รายงานการตรวจประเมิน

(Feedback Report)

ด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

Education Criteria for Performance Excellence: EdPEx

วันที่ 16 – 17 กันยายน 2562

ประจำปีการศึกษา 2561

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน คณะนิติศาสตร์
ปีการศึกษา 2561

1. ..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์สุพินดา คูณมี)

2. ..... กรรมการ

(นางสายเพชร อักโข)

3. ..... กรรมการ

(นางกุลธรา มหาดิลกรัตน์)

4. ..... เลขานุการ

(นางสาวสายใจ จันเวียง)

สารบัญ

หน้า

โครงร่างองค์กรโดยย่อ 3

ส่วนที่ 1 บทสรุปผู้บริหารและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (Executive Summary) 8

ส่วนที่ 2 วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ 10

ส่วนที่ 3 ผลการตรวจประเมินคุณภาพในภาพรวม (Key Theme) 14

ส่วนที่ 4 รายละเอียดผลการตรวจประเมินคุณภาพแยกรายหมวดและหัวข้อ 16

ส่วนที่ 5 ตารางสรุปผลการประเมินคุณภาพ (Band Number) 22

โครงร่างองค์กรโดยย่อ

ก. สภาพแวดล้อมขององค์การ

คณะนิติศาสตร์เป็นหน่วยงานซึ่งเป็นส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยที่มีสถานะเทียบเท่าคณะ จัดตั้งขึ้นโดยประกาศมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เรื่อง การจัดตั้งส่วนงานภายในที่มีสถานะเทียบเท่าคณะ พ.ศ. 2554 เพื่อผลิตบัณฑิตทางนิติศาสตร์ ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการศึกษาวิจัย ให้บริการวิชาการทางแก่สังคมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมทางด้านนิติศาสตร์และสาขาที่เกี่ยวข้อง และเพื่อดำเนินการตามพันธกิจที่ได้รับมอบหมายจากการจัดตั้งดังกล่าว คณะนิติศาสตร์จึงได้เปิดการสอนในหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตมาตั้งแต่ปีการศึกษา 2547 โดยมีแผนการรับนักศึกษาปีละ 400 คน ทำการวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมทางด้านกฎหมาย จัดตั้งศูนย์เผยแพร่และช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายเพื่อให้บริการทางวิชาการ และดำเนินโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเป็นประจำทุกปี

(1) หลักสูตร และบริการ

ด้านการผลิตบัณฑิต

เพื่อดำเนินการในการผลิตบัณฑิตด้านกฎหมายตามวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง คณะนิติศาสตร์จึงเปิดการเรียนการสอนในหลักสูตรนิติศาตรบัณฑิตเป็นหลัก นอกจากนี้คณะนิติศาสตร์ยังได้จัดเปิดการสอนหลักสูตรวิชาโทกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมทางอาญาสำหรับนักศึกษารัฐศาสตรบัณฑิต ทั้งเปิดรายวิชากฎหมายสำหรับนักศึกษาคณะบริหารศาสตร์ และรายวิชากฎหมายที่เป็นรายวิชาศึกษาทั่วไปด้วย

ด้านวิจัยและนวัตกรรม

ในการดำเนินงานด้านวิจัยและการผลิตผลงานวิชาการ คณะนิติศาสตร์สนับสนุนให้บุคลากรเรียนรู้ ฝึกฝน และผลิตผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย และจัดทำวารสาร “กฎหมายคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” เพื่อเป็นพื้นที่ในการนำเสนอผลงานวิชาการของบุคลากร

ด้านบริการวิชาการทางวิชาการแก่สังคม

การบริการทางวิชาการด้านกฎหมายของคณะนิติศาสตร์ ดำเนินงานผ่านการให้บริการของศูนย์เผยแพร่และช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย (ศชปก.) ในรูปแบบของ

1. โครงการนิติศาสตร์สัญจร (การจัดอบรมความรู้ทางกฎหมาย) ในพื้นที่

1.1 พื้นที่ 4 ตำบล ซึ่งเป็นพื้นที่โดยรอบมหาวิทยาลัยและเป็นพื้นที่เป้าหมายการให้บริการของมหาวิทยาลัย รวมทั้ง

1.2 พื้นที่อื่นที่มีการขอรับบริการเพิ่มเข้ามา

2. โครงการจัดหลักสูตรอบรมกฎหมาย ได้แก่

2.1 แบบเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ค่าสมัคร จากผู้สนใจ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

2.2 แบบไม่เก็บค่าธรรมเนียม

ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ดำเนินการจัดทำโครงการประเพณีวันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ วันสถาปนาคณะและมหาวิทยาลัย จัดทำโครงการฮีตสิบสองคองสิบสี่ ประเพณีบุญเดือนสาม-บุญข้าวจี่ ร่วมกับหมู่บ้านโพธิ์ซึ่งเป็นชุมชนรอบมหาวิทยาลัย และเข้าร่วมประเพณีแห่เทียนพรรษาและวันสำคัญทางศาสนาและสถาบัน

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม

วิสัยทัศน์

คณะนิติศาสตร์เป็นโรงเรียนกฎหมายชั้นนำแห่งอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง

พันธกิจ

1. ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพมาตรฐานมีภาวะผู้นำ ยึดมั่นในคุณธรรมและเคารพต่อหลักนิติรัฐ นิติธรรม

2. สร้างองค์ความรู้ และประยุกต์ใช้ความรู้ด้านกฎหมายเชิงบูรณาการเพื่อพัฒนาท้องถิ่น สังคมและอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงอย่างเป็นธรรมและยั่งยืน

3. เผยแพร่ความรู้และให้ความช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายให้ได้รับความเป็นธรรม ทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมประชาธิปไตยและธรรมาภิบาลให้เป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิต

4. ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสร้างความเข้าใจในวัฒนธรรมที่หลากหลายของ อนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง ด้วยการเข้าร่วมในการดำเนินกิจกรรม เสริมสร้าง ทำนุบำรุงอนุรักษ์ ฟื้นฟู ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ค่านิยม

รวมใจสามัคคี สู่ความเป็นเลิศ สร้างความยั่งยืน มุ่งประโยชน์ชุมชน โดยมีวัฒนธรรมคณะนิติศาสตร์คือ วัฒนธรรมการทำงานเชิงรุก วัฒนธรรมแห่งความเสียสละ วัฒนธรรมแห่งความดีงาม วัฒนธรรมแห่งความรับผิดชอบ วัฒนธรรมแห่งบริการที่เป็นเลิศ

“ SMART LAW UBU ”

S=Smart ฉลาดหลักแหลมทั้งทางวิชาการ ทางปฏิบัติ และการคิดวิเคราะห์ (ทักษะด้านความรู้ ปัญญา)

M=Morality มีคุณธรรม สำนึกดีต่อวิชาชีพและสังคม (ทักษะด้านคุณธรรม)

A=Adaptation ความสามารถในการปรับตัวต่อสภาวการณ์การเปลี่ยนแปลง (ทักษะด้านปัญญา)

R= Responsibility ความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม (ทักษะด้านความรับผิดชอบ)

T=technology & Communication มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารที่ดี (ทักษะด้านเทคโนโลยีและทักษะการสื่อสาร)

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร ประกอบด้วยบุคลากรสายวิชาการ 20 คน และสายสนับสนุน 15 คน โดยเมื่อจำแนกบุคลากรตามลักษณะงานและปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผูกพัน

ลักษณะงาน	ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผูกพัน
สายวิชาการ	ความก้าวหน้าในตำแหน่งทางวิชาการ ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความสุขในการทำงาน
สายสนับสนุน	ความก้าวหน้าในสายงาน ความมั่นคง ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความสุขในการทำงาน

(4) สินทรัพย์

คณะนิติศาสตร์ร่วมกันกับมหาวิทยาลัยได้จัดหาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ครอบคลุมทุกด้าน เพื่อให้นักศึกษาที่เข้าศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีความพร้อมด้านการให้บริการ เช่น ห้องเรียน ห้องสมุด หอพัก การบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ Wifi และระบบสาธารณูปโภค สถานที่ออกกำลังกาย คอมพิวเตอร์สำหรับบริการนักศึกษา รวมทั้งการบำรุงรักษาที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่กำหนดตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ โดยพิจารณาร่วมกับผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ประจำหลักสูตร และจัดให้มีสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย สำหรับการให้บริการคอมพิวเตอร์ การอบรมการใช้โปรแกรม สำนักวิทยบริการ ในส่วนการให้บริการหนังสือ สื่อ ฐานข้อมูลออนไลน์ คณะนิติศาสตร์ ได้จัดหาทรัพยากร ทั้งคอมพิวเตอร์ และหนังสือ สื่อโสตทัศนประกอบวิชาเรียน สำหรับบริการนักศึกษาในห้องสมุดคณะ มีการจัดห้องเรียน ขนาดใหญ่ เล็ก จำนวน 6 ห้องเรียน ห้องเรียนมีมาตรฐาน ระบบอุปกรณ์การเรียนที่ทันสมัย เอื้อการเรียนรู้ครบทุกห้อง ห้องปฏิบัติการทางวิชาชีพ ระบบอินเตอร์เน็ตไร้สายในห้องเรียน

1. อาคารสถานที่

(1) ปฏิบัติการรวมทางสังคมศาสตร์ (คณะนิติศาสตร์) ซึ่งในอาคารประกอบด้วยสำนักงานเลขานุการคณะ ห้องประชุม ห้องพักอาจารย์และห้องศาลจำลอง

(2) อาคารเรียนรวม 2 (CLB 2) ซึ่งประกอบด้วยห้องเรียน 9 ห้อง ห้องสมุด ศูนย์เผยแพร่และช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย (ศชปก.) ห้องสโมสรนักศึกษา

2. ระบบสารสนเทศที่สำคัญที่ใช้ดำเนินการของคณะ

2.1 ด้านการจัดการเรียนการสอน ประกอบด้วย (1) ระบบ Reg. และ (2) LMS

2.2 ด้านการบริหารงาน ประกอบด้วย (1) e-meeting (2) DMS (3) UBUFMIS (4) e-Bidding และ (5) e-Market

2.3 ด้านการวิจัย ประกอบด้วย (1) DRMS (2) NRMS (3) MSAC และ (4) ThaiJO

(5) กฎระเบียบข้อบังคับ

1. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ มาตรฐานวิชาชีพ เนติบัณฑิตยสภา สภาทนายความ เกณฑ์รับรองคุณภาพคณะและหลักสูตรเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

2. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กฎระเบียบของมหาวิทยาลัย นโยบายการพัฒนาประเทศ แผนยุทธศาสตร์จังหวัด/กลุ่มจังหวัด

3. ระเบียบกระทรวงการคลัง กฎระเบียบของมหาวิทยาลัย

4. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย กฎระเบียบว่าด้วยหน่วยงานในกำกับ มาตรฐานคุณภาพต่างๆ แผนพัฒนาอุดมศึกษา แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

(1) โครงสร้างองค์การ

โครงสร้างการบริหารของคณะ

โครงสร้างการบริหารของคณะนิติศาสตร์ ดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลของสภามหาวิทยาลัย มีอธิการบดีเป็นผู้บริหารสูงสุดของมหาวิทยาลัย ซึ่งคณะต้องดำเนินงานการตามนโยบายของมหาวิทยาลัย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนกลยุทธ์ของคณะซึ่งต้องรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยและสภามหาวิทยาลัยตามลำดับ โดยในการดำเนินงานดังกล่าวคณะจัดโครงสร้างการบริหารภายใต้คณะเป็น (1) สำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ (2) สาขาวิชานิติศาสตร์ และ (3) ศูนย์เผยแพร่และช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย ในคณะมีคณบดีเป็นผู้บริหารสูงสุดที่รับผิดชอบการดำเนินงานและเป็นผู้บังคับบัญชาบุคลากรของคณะ คณบดีมีผู้ช่วยเป็นรองคณบดี 4 ตำแหน่ง ผู้ช่วยคณบดี 1 คน คณะมีคณะกรรมการประจำคณะนิติศาสตร์ซึ่งประกอบไปคณบดีเป็นประธาน มีรองคณบดีและผู้แทนคณาจารย์เป็นกรรมการทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแลการดำเนินงาน

สำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์มีหัวหน้าสำนักงานเลขานุการคณะเป็นผู้รับผิดชอบ ในสาขาวิชานิติศาสตร์ซึ่งรับผิดชอบในการจัดการสอน วัดและประเมินผลรายวิชาต่างๆ โดยจัดแบ่งเป็น 4 หมวดวิชา คือ (1) หมวดวิชากฎหมายเอกชนและธุรกิจ (2) หมวดวิชาวิชากฎหมายมหาชน (3) หมวดวิชากฎหมายอาญาและกระบวนการยุติธรรม และ (4) หมวดวิชากฎหมายระหว่างประเทศและนิติพัฒนบูรณาการศาสตร์ โดยมีหัวหน้าหมวดวิชาเป็นผู้รับผิดชอบ

ส่วนศูนย์เผยแพร่และช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย (ศชปก.) มีคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เผยแพร่และช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย เป็นผู้รับผิดชอบ

สำหรับการดำเนินการของหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตมีอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรเป็นผู้ควบคุมดูและบริหารจัดการ

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ด้าน	ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ
1. หลักสูตรและบริการ	คณะใช้กระบวนการ PDCA ข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของนักศึกษา บัณฑิต ผู้ใช้บัณฑิตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อเสนอแนะของการประเมินคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอกมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน
2. การปฏิบัติการ	ใช้ผลการประเมินการปฏิบัติงานรายบุคคลเป็นเครื่องมือในการปรับปรุงการดำเนินงาน
3. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	มีการประเมินผลการดำเนินงานและนำผลมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานตามหลัก PDCA
4. ด้านบุคลากร	คณะได้นำผลประเมินการปฏิบัติงานและข้อตกลงการปฏิบัติงานมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน

ส่วนที่ 1
บทสรุปผู้บริหารและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (Executive Summary)

1. Process Strength

ผู้นำระดับสูงแสดงแนวทางการนำองค์กร โดยการทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ร่วมกับกำหนดวิสัยทัศน์ให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย การให้ความสำคัญกับชุมชน สื่อสารวิสัยทัศน์ไปยังบุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและพันธมิตร การดำเนินการดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมให้คณะดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้

2. Process OFI

1. คณะยังไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการจัดทำแผนกลยุทธ์ เช่น ปัจจัยนำเข้าหรือข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ ผู้รับผิดชอบและผู้มีส่วนร่วม ในขั้นตอนใดบ้าง แนวทางการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายในแต่ละด้าน ตลอดจนกรอบในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี การบริหารจัดการเครือข่ายหรือคู่ความร่วมมือที่สำคัญ การมีแนวทางที่ชัดเจนดังกล่าวจะส่งผลให้คณะได้แผนกลยุทธ์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์

2. คณะไม่ได้แสดงถึงการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มที่เป็นระบบ เช่น กิจกรรมการรับฟังความต้องการ/ความคาดหวังของผู้เรียนและผู้รับบริการและการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ คณะได้สารสนเทศที่สำคัญนำไปใช้ประโยชน์อย่างไร ได้แก่ การนำไปเป็นปัจจัยนำเข้าในการวางแผนกลยุทธ์ การปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ที่สร้างคุณค่าแก่ผู้เรียนและผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลากรเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า แนวทางการเสาะหาสารสนเทศจากลูกค้าทุกกลุ่ม จะส่งเสริมให้สร้างความผูกพันและบรรลุพันธกิจทุกด้าน

3. ไม่ชัดเจนแนวทางการดำเนินงานเพื่อการมุ่งเน้นบุคลากร เช่น กระบวนการบริหารบุคลากร ตั้งแต่การประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังให้พอเหมาะกับการดำเนินงานตามพันธกิจ การเตรียมบุคลากรให้มีความสามารถที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ การสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมความผูกพันของบุคลากร ได้แก่ การกำหนดปัจจัยการสร้างความผูกพันของบุคลากร การแสวงหาความต้องการด้านการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร แนวทางการสนับสนุนทั้งด้านสิทธิประโยชน์และการพัฒนาบุคลากรให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม แนวทางที่ชัดเจนในเรื่องดังกล่าวจะช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรมีความผูกพันและส่งเสริมการบริหารขีดความสามารถของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ

4. ไม่ชัดเจนถึงแนวทางการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ เช่น การจัดการเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพ ถูกต้องและพร้อมใช้งาน ได้แก่ การนำเข้า การทวนสอบความถูกต้องของข้อมูลต่าง ๆ การวิเคราะห์ข้อมูลเหล่านั้นให้เป็นสารสนเทศที่พร้อมใช้สำหรับผู้บริหารในการตัดสินใจที่สำคัญและในภาวะฉุกเฉิน รวมถึงแนวทางในการวิเคราะห์ทบทวนผลการดำเนินงานที่สำคัญในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาจัดลำดับความสำคัญเพื่อหาโอกาสในการปรับปรุงและสร้างองค์ความรู้ใหม่ เพื่อนำมาใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเป็นการต่อยอดองค์ความรู้ไปสู่นวัตกรรม แนวทางที่ชัดเจนดังกล่าวจะส่งเสริมต่อค่านิยมองค์กร การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ สร้างความยั่งยืน มุ่งประโยชน์ชุมชน

3. Result Strength

ผลการดำเนินงานตามพันธกิจบางเรื่องมีผลลัพธ์ที่สูงกว่าปีที่ผ่านมา และมีแนวโน้มที่ดี โดยเฉพาะการมุ่งเน้นด้านบุคลากร ได้แก่ จำนวนรางวัลที่ได้รับในระดับชาติ จำนวนบันทึกข้อตกลงความร่วมมือที่มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ร้อยละของจำนวนอาจารย์ที่มีตำแหน่งวิชาการ ร้อยละของจำนวนอาจารย์ที่มีวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่า เป็นการแสดงถึงการใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ในด้านบุคลากรที่มีความพร้อมในการเรียนรู้และปรับตัวให้พร้อมต่อสถานการณ์การแข่งขัน

4. Result OFI

1. ผลการดำเนินงานที่สำคัญของคณะหลายเรื่องยังมีแนวโน้มไม่ดีหรือมีแนวโน้มไม่สม่ำเสมอ อาทิเช่น ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต อัตราการมีงานทำ จำนวนผลงานวิจัยตีพิมพ์ จำนวนทุนวิจัย จำนวนทุนวิจัยต่ออาจารย์ จำนวนผลงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ ระดับความพึงพอใจของบัณฑิตต่อคุณภาพของหลักสูตร คุณภาพบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ งบประมาณที่ได้รับจัดสรร ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจมีแนวโน้มที่ดีขึ้นได้หากคณะมีแนวทางการกำกับ ติดตาม รวมถึงการใช้เครื่องมือคุณภาพต่าง ๆ ที่ระบุไว้มาใช้ปรับปรุงคุณภาพกระบวนการต่างๆ

2. คณะไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญของกระบวนการทำงานที่สำคัญหลายเรื่อง ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนตามอัตลักษณ์ที่โดดเด่น ด้านประสิทธิผลของกระบวนการตามพันธกิจ ผลลัพธ์ที่สะท้อนการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นด้านความไม่พึงพอใจ รวมทั้งจำนวนข้อร้องเรียน ผลลัพธ์การมุ่งเน้นบุคลากร ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน รวมทั้งผลลัพธ์ด้านสิทธิประโยชน์ และไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม การสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ และผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด ได้แก่ ส่วนแบ่งการตลาดทั้งในด้านการเรียนการสอน การบริการวิชาการและการวิจัย การติดตามผลลัพธ์ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง จะช่วยให้เกิดการปรับปรุงการดำเนินการให้บรรลุพันธกิจอย่างแท้จริง

ส่วนที่ 2
วัตถุประสงค์ แนวทาง และ คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ได้สารสนเทศในการพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อยกระดับผลการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ
3. เพื่อประเมินระดับการพัฒนาและศักยภาพของหน่วยงานที่ได้นำเกณฑ์ EdPEx มาใช้เพื่อการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ

แนวทางที่ใช้ในการตรวจประเมินคุณภาพ

การตรวจประเมินครั้งนี้มีการพิจารณาผลการดำเนินงานจากการวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเองของคณะนิติศาสตร์ รวมทั้งการสัมภาษณ์ผู้บริหาร บุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้อง

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

1.	รองศาสตราจารย์สุพินดา คูณมี	ประธานกรรมการ	คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2.	นางสายเพชร อักโข	กรรมการ	คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
3.	นางกุลธรา มหาดิลกรัตน์	กรรมการ	คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
4.	นางสาวสายใจ จันเวียง	เลขานุการ	สำนักงานประกันคุณภาพฯ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Key factor

หัวข้อ	ข้อมูล
1. หลักสูตรและโปรแกรมการศึกษา	**การผลิตบัณฑิต:** หลักสูตรระดับ ป ตรี.1 หลักสูตร และวิชาโทสำหรับนักศึกษารัฐศาสตรบัณฑิต รายวิชากฎหมายสำหรับนักศึกษาคณะบริหารศาสตร์ และรายวิชากฎหมายที่เป็นรายวิชาศึกษาทั่วไป **การวิจัย:** ด้านวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย และจัดทำวารสาร “กฎหมายคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” เพื่อเป็นพื้นที่ในการนำเสนอผลงานวิชาการของบุคลากร **การบริการวิชาการวิชาชีพ/:** ด้านกฎหมาย
2. วิสัยทัศน์ / /ค่านิยม พันธกิจ	**วิสัยทัศน์**: คณะนิติศาสตร์เป็นโรงเรียนกฎหมายชั้นนำแห่งอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง
	ค่านิยม: รวมใจสามัคคี สู่ความเป็นเลิศ สร้างความยั่งยืน มุ่งประโยชน์ชุมชน
	พันธกิจ: 1) ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพมาตรฐานมีภาวะผู้นำ ยึดมั่นในคุณธรรมและเคารพต่อหลักนิติรัฐนิติธรรม 2) สร้างองค์ความรู้ และประยุกต์ใช้ความรู้ด้านกฎหมายเชิงบูรณาการเพื่อพัฒนาท้องถิ่นสังคมและอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงอย่างเป็นธรรมและยั่งยืน

หัวข้อ	ข้อมูล
	3) เผยแพร่ความรู้และให้ความช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายให้ได้รับความเป็นธรรม ทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมประชาธิปไตยและธรรมาภิบาลให้เป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิต 4) ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสร้างความเข้าใจในวัฒนธรรมที่หลากหลายของ อนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง
3. สมรรถนะหลัก	-
4. บุคลากร	ทั้งหมด 44 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม 1) สายวิชาการ 20 คน-ป เอก.3 คน ป โท.17 คน ตำแหน่งวิชาการ ผศ)5 คน อ. 15 คน 2) สายสนับสนุน 24 คน-ป โท.3 คน ป ตรี.11 คน ต่ำกว่า ป ตรี.1 คน ตำแหน่งชำนาญการ 3 คน อายุเฉลี่ย 44 ปี ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผูกพัน: -สายวิชาการได้แก่ ความก้าวหน้าในตำแหน่งทางวิชาการ ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความสุขในการทำงาน -สายสนับสนุน ได้แก่ ความก้าวหน้าในสายงาน ความมั่นคง ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความสุขในการทำงาน
5. สินทรัพย์	- อาคารสถานที่ ได้แก่ อาคารเรียน สำนักงาน ห้องสมุด ศูนย์เผยแพร่และช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย (ศชปก.) ห้องสโมสรนักศึกษา - ระบบสารสนเทศ ที่ใช้ในการสนับสนุนพันธกิจ
6. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	- ด้านการผลิตบัณฑิต: พรบ.การศึกษาแห่งชาติ มาตรฐานวิชาชีพ เนติบัณฑิตยสภา สภาทนายความ เกณฑ์รับรองคุณภาพคณะและหลักสูตรเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา - ด้านวิจัยและนวัตกรรม: กฎระเบียบของมหาวิทยาลัย - ด้านการเงิน: ระเบียบกระทรวงการคลัง - ด้านการบริหารจัดการ: พรบ.มหาวิทยาลัย กฎระเบียบว่าด้วยหน่วยงานในกำกับ
7. โครงสร้างองค์กร	คณบดีเป็นผู้บริหารสูงสุด กำกับติดตามการทำงานของ4 ตำแหน่ง/ ผู้ช่วยคณบดี 1 คน แบ่งโครงสร้างการบริหารเป็น (1) สำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ (2) สาขาวิชานิติศาสตร์ และ (3) ศูนย์เผยแพร่และช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายรองคณบดี ภายใต้การกำกับของคณะกรรมการประจำคณะ
8. ผู้เรียน ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **9. ความต้องการและความคาดหวัง**	**การผลิตบัณฑิต**: นศระดับป.ตรี ต้องการ.สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด สามารถสมัครเรียนต่อในระดับที่สูงขึ้นได้ มีงานทำหลังจากเรียนจบ **การวิจัย**: แหล่งทุน ต้องการผลงานวิจัย การเผยแพร่ผลงาน การนำผลงานไปใช้ประโยชน์ ประชาชนทั่วไป/ชุมชนต้องการงานวิจัยสามารถแก้ปัญหาของชุมชนได้ **การบริการ**: ผู้เข้ารับการอบรม ต้องการหลักสูตรที่ต่อยอดการพัฒนางานและเลื่อนตำแหน่งตามสายงาน การจัดการศึกษาต่อเนื่องและประชุมวิชาการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**: ผู้ใช้บัณฑิต ต้องการบัณฑิตที่มีคุณภาพ บัณฑิตมีความพร้อมและมีทักษะในการปฏิบัติงาน

หัวข้อ	ข้อมูล
	ผู้ปกครอง ต้องการบัณฑิตมีความรู้ความสามารถ มีคุณธรรม และมีได้ทำงานที่ดี ศิษย์เก่า ต้องการหลักสูตรที่ต่อยอดการพัฒนางานและเลื่อนตำแหน่งตามสายงาน การจัดการศึกษาต่อเนื่องและประชุมวิชาการเพื่อเพิ่มพูนความรู้
10. ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือและข้อกำหนดที่สำคัญ	ผู้ส่งมอบ: -- คู่ความร่วมมือ: แหล่งฝึกงานทางวิชาชีพ ข้อกำหนดคือ ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมบริการวิชาการทางกฎหมายแก่ประชาชนทั่วไป
11. ลำดับในการแข่งขัน	**ด้านการเรียนการสอน**: ไม่ได้ระบุลำดับ ทั้งประเทศ 97 แห่ง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 16 สถาบัน ในจังหวัดใกล้เคียง (อุบลราชธานี ศรีสะเกษ ยโสธร และอำนาจเจริญ) 6 สถาบัน และเฉพาะในจังหวัดอุบลราชธานี 4 แห่ง **ด้านการวิจัย**: --
12. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	1) นโยบายการพัฒนาประเทศ ไม่สนับสนุนสายสังคมศาสตร์ 2) จำนวนประชากรมีแนวโน้มลดลง 3) รัฐสนับสนุนการศึกษาต่อสายอาชีพ 4) สภาวะเศรษฐกิจและรายได้เฉลี่ยต่อปีของประชากรในภูมิภาคของผู้ปกครอง
13. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ	ข้อมูลผลการสำรวจโดย สกอ.
14. ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	**ความท้าทาย**: - 1. ด้านหลักสูตรและบริการ ได้แก่ คู่แข่งมีจำนวนมากในพื้นที่ ความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตมีความหลากหลาย การปรับปรุงรูปแบบของหลักสูตร ภาพลักษณ์ขององค์กร จำนวนผู้เรียนลดลงเนื่องจากผู้เรียนเลือกเรียนศาสตร์อื่น และความต้องการศึกษาจนสำเร็จปริญญาลดลง กลุ่มเป้าหมาย(ผู้เรียน)เปลี่ยน 2. การปฏิบัติการ ได้แก่ เทคโนโลยีการเรียนการสอนที่ทันสมัย รูปแบบการเรียนการสอนเปลี่ยนเป็นแบบออนไลน์ 3. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ ความต่อเนื่องของการบริการวิชาการ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ เครือข่ายความร่วมมือด้านการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายที่เข้มแข็งและยั่งยืน 4. ด้านบุคลากร ได้แก่ ชื่อเสียงและการเป็นที่ยอมรับของบุคลากรในแวดวงวิชาการ การปรับตัวและทักษะการใช้เทคโนโลยี การพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ **ความได้เปรียบ**: 1. ด้านหลักสูตรและบริการ ได้แก่ นโยบายยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศที่กำหนดให้มีการปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม เป็นศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับศาสตร์อื่นๆ หลักสูตรมีมาตรฐาน มีความโดดเด่น เน้นรายวิชาทางกฎหมายปกครองที่สามารถทำงานในหน่วยงานราชการได้ หลักสูตรกำหนดให้มีรายวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพและรายวิชาการศึกษากฎหมายเชิงคลีนิก เป็นรายวิชาบังคับ ที่ให้นักศึกษามีทักษะที่พร้อมในการปฏิบัติงานได้จริงเมื่อสำเร็จการศึกษา 2. การปฏิบัติการ ได้แก่ หน่วยงานที่หลากหลายในพื้นที่ แหล่งฝึกปฏิบัติของรายวิชาในหลักสูตรและความร่วมมือทางวิชาการ 3.

หัวข้อ	ข้อมูล
	ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ ปัญหาเชิงพื้นที่ ความรู้กฎหมายเป็นความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานหลายสาขา 4. ด้านบุคลากร ได้แก่ เป็นคนที่อยู่ในวัยใกล้เคียงกันสามารถประสานการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ความพร้อมในการเรียนรู้และปรับตัวให้พร้อมต่อสถานการณ์การแข่งขัน
15. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	การประเมินผลการปฏิบัติงานและการปรับปรุงการดำเนินงานตามหลัก PDCA

ส่วนที่ 3

ผลการตรวจประเมินคุณภาพภายในภาพรวม (Key Themes)

1. Process Strength

ผู้นำระดับสูงแสดงแนวทางการนำองค์กร โดยการทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ร่วมกับกำหนดวิสัยทัศน์ให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย การให้ความสำคัญกับชุมชน สื่อสารวิสัยทัศน์ไปยังบุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและพันธมิตร การดำเนินการดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมให้คณะดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้

2. Process OFI

5. คณะยังไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการจัดทำแผนกลยุทธ์ เช่น ปัจจัยนำเข้าหรือข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ ผู้รับผิดชอบและผู้มีส่วนร่วม ในขั้นตอนใดบ้าง แนวทางการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายในแต่ละด้าน ตลอดจนกรอบในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี การบริหารจัดการเครือข่ายหรือคู่ความร่วมมือที่สำคัญ การมีแนวทางที่ชัดเจนดังกล่าวจะส่งผลให้คณะได้แผนกลยุทธ์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์

6. คณะไม่ได้แสดงถึงการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มที่เป็นระบบ เช่น กิจกรรมการรับฟังความต้องการ/ความคาดหวังของผู้เรียนและผู้รับบริการและการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ คณะได้สารสนเทศที่สำคัญนำไปใช้ประโยชน์อย่างไร ได้แก่ การนำไปเป็นปัจจัยนำเข้าในการวางแผนกลยุทธ์ การปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ที่สร้างคุณค่าแก่ผู้เรียนและผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลากรเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า แนวทางการเสาะหาสารสนเทศจากลูกค้าทุกกลุ่ม จะส่งเสริมให้สร้างความผูกพันและบรรลุพันธกิจทุกด้าน

7. ไม่ชัดเจนแนวทางการดำเนินงานเพื่อการมุ่งเน้นบุคลากร เช่น กระบวนการบริหารบุคลากร ตั้งแต่การประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังให้พอเหมาะกับการดำเนินงานตามพันธกิจ การเตรียมบุคลากรให้มีความสามารถที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ การสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมความผูกพันของบุคลากร ได้แก่ การกำหนดปัจจัยการสร้างความผูกพันของบุคลากร การแสวงหาความต้องการด้านการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร แนวทางการสนับสนุนทั้งด้านสิทธิประโยชน์และการพัฒนาบุคลากรให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม แนวทางที่ชัดเจนในเรื่องดังกล่าวจะช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรมีความผูกพันและส่งเสริมการบริหารขีดความสามารถของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ

8. ไม่ชัดเจนถึงแนวทางการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ เช่น การจัดการเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพ ถูกต้องและพร้อมใช้งาน ได้แก่ การนำเข้า การทวนสอบความถูกต้องของข้อมูลต่าง ๆ การวิเคราะห์ข้อมูลเหล่านั้นให้เป็นสารสนเทศที่พร้อมใช้สำหรับผู้บริหารในการตัดสินใจที่สำคัญและในภาวะฉุกเฉิน รวมถึงแนวทางในการวิเคราะห์ทบทวนผลการดำเนินงานที่สำคัญในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาจัดลำดับความสำคัญเพื่อหาโอกาสในการปรับปรุงและสร้างองค์ความรู้ใหม่ เพื่อนำมาใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเป็นการต่อยอดองค์ความรู้ไปสู่นวัตกรรม แนวทางที่ชัดเจนดังกล่าวจะส่งเสริมต่อค่านิยมองค์กร การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ สร้างความยั่งยืน มุ่งประโยชน์ชุมชน

3. Result Strength

ผลการดำเนินงานตามพันธกิจบางเรื่องมีผลลัพธ์ที่สูงกว่าปีที่ผ่านมา และมีแนวโน้มที่ดี โดยเฉพาะการมุ่งเน้นด้านบุคลากร ได้แก่ จำนวนรางวัลที่ได้รับในระดับชาติ จำนวนบันทึกข้อตกลงความร่วมมือที่มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ร้อยละของจำนวนอาจารย์ที่มีตำแหน่งวิชาการ ร้อยละของจำนวนอาจารย์ที่มีวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่า เป็นการแสดงถึงการใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ในด้านบุคลากรที่มีความพร้อมในการเรียนรู้และปรับตัวให้พร้อมต่อสถานการณ์การแข่งขัน

4. Result OFI

3. ผลการดำเนินงานที่สำคัญของคณะหลายเรื่องยังมีแนวโน้มไม่ดีหรือมีแนวโน้มไม่สม่ำเสมอ อาทิเช่น ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต อัตราการมีงานทำ จำนวนผลงานวิจัยตีพิมพ์ จำนวนทุนวิจัย จำนวนทุนวิจัยต่ออาจารย์ จำนวนผลงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ ระดับความพึงพอใจของบัณฑิตต่อคุณภาพของหลักสูตร คุณภาพบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ งบประมาณที่ได้รับจัดสรร ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจมีแนวโน้มที่ดีขึ้นได้หากคณะมีแนวทางการกำกับ ติดตาม รวมถึงการใช้เครื่องมือคุณภาพต่าง ๆ ที่ระบุไว้มาใช้ปรับปรุงคุณภาพกระบวนการต่างๆ

4. คณะไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญของกระบวนการทำงานที่สำคัญหลายเรื่อง ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนตามอัตลักษณ์ที่โดดเด่น ด้านประสิทธิผลของกระบวนการตามพันธกิจ ผลลัพธ์ที่สะท้อนการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นด้านความไม่พึงพอใจ รวมทั้งจำนวนข้อร้องเรียน ผลลัพธ์การมุ่งเน้นบุคลากร ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน รวมทั้งผลลัพธ์ด้านสิทธิประโยชน์ และไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม การสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ และผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด ได้แก่ ส่วนแบ่งการตลาดทั้งในด้านการเรียนการสอน การบริการวิชาการและการวิจัย การติดตามผลลัพธ์ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง จะช่วยให้เกิดการปรับปรุงการดำเนินการให้บรรลุพันธกิจอย่างแท้จริง

ส่วนที่ 4

รายละเอียดผลการตรวจประเมินคุณภาพแยกรายหมวดและหัวข้อ

หมวด 1 การนำองค์กร (120 คะแนน)

หัวข้อที่ 1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารระดับสูง (ผลการประเมิน 10%)
จุดแข็ง (Strengths)
โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

หัวข้อที่ 1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม (ผลการประเมิน 10%)
จุดแข็ง (Strengths)
โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

หมวด 2 กลยุทธ์ (85 คะแนน)

หัวข้อที่ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (ผลการประเมิน 5%)
จุดแข็ง (Strengths)
โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

หัวข้อที่ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (ผลการประเมิน 5%)
จุดแข็ง (Strengths)
โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

หมวด 3 ลูกค้า (85 คะแนน)

หัวข้อที่ 3.1 เสียงของลูกค้า (ผลการประเมิน 10%)
จุดแข็ง (Strengths) -
โอกาสในการปรับปรุง (OFIs) 1. ไม่ชัดเจนวิธีการในการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (วิจัย,บริการวิชาการ) ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน คณะได้สารสนเทศหรือข้อมูลที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์จากช่องทางการรับฟังเสียงอย่างไร คณะได้สารสนเทศที่สำคัญนำไปใช้ประโยชน์อย่างไร ได้แก่ การนำไปเป็นปัจจัยนำเข้าในการวางแผนกลยุทธ์ การปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ที่สร้างคุณค่าแก่ผู้เรียนและผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลากรเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า แนวทางการเสาะหาสารสนเทศจากลูกค้าทุกกลุ่ม จะส่งเสริมให้สร้างความผูกพันและบรรลุพันธกิจทุกด้าน 2. คณะยังไม่ได้แสดงการเสาะหาสารสนเทศของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นครอบคลุมทุกกลุ่ม เช่น ผู้เรียนในอนาคต ศิษย์เก่า ผู้ให้ทุนวิจัย กลุ่มบริการวิชาการ การมีข้อมูลสารสนเทศในเรื่องดังกล่าวจะช่วยให้คณะ มีนวัตกรรม เพื่อการสร้างหรือออกแบบหลักสูตรและการบริการใหม่ๆ 3. คณะยังไม่ได้แสดงแนวทางการรวบรวมสารสนเทศด้านความพึงพอใจ ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบ เพื่อนำสารสนเทศที่สำคัญมาสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ที่ส่งผลต่อความผูกพัน

หัวข้อที่ 3.2 ความผูกพันของลูกค้า (ผลการประเมิน 10%)
จุดแข็ง (Strengths) -
โอกาสในการปรับปรุง (OFIs) 1. ไม่ชัดเจนแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างไร เช่น การเสริมทักษะด้านต่างๆ ที่จำเป็น ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ และสารสนเทศ ภาวะความเป็นผู้นำ ทักษะภาษาอังกฤษ เป็นต้น แนวทางที่ชัดเจนในเรื่องดังกล่าวจะช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันได้ 2. ไม่พบการทบทวนและการประเมินช่องทางการสื่อสารกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ ครอบคลุมทุกกลุ่ม และมีประสิทธิผลอย่างไร เช่น ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละกลุ่มที่มีความแตกต่างกัน เพื่อให้ได้สารสนเทศ สำหรับการหาวิธีการสร้างความผูกพัน 3. ไม่ชัดเจนถึงประสิทธิผลการจัดการข้อร้องเรียนตามวิธีการที่คณะได้กำหนดไว้ เช่น ระยะเวลาในการจัดการและระยะเวลาในการแจ้งกลับ หรือแนวทางการป้องการไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำเดิมได้

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (90 คะแนน)

หัวข้อที่ 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (ผลการประเมิน 10%)
จุดแข็ง (Strengths) คณะแสดงข้อมูลตัววัดผลการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ วิธีการรวบรวมข้อมูล และสารสนเทศ (หน้า 35-36) รวมถึงความถี่ในการทบทวนข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับ ข้อมูลดังกล่าวจะช่วยในการกำกับ ติดตามผลการดำเนินงานเพื่อบรรลุผลตามพันธกิจ
โอกาสในการปรับปรุง (OFIs) 1. คณะไม่ได้แสดงวิธีการใช้ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อติดตามผลการปฏิบัติการ การคัดเลือกตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน (Leading indicator) เพื่อใช้ในการติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุผลตามพันธกิจ 2. คณะไม่ได้แสดงการนำสารสนเทศมาวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินงาน รวมถึงการทบทวนการดำเนินงานของคณะกรรมการชุดต่างๆ ความสอดคล้องกับขีดความสามารถของสถาบันอย่างไร เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สำคัญ เพื่อใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินงานต่อไป 3. ไม่ชัดเจนแนวทางที่คณะใช้ข้อมูลเทียบเคียง ข้อมูลลูกค้าและสารสนเทศของชุมชน มาใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างไร เพื่อส่งเสริมค่านิยมในด้านการมุ่งเน้นสู่ความเป็นเลิศ

หัวข้อที่ 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (ผลการประเมิน 5%)
จุดแข็ง (Strengths) -
โอกาสในการปรับปรุง (OFIs) 1. ไม่พบแนวทางการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เช่น การค้นหาความรู้ที่จำเป็นขององค์กร ความรู้ที่ฝังอยู่ในบุคลากรและหน่วยงาน การถ่ายทอดความรู้ การพิจารณาคัดเลือกองค์ความรู้ที่ต้องสร้างและแสวงหาในแต่ละปี ความรู้ที่ต้องนำมาพัฒนาด้านการเรียนการสอนและวิจัย ของสายวิชาการ การพัฒนางานของสายสนับสนุน การนำสมรรถนะหลักไปใช้ในการบริการวิชาการแก่ชุมชน การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ฝึกงานของนักศึกษา เป็นต้น แนวทางดังกล่าวจะช่วยในการจัดเก็บองค์ความรู้และถ่ายทอดความรู้ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานและสร้างนวัตกรรมได้ 2. ไม่ชัดเจนวิธีการอย่างเป็นระบบที่ทำให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความพร้อมใช้งาน รวมถึงไม่พบการประเมินความต้องการในการใช้งานของบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ความชัดเจนในเรื่องดังกล่าวจะทำให้มั่นใจถึงการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องในทุกพันธกิจ กรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน

หมวด 5 บุคลากร (85 คะแนน)

หัวข้อที่ 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (ผลการประเมิน 5%)
จุดแข็ง (Strengths) -
โอกาสในการปรับปรุง (OFIs) 1. ไม่พบแนวทางในการได้มาซึ่งข้อมูลการประเมินความต้องการและขีดความสามารถของบุคลากร และอัตรากำลังทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนพัฒนาบุคลากร 2. ไม่ชัดเจนถึงระบบบริหารบุคลากร เพื่อให้งานบรรลุผล เช่น การประเมินผลการปฏิบัติงานมาปรับปรุงเพื่อพัฒนาบุคลากรรายบุคคล การเตรียมความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังเพื่อให้การดำเนินงานมีความต่อเนื่องในทุกพันธกิจ 3. ไม่ชัดเจนประสิทธิผลของการดำเนินงาน เพื่อให้มั่นใจว่าสถานที่ทำงาน จะมีสุขภาวะและความปลอดภัย รวมถึงการจัดการสิทธิประโยชน์ แนวทางการสนับสนุนของบุคลากรที่มีความแตกต่างกัน
หัวข้อที่ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร (ผลการประเมิน 5%)
จุดแข็ง (Strengths) -
โอกาสในการปรับปรุง (OFIs) 1. คณะเริ่มมีการค้นหาความต้องการของบุคลากรด้วยวิธีการอย่างไม่เป็นทางการ แต่ยังไม่พบแนวทางในการส่งเสริมปัจจัยความผูกพันที่เป็นระบบเพื่อนำไปสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้น 2. ไม่พบแนวทางในการจัดการในด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าของบุคลากรอย่างเป็นระบบ รวมถึงการมีผู้รับผิดชอบ ตัวชี้วัดความสำเร็จ การตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ 3. ไม่ชัดเจนวิธีการประเมินความผูกพันโดยใช้การสำรวจความสุข Happinometer สอดคล้องกับปัจจัยความผูกพันของบุคลากรแต่ละกลุ่มตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรอย่างไร

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (85 คะแนน)

หัวข้อที่ 6.1 กระบวนการทำงาน (ผลการประเมิน 10%)
จุดแข็ง (Strengths) คณะมีการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยกำหนดจากปัจจัยที่สำคัญ เช่น ด้านกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ คู่ความร่วมมือ ผู้รับบริการ ทำให้ได้สารสนเทศที่เป็นข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงาน เพื่อการบรรลุผลตามพันธกิจ

หัวข้อที่ 6.1 กระบวนการทำงาน (ผลการประเมิน 10%)
โอกาสในการปรับปรุง (OFIs) 1. คณะไม่ได้กำหนดการติดตามตัวชี้วัดของกระบวนการทำงานที่สำคัญ ทั้ง Leading indicator และ Lagging indicator ในแต่ละระบบงาน 2. กำหนดให้ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด รายงานผลการดำเนินงานตามกรอบเวลา คณะกรรมการติดตามผลการดำเนินงาน แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าวจะส่งผลต่อการดำเนินงานที่มุ่งเน้นสู่ความเป็นเลิศตามค่านิยมองค์กร 3. คณะไม่ได้แสดงขั้นตอนการปรับปรุงกระบวนการ เพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียนหรือการปรับปรุงหลักสูตรและการบริการ ตลอดจนผลการดำเนินงาน การลดขั้นตอนการทำงาน แนวทางการปรับปรุงตามหลัก PDCA

หัวข้อที่ 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (ผลการประเมิน 5%)
จุดแข็ง (Strengths)
โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

หมวด 7 ผลลัพธ์ (450 คะแนน)

หัวข้อที่ 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ/ รวมทั้งพันธกิจอื่น (ผลการประเมิน 10%)
จุดแข็ง (Strengths)
โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

หัวข้อที่ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (ผลการประเมิน 5%)
จุดแข็ง (Strengths)
โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

หัวข้อที่ 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (ผลการประเมิน 10%)
จุดแข็ง (Strengths)
โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

หัวข้อที่ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร(ผลการประเมิน 5%)
จุดแข็ง (Strengths)
โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

หัวข้อที่ 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน การตลาด (ผลการประเมิน 10%)
จุดแข็ง (Strengths)
โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

ส่วนที่ 5

ตารางสรุปผลการประเมินคุณภาพ (Band Number)

	Total Points	Percentage Score	Score
Summary of Criteria Items	Possible	0-100%	(AxB)
Category (Process)	Column A	Column B	Column C
Category 1 (Process)			
1.1	70	10	7
1.2	50	10	5
Category Total	120		12
Category 2 (Process)			
2.1	45	5	2
2.2	40	5	2
Category Total	85		4
Category 3 (Process)			
3.1	40	10	4
3.2	45	10	5
Category Total	85		9
Category 4 (Process)			
4.1	45	10	5
4.2	45	5	2
Category Total	90		7
Category 5 (Process)			
5.1	40	5	2
5.2	45	5	2
Category Total	85		4
Category 6 (Process)			
6.1	45	10	5
6.2	40	5	2
Category Total	85		7
SUBTOTAL Cat. 1-6	550		43
Category 7 (Results)			
7.1	120	10	12
7.2	80	5	4
7.3	80	10	8
7.4	80	5	4
7.5	90	10	9
SUBTOTAL Cat. 7	450		37
GRAND TOTAL (D)	1,000	TOTAL SCORE	80

ความหมายของระดับคะแนน

2013 Scoring Band Descriptors

Band Score	Band Number	PROCESS Descriptors
0–150	1	The organization demonstrates early stages of developing and implementing approaches to the basic Criteria requirements, with deployment lagging and inhibiting progress. Improvement efforts are a combination of problem solving and an early general improvement orientation.
151–200	2	The organization demonstrates effective, systematic approaches responsive to the basic requirements of the Criteria, but some areas or work units are in the early stages of deployment. The organization has developed a general improvement orientation that is forward-looking.
201–260	3	The organization demonstrates effective, systematic approaches responsive to the basic requirements of most Criteria items, although there are still areas or work units in the early stages of deployment. Key processes are beginning to be systematically evaluated and improved.
261–320	4	The organization demonstrates effective, systematic approaches responsive to the overall requirements of the Criteria, but deployment may vary in some areas or work units. Key processes benefit from fact-based evaluation and improvement, and approaches are being aligned with overall organizational needs.
321–370	5	The organization demonstrates effective, systematic, well-deployed approaches responsive to the overall requirements of most Criteria items. The organization demonstrates a fact-based, systematic evaluation and improvement process and organizational learning, including innovation, that result in improving the effectiveness and efficiency of key processes.
371–430	6	The organization demonstrates refined approaches responsive to the multiple requirements of the Criteria. These approaches are characterized by the use of key measures, good deployment, and evidence of innovation in most areas. Organizational learning, including innovation and sharing of best practices, is a key management tool, and integration of approaches with current and future organizational needs is evident.
431–480	7	The organization demonstrates refined approaches responsive to the multiple requirements of the Criteria items. It also demonstrates innovation, excellent deployment, and good-to-excellent use of measures in most areas. Good-to-excellent integration is evident, with organizational analysis, learning through innovation, and sharing of best practices as key management strategies.
481–550	8	The organization demonstrates outstanding approaches focused on innovation. Approaches are fully deployed and demonstrate excellent, sustained use of measures. There is excellent integration of approaches with organizational needs. Organizational analysis, learning through innovation, and sharing of best practices are pervasive.

Band Score	Band Number	RESULTS Descriptors
0–125	1	A few results are reported responsive to the basic Criteria requirements, but they generally lack trend and comparative data.
126–170	2	Results are reported for several areas responsive to the basic Criteria requirements and the accomplishment of the organization's mission. Some of these results demonstrate good performance levels. The use of comparative and trend data is in the early stages.
171–210	3	Results address areas of importance to the basic Criteria requirements and accomplishment of the organization's mission, with good performance being achieved. Comparative and trend data are available for some of these important results areas, and some beneficial trends are evident.
211–255	4	Results address some key customer/stakeholder, market, and process requirements, and they demonstrate good relative performance against relevant comparisons. There are no patterns of adverse trends or poor performance in areas of importance to the overall Criteria requirements and the accomplishment of the organization's mission.
256–300	5	Results address most key customer/stakeholder, market, and process requirements, and they demonstrate areas of strength against relevant comparisons and/or benchmarks. Improvement trends and/or good performance are reported for most areas of importance to the overall Criteria requirements and the accomplishment of the organization's mission.
301–345	6	Results address most key customer/stakeholder, market, and process requirements, as well as many action plan requirements. Results demonstrate beneficial trends in most areas of importance to the Criteria requirements and the accomplishment of the organization's mission, and the organization is an industry* leader in some results areas.
346–390	7	Results address most key customer/stakeholder, market, process, and action plan requirements. Results demonstrate excellent organizational performance levels and some industry* leadership. Results demonstrate sustained beneficial trends in most areas of importance to the multiple Criteria requirements and the accomplishment of the organization's mission.
391–450	8	Results fully address key customer/stakeholder, market, process, and action plan requirements and include projections of future performance. Results demonstrate excellent organizational performance levels, as well as national and world leadership. Results demonstrate sustained beneficial trends in all areas of importance to the multiple Criteria requirements and the accomplishment of the organization's mission.

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