



รายงานการตรวจประเมิน

(Feedback Report)

ด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX

วันที่ 10 ตุลาคม 2562

ประจำปีงบประมาณ 2562

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน
สถานปฏิบัติการโรงแรมและการท่องเที่ยว
ปีงบประมาณ 2562

1. ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรรุวรรณ ธนวิรุฬห์)

2. กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวรรณ์ แดนดี)

3. กรรมการ
(นางสาวศุภกัญญา จันทรุกษา)

4. เลขานุการ
(นางสาวสายใจ จันเวียง)

สารบัญ

หน้า

โครงสร้างองค์กรโดยย่อ	3
ส่วนที่ 1 บทสรุปผู้บริหารและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (Executive Summary)	5
ส่วนที่ 2 วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ	6
ส่วนที่ 3 ผลการตรวจประเมินคุณภาพในภาพรวม (Key Theme)	11
ส่วนที่ 4 รายละเอียดผลการตรวจประเมินคุณภาพแยกรายหมวดและหัวข้อ	12
ส่วนที่ 5 ตารางสรุปผลการประเมินคุณภาพ (Band Number)	14

โครงร่างองค์กรโดยย่อ

ลักษณะองค์กร :

สถานปฏิบัติการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นหน่วยงานในกำกับอาศัย อำนาจตามความในมาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติการบริหารส่วนงานภายในของสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๐ และมาตรา ๑๕ (๒) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พ.ศ.๒๕๓๓ ประกอบกับมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยในคราวประชุมครั้งที่ ๙ /๒๕๕๕ เมื่อวันที่ ๒๕ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๕๕ และเพื่อให้ สถานปฏิบัติการโรงแรมและการท่องเที่ยวซึ่งเป็นสถานที่ศึกษา วิจัย ประชุมสัมมนา ฝึกงานและฝึกปฏิบัติการ ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี บริหารและดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ สถานปฏิบัติการโรงแรมและการท่องเที่ยวมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ตั้งอยู่ ภายในมหาวิทยาลัย อุบลราชธานี อาคารเพชรต้นสิริปภา ณ เลขที่ 85 ถนนวาริน-เดชอุดม ตำบลเมืองศรีโค อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

วิสัยทัศน์: ยูเพลสจะเป็นสถานปฏิบัติการที่ให้บริการห้องพัก การจัดเลี้ยง ประชุมสัมมนา อาหารและ เครื่องดื่ม ที่มีคุณภาพและมีมาตรฐานการในระดับสากล

พันธกิจ

1. สถานปฏิบัติการโรงแรมและการท่องเที่ยว เป็นสถานที่ฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาสาขาการ โรงแรมคณะบริหารศาสตร์ และนักศึกษาจากคณะศิลปศาสตร์ เป็นหลัก และสถานบันการศึกษาอื่นๆ
2. สถานปฏิบัติการโรงแรมและการท่องเที่ยว เป็นหน่วยงานหารรายได้

บุคลากร ประกอบด้วย พนักงานส่วนหน้า 9 คน พนักงานประจำ วุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ พนักงานส่วนหลัง 20 คน พนักงานประจำ 19 คน พนักงานจ้างเหมา 1 คน วุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี 18 คน ปริญญาตรี 2 คน

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพัน:

1. สวัสดิการพนักงาน
2. มิตรภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน
3. ความประทับใจในตัวผู้บริหาร

กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

1. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร
2. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง แนวทางการบริหารเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร ระดับอุดมศึกษา
3. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

4. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ว่าด้วยสถานปฏิบัติการโรงแรมและการท่องเที่ยว พ.ศ. 2555
5. ระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลังการเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2562

ผู้เรียน ลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : ลูกค้ำแบ่งเป็น 2 กลุ่ม

1. ลูกค้ำภายใน หน่วยงานและคณะในมหาวิทยาลัย นักศึกษา
 2. ลูกค้ำภายนอก หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ บริษัท/ห้างร้าน บุคคลทั่วไป
- ส่วน ผู้มีส่วนได้เสีย 2 กลุ่ม

1. มหาวิทยาลัย – การบริการและรายได้จากการดำเนินงาน
2. คณะบริหารศาสตร์
 - การจัดการเรียนการสอนที่ได้มาตรฐาน
 - การบริหารงานที่สามารถสร้างรายได้ได้ตามแผน

ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน : การใช้ระบบคุณภาพ PDCA ในการดำเนินงาน

ส่วนที่ 1

บทสรุปผู้บริหารและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (Executive Summary)

ผลการประเมินโดยรวมของสถานปฏิบัติการโรงแรมและการท่องเที่ยว อยู่ในระดับ **Band 1** กล่าวคือ ผลการประเมินผลลัพธ์อยู่ใน **Band 1** ซึ่งหมายถึง หน่วยงาน ยังมีการรายงานผลการดำเนินการเพียงบางตัวที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ **EdPEX** และผลลัพธ์ส่วนใหญ่มีแนวโน้มไม่แน่นอนและลดลงบางตัวชี้วัด เช่น รายได้จากห้องอาหาร กำไรจากการดำเนินงาน

ส่วนที่ 2

วัตถุประสงค์ แนวทาง และ คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ได้สารสนเทศในการพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อยกระดับผลการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ
3. เพื่อประเมินระดับการพัฒนาและศักยภาพของหน่วยงานที่ได้นำเกณฑ์ EdPEX มาใช้เพื่อการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ

แนวทางที่ใช้ในการตรวจประเมินคุณภาพ

การตรวจประเมินครั้งนี้มีการพิจารณาผลการดำเนินงานจากการวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเองของสถานปฏิบัติการโรงแรมและการท่องเที่ยว รวมทั้งการสัมภาษณ์ผู้บริหาร บุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้อง

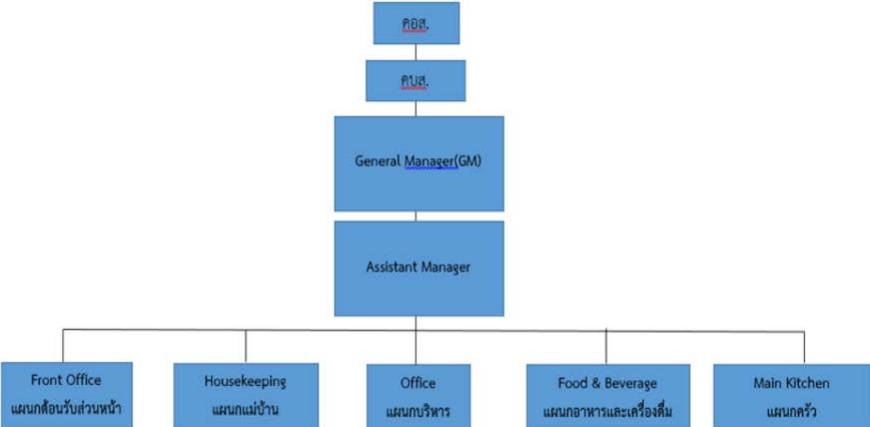
รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

- | | | |
|---|-----------|--|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรรุวรรณ ธนวิรุฬห์ | ประธาน | คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภรณ์ แดนดี | กรรมการ | วิทยาลัยแพทยศาสตร์ฯ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี |
| 3. นางสาวศุภกัญญา จันทรุกษา | กรรมการ | คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี |
| 4. นางสาวสายใจ จันเวียง | เลขานุการ | สำนักงานประกันคุณภาพฯ |

Key factor

หัวข้อ	ข้อมูล
1. บริการ	1.บริการที่พัก <ul style="list-style-type: none">- การบริการห้องพัก- การบริการอาหารและเครื่องดื่ม- การบริการห้องประชุมสัมมนา 2. จัดการเรียนการสอน <ul style="list-style-type: none">- จัดการเรียนการสอนภาคปฏิบัติสำหรับหลักสูตรการโรงแรม
2. วิสัยทัศน์/ ค่านิยม/ พันธกิจ	วิสัยทัศน์: ยูเพลสจะเป็นสถานปฏิบัติการที่ให้การบริการห้องพัก การจัดเลี้ยง ประชุมสัมมนา อาหารและ เครื่องดื่มที่มีคุณภาพและมีมาตรฐานการในระดับสากล
	ค่านิยม: -
	พันธกิจ:

หัวข้อ	ข้อมูล
	<p>1. สถานปฏิบัติการณ์โรงแรมและการท่องเที่ยว เป็นสถานที่ฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาสาขาการโรงแรมคณะบริหารศาสตร์ และนักศึกษาจากคณะศิลปศาสตร์ เป็นหลัก และสถาบันการศึกษาอื่นๆ</p> <p>2. สถานปฏิบัติการณ์โรงแรมและการท่องเที่ยว เป็นหน่วยงานหารายได้</p>
3. สมรรถนะหลัก	-
4. บุคลากร	<p>พนักงานส่วนหน้า 9 คน พนักงานประจำ วุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ พนักงานส่วนหลัง 20 คน พนักงานประจำ 19 คน พนักงานจ้างเหมา 1 คน วุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี 18 คน ปริญญาตรี 2 คน</p> <p>ปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพัน: สวัสดิการพนักงาน, มิตรภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน, ความประทับใจในตัวผู้บริหาร</p>
5. สินทรัพย์	<p>อาคารสถานที่: ห้องประชุมสัมมนา จำนวน 1 ห้องใหญ่ 8 ห้องย่อย ห้องพัก 44 ห้อง ห้องสุพรีเรีย 6 ห้อง ห้องสแตนดาร์ด 38 ห้อง ห้องอาหาร จำนวน 140 ที่นั่ง</p> <p>เทคโนโลยี, Know how, Hardware, Software, Methodology ที่สำคัญ: UBUFMIS, WIFI</p> <p>เครื่องมืออุปกรณ์ที่สำคัญ: คอมพิวเตอร์ครบชุดที่เชื่อมต่อกับเครื่องโปรเจคเตอร์ จอฉายโปรเจคเตอร์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ และโต๊ะ เก้าอี้ ห้องปฏิบัติการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น</p>
6. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	<p>ด้านการผลิตบัณฑิต</p> <p>มาตรฐานการศึกษา: 1. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร</p> <p>2. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง แนวทางการบริหารเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา</p> <p>3. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ</p> <p>4. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา</p> <p>ด้านการจัดการรายได้</p> <p>1. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ว่าด้วยสถานปฏิบัติการณ์โรงแรมและการท่องเที่ยว พ.ศ. 2555</p> <p>2. ระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลังการเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2562</p>

หัวข้อ	ข้อมูล
7. โครงสร้างองค์กร	<p style="text-align: center;">ผู้จัดการ สถานปฏิบัติการโรงแรมและการท่องเที่ยว</p>  <pre> graph TD COB[ค.อ.บ.] --> CBS[ค.บ.ส.] CBS --> GM[General Manager(GM)] GM --> AM[Assistant Manager] AM --> FO[Front Office แผนกต้อนรับส่วนหน้า] AM --> HK[Housekeeping แผนกแม่บ้าน] AM --> OFF[Office แผนกบริหาร] AM --> FB[Food & Beverage แผนกอาหารและเครื่องดื่ม] AM --> MK[Main Kitchen แผนกครัว] </pre>
8. ผู้เรียน ลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<p>ลูกค้ำแบ่งเป็น 2 กลุ่ม</p> <p>ลูกค้ำภายใน หน่วยงานและคณะในมหาวิทยาลัย นักศึกษา</p> <p>ลูกค้ำภายนอก หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ บริษัท/ห้างร้าน บุคคลทั่วไป</p> <p>ผู้มีส่วนได้เสีย 2 กลุ่ม</p> <p>มหาวิทยาลัย - การบริการและรายได้จากการดำเนินงาน</p> <p>คณะบริหารศาสตร์</p> <ul style="list-style-type: none"> - การจัดการเรียนการสอนที่ได้มาตรฐาน - การบริหารงานที่สามารถสร้างรายได้ได้ตามแผน
9. ความต้องการ และความคาดหวัง	<p>หน่วยงานและคณะในมหาวิทยาลัย - การบริการที่ดี</p> <p>นักศึกษา - ต้องการอุปกรณ์การเรียนที่เพียงพอต่อการดำเนินการจัดการเรียนการสอนต่อกลุ่ม</p> <p>ลูกค้ำภายนอก</p> <ul style="list-style-type: none"> - การประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง - การเข้าถึงของพนักงานขายเพื่อการต่อรองราคา <p>หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ - ต้องการราคาที่สามารถเบิกจ่ายตามระเบียบราชการได้</p> <p>บุคคลทั่วไป - ต้องการทราบการเข้าถึงบริการและการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง ของสถานปฏิบัติการ</p>
10. ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือและข้อกำหนดที่สำคัญ	<p>พันธมิตร:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กองคลัง - การดำเนินการด้านการเงินที่เป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลัง 2. สำนักงานบริหารกายภาพและสิ่งแวดล้อม - การซ่อมบำรุงปรับปรุงและรักษา อาคารสถานที่ให้มีความพร้อมในการให้บริการ 3. ส่วนงานรักษาความปลอดภัยมหาวิทยาลัย - ความปลอดภัยและสวัสดิภาพ <p>ผู้ส่งมอบ:</p>
11. ลำดับในการแข่งขัน	<p>..... (โรงแรมขวัญมอ มหาวิทยาลัยขอนแก่น)</p>

หัวข้อ	ข้อมูล
12. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	1. สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน – ส่งผลต่อการมาใช้บริการและเกิดการแข่งขันในด้านราคา 2. ทำเลที่ตั้ง - ทำเลของที่ตั้งของทั้ง 2 พื้นที่ต่างกัน ในด้านของกลุ่มคู่แข่งอยู่ในตัว มหาวิทยาลัยที่อยู่ในตัวเมืองส่งผลให้ตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการได้มากกว่า
13. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ	ไม่พบแหล่งที่มาของข้อมูล
14. ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	<p>ความท้าทายเชิงกลยุทธ์</p> <p>1. ด้านพันธกิจ</p> 1.สร้างรายได้จากการบริการในด้านห้องพัก อาหารและเครื่องดื่มและการ จัดประชุมสัมมนาเพิ่มขึ้น 2.ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น 3.คุณภาพด้านการจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามมาตรฐาน <p>2. การปฏิบัติการ</p> 1. ลดระยะเวลาของพนักงานในการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละงาน <p>3. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม</p> 1. การให้ความสำคัญกับการรักษาสิ่งแวดล้อมของชุมชน 2. ใช้บริการชุมชนมากขึ้นในด้านวัตถุดิบ เช่น พืชผักสวนครัว เนื้อสัตว์ เป็นต้น <p>4. ด้านบุคลากร พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเฉพาะงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ</p> <p>ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์</p> <p>1. ด้านพันธกิจ</p> 1. มีกลุ่มลูกค้าที่ชัดเจนซึ่งเป็นลูกค้าภายในมหาวิทยาลัย 2. มหาวิทยาลัยมีหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับสถานปฏิบัติการฯ เช่น สาขาการจัดการโรงแรม และหลักสูตรการท่องเที่ยว <p>2. การปฏิบัติการ</p> 1. องค์กรมีขนาดเล็ก โครงสร้างการบริหารจัดการไม่ซับซ้อน มีความคล่องตัวสูง โดยเฉพาะความยืดหยุ่นและคล่องตัว <p>3. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม</p> 1. ชุมชนภายในและชุมชนภายนอกโดยรอบให้ความร่วมมือในการ เป็นพันธมิตรทางการค้า <p>4. ด้านบุคลากร</p> 1. บุคลากรส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ทำให้มาปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และทันท่วงที 2.บุคลากรมีความสามารถในการเรียนรู้งานได้อย่างรวดเร็ว

หัวข้อ	ข้อมูล
15. ระบบการปรับปรุงผล การดำเนินงาน	การใช้ระบบคุณภาพ PDCA ในการดำเนินงาน

ส่วนที่ 3

ผลการตรวจประเมินคุณภาพภายในภาพรวม (Key Themes)

1. Process Strength

1. สถานปฏิบัติการโรงแรมและการท่องเที่ยว ผลลัพธ์บางเรื่องมีแนวโน้มแน่นอน เช่น จำนวนครั้งของการเกิดอัคคีภัย และจำนวนครั้งการเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งเท่ากับ 0 ครั้งต่อปี
2. ผลลัพธ์บางเรื่องมีแนวโน้มคงที่ เช่น จำนวนหน่วยงานภายในที่กลับมาใช้บริการซ้ำ จำนวน 16 หน่วยงาน จำนวนหน่วยงานภายนอกที่กลับมาใช้บริการซ้ำ จำนวน 30 หน่วยงาน จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า จำนวน 0 ครั้ง แสดงให้เห็นว่าลูกค้าทุกรายกลับมาใช้บริการซ้ำ

2. Process OFI

1. ผลลัพธ์บางเรื่องมีแนวโน้มไม่แน่นอน เช่น รายรับจริงเปรียบเทียบกับประมาณการรายรับ รายได้บริการประเภทต่างๆ (รวม) รายได้จากห้องจัดเลี้ยง/สัมมนา รายได้จากห้องพัก รายได้อื่นๆ (ซักรีด ค่าของเสียหาย) ค่าใช้จ่ายทั้งหมดเปรียบเทียบกับแผนการใช้จ่าย
2. ผลลัพธ์บางเรื่องมีแนวโน้มลดลง เช่น รายได้จากห้องอาหาร กำไรจากการดำเนินงาน
3. ผลลัพธ์บางเรื่องแสดงผลลัพธ์ ปี 62 เช่น ค่าใช้จ่ายสวัสดิการบุคลากร และจำนวนนักศึกษาที่มาใช้บริการ จำนวน 30 งาน

3. Result Strength

-

4. Result OFI

-

ส่วนที่ 4

รายละเอียดผลการตรวจประเมินคุณภาพแยกรายหมวดและหัวข้อ

หมวด 7 ผลลัพธ์ (450 คะแนน)

หัวข้อที่ 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ/ รวมทั้งพันธกิจอื่น ระดับการประเมิน (band) = 2 (15%)
จุดแข็ง (Strengths) 1. ผลลัพธ์บางเรื่องมีแนวโน้มแน่นอน เช่น จำนวนครั้งของการเกิดอัคคีภัย และจำนวนครั้งการเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งเท่ากับ 0 ครั้งต่อปี
โอกาสในการปรับปรุง (OFIs) 1. ผลลัพธ์บางเรื่องแนวโน้มลดลง เช่น จำนวนครั้งของการใช้บริการห้องจัดสัมมนาต่อปี และจำนวนของการใช้บริการห้องพักต่อปี 2. ผลลัพธ์บางเรื่องมีแนวโน้มไม่แน่นอน เช่น จำนวนรายวิชาที่จัดการเรียนการสอน ความพึงพอใจของผู้เรียนในรายวิชาที่มาเรียนที่สถานปฏิบัติการฯ จำนวนการซ่อมบำรุงตามการร้องขอเปรียบเทียบกับจำนวนที่ร้องขอ
หัวข้อที่ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ระดับการประเมิน (band) = 2 (10 %)
จุดแข็ง (Strengths) 1. ผลลัพธ์บางเรื่องมีแนวโน้มคงที่ เช่น จำนวนหน่วยงานภายในที่กลับมาใช้บริการซ้ำ จำนวน 16 หน่วยงาน จำนวนหน่วยงานภายนอกที่กลับมาใช้บริการซ้ำ จำนวน 30 หน่วยงาน จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า จำนวน 0 ครั้ง แสดงให้เห็นว่าลูกค้าทุกรายกลับมาใช้บริการซ้ำ
โอกาสในการปรับปรุง (OFIs) 1. ผลลัพธ์บางเรื่องมีแนวโน้มไม่แน่นอน เช่น ความพึงพอใจของผู้เรียนในรายวิชาที่มาเรียนที่สถานปฏิบัติการฯ
หัวข้อที่ 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ระดับการประเมิน (band) = 2 (10%)
จุดแข็ง (Strengths) -
โอกาสในการปรับปรุง (OFIs) 1. ผลลัพธ์บางเรื่องมีแนวโน้มไม่แน่นอน เช่น จำนวนบุคลากร 2. ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงานของบุคลากรแสดงผลลัพธ์เฉพาะปี 62

หัวข้อที่ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร ระดับการประเมิน (band) = 1 (5%)

จุดแข็ง (Strengths)

-

โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

1. ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองมาตรฐาน แสดงผลลัพธ์ผลการประเมินคุณภาพขององค์กร เฉพาะปี 62

หัวข้อที่ 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน การตลาด ระดับการประเมิน (band) = 2 (10 %)

จุดแข็ง (Strengths)

1. ผลลัพธ์บางเรื่องมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เช่น รายได้จากค่าหน่วยกิตการเรียนการสอน
2. ผลลัพธ์บางเรื่องมีแนวโน้มคงที่ เช่น ค่าใช้จ่ายด้านพัฒนาบุคลากร 30,000 บาทต่อปี และจำนวนหน่วยงานภายในที่กลับมาใช้บริการ จำนวน 16 หน่วยงาน

โอกาสในการปรับปรุง (OFIs)

1. ผลลัพธ์บางเรื่องมีแนวโน้มไม่แน่นอน เช่น รายรับจริงเปรียบเทียบกับประมาณการรายรับ รายได้บริการประเภทต่างๆ (รวม) รายได้จากห้องจัดเลี้ยง/สัมมนา รายได้จากห้องพัก รายได้อื่นๆ (ซักรีด ค่าของเสียหาย) ค่าใช้จ่ายทั้งหมดเปรียบเทียบกับแผนการใช้จ่าย
2. ผลลัพธ์บางเรื่องมีแนวโน้มลดลง เช่น รายได้จากห้องอาหาร กำไรจากการดำเนินงาน
3. ผลลัพธ์บางเรื่องแสดงผลปี 62 เช่น ค่าใช้จ่ายสวัสดิการบุคลากร และจำนวนนักศึกษาที่มาใช้บริการ จำนวน 30 งาน

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 7 (Results)			
7.1	120	15	18
7.2	80	10	8
7.3	80	10	8
7.4	80	5	4
7.5	90	10	9
SUBTOTAL Cat. 7	450		
GRAND TOTAL (D)	450	TOTAL SCORE	47

ความหมายของระดับคะแนน

2013 Scoring Band Descriptors

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

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