฝ่าย พัฒนานักศึกษา								

ผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพ

1. การดำเนินงาน

จากข้อมูลประเด็นการวิเคราะห์ห้องค์กรที่สะท้อนให้เห็นว่าทางคณะฯ ยังไม่เห็นภาพชัดเจนว่ามีการจัดกระบวนการการรับฟังเสียงของลูกค้ายกกลุ่ม เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ปรับใช้ในการสื่อสารที่เหมาะสม ติดตามผลและประเมินผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ เพื่อหาต้นแนวทางการสร้างความผูกพันกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม ด้วยประเด็นดังกล่าวมานี้ ทางคณะฯ จึงได้ดำเนินการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อทบทวนและศึกษาช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้ายกกลุ่มซึ่งประกอบไปด้วย

1. รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและฝึกปฏิบัติงาน
2. นางสาวธีรนาฏ แต่งสวน
3. นางสาวรติกานต์ เพชรสลับแก้ว
4. นางสาวจันทิรา คงวางษ์

จากการประชุม คณะทำงานได้วิเคราะห์กลุ่มลูกค้าที่เป็นกลุ่มหลักของคณะฯ ได้ดังต่อไปนี้

1. นักศึกษาเต็มเวลาชาวไทยและต่างชาติในระดับปริญญาตรี
2. นักศึกษาชาวไทยและชาวต่างชาติในระดับปริญญาโท
3. นักศึกษาชาวต่างชาติในโครงการแลกเปลี่ยนต่าง ๆ ของคณะฯ
4. ผู้ใช้บัณฑิต (ภาคอุตสาหกรรม)
5. ผู้รับบริการจากโครงการบริการวิชาการต่าง ๆ
6. คู่ความร่วมมือทางวิชาการต่าง ๆ
7. กลุ่มลูกค้าในอนาคต เช่น นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย เป็นต้น

ทั้งนี้ ทางคณะทำงานได้รวบรวมช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าที่มีอยู่ในปัจจุบัน จากทุกภาคส่วนในคณะฯ เช่น ฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายการตลาด ฝ่ายพัฒนานักศึกษาและฝึกปฏิบัติงาน ฝ่ายบริการวิชาการ ซึ่งผลที่ได้คือ ในปัจจุบันช่องทางหลักที่ทางคณะฯ ได้นำมาใช้ในการรับฟังเสียงสะท้อนของกลุ่มลูกค้า เช่น อีเมลล์ Facebook โทรศัพท์ และ แบบสอบถามหลังการจัดโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งจะเห็นได้ว่าช่องทางทั้งหมดนี้เป็นในรูปแบบ Passive โดยที่ทางคณะฯ จะได้รับข้อมูลต่าง ๆ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นหรือหลังจากดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เสร็จสิ้น ซึ่งขาดการสอบถามความคาดหวังของกลุ่มลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือออกแบบการบริการที่ตอบโจทย์กลุ่มลูกค้าและสร้างความผูกพันกับกลุ่มลูกค้า โดยข้อมูลข้อร้องเรียนต่าง ๆ ไม่ได้มีการรวบรวมในเชิงฐานข้อมูล เพียงแค่ส่งต่อให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องแก้ไข นอกเหนือจากนี้ยังไม่มีกรอบแบบกระบวนการในการป้องกันหรือดำเนินการใดในกรณีที่เกิดขึ้นในอนาคตรวมถึงการกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนั้นทางคณะทำงานจึงได้กำหนดประเด็นหลัก ๆ ในการสร้างกระบวนการ ดังนี้

1. การกำหนดและเพิ่มช่องทางการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนของกลุ่มลูกค้า
2. การออกแบบกระบวนการและขั้นตอน ในการตอบสนองเสียงของกลุ่มลูกค้า เพื่อสร้างความผูกพัน รวมถึงการติดตามผล
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแก้ไขปัญหาในระยะยาวและทบทวนกระบวนการ
4. การกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อให้ทุกเสียงสะท้อนได้รับการจัดการอย่างเหมาะสมและทันท่วงที

นอกเหนือจากนี้แล้ว ที่ผ่านมาทางคณะฯ ได้ดำเนินการจัดกิจกรรมการประชุมกลุ่มย่อย เพื่อรับฟังเสียงสะท้อนของนักศึกษาเต็มเวลาชาวไทยและต่างชาติในระดับปริญญาตรีเพื่อรวบรวมข้อมูลด้านความคาดหวังและความพึงพอใจ ซึ่งกิจกรรมนี้อยู่ในระหว่างการดำเนินการกับกลุ่มลูกค้ากลุ่มอื่นๆ ซึ่งจากข้อมูลที่ได้รับ นักศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า ช่องทางและโอกาสที่นักศึกษาเต็มเวลาชาวไทยและต่างชาติในระดับปริญญาตรีสามารถแสดงความคิดเห็นค่อนข้างน้อย และไม่ทราบแน่ชัดว่าในกรณีที่เกิดปัญหาต้องแจ้งกับผู้ที่เกี่ยวข้องท่านใด ส่งผลให้ความพึงพอใจและความผูกพันต่อคณะฯ ลดลง ทางคณะฯ ทำงานจึงเห็นว่า การเพิ่มช่องทางสื่อสารและโอกาสก็เป็นอีกหนึ่งความต้องการ ซึ่งทางคณะฯ ควรจัดให้มี การใช้ กล้องรับฟังความคิดเห็น การประชุมกับตัวแทนนักศึกษาใน ทุกภาคการศึกษา เป็นต้น และเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากทุกกลุ่มลูกค้า ทางคณะฯ ทำงาน จึงได้วางแผนและออกแบบกระบวนการเพื่อรับฟังเสียงของกลุ่มเหล่านั้น เช่น การเชิญตัวแทนจากภาคธุรกิจเข้ามาเพื่อรับฟังความคิดเห็น รวมถึงการเชิญศิษย์เก่าเข้ามาแลกเปลี่ยนข้อมูล การสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการวิชาการ การเข้าร่วมประชุมกับภาคอุตสาหกรรม หรือแม้กระทั่ง การนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษามาวิเคราะห์ เป็นต้น

ดังนั้นแล้วในลำดับถัดไป ทางคณะฯ ทำงาน จะดำเนินการรวบรวมเสียงสะท้อนต่าง ๆ ในทุกช่องทางการรับฟังข้อมูลจากทุกกลุ่มลูกค้า เพื่อนำมาทบทวนว่าช่องทางที่มีอยู่ในปัจจุบันเพียงพอหรือไม่ หากต้องมีการเพิ่มช่องทาง ช่องทางใดบ้างที่จะเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้มากที่สุดและมีประสิทธิภาพ หลังจากนั้น จะดำเนินการออกแบบกระบวนการและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน (Work Flow) เพื่อที่จะได้รับประโยชน์จากเสียงสะท้อนเหล่านี้ในการสร้างความผูกพันกับกลุ่มลูกค้า พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบให้ชัดเจนในลำดับถัดไป และเสร็จทันตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

2. ปัญหา/อุปสรรค

- เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (Covid-19) ทำให้การดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากลูกค้ากลุ่มอื่นๆ เป็นไปได้ยาก
- จำนวนบุคลากรฝ่ายสนับสนุนมีจำกัด ซึ่งการมอบหมายงานอาจต้องคำนึงถึงภาระงานปัจจุบันด้วย
- การกำหนดกระบวนการต้องคิดให้รอบคอบและให้แน่ใจว่าทุกเสียงสะท้อนหรือปัญหา จะได้รับการตอบสนองอย่าง เหมาะสม รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- ข้อมูลต่าง ๆ ไม่ได้มีการรวบรวมไว้ในแหล่งเดียว

3. แนวทางแก้ไข

- ทางคณะฯ ทำงานเห็นควรที่จะทำการรวบรวมข้อมูลในรูปแบบออนไลน์
- กำหนดขอบข่ายหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติงาน หรือแม้กระทั่งกำหนดเป็น Job Sharing เป็นกระจายงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- มีการดำเนินงานในรูปแบบ Standard Operation Procedure (SOPs) ซึ่งจัดทำเป็นเอกสารที่แนะนำวิธีการปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อให้มีการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและมีทิศทางเดียวกันทั้งหมด โดยระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และสามารถปรับปรุงพัฒนาได้ตามความเหมาะสมของแต่ละงาน
- ขอความร่วมมือฝ่ายต่างๆ ให้มีการรวบรวมข้อมูลไว้ในแหล่งเดียว ที่ทุกคนจะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทันที และผู้รับผิดชอบสามารถเข้าถึงเพื่อการดำเนินการที่รวดเร็ว

4. เหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ

-

เรื่องที่ 6: กระบวนการผลักดันปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันและการประเมินความผูกพันของบุคลากร

1. หน่วยงาน	คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว
2. หัวหน้าโครงการ	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริหาร
3. ประเด็นจากการวิเคราะห์องค์กร	คณะมีการสร้างความผูกพันกับบุคลากรโดยใช้หลักการพัฒนาบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน มีสวัสดิการสำหรับบุคลากร และให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ และมีการประเมินความพึงพอใจทุกปี (Emo-meter) แต่ยังไม่มีการประเมินถึงเรื่องความผูกพัน ซึ่งไม่สามารถแสดงให้เห็นว่าปัจจัยใดที่มีความสำคัญกับการสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อคณะฯ เพื่อการติดตามและพัฒนาความผูกพันให้ดีขึ้น
4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	มีการกำหนดหัวข้อการประเมินด้านความผูกพันของบุคลากรเพื่อนำไปสู่การสร้างกระบวนการที่ส่งเสริมปัจจัยสำคัญ ๆ ต่อความผูกพันของบุคลากร
5. ความสำคัญของแผนนี้กับการดำเนินการ EdPEx	ได้มีการประเมินความผูกพันของบุคลากรและผลักดันปัจจัยที่สำคัญ ๆ ต่อการสร้างความผูกพัน เพื่อให้ความผูกพันที่มีต่อคณะฯ นี้จะช่วยผลักดันและสนับสนุนให้มีผลการดำเนินงานที่ดี ส่งเสริมถึงการบรรลุแผนปฏิบัติการและบรรลุถึงวิสัยทัศน์ที่วางไว้
6. คณะทำงาน	คณะกรรมการดำเนินงานด้านการประเมินความผูกพัน
7. กระบวนการและขั้นตอน	แสดงในตารางแผนดำเนินงาน
8. ระยะเวลาการดำเนินการโครงการ	7 เดือน (ธันวาคม 2562 – มิถุนายน 2563)
9. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	มีหัวข้อการประเมินความผูกพัน, การกำหนดปัจจัยที่สำคัญต่อการสร้างความผูกพันและ โครงการเพื่อสร้างความผูกพันต่อคณะ
10. งบประมาณและแหล่งงบประมาณ	-
11. การรายงานผล	รายงานการดำเนินงานต่อทีมบริหาร ทุก ๆ เดือน

แผนดำเนินงาน

ขั้นตอนดำเนินการ	Output	ผู้รับผิดชอบ	พ.ศ. 2562 - 2563							
			พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.
1. ตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านการประเมินความผูกพัน	คณะกรรมการ	คณบดี		X						
2. คณะกรรมการทบทวนและศึกษาแนวทางการประเมินความผูกพันของบุคลากร	หัวข้อการประเมินความผูกพัน	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริหาร/ทีม						X		
3. กำหนดหัวข้อที่จะใช้ประเมินความผูกพันที่เหมาะสมและวิธีการประเมินด้านความผูกพัน	หัวข้อการประเมินที่เหมาะสมและวิธีการประเมิน	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริหาร/ทีม							X	
4. กำหนดปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความผูกพัน	ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริหาร/ทีม							X	
5. สร้างกระบวนการวิธีการดำเนินงานด้านความผูกพันและแผนปฏิบัติการ	วิธีการดำเนินงานและแผนงาน	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริหาร/ทีม							X	
6. ติดตามผลการประเมินความผูกพัน	ผลลัพธ์	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริหาร/ทีม							X	X
7. รายงานผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะต่อทีมบริหาร	รายงาน	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริหาร								X

ผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพ

1. ผลการดำเนินงาน

มีการประชุมทีมงานการประเมินด้านความผูกพัน ร่วมกับคณบดีและรองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพ โดยสรุปถึงแนวทางการใช้เครื่องมือในการติดตามผล อันประกอบไปด้วย Emo-meter การประเมินความพึงพอใจผู้บริหารคณะ และการวัดผลจากการสัมภาษณ์แบบสุ่ม มาใช้ในการประเมิน นอกจากนี้ได้วางแผนถึงการประเมินความพึงพอใจของกิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นภายในคณะ ให้มีรูปแบบเดียวกัน เพื่อการปรับปรุงกิจกรรมต่างๆให้สอดคล้องตามความต้องการของบุคลากรในคณะให้ได้มากที่สุด

2. ปัญหา/อุปสรรค

- 2.1 ไม่เคยมีการจัดเก็บข้อมูลของการประเมินด้านความผูกพันมาก่อน จึงไม่มีข้อมูลเบื้องต้น
- 2.2 การทำงานก่อนหน้านี้ไม่ได้มีการขอข้อมูลจากฝ่ายต่างๆ เช่น การประเมินความพึงพอใจของกิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นภายในคณะ จึงไม่ทราบถึงข้อคิดเห็นที่แท้จริงจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพัน อีกทั้งแต่ละกิจกรรมก็มีรูปแบบการประเมินที่ต่างกัน
- 2.3 ทราบผลการประเมินความผูกพันได้เพียงปีละ 1 ครั้ง จากผล Emo-meter เท่านั้น

3. แนวทางแก้ไข

- 3.1 จะศึกษาการประเมินความผูกพันจาก Emo-meter เพื่อเลือกหัวข้อที่เหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการประเมินภายในคณะ
- 3.2 รวบรวมการประเมินความพึงพอใจของกิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นภายในคณะก่อนหน้านี้
- 3.3 ออกแบบการประเมินความพึงพอใจของกิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นภายในคณะให้อยู่ในรูปแบบเดียวกันและมีมาตรฐาน อีกทั้งสอดคล้องกับการประเมินด้านความผูกพัน
- 3.4 คิดรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลความผูกพันเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์บุคลากรภายในคณะ

4. เหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ

เนื่องจากขาดความเชี่ยวชาญด้านการทำงานในหัวข้อดังกล่าว และเกิดความล่าช้าในการประสานงานกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19



EdPEx

รายงานการตรวจประเมิน

Feedback Report

คณะ การบริการและการท่องเที่ยว

ตรวจเยี่ยมพื้นที่ : วันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2564

โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
Education Criteria for Performance Excellence (EdPEx)
ประจำปีการศึกษา 2563

สารบัญ

หน้า

1. บทสรุปผู้บริหารและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (Executive Summary)	1
2. รายนามคณะกรรมการตรวจประเมิน	22
3. ตารางสรุปผลการประเมิน (Overall band)	23
4. ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)	24

บทสรุปผู้บริหารและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (Executive Summary / Key Themes)

Process strength

- 1) ผู้นำแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ ผู้นำระดับสูงใช้วิสัยทัศน์และค่านิยมในการจูงใจบุคลากรให้มองเห็นความสำเร็จร่วมกันและติดตามความก้าวหน้าในการมุ่งสู่เป้าหมายความสำเร็จนั้น ผู้นำให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและสร้างเสริมการใช้ค่านิยม PRIDE ในกลุ่มบุคลากร ใช้การวัดประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีข้อตกลงภาระงานและเงื่อนไขการประเมินที่ชัดเจนเพื่อกระตุ้นประสิทธิภาพการทำงาน พัฒนาและใช้ประโยชน์จากเครือข่ายความร่วมมือเพื่อเข้าถึงผู้เรียนชาวต่างชาติและแก้ไขสถานการณ์ปัญหาด้านการฝึกงานในระหว่างภาวะการระบาดของไวรัสโควิด-19 ส่งเสริมการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนด้วยกิจกรรม QCC ส่งเสริมการขอรับการรับรองมาตรฐานหลักสูตรนานาชาติ UNWTO.TedQual และกระตุ้นการสร้างสรรคผลงานวิจัยและงานบริการวิชาการด้วยการใช้ความสามารถเฉพาะตัวของอาจารย์ เช่น ความสัมพันธ์กับเครือข่าย ทักษะการเขียนบทความ การดำเนินงานเหล่านี้ทำให้คณะฯ สามารถปฏิบัติพันธกิจได้ครอบคลุมทุกด้าน

Process OFI

- 1) การนำวิธีการที่เป็นระบบไปใช้ยังจำกัดอยู่ในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่ม มิได้ใช้วิธีการที่เป็นระบบในงานด้านต่าง ๆ อย่างทั่วถึง เช่น การดำเนินงานส่วนใหญ่มุ่งตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา แต่ระบบงานอื่นที่ตอบสนองต่อความต้องการความคาดหวังของทุกกลุ่มและส่วนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยังมิได้ดำเนินไปอย่างสม่ำเสมอ การนำกระบวนการที่เป็นระบบไปใช้อย่างทั่วถึงจะช่วยให้ระบบงานที่เกี่ยวข้องมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น การสื่อสารค่านิยม วิสัยทัศน์ไปยังผู้ปกครอง ผู้จ้างงานและพันธมิตร การปรับปรุงกระบวนการดำเนินพันธกิจทุกด้านด้วย QCC การประเมินความผูกพันในกลุ่มนักศึกษาไทย นักศึกษาต่างชาติ และลูกค้ากลุ่มอื่น การสร้างความผูกพันของบุคลากรไทยและต่างชาติ รวมทั้งการกำหนดค่าผลการดำเนินงาน ผลลัพธ์การดำเนินงานที่สะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการอย่างจริงจังในกระบวนการด้านต่าง ๆ
- 2) ไม่พบว่าคณะฯ ใช้ประโยชน์จากการวัดผลการดำเนินงานเพื่อเรียนรู้และปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เช่น ไม่พบการใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานเพื่อติดตามความสำเร็จในการดำเนินแผนปฏิบัติการที่จะส่งผลถึงความสำเร็จในเชิงกลยุทธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในลักษณะที่เป็นตัวชี้วัดเพื่อประเมินความสำเร็จในการดำเนินงานและชี้โอกาสการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานประจำวัน เพื่อส่งเสริมการบรรลุเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง ไม่พบการติดตามประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพที่สำคัญหลายเรื่อง เช่น กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ และการนำไปสู่การปฏิบัติ กระบวนการกำหนดและถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมไปยังบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้า ที่สำคัญกลุ่มอื่น กระบวนการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรและผู้นำ กระบวนการควบคุมต้นทุน กระบวนการห่วงโซ่อุปทาน กระบวนการสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัย การติดตามและประเมินอย่างสม่ำเสมอจะเป็นโอกาสให้คณะฯ สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงาน ส่งเสริมให้เกิดการสร้างองค์ความรู้จากการทำงาน สอดคล้องกับหลักการและแนวคิดในการจัดการเพื่อความเป็นเลิศในเรื่องการจัดการโดยใช้ข้อมูลจริงและการเรียนรู้ระดับองค์กร

Result Strength

- 1) คณะฯ รายงานตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลายเรื่อง บางเรื่องมีผลลัพธ์ที่ดีกว่าเป้าหมาย หรือมีแนวโน้มที่ดี เช่น ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิต ร้อยละของนักศึกษาต่างชาติต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด จำนวนเชื้อชาติของนักศึกษาชาวต่างชาติ จำนวนนักศึกษาที่ได้รับรางวัลในระดับชาติและนานาชาติ จำนวนโครงการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก จำนวนกิจกรรมความร่วมมือกับสถาบันต่างประเทศ จำนวนกิจกรรมทางวิชาการ/วิจัยในระดับนานาชาติที่คณะเป็นผู้จัด/เข้าร่วม ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนรายวิชาต่าง ๆ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแหล่งเรียนรู้และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของคณะฯ ความพึงพอใจของผู้เรียนต่อระบบการเรียนการสอน ร้อยละความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา จำนวนโครงการบริการวิชาการแบบก่อให้เกิดรายได้ และร้อยละของนักศึกษาที่มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษ ผลลัพธ์นี้สะท้อนความสำเร็จตามเป้าหมายประจำปีในพันธกิจด้านการศึกษาและวิจัย

Result OFI

- 1) คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญที่สะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการหลายด้าน เช่น ไม่พบผลลัพธ์ด้านการได้งานทำของนักศึกษาต่างชาติ หรือ การได้งานทำของนักศึกษาที่ทำงานต่างประเทศ ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของลูกค้ายกกลุ่มอื่นนอกเหนือจากนักศึกษา ผลลัพธ์ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ายกกลุ่มอื่น ผลลัพธ์ของการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่สำคัญ ผลลัพธ์ของการควบคุมต้นทุนโดยรวม ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านตลาดในส่วนของพันธกิจการวิจัยและบริการวิชาการ การใช้ตัวชี้วัดการดำเนินงานที่เหมาะสมเป็นกลไกสำคัญที่จะกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับค่านิยมและแนวคิดหลักในการจัดการที่ว่าด้วยการใช้มุมมองเชิงระบบ และการจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานของคณะฯ สู่ความเป็นเลิศ การแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญอย่างครบถ้วน จึงอาจช่วยสะท้อนปัญหาในการดำเนินการและโอกาสในการพัฒนาคณะฯ ไปสู่ความเป็นเลิศ
- 2) ผลลัพธ์ที่มีความสำคัญในด้านการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ หลายด้านยังมีผลลัพธ์ต่ำกว่าเป้าหมายหรือยังไม่มีแนวโน้มที่ดีขึ้นอย่างคงเส้นคงวา เช่น ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้งานทำตรงสาขาที่จบ ร้อยละของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่สอบผ่านเกณฑ์การทดสอบความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ ร้อยละของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่สอบผ่านจำนวนนักศึกษาทั้งหมด นอกจากนี้ ผลลัพธ์บางรายการมีแนวโน้มไม่ดี เช่น จำนวนนักศึกษา จำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี จำนวนรับนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรี ระดับความสำเร็จของการรับนักศึกษาเทียบแผน ร้อยละของนักศึกษาที่จบตามระยะเวลาที่กำหนดการศึกษาผลลัพธ์การดำเนินงานอย่างละเอียดมากขึ้น โดยจำแนกตามกลุ่มและส่วนของข้อมูลที่สำคัญ และการกำหนดค่าคาดการณ์ของตัวชี้วัดให้เน้นถึงทิศทางการพัฒนาเชิงบวกเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ อาจชี้ให้เห็นถึงจุดบอดที่ทำให้ผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย หรือมีแนวโน้มไม่ดี

รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ

หมวดที่ 1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง

1.1 การกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม

Strength

- 1) ผู้นำระดับสูงเริ่มใช้กระบวนการที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพในการกำหนดและถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยม คณบดีและรองคณบดีใช้การมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม โดยการฟังความคิดเห็นจากประชาคมในคณะฯ และถ่ายทอดพันธกิจวิสัยทัศน์ผ่านการสื่อสารภายในองค์กร (ตารางที่ 1.1-1) ไปสู่บุคลากร ผู้นำได้แสดงบทบาททางบริหาร (ภาพ 1.1-1) เพื่อแสดงความมุ่งมั่นต่อค่านิยม PRIDE และจัดให้มีการทบทวนวิสัยทัศน์ทุกปีในระหว่างการวางแผนกลยุทธ์ (ภาพ 2.1-1) และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงทีมบริหารของคณะฯ การดำเนินการดังกล่าวช่วยให้ผู้นำองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการจัดการบริการและการท่องเที่ยวชั้นนำในภูมิภาคอาเซียนในปี 2570
- 2) ผู้นำเริ่มใช้วิธีการที่เป็นระบบในการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จของสถาบัน โดยการกำหนดทีมบริหารออกเป็น 4 กลุ่ม รับผิดชอบกระบวนการทำงานต่าง ๆ ภายในองค์กร ตามภาพที่ 1.1-3 และใช้กลไกการบริหารองค์กร เช่นการวางแผนกลยุทธ์ การพัฒนาบุคลากร ตามภาพ 1.1-4 รวมทั้งจัดทำข้อตกลงภาระงานและเกณฑ์ภาระงานรวมทั้งข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประเมินความสำเร็จตามภารกิจ ให้รางวัลยกย่องชมเชย และประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือน วิธีการนี้ชี้ให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของผู้นำที่จะส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากรดำเนินพันธกิจที่กำหนดไว้อย่างจริงจัง

OFI

- 1) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบที่คณะฯ ไปสู่คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและผู้ส่งมอบหลัก รวมทั้งผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้คณะฯ ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักและความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ให้กับคณะฯ
- 2) ไม่พบว่าผู้นำระดับสูงติดตามและทบทวนประสิทธิผลของการสื่อสารกับผู้เรียนตามที่ระบุไว้ในตารางที่ 1.1-2 เช่น การประชุม ปฐมนิเทศ/ปัจฉิมนิเทศ อาจารย์ที่ปรึกษา หรือ Focus Group ว่าเป็นการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา ส่งเสริมให้การสื่อสารสองทาง และสร้างความผูกพันกับผู้เรียนได้หรือไม่อย่างไร รวมทั้งไม่พบว่าผู้นำได้ใช้วิธีการสื่อสารอย่างเป็นระบบเพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมต่อลูกค้าสำคัญกลุ่มอื่น ๆ นอกเหนือจากผู้เรียน เช่น ผู้ใช้บริการวิชาการ ผู้ให้ทุนวิจัย โรงเรียน บุคลากร เอเจนท์ และลูกค้าในอนาคต ข้อจำกัดเหล่านี้จะส่งผลให้ผู้นำไม่สามารถทราบได้ว่าการสื่อสารวิสัยทัศน์และค่านิยมเป็นไปอย่างทั่วถึงครบถ้วน ขาดโอกาสในการนำข้อมูลมาปรับปรุงแนวทางการสื่อสารเพื่อสร้างแรงจูงใจ ความผูกพันต่อกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น

- 3) ไม่พบว่ากระบวนการที่ผู้นำใช้เพื่อบริหารพันธกิจและกำหนดผลการดำเนินงานของสถาบันได้คำนึงถึงการสร้างคุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล และบ่มเพาะวัฒนธรรมองค์กรให้เข้มแข็ง เช่น ไม่พบว่ากลไกการขับเคลื่อนพันธกิจ "ผลิตบัณฑิต สร้างสรรค์ผลงานวิจัย และให้บริการวิชาการด้านการจัดการบริการและการท่องเที่ยวที่มีความเป็นเลิศระดับสากล และเป็นที่ยิ่งของชุมชน" ได้ให้ความสำคัญกับการตอบสนองต่อความเสี่ยง ความคล่องตัว ผ่านการใช้ประโยชน์จากวัฒนธรรมของความเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ การส่งเสริมความมีส่วนร่วม และการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลัก การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จโดยคำนึงถึงปัจจัยเหล่านี้ จะส่งเสริมให้ผู้นำสามารถเตรียมความพร้อมที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต

1.2 การกำกับดูแลและควบคุมรับผิดชอบต่อสังคม

Strength

- 1) คณะฯ กำหนดและใช้แนวทางที่เป็นระบบในการกำกับดูแลโดยแบ่งเป็นการดำเนินงานใน 4 ประเด็น คือหลักสูตร คุณภาพบัณฑิต ความโปร่งใส และธรรมาภิบาล กำหนดให้มีคณะกรรมการกำกับดูแลงานด้านต่าง ๆ ให้มีการดำเนินการตามยุทธศาสตร์และนโยบายที่กำหนด โดยยึดแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับระเบียบและกฎเกณฑ์ที่ถูกต้อง ดังแสดงในภาพ 1.2-1 ตาราง 1.2-1 และตาราง 1.2-2 นอกจากนี้ยังจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของผู้นำระดับสูงตามแนวทางของมหาวิทยาลัย ซึ่งกำหนดให้อธิการบดีประเมินคณบดี และคณบดีประเมินผู้บริหารอื่น ๆ ของคณะ ปีละ 2 ครั้ง ผลการประเมินนำมาใช้ในการเลื่อนขั้นเงินเดือน และเสนอโครงการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานของคณบดี และคณะกรรมการประจำคณะปีละ 1 ครั้ง
- 2) คณะฯ เริ่มใช้แนวทางที่เป็นระบบในการสร้างประโยชน์ให้สังคม โดยกำหนดให้คณะกรรมการสวัสดิการของคณะฯ เป็นผู้รับผิดชอบโครงการสนับสนุนชุมชน เช่น การกำหนดมาตรการรักษาสีสิ่งแวดล้อม และดำเนินกิจกรรมช่วยเหลือสังคม รวมทั้งใช้สมรรถนะหลักในการสร้างประโยชน์แก่ชุมชนผ่านการขับเคลื่อนโครงการสำคัญด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต เช่น โครงการขับเคลื่อน UNESCO: Phuket City of Gastronomy การดำเนินงานนี้สอดคล้องกับพันธกิจที่จะ “ให้บริการวิชาการเชิงรุกและเป็นที่ยิ่งของภาคอุตสาหกรรมและชุมชน”

- 1) ไม่พบว่าระบบกำกับดูแลในภาพ 1.2-1 ครอบคลุมถึงการกำกับดูแลความรับผิดชอบในการกระทำของผู้ในระดับสูง เช่น จริยธรรม ความรับผิดชอบทางการเงิน และการดำเนินกลยุทธ์
- 2) ไม่พบว่าคณะฯ ประเมินประสิทธิผลของกระบวนการกำกับดูแลในประเด็นที่กล่าวถึงตามภาพ 1.2-1 และตาราง 1.2-2 อย่างครอบคลุมครบถ้วน เช่น ไม่พบว่ามีการวัดความสอดคล้องในการดำเนินงานตามมาตรฐานด้านทักษะและภาษาอังกฤษของสถานประกอบการ รวมทั้งการปฏิบัติตามสอดคล้องตามระเบียบต่าง ๆ ไม่พบการรายงานผลดำเนินงานเกี่ยวกับการทำกิจกรรมจิตอาสา การดำเนินงานตามแผนสร้างความผาสุก และการเข้ารับการอบรมที่สำคัญ การติดตามผลลัพธ์เหล่านี้จะทำให้คณะมีข้อมูล เพื่อใช้ในการปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น ทำให้มั่นใจได้ว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านจะเป็นไปโดยสอดคล้องกับกฎหมายและหลักจริยธรรม เน้นย้ำให้เกิดการนำค่านิยม PRIDE สู่การปฏิบัติได้อย่างจริงจัง และยังอาจส่งเสริมให้ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากรในเรื่องการมีหัวหน้าที่ดีมีคุณเป็นธรรมเด่นชัดขึ้น
- 3) ไม่พบว่าคณะฯ ประเมินประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการสร้างประโยชน์และสนับสนุนชุมชนสังคม และใช้ข้อมูลนั้นเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงกระบวนการให้สอดคล้องความต้องการของชุมชนสังคม และสร้างเสริมความแข็งแกร่งของสมรรถนะหลักด้านต่าง ๆ การปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมการดำเนินพันธกิจที่สำคัญของคณะฯ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการวิชาการ การวิจัย การเป็นที่พึ่งของชุมชน รวมทั้งยังอาจช่วยให้คณะฯ สามารถเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น การสร้างพันธมิตรและเครือข่ายกับภาคอุตสาหกรรมและชุมชน การให้บริการวิชาการกับเครือข่ายความร่วมมือจากต่างประเทศ การเสริมสร้างศักยภาพและพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งการพัฒนาทักษะพหุวัฒนธรรมให้นักศึกษา

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

Strength

- 1) คณะฯ เริ่มใช้วิธีการที่เป็นระบบในการวางแผนกลยุทธ์ประจำปี โดยกำหนดลำดับกิจกรรม 13 ขั้นตอนที่จะดำเนินงานในช่วงเวลาต่าง ๆ และกำหนดวิธีการดำเนินงาน พร้อมทั้งกรอบแนวคิดและแนวทางในการวิเคราะห์กลยุทธ์ที่ใช้ในการวางแผน เช่น การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนของคณะฯ คำนึงถึงความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยที่จะยกระดับการเรียนการสอนและความเป็นนานาชาติ และใช้ประโยชน์จากความสามารถของคู่ความร่วมมือที่สำคัญ การประเมินความได้เปรียบและความเสี่ยง การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมที่ส่งผลกระทบต่อผู้เข้าเรียน ตลอดจนกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ภายในคณะฯ ขออนุมัติรับรองแผนจากคณะกรรมการประจำคณะ แล้วจึงกำหนดแผนปฏิบัติการ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน และถ่ายทอดแผนสู่บุคลากร ดังแสดงในภาพที่ 2.1-1 และ 2.1-2 ผลการวางแผนกลยุทธ์นำไปสู่การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ดังแสดงในตาราง 2.1-2 การใช้กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ที่เป็นระบบช่วยให้คณะฯ มีโอกาสเตรียมความพร้อมในการดำเนินพันธกิจโดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรและสมรรถนะหลักของคณะฯ และคู่ความร่วมมือ เพื่อมุ่งสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ด้วยความรอบคอบ

OFI

- 1) แม้คณะฯ จะได้ระบุกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ แต่ไม่พบว่าคณะฯ มีวิธีการที่ชัดเจนในการรวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ และบูรณาการข้อมูล เพื่อพัฒนาสารสนเทศที่จำเป็นต่อการวางแผน ดังจะเห็นได้ว่ากระบวนการวิเคราะห์กลยุทธ์ ตามภาพที่ 2.1-3 และ 2.1-4 กล่าวถึงการระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่ต่างกัน นอกจากนั้นวัตถุประสงค์และเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่คณะฯ แสดงในตาราง 2.1-2 และตาราง 2.1-3 รวมทั้งแผนปฏิบัติการประจำปี (ซึ่งได้รับเพิ่มเติมในระหว่างการตรวจเยี่ยม) มิได้ครอบคลุมถึงการตั้งเป้าหมายเพื่อเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์หรือการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ และไม่ชัดเจนว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ใดที่มีความสำคัญเร่งด่วน ไม่พบว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เรื่องใดคือเรื่องระยะยาว แม้คณะฯ จะได้กำหนดกรอบเวลาในการทำแผนกลยุทธ์ระยะยาวเป็น 5 ปี การใช้กระบวนการวิเคราะห์กลยุทธ์ที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ คำนึงถึงความต้องการและความมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้เรียน ผู้ปกครอง ผู้จ้างงาน และคู่ความร่วมมือ ความเสี่ยง กระบวนการปฏิรูปการศึกษา ความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน ภายใต้กรอบเวลาที่เหมาะสม จะช่วยให้คณะฯ สามารถระบุข้อพิจารณาสำคัญเพื่อใช้เป็นสารสนเทศในการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม หรือกำหนดกลยุทธ์ได้ครบถ้วนรอบด้าน สามารถสร้างคุณค่าที่สมดุลให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่คาดการณ์ตามกรอบเวลาทั้งระยะสั้นระยะยาว

- 2) แม้คณะฯ จะรายงานถึงการแก้ปัญหาด้านการฝึกงานให้กับนักศึกษาด้วยการจัดโครงการฝึกอบรมด้านทักษะปฏิบัติการเพื่อทดแทนโอกาสการฝึกงาน และได้พิจารณาถึงความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ดังตาราง 2.1-1 แต่ไม่พบว่าคณะฯ มีวิธีการจัดทำกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยนหลักสูตรและบริการ รวมทั้งกระบวนการสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างครอบคลุมและเป็นระบบ เพื่อตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากภาวะการระบาดของไวรัสโควิด-19 และความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังที่ได้กล่าวถึงในรายการปัจจัยกระทบความสามารถในการแข่งขัน
- 3) แม้ว่าคณะฯ จะได้ใช้ประโยชน์จากเครือข่ายความร่วมมือกับคู่ความร่วมมือหลายราย แต่ไม่พบว่าคณะฯ กล่าวถึงวิธีการที่เป็นระบบในการออกแบบระบบงานเพื่อตอบสนองกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยคำนึงถึงความต้องการความคาดหวัง และสมรรถนะหลักของคู่ความร่วมมือและผู้ส่งมอบ เพื่อใช้ประโยชน์จากทรัพยากรและสมรรถนะหลักของคณะฯ อย่างเต็มประสิทธิภาพ หรือกำหนดสมรรถนะหลักและระบบงานของคณะฯ ที่จำเป็นต่อการดำเนินกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง การคำนึงถึงความสามารถในการระดมทรัพยากรและทักษะความรู้ที่จำเป็นต่อการสร้างระบบงานที่เอื้อต่อการดำเนินกลยุทธ์ ตั้งแต่ในระหว่างการจัดทำและวางแผนกลยุทธ์ อาจช่วยให้คณะฯ มองเห็นความสามารถที่แท้จริงขององค์กรในการนำกลยุทธ์นั้นไปสู่การปฏิบัติ และช่วยให้มองเห็นจุดบอดที่อาจมีอยู่ในกระบวนการ หรือสารสนเทศที่ใช้ในกระบวนการดังกล่าว
- 4) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ ไม่พบว่าคณะฯ ใช้ประโยชน์จากตัววัดผลความสำเร็จในการสร้างและดำเนินกลยุทธ์มาชี้บ่งโอกาสในการปรับปรุงวิธีการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ การปรับปรุงกระบวนการจัดทำกลยุทธ์จะเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้คณะฯ สามารถสร้างแผนกลยุทธ์เพื่อผลักดันให้คณะฯ บรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่จะเป็นคณะด้านการจัดการการบริการและการท่องเที่ยวชั้นนำในภูมิภาคอาเซียนในปี 2570

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

Strength

- 1) คณะฯ มีวิธีการที่เป็นขั้นตอนในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติผ่านการจัดทำแผนปฏิบัติการ โดยคณะฯ กำหนดรองคณบดีเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการทำแผนปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ที่แต่ละท่านรับผิดชอบ และกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติการด้วยตัวชี้วัดที่มีคุณลักษณะ SMART จากนั้นสอบถามความเห็นบุคลากรเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงทั้งแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ แล้วนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะเพื่อพิจารณาอนุมัติแผนและงบประมาณ หลังจากนั้นรองคณบดีเป็นผู้ถ่ายทอดแผนและรับผิดชอบการดำเนินงานร่วมกับคณะกรรมการตามภารกิจ และงานนโยบายฯ ทำหน้าที่ติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินงานทุก 6 เดือน ในกรณีที่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแผนเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ คณะฯ จะจัดให้มีการตัดสินใจผ่านที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะให้แล้วเสร็จภายในสองรอบการประชุม การกำหนดขั้นตอนดำเนินงานเหล่านี้ทำให้ส่วนงานภายในคณะฯ มีส่วนร่วมขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการ ภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจน

- 1) แม้คณะฯ จะใช้กลไกความมีส่วนร่วมของบุคลากรในการจัดทำแผน แต่ไม่พบว่าคณะฯ มีวิธีการที่เป็นระบบในการปรับปรุงกระบวนการจัดทำและถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ เพื่อให้สามารถนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ไม่พบว่าคณะฯ ได้นำความเห็นของบุคลากรมาใช้ในการปรับปรุงแผนปฏิบัติการ ไม่พบว่าการถ่ายทอดแผนไปยังคณะกรรมการต่าง ๆ ที่รองคณบดีรับผิดชอบ และการติดตามความก้าวหน้าในการใช้แผนปฏิบัติการรอบ 6 เดือน ช่วยส่งเสริมหรือปรับปรุงการบรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ในรอบปีอย่างไร ไม่พบว่าคณะฯ ใช้ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ เช่น ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการสำคัญที่รายงานในหัวข้อ 7.1 รวมทั้งผลลัพธ์โดยรวมของการดำเนินกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่รายงานในหัวข้อ 7.5 เพื่อปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการ และนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การเรียนรู้ปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการอาจทำให้คณะฯ ค้นพบจุดบอดในการวางแผนและนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ
- 2) แม้ว่าคณะฯ ได้ปรับแผนดำเนินงานด้านต่าง ๆ ในช่วงที่มีการระบาดของโควิด-19 และยังไม่พบปัญหาการบริหารทรัพยากร แต่กระนั้นก็ไม่พบว่าคณะฯ มีวิธีการที่เป็นระบบในการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงิน บุคลากร และทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อให้พร้อมใช้ต่อการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการและตอบสนองต่อเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ เช่น ไม่พบการวิเคราะห์ทางการเงินเพื่อกำหนดวงเงินงบประมาณ ไม่พบการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมด้านการลงทุนและการบริหารบุคลากร การจัดการความเสี่ยง หรือการเตรียมแผนฉุกเฉิน การเตรียมองค์กรให้พร้อมต่อความเปลี่ยนแปลง จะช่วยให้คณะฯ มั่นใจได้ว่าการดำเนินแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวจะเป็นไปโดยราบรื่น สามารถปรับแผนปฏิบัติการได้รวดเร็วในกรณีที่สถานการณ์บังคับ
- 3) ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายเพื่อติดตามความก้าวหน้าของแผนปฏิบัติการ และสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จในการดำเนินงานตามกลยุทธ์และเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ตามกรอบเวลาที่ชัดเจน ดังจะเห็นได้ว่าตาราง 2.2-1 และตาราง 2.1-3 มิได้แสดงกรอบเวลาของการดำเนินยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับการบรรลุวิสัยทัศน์ในปี 2570 ทำให้ไม่สามารถระบุได้ว่าแผนปฏิบัติการใดเป็นแผนระยะสั้นหรือระยะยาว ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ ได้กำหนดแผนปฏิบัติการใดให้สนับสนุนวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ในระยะยาว หรือในปัจจุบัน นอกจากนี้ ยังไม่พบว่าคณะฯ ศึกษาและใช้ประโยชน์จากแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานที่มีบริบทใกล้เคียงกันอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล เพื่อนำสู่ข้อสรุปในการพัฒนาแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับกลยุทธ์

หมวดที่ 3 ลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

Strength

- 1) คณะฯ กำหนดผู้รับผิดชอบในการรับฟังนักศึกษาทั้งนักศึกษาปัจจุบัน นักเรียนในอนาคต มหาวิทยาลัยคู่ความร่วมมือ ผู้ให้บริการวิชาการ และผู้ใช้บัณฑิต ผ่านช่องทางที่หลากหลายทั้ง Social Media การประชุม การพบปะสนทนา อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ประจำวิชา (ตารางที่ 3.1.-1) ทำให้ได้รับข้อมูลความต้องการที่ถูกต้องเพื่อใช้ในการพัฒนา และปรับปรุง หลักสูตรและบริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ายุ่มอื่นให้ดียิ่งขึ้น
- 2) คณะฯ มีการจัดกลุ่มลูกค้าและส่วนแบ่งของตลาดตามพันธกิจการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ มีการค้นหาความต้องการของลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อวิเคราะห์หาแนวทางการตอบสนองที่ความต้องการและทำให้บริการที่เหนือความคาดหมาย

OFI

- 1) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ายุ่มอื่นที่พึงมี ด้านการศึกษาและบริการ โดยมีวิธีการและความถี่ในการรับฟังแตกต่างกันไป ตามส่วนตลาดและวงจรชีวิตความเป็นผู้ใช้บริการ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากผู้รับผิดชอบพันธกิจได้นำไปใช้เป็นข้อมูลป้อนกลับเพื่อปรับแผนปฏิบัติการในพันธกิจ
- 2) ไม่พบข้อมูลการรับฟังลูกค้ายุ่มงานวิจัยตามที่ระบุไว้ในพันธกิจ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อโอกาสในการปรับปรุง และโอกาสในการสร้างนวัตกรรมของคณะฯ ได้
- 3) ไม่พบว่าคณะฯ มีกระบวนการประเมินที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพในการรับฟัง ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของผู้เรียนและลูกค้ายุ่มอื่น ทำให้ขาดข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงให้ตรงตามเป้าหมายและความคาดหวังของกลุ่มต่าง ๆ และนำไปสู่การได้มาของผู้เรียนและลูกค้ายุ่มต่าง ๆ เพื่อจะใช้ปรับปรุงผลการดำเนินงานให้เหนือคู่แข่ง ภาพที่ 3.1-2

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

Strength

- 1) คณะฯ มีการส่งเสริมความผูกพันของนักศึกษาในอนาคตผ่านการประชาสัมพันธ์ตามโรงเรียน การลงนามความร่วมมือกับทางสถาบันต่าง ๆ ในต่างประเทศ การสร้างความผูกพันกับนักศึกษาปัจจุบันผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การมอบเนคไทสำหรับนักศึกษาชาย และผ้าพันคอสำหรับนักศึกษาหญิง การสร้างความผูกพันกับลูกค้ายุ่มอื่น ๆ การฝึกอบรมให้แก่องค์กรภายในและภายนอก เพื่อขยายฐานลูกค้าและนำไปสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายรูปแบบมากขึ้น

- 2) คณะฯ มีการรับฟังเสียงการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพัน ในกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นผ่านวิธีการที่หลากหลาย เช่น การประเมินการสอน การประเมินรายวิชา การประชุม การประเมินด้วยแบบสอบถาม สื่อ online

OFl

- 1) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการประเมินความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้คณะฯ ปรับปรุงหลักสูตรและบริการให้ตอบสนองเกินความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อรักษาความผูกพันกับกลุ่มดังกล่าว ในระยะยาว
- 2) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือสถาบันอื่นที่มีหลักสูตรหรือบริการที่คล้ายคลึงกัน เพื่อนำมาใช้ในการออกแบบปรับปรุงหลักสูตรและบริการที่ส่งมอบคุณค่าที่เหนือกว่าให้กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจสะท้อนโอกาสในการพัฒนาเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ในการเป็นคณะด้านการจัดการการบริการและการท่องเที่ยวชั้นนำในภูมิภาคอาเซียนในปี 2570
- 3) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน และการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตัวอย่างเช่น ช่องทางและวิธีการในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นมีประสิทธิภาพที่ทำให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ประโยชน์ในการออกแบบพัฒนาหลักสูตรและบริการให้เหนือกว่าคู่แข่งหรือไม่อย่างไร ช่วยให้เกิดการปรับปรุงการให้บริการและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นให้มี ความพึงพอใจและความผูกพันมากขึ้นหรือไม่อย่างไร การทบทวนกระบวนการอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยพัฒนาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

Strength

- 1) คณะฯ มีแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลและติดตามผลการปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการรายงานผลตัวชี้วัด เช่น ตัวชี้วัดด้านการผลิตบัณฑิต ด้านการวิจัย และด้านบริการวิชาการ (ภาพที่ 4.1-1) มีการกำหนดผู้รับผิดชอบและความถี่ในการเก็บข้อมูล รวมถึงมีการติดตามการดำเนินงานทุกเดือน
- 2) คณะฯ มีการกำหนดคู่เทียบ คือ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้แก่ จำนวนนักศึกษา ผลงานทางวิชาการที่ได้รับการตีพิมพ์และเผยแพร่ จำนวนบัณฑิตที่ได้งานทำ ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง และจำนวนอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการเพื่อเพื่อนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งอาจช่วยในการประเมินความสำเร็จของคณะฯ ผลการดำเนินการในเชิงแข่งขัน และความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

OFI

- 1) ไม่พบว่าคณะฯ มีการติดตามตัวชี้วัดกระบวนการ (ภาพที่ 4.1-1) เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานของกระบวนการสำคัญต่าง ๆ ตามตัวชี้วัดเหล่านั้นในทุกส่วนงาน บรรลุผลภายในเวลาที่กำหนด อันจะช่วยส่งเสริมให้แผนปฏิบัติการและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ
- 2) ไม่พบว่าคณะฯ มีแนวทางในการทบทวนผลการดำเนินการข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ เพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต การทบทวนผลการดำเนินการข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอย่างเป็นระบบอาจช่วยสะท้อนความสามารถในการแข่งขันของคณะฯ
- 3) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพในการแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในคณะฯ ตัวอย่างเช่น มีวิธีการอย่างไรในการค้นหา ระบุ และถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากความรู้ที่ได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่มีบุคลากรมีความสามารถในการผลิตผลงานวิจัยและนวัตกรรม

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

Strength

- 1) คณะฯ มีข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ และข้อมูลสารสนเทศในระบบ T-Polar โดยกำหนดให้มีระบบตรวจสอบข้อมูลและสารสนเทศ รวมถึงกำหนดสิทธิ์ผู้ที่สามารถเข้าถึงเพื่อความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ อีกทั้งยังมีเจ้าหน้าที่ IT ทำการดูแลและจัดการความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ มีระบบ Server สำหรับจัดเก็บข้อมูล โดยมีการติดตั้งระบบไฟฟ้าสำรองให้แก่ Server และมีการตั้งเวลาเพื่อสำรองข้อมูลไปยัง External Hard Drive ทุกวัน เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลที่เก็บไว้บน Server วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้คณะฯ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันเรื่องการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกที่มุ่งใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

OFI

- 1) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบที่ทำให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความน่าเชื่อถือ มั่นคงปลอดภัย และใช้งานง่าย รวมทั้งไม่ชัดเจนว่า ในกรณีเกิดภาวะฉุกเฉิน ระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์รวมทั้งข้อมูลและสารสนเทศมีความมั่นคงปลอดภัย และพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นรวมทั้งต่อความต้องการของคณะฯ อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่อย่างไร การให้ความสำคัญกับดูแลระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์อย่างมีประสิทธิภาพ อาจช่วยส่งเสริมความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ในการบริหารจัดการโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2) ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีวิธีการคัดเลือก รวบรวม เชื่อมโยง และถ่ายทอดองค์ความรู้จากกิจกรรมต่าง ๆ (ภาพที่ 4.2-1) เช่น การแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการจัดการความรู้ โครงการ QCC การแลกเปลี่ยนความรู้และเทคนิคในการจัดการเรียนการสอน และการวิจัยตีพิมพ์ผลงานมาใช้ในการดำเนินการของคณะฯ การมีระบบการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพฝังลึกในกระบวนการหลักจะทำให้คณะฯ จะสามารถตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการจัดการความรู้ ตัวอย่างเช่น ไม่ชัดเจนว่าวิธีการจัดการความรู้ที่ระบุไว้ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ของคณะฯ หรือไม่อย่างไร มีวิธีการบ่งชี้องค์ความรู้ที่มีความสำคัญต่อความสามารถในการแข่งขันของคณะฯ หรือไม่ วิธีการจัดการความรู้ที่ระบุไว้ส่งเสริมสมรรถนะหลักของคณะฯ หรือไม่อย่างไร การทบทวนกระบวนการอย่างเป็นระบบ ในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้การเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติงานของคณะฯ

หมวดที่ 5 บุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

Strength

- 1) คณะฯ มีการประเมินขีดความสามารถ อัตรากำลัง ทักษะ และสมรรถนะของบุคลากรผ่านการประชุมทบทวนแผนปฏิบัติการประจำปี มีการจัดทำฐานข้อมูลความก้าวหน้าวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ ระบบการสรรหา ว่าจ้าง และการบรรจุบุคลากรใหม่ ตามประกาศมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสรรหา ว่าจ้าง และการบรรจุบุคลากรใหม่ วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้คณะฯ เสริมขีดความสามารถด้านบุคลากรได้ตามที่ต้องการ
- 2) คณะฯ มีแนวทางอย่างเป็นระบบในการสร้างบรรยากาศการทำงานของบุคลากรในด้านสภาพแวดล้อมที่ดีในด้านสุขอนามัย ความปลอดภัย และความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร การเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน การติดตั้งทางหนีไฟ การทำประกันอุบัติเหตุ การทำประกันสุขภาพในภาวะการแพร่ระบาดของโรคโควิดให้กับบุคลากรทุกคน และการมีสวัสดิการอาหารกลางวันแก่บุคลากร วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เกื้อหนุน และมีความมั่นคงต่อการทำงาน

OFI

- 1) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่ใช้ในการบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลังเพื่อให้งานของคณะฯ บรรลุผลสำเร็จ ตัวอย่างเช่น ไม่ชัดเจนว่าวิธีการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง และการสรรหาว่าจ้างบุคลากรใหม่ มีประสิทธิภาพที่จะตอบสนองความต้องการด้านบุคลากรในอนาคตหรือไม่อย่างไร มีความสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวหรือไม่อย่างไร วิธีการจัดระบบและบริหารบุคลากรได้คำนึงถึงการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของคณะฯ และได้ส่งเสริมการมุ่งเน้นผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่นหรือไม่อย่างไร รวมถึงวิธีการจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรได้คำนึงถึงความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังที่กำลังเปลี่ยนไปหรือไม่อย่างไร การทบทวนกระบวนการอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่ใช้ในการรักษาบรรยากาศในการทำงานให้เกื้อหนุน และมีความมั่นคงต่อการทำงาน ตัวอย่างเช่น ไม่ชัดเจนถึงการทบทวนประสิทธิภาพในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงสิทธิประโยชน์และนโยบายด้านบุคลากร เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรที่หลากหลายและตามความแตกต่างของกลุ่มและประเภทของบุคลากร การทบทวนกระบวนการที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ อาจช่วยสร้างแรงจูงใจของบุคลากรและตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านบุคลากร

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

Strength

- 1) คณะฯ นำผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรด้วย Emo-meter มากำหนดเป็นปัจจัยผลักดันที่ส่งผลต่อความผูกพัน และมีแนวทางในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การและปัจจัยส่งเสริมความผูกพันของบุคลากร เช่น ร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กร การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การส่งเสริมงบประมาณสนับสนุนการทำวิจัยสำหรับอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน การสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาตนเอง เงินสมนาคุณในการตีพิมพ์วารสาร การสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์

OFI

- 1) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการดำเนินการที่มีส่วนสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมองค์การ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามพันธกิจของคณะฯ
- 2) ไม่ชัดเจนว่าผลจากการประเมินความผูกพันจาก Emo-meter ของมหาวิทยาลัยจะมีประสิทธิผลหรือสอดคล้องกับบริบทของคณะฯ รวมถึงการแยกความแตกต่างระหว่างบุคลากรในแต่ละกลุ่ม การประเมินความผูกพันอย่างเป็นระบบจะทำให้คณะฯ ทราบถึงประเด็นที่ต้องพิจารณาปรับปรุงได้อย่างเหมาะสม
- 3) ไม่ชัดเจนว่าคณะฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการวางแผนพัฒนาบุคลากรอย่างไร รวมถึงการแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนา การมีระบบดังกล่าวจะทำให้คณะฯ สามารถพัฒนาบุคลากรให้ตรงกับความต้องการของคณะฯ ในการสนับสนุนพันธกิจที่มุ่งสร้างนวัตกรรม การวิจัยและวิชาการเชิงบูรณาการระดับโลก

หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

Strength

- 1) คณะฯ มีแนวทางการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญและการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญตามพันธกิจ 3 ด้าน ได้แก่ กระบวนการผลิตบัณฑิต กระบวนการสร้างสรรค์งานวิจัย และกระบวนการให้บริการวิชาการ (ภาพที่ 1-6.1) โดยใช้วงจร PDCA เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ โดยการกำหนดตัวชี้วัด กระบวนการและตัวชี้วัดผลลัพธ์ เพื่อติดตามกระบวนการทำงาน รวมทั้งกำหนดกระบวนการสนับสนุนเพื่อให้การดำเนินงานตามพันธกิจบรรลุผลสัมฤทธิ์

OFI

- 1) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ ตัวอย่างเช่น การออกแบบหลักสูตรและบริการได้นำข้อมูลครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญหรือไม่เพื่อมาใช้ระบุข้อกำหนดที่สำคัญของหลักสูตร บริการ และกระบวนการทำงาน การออกแบบหลักสูตร ได้คำนึงถึงเทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือแนวคิดในการออกแบบที่เพิ่มคุณค่าในมุมมองของลูกค้าหรือไม่ หรือใช้ประโยชน์จากแนวคิด ในการออกแบบหลักสูตรจากคู่ความร่วมมือในต่างประเทศหรือไม่อย่างไร การทบทวนกระบวนการอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน และปรับปรุงหลักสูตรและบริการที่เสริมสร้างสมรรถนะหลักของคณะฯ
- 2) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการปรับปรุงการบริการ และกระบวนการ ตัวอย่างเช่น วิธีการปรับปรุงการบริการและกระบวนการได้ใช้ตัววัดหรือตัวบ่งชี้ของผลการดำเนินการและตัววัดภายในกระบวนการหรือไม่อย่างไร ได้ใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรเพื่อปรับปรุงการดำเนินการของกระบวนการและเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียนและลดความแปรปรวนหรือไม่อย่างไร วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้คณะฯ ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นได้ดียิ่งขึ้น
- 3) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ตัวอย่างเช่น ไม่พบวิธีการบริหารจัดการปฏิสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่กำหนดไว้ในตาราง P.1-7 ไม่ชัดเจนถึงการคัดเลือกผู้ส่งมอบ ประเมิน และให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อช่วยให้ผู้ส่งมอบนำไปใช้ปรับปรุง รวมถึงการประเมินผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่ระบุในโครงสร้างองค์กร การทบทวนอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยยกระดับผลการดำเนินการของคณะฯ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

Strength

- 1) คณะฯ มีแนวทางการควบคุมต้นทุนโดยรวมของระบบปฏิบัติการ เพื่อให้การดำเนินงานของกระบวนการต่าง ๆ เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของการบริหารจัดการภายใต้ทรัพยากรที่มีจำกัด เช่น การใช้ระบบ E-meeting การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย การพัฒนาสื่อการสอนโดยใช้ LMS2, MS Team การประเมินและการสำรวจแบบออนไลน์ การควบคุมปริมาณการใช้กระดาษ เป็นต้น
- 2) คณะฯ มีแนวทางในการเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน โดยแบ่งเป็น ภาวะฉุกเฉินที่เกิดภายในห้องเรียนภายในอาคาร ห้องปฏิบัติการห้องครัวแม่บ้าน / ภัตตาคาร/ ห้องปฏิบัติการการบิน ศูนย์ปฏิบัติการ พิเศษ ลอดจ์ ระบบรักษาความปลอดภัย ระบบป้องกันอัคคีภัย และระบบไอทีวิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้คณะฯ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

OFI

- 1) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการควบคุมต้นทุนโดยรวมของระบบปฏิบัติการ ตัวอย่างเช่น ไม่ชัดเจนถึงวิธีพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแต่ละกระบวนการ ไม่พบตัวชี้วัด เพื่อควบคุมกระบวนการ ด้านรอบเวลาทำงาน ความถูกต้อง การลดข้อผิดพลาดหรือการทำงานซ้ำ ความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการ วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้คณะฯ มีความได้เปรียบในการแข่งขันด้านต้นทุนมากขึ้น
- 2) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน การทบทวนกระบวนการอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยบ่งชี้โอกาสของความเสี่ยงจากภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ Strength

- 1) คณะฯ มีผลลัพธ์หลายด้านดีกว่าเป้าหมาย เช่น 7.1-3 ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิต 7.1-10 ร้อยละของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่สอบผ่านเกณฑ์การทดสอบความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ 7.1-18 จำนวนเชื้อชาติของนักศึกษาชาวต่างชาติ 7.1-31 จำนวนนักศึกษาที่ได้รับรางวัลในระดับชาติและนานาชาติ 7.1-34 จำนวนโครงการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก (MOU) 7.1-38 จำนวนกิจกรรมความร่วมมือกับสถาบันต่างประเทศ และ 7.1-42 จำนวนโครงการบริการวิชาการที่จัดให้แก่ชาวต่างชาติ ผลการดำเนินงานบางเรื่องยังมีค่าสูงกว่าคู่เทียบ เช่น 7.1-15 ร้อยละของนักศึกษาต่างชาติต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด การรักษาผลการดำเนินงานให้ดีกว่าเป้าหมายแสดงให้เห็นว่าคณะฯ ประสบความสำเร็จในการดำเนินพันธกิจตามกลยุทธ์ที่มุ่งหวัง
- 2) คณะฯ แสดงผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มที่ดีขึ้น เช่น 7.1-4 จำนวนโครงการบริการวิชาการแบบก่อให้เกิดรายได้ 7.1-25 ร้อยละของนักศึกษาที่มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษ 7.1-39 จำนวนกิจกรรมทางวิชาการ/วิจัยในระดับนานาชาติที่คณะเป็นผู้จัด/เข้าร่วม 7.1-40 จำนวนโครงการบริการวิชาการที่จัดให้แก่กลุ่มนักเรียนและนักศึกษา และ 7.1-41 จำนวนบันทึกความร่วมมือทางวิชาการระหว่างสถาบันที่ลงนามใหม่

OFI

- 1) ผลการดำเนินงานบางด้านต่ำกว่าเป้าหมาย เช่น 7.1-6 จำนวนนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรี 7.1-8 จำนวนนักศึกษาใหม่ MBA 7.1-20 ร้อยละนักศึกษาที่จบตามระยะเวลาที่กำหนด และ 7.1-36 ร้อยละ MOU ที่ยังมีการดำเนินการต่อจำนวน MOU ทั้งหมด และผลลัพธ์บางเรื่องมีแนวโน้มที่ไม่ดี เช่น 7.1-1 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี 7.1-2 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้งานทำตรงสาขาที่จบ 7.1-12 จำนวนนักศึกษาแลกเปลี่ยนชาวต่างชาติ (ระยะเวลาอย่างน้อย 90 วัน) 7.1-17 ระดับความสำเร็จของการรับนักศึกษาเทียบกับแผน 7.1-29 จำนวนนักศึกษาทั้งหมด และ 7.1-42 จำนวนโครงการบริการวิชาการที่จัดให้แก่ชาวต่างชาติ อย่างไรก็ตาม ผลลัพธ์เหล่านี้ได้ชี้ให้เห็นถึงโอกาสในการปรับปรุงกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ และบางส่วนอาจเป็นผลจากภาวะการระบาดของไวรัสโควิด-19
- 2) ไม่พบผลลัพธ์ที่เป็นตัวชี้วัดกระบวนการดังแสดงในภาพ 6.1-1 ถึง 6.1-2 และไม่พบการใช้ตัวชี้วัดที่ระบุถึงประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่สำคัญ เช่น ผลิตภาพ การลดต้นทุน รอบเวลา อัตราความผิดพลาด และผลลัพธ์ที่เกิดจากการปรับปรุงกระบวนการด้วย PDCA การแสดงผลลัพธ์เหล่านี้ จะชี้ให้เห็นถึงโอกาสในการพัฒนากระบวนการที่เฉพาะเจาะจง ทบทวนและปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานเพื่อยกระดับคุณภาพบริการ และยังคงเป็นเครื่องชี้ถึงความสำเร็จในการปรับปรุงผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรม

- 3) ไม่พบผลลัพธ์ที่ระบุไว้ในกระบวนการดำเนินการด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉินที่ระบุไว้ในภาพที่ 6.2-2 และไม่พบผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเสี่ยงที่เป็นความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขัน เช่น การจัดการเรียนการสอนออนไลน์ และภาวะการระบาดของโควิด-19 การแสดงผลผลดังกล่าวก่อให้เกิดความตื่นตัวในการเรียนรู้แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเผชิญเหตุฉุกเฉิน และอาจเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เรียนและบุคลากรว่าการทำงานของอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการและเครื่องมือที่ใช้ในการเรียนการสอนทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ และไม่พบผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่สำคัญ เช่น การตรวจติดตามหรือประเมินผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือตามข้อกำหนดที่สำคัญ และผลการยอมรับของหลักสูตร บริการและกระบวนการที่ดำเนินการโดยภายนอก การติดตามผลลัพธ์ดังกล่าวจะชี้ให้เห็นถึงโอกาสในการส่งเสริมให้ผลการดำเนินการของคณะฯ ดีขึ้น

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

Strength

- 1) ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นหลายเรื่องมีระดับที่ดีเทียบเท่าหรือดีกว่าเป้าหมาย เช่น 7.2-1 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนรายวิชาต่าง ๆ 7.2-2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแหล่งเรียนรู้และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของคณะฯ 7.2-3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการวิชาการต่อสังคม 7.2-4 ความพึงพอใจของผู้เรียนต่างชาติ ISPP/JCFL 7.2-6 ความพึงพอใจความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ความต้องการและความคาดหวังต่อคณะกรบริการและการท่องเที่ยว 7.2-7 ความพึงพอใจของผู้เรียนต่อระบบการเรียนการสอน และ 7.2-8 ร้อยละความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา ผลลัพธ์ดังกล่าวแสดงถึงความสำเร็จของคณะฯ ในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้าบริการวิชาการ

OFI

- 1) ไม่พบผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น นอกเหนือจากนักศึกษาและผู้รับบริการวิชาการ เช่น ไม่พบผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต หน่วยงานสนับสนุนทุนวิจัย ผลลัพธ์ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ผลลัพธ์ด้านการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลลัพธ์ไม่สะท้อนถึงความสำเร็จที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างเฉพาะเจาะจงของนักศึกษาไทยและต่างชาติ ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การ เช่น ความพึงพอใจต่อกิจกรรมเสริมหลักสูตร ความสามารถในการเข้าสู่ตลาดงาน ความเป็นอยู่ที่ดี และความสามารถในการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมไทย การแสดงผลผลที่สำคัญอย่างชัดเจนจะช่วยให้คณะฯ ได้รับสารสนเทศที่นำไปใช้ได้ เพื่อประเมินประสิทธิผล และชี้โอกาสการปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้ตรงจุด

- 2) ไม่พบผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่นที่สำคัญหลายเรื่อง เช่น ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนในระดับบัณฑิตศึกษา ผู้ให้ทุนวิจัย ตามกลุ่ม/ประเภทผู้เรียน กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาดที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การ การแสดงผลลัพธ์ที่ครอบคลุม จะช่วยสะท้อนประสิทธิผลของกระบวนการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น
- 3) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่นหลายเรื่องยังมีระดับที่ไม่ดีเมื่อเทียบกับเป้าหมาย เช่น 7.2-9 ความผูกพันของบัณฑิตระดับปริญญาตรีต่อ ม.อ.ภูเก็ต 7.2-10 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility) Technology/Building Facility ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น
- 4) ไม่พบผลลัพธ์ที่รายงานเทียบกับคู่เทียบ และรายงานผลลัพธ์หลายรายการแสดงเฉพาะผลการดำเนินงานปีปัจจุบัน เช่น จำนวนข้อร้องเรียน จำนวนหน่วยงานที่รับนักศึกษาฝึกงาน การรายงานผลลัพธ์อย่างต่อเนื่องและเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่เหมาะสมจะช่วยให้คณะฯ เข้าใจถึงสถานะความเปลี่ยนแปลงทางการแข่งขันได้ชัดเจน และอาจกระตุ้นให้เกิดการตั้งเป้าหมายเพื่อปรับปรุงกระบวนการได้อย่างมีนัยสำคัญ

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

Strength

- 1) ผลลัพธ์ด้านบุคลากรในด้านขีดความสามารถและความผูกพันของบุคลากรอยู่ในระดับดีกว่าเป้าหมาย เช่น 7.3-1 ผลงานตีพิมพ์หรือเผยแพร่ในวารสารระดับนานาชาติ หรือการประชุมระดับนานาชาติ 7.3-2 สัดส่วนของจำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับนานาชาติต่อจำนวนอาจารย์และนักวิจัยประจำทั้งหมด 7.3-14 จำนวนครั้งของการอ้างอิงของผลงานวิจัยตีพิมพ์ (Citation) 7.3-27 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรในด้านความทุ่มเท ใจ และความมุ่งมั่น

OFI

- 1) ไม่พบผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่สำคัญหลายเรื่อง เช่น ผลลัพธ์การประเมินอัตรากำลังและขีดความสามารถที่สะท้อนให้เห็นว่าคณะฯ มีบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนในจำนวนและทักษะที่เหมาะสม ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงานที่แสดงถึงสุขภาพของบุคลากร ความปลอดภัย ความมั่นคง รวมทั้งการให้บริการและสิทธิประโยชน์ ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาผู้นำที่แสดงถึงประสิทธิผลของการพัฒนา รวมถึงผลลัพธ์การประเมินประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนาของบุคลากร การแสดงติดตามผลลัพธ์จากการดำเนินงานบริหารบุคลากรอย่างจริงจังจะสะท้อนให้เห็นถึงโอกาสในการพัฒนากระบวนการมุ่งเน้นบุคลากร และชี้ให้เห็นถึงความสามารถของคณะฯ ในการเอาชนะความท้าทายด้านบุคลากร เช่น การรักษาคนเก่ง การสร้างแรงจูงใจและเพิ่มจำนวนบุคลากรสายวิชาการเข้าสู่ตำแหน่งวิชาการ

- 2) ผลการดำเนินงานบางรายการมีแนวโน้มไม่ดี หรือมีค่าต่ำกว่าเป้าหมาย หรือขาดการแสดงผล เช่น 7.3-21 ร้อยละของความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล 10 ประการของคณบดี 7.3-29 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ผ่านเกณฑ์ภาษาอังกฤษ 7.3-31 ร้อยละของอาจารย์ที่ผ่านการประเมินสมรรถนะอาจารย์ในระดับ 2 ขึ้นไป 7.3-34 จำนวนบุคลากรที่มีความสามารถด้านดิจิทัล การยกระดับผลลัพธ์การดำเนินงานด้านต่าง ๆ นี้ อาจเป็นวิธีการที่จำเป็นต่อการเอาชนะความท้าทายด้านบุคลากร
- 3) ระดับความผูกพันของบุคลากรมีแนวโน้มไม่คงที่ ได้แก่ 7.3-25 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรในด้านความอยู่ดีมีสุข และ 7.3-26 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรในด้านความเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน การปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ดังกล่าว นอกจากนี้ยังไม่พบการรายงานผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองต่อปัจจัยความผูกพัน เช่น การได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน การแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญอย่างชัดเจนจะช่วยให้คณะฯ ได้รับสารสนเทศที่นำไปใช้ได้ เพื่อประเมินประสิทธิผล ซึ่งโอกาสการปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองความต้องการความคาดหวังของบุคลากร และขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

Strengths

- 1) คณะฯ แสดงผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรบางรายการที่มีระดับดีเทียบเท่าหรือดีกว่าเป้าหมาย เช่น 7.4-3 การสร้างความเป็นเอกภาพ (Unity) ขององค์กร 7.4-4 การบริหารงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลัก 7.4-13 การแก้ไขข้อเสนอนี้จาก สตง.ภายในเวลาที่กำหนด รวมทั้ง 7.3-21 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และ 7.4-14 ถึง 7.4-18 การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความเข้าใจด้านพหุวัฒนธรรม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการส่งเสริมสังคมชุมชน การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในช่วงเวลาที่มีภาวะการระบาดของโควิด-19 ได้ตามเป้าหมายแสดงถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินพันธกิจอย่างจริงจัง

OFls

- 1) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรบางรายการมีระดับต่ำกว่าเป้าหมาย เช่น 7.4-1 คะแนนเฉลี่ยผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน 7.4-2 การมีบทบาทเป็นผู้นำและผู้กำหนดทิศทางองค์กร อย่างไรก็ตาม ผลการดำเนินงานเหล่านี้อยู่ในระดับคะแนนค่อนข้างสูงและมีผลการดำเนินงานในเกณฑ์สม่ำเสมอ การกำหนดค่าเป้าหมายที่สูงย่อมสร้างความท้าทาย และกระตุ้นให้เห็นโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องได้ชัดเจนขึ้น

- 2) ไม่พบผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กรที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อทางการเงิน เช่น ผลการตรวจสอบทางการเงิน การจัดการความเสี่ยง ไม่พบว่าคณะฯ รายงานผลการดำเนินงานด้านจริยธรรม เช่น ผลการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมของคณะฯ การเข้าถึงทรัพยากรอย่างเท่าเทียม จริยธรรมด้านการวิจัย ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำและระบบกำกับดูแลองค์กร ผลการติดตามพฤติกรรมที่เสี่ยงต่อการละเมิดจริยธรรม การเฝ้าระวังเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อนและการใช้เงินกองทุนอย่างเหมาะสม การรายงานผลการดำเนินงานเหล่านี้จะช่วยเน้นย้ำถึงความมุ่งมั่นของผู้นำที่มีต่อการถ่ายทอดค่านิยม PRIDE สู่การปฏิบัติ
- 3) ไม่พบว่าคณะฯ รายงานผลการดำเนินงานด้านการนำองค์กรโดยแจกแจงตามกลุ่มและส่วนของข้อมูลอย่างเหมาะสมตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร เช่น ไม่พบว่าคณะฯ รายงานผลลัพธ์ด้านการสื่อสารเพื่อกระตุ้นการสื่อสารสองทางและถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากร คู่ความร่วมมือ ผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น การรายงานผลลัพธ์ด้านการสื่อสารที่เฉพาะเจาะจงจะช่วยให้ผู้นำมีข้อมูลเพื่อปรับปรุงกระบวนการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) ไม่พบว่าคณะฯ รายงานผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่กำหนดไว้ หรือคู่เทียบอื่นที่เหมาะสม

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

Strengths

- 1) คณะฯ แสดงผลการดำเนินงานทางการเงินที่สำคัญ เช่น รายรับและรายจ่ายจริง อัตราการเปลี่ยนแปลงของปริมาณเงินออม มูลค่าทุนวิจัยที่ได้รับจากภายนอก ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านการเงินบางเรื่องมีระดับที่ดีกว่าเป้าหมาย เช่น 7.5-3 จำนวนเงินวิจัยภายนอก และ 7.5-5 ร้อยละของรายได้จากการบริการวิชาการและวิชาชีพเฉพาะที่เพิ่มขึ้น

OFIs

- 1) ไม่พบว่าคณะฯ รายงานผลการดำเนินงานด้านการเงินโดยใช้อัตราส่วนทางการเงินเพื่อวิเคราะห์สภาพคล่องทางการเงิน ประสิทธิภาพในการใช้สินทรัพย์ และประสิทธิผลในการบริหารงบประมาณ ตัวชี้วัดบางตัวแสดงโดยใช้วิธีการคำนวณที่แตกต่างไปจากหลักการทั่วไปและไม่ชัดเจนว่าคณะฯ ใช้ข้อมูลเหล่านี้เพื่อประโยชน์ใด เช่น ผลรวมของรายรับและรายจ่าย และอัตราการเปลี่ยนแปลงของมูลค่า เช่น ปริมาณเงินออม ร้อยละของการเปลี่ยนแปลงรายได้จากการบริการวิชาการและการจัดการศึกษา นอกจากนี้ ยังไม่พบข้อมูลที่แสดงถึงผลลัพธ์ทางการเงินที่สำคัญ เช่น ต้นทุนต่อหน่วย ร้อยละของค่าใช้จ่ายตามหลักสูตรต่องบประมาณ รายได้จากเงินทุนและเงินบริจาค การรายงานผลการดำเนินงานทางการเงินด้วยวิธีการที่สอดคล้องกับหลักวิชาการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ เช่น การบริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ และการเพิ่มแหล่งรายได้จากการบริหารสินทรัพย์ที่มี จะช่วยให้คณะฯ มีข้อมูลประกอบการตัดสินใจได้รอบด้าน

- 2) คณะฯ ไม่ได้แสดงตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จด้านการตลาด เช่น จำนวนนักศึกษาในแต่ละหลักสูตร จำนวนบัณฑิตที่ได้ออกมาในไทยและต่างประเทศ จำนวนผู้จ้างงาน และลูกค้ารายใหม่ รายได้ที่ได้รับจากการให้บริการวิชาการและวิชาชีพ การเติบโตของตลาด และการเข้าถึงตลาดใหม่ การรายงานความสำเร็จด้านการตลาดจะช่วยให้คณะฯ สามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการบรรลุวิสัยทัศน์ที่จะเป็นผู้ให้บริการการศึกษาด้านการจัดการบริการและการท่องเที่ยวชั้นนำในภูมิภาคอาเซียน
- 3) ไม่พบว่าคณะฯ รายงานผลการดำเนินงานย้อนหลัง เพื่อให้ทราบถึงทิศทางการเปลี่ยนแปลงของตัวชี้วัดทางการเงิน และการตลาดที่สำคัญ เช่น อัตราการเปลี่ยนแปลงปริมาณเงินออม งบประมาณวิจัยร้อยละของรายได้จากการบริการวิชาการและวิชาชีพ
- 4) แม้ว่าคณะฯ ได้รายงานผลการดำเนินงานเพื่อติดตามความสำเร็จตามเป้าประสงค์ที่กำหนดในตาราง 2.1-3 โดยกระจายไปตามผลลัพธ์หัวข้อต่าง ๆ แต่พบว่าผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติในภาพรวมมีค่าต่ำกว่าเป้าหมายและมีแนวโน้มไม่แน่นอน เช่น 7.4-6 ร้อยละของตัวบ่งชี้ยุทธศาสตร์ที่บรรลุเป้าหมาย 7.4-7 ร้อยละของกิจกรรม/โครงการที่ปฏิบัติตามแผนประจำปี รวมทั้งขาดผลลัพธ์บางรายการ เช่น การเพิ่มคุณค่าหลักสูตร ร้อยละของนักศึกษาที่มีทักษะดิจิทัล การรายงานผลความสำเร็จในการใช้กลยุทธ์ในภาพรวมอาจเป็นข้อจำกัดที่ทำให้คณะฯ ขาดข้อมูลเพื่อติดตามความก้าวหน้าในการขับเคลื่อนองค์กร และตรวจสอบความสำเร็จในการเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์

1. รายนามคณะกรรมการตรวจประเมิน

- | | | |
|------------------|---------|---------------|
| 1. ผศ.ดร. ศจี | ศิริไกร | ประธานกรรมการ |
| 2. ดร. สิริวรรณ | รวมแก้ว | กรรมการ |
| 3. คุณพิมพ์ลภัทร | หนูคง | เลขานุการ |

2. ตารางสรุปผลการประเมิน (Overall band)

จากการพิจารณารายงานการประเมินตนเองและการตรวจเยี่ยมมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า

- ระดับการประเมินในภาพรวมด้านกระบวนการ (Process Scoring Band) = 1
คณะฯ แสดงให้เห็นว่าได้พัฒนาและดำเนินการตามแนวทางของข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX ในระดับเริ่มต้น โดยยังมีอุปสรรคในการนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอดเพื่อนำสู่การปฏิบัติ จึงยังไม่มีความก้าวหน้า การพยายามปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ เป็นการแก้ไขปัญหา และการปรับปรุงในระดับเริ่มต้น
- ระดับการประเมินในภาพรวมด้านผลลัพธ์ (Result Scoring Band) = 1
คณะฯ ได้รายงานผลการดำเนินงานเพียงบางตัวที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX ส่วนใหญ่ยังขาดการแสดงผลแนวโน้มและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

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

เกณฑ์การประเมิน	ค่าน้ำหนัก	Overall score (%)	ผลประเมิน (คะแนน)
หมวดที่ 1 การนำองค์กร	120		33.50
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	70	30	21.00
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	50	25	12.50
หมวดที่ 2 กลยุทธ์	85		17.00
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	45	20	9.00
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	40	20	8.00
หมวดที่ 3 ลูกค้า	85		17.00
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	40	20	8.00
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	45	20	9.00
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	90		13.50
4.1 การวัด วิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน	45	15	6.75
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	45	15	6.75
หมวดที่ 5 บุคลากร	85		17.00
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	40	20	8.00
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	45	20	9.00
หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ	85		19.25
6.1 กระบวนการทำงาน	45	25	11.25
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	40	20	8.00
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์	450		66.50
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ	120	20	24.00
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	80	20	16.00
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	80	20	16.00
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	80	20	16.00
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	90	10	9.00
คะแนนรวม	1000		198.25

3. ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)

หัวข้อ		ข้อมูล
1	องค์กร	คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต จัดตั้ง 2537
2	ผลิตภัณฑ์และบริการ ไม่ทราบว่าหลักสูตรใดสำคัญกว่ากัน	บริหารธุรกิจบัณฑิต 3 หลักสูตร/สาขา: การจัดการบริการ การจัดการท่องเที่ยว และการจัดการนวัตกรรมการบริการ โดยฝึกประสบการณ์วิชาชีพจำนวนไม่ต่ำกว่า 1,200 ชั่วโมง และ TOEIC 630 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต 2 หลักสูตร/สาขา: การจัดการบริการและการท่องเที่ยว โดยนำเสนอผลงานวิจัยในงานประชุมทางวิชาการระดับนานาชาติหรือตีพิมพ์ผลงานวิจัยในวารสารวิชาการระดับชาติหรือนานาชาติ (แต่ไม่ทราบข้อกำหนดระดับความสามารถทางภาษา) การวิจัย: แก้ปัญหาในพื้นที่ บริการวิชาการ: ตามยุทธศาสตร์ สร้างความเข้มแข็ง และรับผิดชอบต่อสังคม บริการวิจัยและวิชาการกับหน่วยงานภายนอก ถ่ายทอดความรู้
3	พันธกิจ	ผลิตบัณฑิต สร้างสรรค์ผลงานวิจัย และให้บริการวิชาการด้านการจัดการบริการและการท่องเที่ยวที่มีความเป็นเลิศในระดับสากลและเป็นที่พึ่งของชุมชน
4	วิสัยทัศน์	เป็นคณะด้านการจัดการบริการและการท่องเที่ยวชั้นนำในภูมิภาคอาเซียนในปี 2570 To be a leader in hospitality and tourism education in ASEAN in 2027 (โดยได้รับการจัดอันดับ 1 ใน 3 ของ ASEAN ตามระบบของ QS World Rankings ด้าน Hospitality & Leisure Management)
5	ค่านิยม	PRIDE: Professionalism (ประสิทธิภาพเมื่ออาชีพ) Research-oriented (นำประทีปการวิจัย) International Competence (มุ่งก้าวไกลสู่สากล) Diversity (ผสมผสานความแตกต่าง) Ethics (ร่วมใจสร้างคุณธรรม)
6	วัฒนธรรม	เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ ส่งเสริมการมีส่วนร่วม สร้างสรรค์การทำงานเป็นทีมบนพื้นฐานสังคมพหุวัฒนธรรม มีจิตสำนึกสาธารณะ บูรณาการความเป็นไทยสู่ความเป็นสากล
7	สมรรถนะหลัก	1) ความสามารถในการจัดการการศึกษานานาชาติด้านการบริหารธุรกิจบริการและการท่องเที่ยว 2) ความสามารถในการวิจัยด้านการจัดการบริการและการท่องเที่ยว และ 3) ความสามารถในการบูรณาการการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการด้านการจัดการบริการและการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน
8	บุคลากร	อาจารย์ 32 คน มีวุฒิการศึกษาปริญญาเอก 15 คน ปริญญาโท 16 คน ปริญญาตรี 1 คน ส่วนใหญ่ไม่มีตำแหน่งวิชาการ (รศ.1 ผศ.10 + อ.21) อายุเฉลี่ย x ปี สายสนับสนุน 23 คน มีวุฒิปริญญาโท 2 คน ปริญญาตรี 19 คน ต่ำกว่า ป.ตรี 2 คน อายุเฉลี่ย y ปี
9	ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพัน	ปัจจัยความผูกพัน ของทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน คือ การได้รับการยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน มีหัวหน้าที่ดีมีความเป็นธรรม ความมั่นคงในอาชีพ ความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและสุขภาวะที่ดีในที่ทำงาน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดี และหน่วยงานมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในสังคม
10	สินทรัพย์	อาคาร 4 หลัง อาคารหลักที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน จำนวน 1 อาคาร พร้อมโรงแรมสาธิตขนาด 31 ห้อง ภัตตาคาร ห้องปฏิบัติการครัว ห้องปฏิบัติการธุรกิจการบิน

หัวข้อ	ข้อมูล
	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องประชุม ครุภัณฑ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัย: ระบบรักษาความปลอดภัยโดยมีกล้องวงจรปิดกว่า 60 กล้อง ในพื้นที่อาคารของคณะฯ และโรงแรมสาธิต เทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์: ห้องเรียน Smart Classroom ระบบลงทะเบียนผ่านฐานข้อมูล ระบบสืบค้นหนังสือ (E-Library) ระบบจัดการการเรียนรู้ (LMS2) ระบบการเลือกสถานประกอบการฝึกปฏิบัติงาน (Internship Program) ระบบจัดเก็บข้อมูลผลการทดสอบภาษาอังกฤษ (TOEIC Database) โปรแกรมสำหรับการฝึกปฏิบัติงานด้านวิชาชีพ เช่น ระบบการจองตั๋วเครื่องบิน (Amadeus) และ ระบบการสำรองห้องพัก (Opera) อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และ Wi-Fi
11	กฎระเบียบข้อบังคับ พรบ. การศึกษาแห่งชาติ พรบ.มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ที่ใช้กับการเรียนการสอน การวิจัย บริการวิชาการ การเงินและพัสดุ การบริหารงานบุคคล เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร การประกันคุณภาพการศึกษา AUN-QA และกำลังขอรับการประเมินหลักสูตรจาก UNWTO.TedQual
12	โครงสร้างองค์กร มีคณบดีเป็นผู้บริหารสูงสุด มีรองคณบดี 4 ท่าน และผู้ช่วยคณบดี 4 ท่าน มี ที่ปรึกษาคณบดี คกก.ประจำคณะ คกก.วิจัยและบริหารกองทุนวิจัย (ประชุมทุก 3 เดือน) คกก.วิชาการ (ประชุมทุกเดือน) มีหัวหน้าสาขา และประธานหลักสูตร และผู้จัดการ PSU Lodge (P.1-4)
13	กลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความ ต้องการ-คาดหวัง นักศึกษาไทยระดับปริญญาตรี+บัณฑิตศึกษา: (1) มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการประกอบวิชาชีพจากกระบวนการเรียนการสอนที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับระดับนานาชาติ (2) สอบผ่านเกณฑ์ระดับภาษาอังกฤษที่กำหนดในหลักสูตร (3) สำเร็จการศึกษาในเวลาที่กำหนด (4) มีกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่พัฒนาทักษะวิชาชีพและทักษะด้านพหุวัฒนธรรม (5) มีระบบสารสนเทศและห้องฝึกปฏิบัติการที่ทันสมัยเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ (6) สามารถเข้าสู่ตลาดงานได้ภายในเวลา 1 ปี หลังสำเร็จการศึกษา นักศึกษาต่างชาติเต็มเวลา: (1-6) และ (7) มีความเป็นอยู่ที่ดี (8) สามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมไทยและสภาพแวดล้อมที่แตกต่าง นักศึกษาต่างชาติแลกเปลี่ยนระยะสั้น: (1) มีความรู้ความสามารถและทักษะตามที่ระบุในหลักสูตร/รายวิชา (2) มีความเป็นอยู่ที่ดี (3) สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ได้ (4) มีประสบการณ์และทักษะพหุวัฒนธรรม (5) มีระบบสารสนเทศและห้องฝึกปฏิบัติการที่ทันสมัยเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ ผู้ปกครอง: (1) การจัดการศึกษาที่มีคุณภาพและมีค่าใช้จ่ายที่เป็นธรรม (2) การเข้าถึงข้อมูลของคณะอย่างสะดวก (3) นักศึกษาสำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด (4) นักศึกษาสามารถเข้าสู่ตลาดงานได้ภายใน 1 ปีหลังจากสำเร็จการศึกษา ผู้ใช้บัณฑิต: (1) บัณฑิตมีความรู้ความสามารถและทักษะทางวิชาชีพ (2) มีทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศในระดับดี (3) มีคุณธรรมจริยธรรม (4) มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม (5) มีความเป็นผู้นำ (6) มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานด้านการบริการ และมีความรับผิดชอบต่อนานาชาติ อุตสาหกรรมและชุมชน: (1) ผลิตบัณฑิตที่มีคุณธรรม จริยธรรม แก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานและคุณภาพแรงงาน จัดทำโครงการ บริการวิชาการตามความต้องการของอุตสาหกรรมและชุมชนเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

หัวข้อ		ข้อมูล
		หน่วยงานสนับสนุนทุนวิจัย: (1) ส่งมอบผลงานวิจัยที่มีคุณภาพได้ตรงตามเวลา (2) งานวิจัยนำไปใช้ประโยชน์ได้ชัดเจน
14	ผู้ส่งมอบคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและบทบาทในระบบงาน	หน่วยงานเอกชน: ส่งมอบครุภัณฑ์ เพื่อการเรียนการสอน การวิจัย บริการวิชาการ โรงเรียนมัธยม: เตรียมพร้อมนักเรียนเพื่อการศึกษาต่อ ตามช่องทางรับโครงการพิเศษที่มีความร่วมมือกับคณะ คณะวิทยาศาสตร์: จัดสอนภาษาต่างประเทศ ภาษาอังกฤษแบบเข้ม นศ. ไม่เกิน 25 คน/ตอน มหาวิทยาลัยต่างประเทศ (ระดับปริญญาตรี): โครงการแลกเปลี่ยน นศ. ฝึกงาน และศึกษาต่อ ตามข้อตกลง MOU/MOA สถานประกอบการในอุตสาหกรรมบริการและท่องเที่ยว: สนับสนุนการฝึกงาน เป็นวิทยากรพิเศษ เป็นที่ดูงาน เสริมภาพลักษณ์ให้แก่คณะ พร้อมข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน (P.1-7) และช่องทางการสื่อสาร (ตาราง 3.1-1)
15	ลำดับในการแข่งขัน	ยังได้รับการจัดอันดับจากการจัดลำดับการแข่งขันของมหาวิทยาลัย: QS World Rankings ด้าน Hospitality and Leisure Management (ซึ่งวัดจาก H-Index Citation, Citation per paper, Academic reputation, Employer reputation) คู่เทียบ: วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล (ตั้งแต่ 2562 ในด้านความเป็นนานาชาติ การจัดการเรียนการสอน การวิจัยและผลงานตีพิมพ์) Taylor's University: คู่เทียบระดับนานาชาติในอนาคต ซึ่งได้รับจัดอันดับ 17 ในปี 2021
16	ปัจจัยกระทบความสามารถในการแข่งขัน	- นโยบายการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนส่งผลให้หลักสูตรนานาชาติยังเป็นที่ต้องการของผู้เรียน - สภาวะโรคระบาดส่งผลกระทบต่อสภาวะทางเศรษฐกิจ - ความสามารถในการเดินทางระหว่างประเทศและจำนวนนักศึกษาใหม่ - จำนวนประชากรในวัยเรียนภายในประเทศมีแนวโน้มลดลง และ - ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน
17	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ด้านการเรียนการสอน: - การรักษาความเป็นผู้นำในการผลิตบัณฑิตและมหาบัณฑิตด้านการบริหารธุรกิจบริการ และการท่องเที่ยว - การพัฒนาความสามารถทางภาษาของนักศึกษา - การเพิ่มสัดส่วนจำนวนนักศึกษาต่างชาติเพื่อเสริมบรรยากาศความเป็นนานาชาติและทักษะพหุวัฒนธรรม - การเพิ่มจำนวนนักศึกษา - การจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ - การแข่งขันของสถาบันการศึกษาภายในประเทศที่เปิดหลักสูตรใกล้เคียง - การเพิ่มอัตรานักศึกษาจบตามระยะเวลาของหลักสูตร ด้านการวิจัย: - การเพิ่มจำนวนผลงานวิจัยที่ตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรมได้ทัน่วงที - การเพิ่มจำนวนผลงานตีพิมพ์ในระดับนานาชาติ - การเพิ่มจำนวนโครงการวิจัยที่ได้รับการสนับสนุนทุนจากภายนอก - การผลิตโครงการวิจัยที่มีการบูรณาการระหว่างศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง - การสร้างนวัตกรรมที่ต่อยอดจากผลงานวิจัย

หัวข้อ	ข้อมูล
	- การสร้างพันธมิตรและเครือข่ายนักวิจัยในระดับนานาชาติกับสถาบันการศึกษาภาคอุตสาหกรรมและชุมชน ด้านบริการวิชาการ: - การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอย่างยั่งยืน - การให้บริการวิชาการกับเครือข่ายความร่วมมือจากต่างประเทศ - การเป็นศูนย์พัฒนาฝึกอบรมทักษะทางวิชาชีพด้านการบริการและการท่องเที่ยว ด้านวิเทศสัมพันธ์: - เพิ่มจำนวนโครงการความร่วมมือผ่านเครือข่ายพันธมิตรที่มี MOU อย่างต่อเนื่อง - เพิ่มจำนวนนักศึกษาต่างชาติให้เข้ามาศึกษาต่อที่คณะฯ ในรูปแบบต่าง ๆ - เพิ่มแนวทางในการสนับสนุนนักศึกษาไทยให้สามารถเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนได้ - จัดกิจกรรมเพื่อเน้นการพัฒนาทักษะพหุวัฒนธรรมให้แก่นักศึกษาไทยและต่างชาติ ด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อสารการตลาด: - การเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่รู้จักและยอมรับอย่างกว้างขวางมากขึ้นทั้งภายในและต่างประเทศ ทั้งด้านการเรียนการสอนและการให้บริการด้านวิชาการ ด้านบุคลากร: - การมีอาจารย์และบุคลากรที่มีคุณวุฒิที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการดำเนินงานในระยะยาว - การสร้างแรงจูงใจและเพิ่มจำนวนบุคลากรสายวิชาการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ - การรักษาคนเก่ง - การเสริมสร้างศักยภาพและพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานและทักษะด้านภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง - การพัฒนาอาจารย์และบุคลากรให้มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริหารจัดการ และการเงิน: - การบริหารจัดการต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพตามระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง - การเพิ่มแหล่งรายได้จากการบริหารสินทรัพย์ที่มีอยู่ - การบริหารจัดการองค์กรที่มีความคล่องตัว ลดความซ้ำซ้อนและมีความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน - การนำเทคโนโลยีมาขับเคลื่อนการจัดการเรียนการสอนและการบริหารจัดการ - การบริหารบุคลากรที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม - การจัดการสภาพแวดล้อมของการทำงานให้มีความสุข - การจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากร
18	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ด้านการเรียนการสอน: - ประสบการณ์ในการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรนานาชาติกว่า 27 ปี - บุคลากรสายวิชาการส่วนใหญ่มีคุณวุฒิระดับปริญญาโท หรือปริญญาเอก ตรงสาขาจบการศึกษาจากต่างประเทศ - มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยสนับสนุน การเรียนรู้และห้องปฏิบัติการที่ทันสมัยและได้มาตรฐาน - มีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดและมีความร่วมมืออย่างเข้มแข็งกับภาคอุตสาหกรรม - ที่ตั้งบนแหล่งท่องเที่ยวระดับโลกทำให้นักศึกษาได้ศึกษาจากอุตสาหกรรมจริง

หัวข้อ	ข้อมูล
	- การสร้างความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำ และองค์กรต่าง ๆ ในต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีนักศึกษาต่างชาติและกิจกรรมนานาชาติอย่างสม่ำเสมอ ก่อให้เกิดบรรยากาศนานาชาติอย่างแท้จริง ด้านการวิจัย: - ที่ตั้งบนแหล่งท่องเที่ยวระดับโลก ทำให้นักวิจัยเข้าถึงแหล่งข้อมูลและประเด็นการศึกษาค้นคว้าวิจัย - อาจารย์หลายคนมีวุฒิปริญญาเอกที่จบตรงสาขา - มีกองทุนวิจัยที่มั่นคงและเงินสนับสนุนการวิจัยจำนวนมาก ด้านบริการวิชาการ: - ที่ตั้งในแหล่งท่องเที่ยวระดับโลกและมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดและมีความร่วมมืออย่างเข้มแข็งกับภาคอุตสาหกรรม ด้านวิเทศสัมพันธ์: - คณะฯ มีความเข้มแข็งด้านความเป็นนานาชาติสูง มีจำนวนนักศึกษาต่างชาติและโครงการความร่วมมือกับคู่ความร่วมมือจากต่างประเทศจำนวนมาก ด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อสารการตลาด: - คณะทำงานประชาสัมพันธ์มีประสบการณ์การทำงานและความเชี่ยวชาญและมีความคิดสร้างสรรค์ ด้านบุคลากร: - บุคลากรส่วนมากมีความภาคภูมิใจต่อองค์กรโดยมีระยะเวลาการทำงานที่คณะฯ เป็นเวลานาน - คณะฯ มีระบบสวัสดิการที่ดี ด้านการบริหารจัดการ และการเงิน - มีความมั่นคงทางการเงิน - มีศิษย์เก่าผู้ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการและการท่องเที่ยวให้ความร่วมมือและช่วยเหลือภารกิจของคณะฯ อย่างสม่ำเสมอ - การมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดและมีความร่วมมืออย่างเข้มแข็งกับภาคอุตสาหกรรม
19	ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน - รับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากนักศึกษา บุคลากร ภาคอุตสาหกรรม และใช้ผลการประเมิน emo-meter, ใช้วงจรคุณภาพ PDCA และการประกันคุณภาพระดับหลักสูตร/TQF/AUN QA/UNWTO.TedQual