



Feedback Report

จากการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

ปีการศึกษา 2560

ตามเกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

คณะพยาบาลศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ระหว่างวันที่ 1 – 2 สิงหาคม 2561

รายชื่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

..... (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พ.ต.ท. ภก.นภดล ทองนพเนื้อ)	ประธานกรรมการ
..... (รองศาสตราจารย์ ดร.ชูลีรัตน์ จรัสกุลชัย)	กรรมการ
..... (อาจารย์ นายแพทย์สุริยา ผ่องสวัสดิ์)	กรรมการและเลขานุการ
..... (นางสาวพนารีย์ สายพัฒนา)	ผู้ช่วยกรรมการและเลขานุการ

สารบัญ

	หน้า
รายชื่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	1
บทสรุปผู้บริหารและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา	3
วัตถุประสงค์และการดำเนินการให้ข้อมูลป้อนกลับ	3
การให้ข้อมูลป้อนกลับ	
- โครงร่างองค์กร	4
- หมวด 1 การนำองค์กร	7
- หมวด 2 กลยุทธ์	8
- หมวด 3 ลูกค้า	10
- หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	12
- หมวด 5 บุคลากร	14
- หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ	18
- หมวด 7 ผลลัพธ์	18
ภาคผนวก	
- กำหนดการ	24

บทสรุปผู้บริหารและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (Executive Summary)

คณะพยาบาลศาสตร์เป็นคณะที่มีคุณภาพ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ได้บัณฑิตที่มีคุณภาพ และมีการทำงานที่สอดคล้องประสานกันเป็นอย่างดี ภายใต้จำนวนบุคลากรที่จำกัด คณะพยาบาลศาสตร์ยังอาจขาดความเข้าใจในเกณฑ์ EdPEx หรือศัพท์ทางเทคนิค รวมถึงวัตถุประสงค์ที่นำมาใช้ จึงทำให้การวิเคราะห์ตนเองอาจไม่ครอบคลุมประเด็นสำคัญบางประการ สำหรับการดำเนินการขององค์กรภายใต้ระบบ EdPEx พบว่าโดยทั่วไปยังขาดความเป็นระบบที่ถูกกำหนดออกมาชัดเจน แต่มีกิจกรรมต่าง ๆ ที่ดีและมีคุณภาพ โดยเฉพาะการจัดการเรียนการสอน การดูแลคุณภาพของหลักสูตร การจัดการความรู้ และการนำองค์กรโดยมีส่วนร่วม

ในการพัฒนาคณะพยาบาลศาสตร์ให้เป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศ คณะฯ ควรดำเนินการใน 3 ลักษณะ คือ

1. การดูแลคุณภาพของกระบวนการทำงานต่าง ๆ โครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง
2. ทำแผนปรับปรุงองค์กรโดยพิจารณาจากผลลัพธ์และนำมาปรับปรุง ผ่านกระบวนการที่สำคัญในหมวด 1 – 6 ของเกณฑ์ EdPEx
3. การจัดกระบวนการทำงานที่สำคัญต่าง ๆ ให้เป็นระบบมากขึ้น เพื่อยกระดับของคณะฯ สู่ลักษณะการเป็น Pro Active คือ ทำให้เกิดการปรับปรุงในส่วนที่สำคัญ และเกิดการปรับปรุงและประเมินผลอย่างเป็นระบบ (คู่มือเกณฑ์ EdPEx หน้า 67)

นอกจากนี้ คณะควรมุ่งเน้นในด้านบุคลากรและการสร้างสินทรัพย์ด้านความรู้ให้มากขึ้น เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมที่จะนำองค์กรสู่วิสัยทัศน์ที่ต้องการได้

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ทุกคณะของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เตรียมความพร้อมเพื่อการพัฒนาคุณภาพสู่การดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) ในปีการศึกษา 2562

การดำเนินการให้ข้อมูลป้อนกลับ

1. การเตรียมการและวางแผนก่อนวันประเมิน
2. ศึกษาโครงสร้างองค์กร การดำเนินการหมวด 1 – 6 และผลลัพธ์ หมวด 7 ของคณะ
3. การสัมภาษณ์ผู้บริหาร บุคลากร (ถ้ามี) และจัดบันทึก
4. สรุปรายงาน Feedback Report ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

การให้ข้อมูลย้อนกลับ

จากการศึกษารายงานการประเมินตนเองคณะสังคมศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วยโครงร่างองค์กร (OP) การดำเนินการ หมวด 1 – 6 และผลลัพธ์ หมวด 7 รวมถึงการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

โครงร่างองค์กร (Organization Profile)

P.1 ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) ผลิตภัณฑ์และบริการ

ในส่วนของหลักสูตรและบริการ คณะไม่ได้ให้ข้อมูลด้านความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของแต่ละหลักสูตร และบริการที่มีต่อความสำเร็จของคณะคืออะไร คณะใช้วิธีการอย่างไรในการจัดหลักสูตรและบริการต่าง ๆ

จัดกลุ่มของผลิตภัณฑ์ ด้านบริการวิชาการ และข้อมูลหลักสูตรให้ครบถ้วน

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม

วิสัยทัศน์คณะพยาบาลศาสตร์ คือ เป็นสถาบันชั้นนำที่ผลิตบุคลากรทางสุขภาพ ที่มีความรู้บนพื้นฐานของการวิจัยและนวัตกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมระดับชุมชน ระดับชาติและนานาชาติ

ในการกำหนดวิสัยทัศน์มีสามประเด็นที่ควรพิจารณา คือ มองอนาคต มีทิศทางที่ต้องการไป และมุมมองสังคมภายนอก ดังนั้น

- ผลิตบุคลากรทางสุขภาพ ควรให้ประเด็นความเก่งของคณะฯ ให้ชัดเจน
- การวิจัยและนวัตกรรม แสดงว่าต้องมีตัววัดวัดความสำเร็จของวิจัยและนวัตกรรม
- ตอบสนองระดับชุมชน ระดับชาติ และนานาชาติ ทราบได้อย่างไรว่าตอบสนองในระดับนานาชาติ อีกกี่ปีจึงตอบสนองระดับนานาชาติ

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

คณะฯ แยกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหาร (สายวิชาการและสายปฏิบัติการ) สายวิชาการ และสายปฏิบัติงาน

ควรเพิ่มเติม ความคาดหวังและความต้องการของแต่ละกลุ่มของบุคลากร ซึ่งความต้องการและความคาดหวังจะถูกนำไปใช้ในหมวด 5

(4) สิ้นทรัพย์

คณะฯ มีพื้นที่ใช้สอยประกอบด้วยห้องเรียนและห้องกิจกรรม เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ห้องอ่านหนังสือ ห้องสโมสรนิตและลานเอนกประสงค์เพื่อกิจกรรมนิต และห้องออกกำลังกาย

ควรเพิ่มเติม ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการ การเรียนการสอน ตลอดจนเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอน และการบริหารจัดการ

(5) กฎระเบียบข้อบังคับ

ควรเพิ่มเติม การเชื่อมโยงกับตัววัดในหมวด 7 และควรเป็นกฎหมายที่เราต้องเฝ้าระวัง

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร

ไม่มีข้อมูลโครงสร้างการกำกับดูแล

(2) ผู้เรียน ลูกค้ายุุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความต้องการและความคาดหวังหลักของผู้เรียน ลูกค้ายุุ่มอื่น และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรมีการแยกตามกลุ่มให้ชัดเจน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะนำไปใช้ในหมวด 3 เพื่อประเมินความพึงพอใจและไม่พอใจ

(3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

ผู้ส่งมอบ คือ องค์กร หน่วยงานที่จัดหาบริการ วัสดุ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้ เช่น หน่วยงานภายนอกที่เข้ามาช่วยในการทำความสะอาด รักษาความปลอดภัย หรือหน่วยงานภายนอกที่ให้เช่าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนการสอน

คู่ความร่วมมือ คือ หน่วยงานที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน

Partner คือ หน่วยงานหรือองค์กรที่ร่วมกันในการผลิต

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- ไม่มีข้อมูลผู้ส่งมอบ
- ไม่มีข้อมูลด้านระบบงาน
- ไม่มีข้อมูลด้านกลไกที่คณะฯ ใช้ในการสื่อสารกับผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ
- ไม่มีข้อมูลด้านข้อกำหนดที่สำคัญและด้านห่วงโซ่อุปทาน

การไม่มีข้อมูลดังกล่าวจะส่งผลให้คณะฯ ไม่สามารถกำหนดกระแสวนในหมวด 6 เรื่อง ระบบงานในองค์กร และอาจส่งผลกระทบต่อพันธกิจของคณะฯ

P.2 สภาพการณ์ขององค์กร

ก. สภาพด้านการแข่งขัน

คณะพยาบาลศาสตร์รายงานว่า เป็นหน่วยงานด้านการผลิตพยาบาล และมีผลการสอบของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2559 (ร้อยละของผู้สอบผ่านครั้งแรกของการสอบวัดความรู้ผู้ขอขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพพยาบาล) เป็นลำดับ 13 จากสถาบันการศึกษาพยาบาลในสังกัด สกอ. แห่ง 28

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- ต้องระบุให้ชัดเจนว่าข้อมูลที่ใช้ในการประเมินสภาพแวดล้อมด้านแข่งขันมีอะไรบ้าง กรณีที่ไม่ต้องการลงรายละเอียดของคู่แข่งจะใส่เป็นชื่อย่อ หรือใช้ข้อมูลภาคอุตสาหกรรม (กลุ่มพยาบาล)
- การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน ควรระบุให้ตรงประเด็น เช่น นโยบาย Thailand 4.0 มุ่งเน้นนวัตกรรม ถ้ามันส่งผลต่อคุณภาพบัณฑิต หรือความสามารถในการเรียนรู้ของผู้เรียน ควรเขียนให้ชัดเจน และควรมีแผนงานและโครงการที่สอดคล้องกันในหมวด 2 หรือ เขียนให้ตรงประเด็นว่าเด็กรุ่นใหม่มีระบบการเรียนรู้ที่แตกต่างออกไป ทำให้คณะต้องจัดวิธีการเรียนรู้แบบใหม่ ดังนั้นในการจัดการเรียนการสอนต้องมีวิธีการอย่างไร หรือต้องเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

คณะฯ รายงานความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ 4 ด้าน

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

บริบทเชิงกลยุทธ์ จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรและบริการ ด้านปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านบุคลากร โดยแยกประเด็นความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ การจำแนกประเด็นต่าง ๆ ชัดเจนจะทำให้การนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

คณะฯ ใช้ระบบ PDCA การจัดการความรู้ และหลักการของลีน (Lean Management)

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ระบบสารสนเทศที่นำมาใช้ในการปรับปรุงระบบการทำงานยังไม่ชัดเจนว่าคณะฯ นำมาใช้ในการปรับปรุงอย่างไร หรือนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ (ส่วนของ C-Check) และนำมาเป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้

หมวดที่ 1 การนำองค์การ

1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

คณะฯ มีการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม โดยมีคณาจารย์ นิสิตเข้าร่วมประชุม และมีการเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- ไม่มีข้อมูลเพียงพอว่าผู้นำระดับสูงปฏิบัติด้วยตนเองในการชี้นำและทำให้คณะมีความยั่งยืนอย่างไร
- คณะฯ ไม่ได้กล่าวถึงระบบการนำองค์การประกอบด้วยองค์ประกอบใดบ้าง

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์การ

คณะฯ มีการสื่อสารเน้นการสื่อสารแบบสองทาง เพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครื่องมือในการสื่อสาร เช่น การประชุม การแจ้งเวียนหนังสือ การลงนาม ข้อตกลง เป็นต้น มีการใช้เครื่องมือสื่อสารออนไลน์/อิเล็กทรอนิกส์ กับกลุ่มบริหารและคณาจารย์

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- ควรมีการจำแนกประเภทของเครื่องมือสื่อสารตามประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (รวม ผู้เรียน และอาจารย์) พร้อมทั้งประเภทของสารสนเทศในการสื่อสาร และความถี่ในการสื่อสาร เพื่อให้คณะฯ มั่นใจได้ว่า สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับแต่ละกลุ่มมีการส่งถึงผู้รับอย่างมีประสิทธิภาพ
- ยังไม่มีข้อมูลเพียงพอ เรื่อง วิธีการที่ผู้นำระดับสูงสร้างบรรยากาศเพื่อให้ผู้เรียนและลูกค้ายื่นมีความผูกพันกับคณะ เพื่อสร้างนวัตกรรมและทำให้เกิดผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม

ก. การกำกับดูแลองค์การ

คณะฯ มีวิธีดำเนินการเพื่อให้เกิดการกำกับดูแล โดยมีงานที่ต้องกำกับ เช่น ความรับผิดชอบต่อ การปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบต่อด้านการเงิน และความรับผิดชอบต่อคุณภาพการผลิตบัณฑิต

คณะฯ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร โดยเน้นการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน 70% สมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัย 10% และสมรรถนะการบริหาร 20%

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ไม่มีข้อมูลว่าคณะฯ มีประเมินผู้นำระดับสูงครบทุกกลุ่ม เช่น การประเมินคณะกรรมการ ประจำคณะฯ เป็นต้น ตลอดจนการนำผลประเมินฯ ไปปรับปรุงประสิทธิภาพของผู้นำ

ข. พฤติกรรมที่ถูกกฎหมาย และมีจริยธรรม

คณะฯ มีกฎระเบียบ และกฎหมายที่ใช้ในการกำกับการดำเนินงาน เช่น ด้านงบประมาณและพัสดุ มีระบบธรรมเนียมในการกำกับการดำเนินงานของคณะผู้บริหาร มีระเบียบการบริหารงานบุคคล และดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ

คณะฯ จัดทำคู่มือจรรยาบรรณอาจารย์และบุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์ และมีการสร้างจิตสำนึก

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

คณะฯ มีกฎระเบียบและจริยธรรม ในการกำกับการดูแลการดำเนินงาน แต่ยังไม่ชัดเจนถึงกระบวนการที่เป็นระบบ รวมทั้งการกำหนดเป้าประสงค์ที่สำคัญ ตัววัด และการดำเนินการเรื่องความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรและบริการ การปฏิบัติการของสถาบัน

ค. ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

ชุมชนที่คณะฯ เลือก คือ ชุมชนในเขตจังหวัดนครนายก สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดเป็นแหล่งเรียนรู้แบบบูรณาการและสอดคล้องกับปัญหาสุขภาพที่เน้นการวางแผนการดูแลสุขภาพในวัยผู้สูงอายุและได้รับงบประมาณสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

คณะฯ มีศาสตร์ที่ตอบสนองสังคม และใช้สมรรถนะหลักในการรับใช้สังคม ตลอดจนมีการเชื่อมโยงกับการเรียนการสอน ควรปรับปรุงรูปแบบการเขียนรายงานในเชิงระบบเพิ่มขึ้น

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ คณะฯ ประกอบด้วย 8 ขั้นตอน คือ

- 1) จัดเตรียมข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์
- 2) วิเคราะห์ศักยภาพ โดยการแบ่งกลุ่ม
- 3) ทบทวนวิสัยทัศน์
- 4) กำหนดยุทธศาสตร์ ออกเป็น 5 กลุ่มย่อย คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริหารจัดการ
- 5) กำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนา
- 6) ถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 4 ปี
- 7) ติดตามแผนความก้าวหน้า
- 8) ประเมินความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ในส่วน of ข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ ไม่ได้กล่าวถึงความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่ได้กล่าวถึงในโครงสร้างองค์กร (คณะฯ มีรายงานในตาราง 2.1 ก (2) แต่ไม่ได้กล่าวถึงในกระบวนการ หรือมีมุมมองเชิงระบบ) ตลอดจนสมรรถนะหลักขององค์กรว่าถูกนำมาใช้อย่างไร และไม่มีข้อมูลว่ากระบวนการวางแผนกลยุทธ์กระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมอย่างไร (มีข้อมูลเรื่อง TOWS matrix แต่ไม่มีข้อมูลว่ามีประเด็นอะไรบ้าง)

ระบบงานหลัก คณะฯ ไม่ได้ให้ข้อมูลว่าคณะฯ กำหนดระบบงานหลักอย่างไร (สามารถเขียนอ้างอิงจากหมวดอื่นได้) และเกี่ยวข้องกับสมรรถนะหลักอย่างไร รวมทั้งระบบงานที่ต้องอาศัยผู้ส่งมอบภายนอก

ปรับปรุงรูปแบบการทำแผนที่สามารถสะท้อนข้อมูลต่าง ๆ ครบถ้วน และงบประมาณ อัตรากำลัง และกลยุทธ์ดังกล่าวตอบปัญหาความท้าทายอย่างไร

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ คณะฯ ประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์ และมีการกำหนดเป้าประสงค์ และตัวชี้วัด พร้อมทั้งกลยุทธ์ (ตารางที่ 2.1 ข (1))

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ไม่มีข้อมูลว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ดังกล่าวตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และมีการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลัก และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์อย่างไร

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ

คณะฯ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2561 - 2564) และมีการแปลงยุทธศาสตร์ ระยะ 4 ปี เป็นแผนระยะสั้น คือ แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2561 มีระยะเวลาดำเนินการ 1 ปีงบประมาณ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

คณะฯ ทบทวนรูปแบบสารสนเทศในแผนกลยุทธ์ ที่สะท้อนข้อมูลต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับโครงสร้างองค์กร มีตัววัด และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต พร้อมทั้งเชื่อมโยงผลลัพธ์

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

คณะฯ มีการพิจารณาทบทวนเมื่อมีแผนดำเนินการไปแล้ว 6 เดือน

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ถ้ามีแนวทางและกระบวนการในการจัดทำแผนกลยุทธ์ โดยกระบวนการดังกล่าวเป็นไปตามวงจร PDCA วงจรดังกล่าวจะมีช่องว่างให้มีการปรับแผนอยู่แล้ว

หมวด 3 ลูกค้ำ

ข้อสังเกตโดยภาพรวมเพื่อการพัฒนา

หมวด 3 เป็นประเด็นว่าด้วยเรื่องของลูกค้ำ ซึ่งระบบหลักที่ควรจะพัฒนา คือ ระบบการรับฟังเสียงของลูกค้ำ (Voice of customer) และเมื่อมีช่องทางในการรับฟังก็สามารถใช้ระบบนี้เป็นแกนหลักในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันกับลูกค้ำได้ โดยเสียงที่ได้รับมาก็สามารถนำไปปรับปรุงตัวผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการและอาจรวมไปถึงการจัดการข้อร้องเรียนอีกด้วย นอกจากนี้ระบบในหมวดการรับฟังเสียงของลูกค้ำในหมวดนี้ก็สามารถขยายเนื้องานไปที่การรับฟังข้อคิดเห็นและความต้องการของบุคลากรภายในองค์กรได้อีกด้วย

3.1 เสียงของลูกค้ำ

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

(1) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มที่มีอยู่ในปัจจุบัน

คณะฯ แสดงข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง ช่องทางการรับฟังของลูกค้ำประเภทต่าง ๆ โดยแบ่งตามผลิตภัณฑ์ (ควรนำข้อมูลที่คณะฯ นำเสนอมาขึ้นไปแสดงที่โครงสร้างองค์กร P.1ข (2))

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

คณะฯ ต้องแสดงให้เห็นถึงระบบการฟัง การตอบสนอง และการสังเกตนิสัยและลูกค้ำกลุ่มอื่นเพื่อจะได้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศที่นำไปปฏิบัติจริง

(2) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี

คณะฯ ไม่ได้ตอบคำถามในข้อนี้

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

คณะฯ ต้องแสดงให้เห็นถึงระบบในการได้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศที่นำไปปฏิบัติจริงได้สำหรับลูกค้ำในอนาคตและลูกค้ำในกลุ่มอื่น ๆ

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน

คณะแสดงผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของนิสิตและลูกค้าย่อยอื่น โดยไม่ได้แสดงให้เห็นถึงกระบวนการได้มาซึ่งข้อมูล (ควรนำข้อมูลที่คณะนำเสนอมาขึ้นไปแสดงที่หมวด 7.2ก (1))

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

คณะต้องแสดงให้เห็นถึงระบบในการได้มาซึ่งความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของนิสิตและลูกค้าย่อยอื่น

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

คณะไม่ได้ตอบคำถามในข้อนี้

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

คณะต้องแสดงให้เห็นถึงระบบในการรวบรวมสารสนเทศ และเปรียบเทียบความพึงพอใจเทียบกับคู่แข่ง

3.2 ความผูกพันของลูกค้าย่อย

ก. หลักสูตรและบริการ รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น

(1) หลักสูตรและบริการ

คณะแสดงความต้องการของลูกค้าย่อยในกลุ่มต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์ โดยไม่ได้แสดงให้เห็นว่าคณะใช้ความต้องการต่าง ๆ เหล่านี้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์หลักหรือหลักสูตรของคณะได้อย่างไร (ควรนำข้อมูลที่คณะนำเสนอมาขึ้นไปแสดงที่โครงร่างองค์กร P.1ข (2))

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

คณะต้องแสดงให้เห็นถึงระบบการกำหนดหรือค้นหาความต้องการของหลักสูตรและบริการต่างจากนิสิตและลูกค้าย่อยอื่น ๆ

(2) การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น

คณะแสดงให้เห็นถึงช่องทางต่าง ๆ ในการติดต่อระหว่างลูกค้าย่อยกับคณะ โดยไม่ได้แสดงให้เห็นถึงระบบต่าง ๆ เหล่านี้ได้ชัดเจน

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

คณะต้องแสดงให้เห็นถึงระบบการสนับสนุนในการช่วยเหลือสำหรับนิสิตและลูกค้าย่อยอื่นผ่านการสืบค้นระบบสารสนเทศ

(3) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น

คณะกรรมการกำหนดกลุ่มลูกค้าแบ่งตามประเภทของผลิตภัณฑ์ โดยไม่ได้แสดงให้เห็นถึงระบบในการกำหนดกลุ่มลูกค้า และการมองการตลาดในอนาคตโดยใช้สารสนเทศต่าง ๆ เข้ามาช่วยในการวิเคราะห์

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

คณะกรรมการต้องแสดงให้เห็นถึงระบบในการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้า และส่วนแบ่งการตลาด

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น

(1) การจัดการความสัมพันธ์

คณะกรรมการแสดงให้เห็นช่องทางการติดต่อกับลูกค้า และใช้กิจกรรมที่คณะกรรมการจัดขึ้นเป็นการสร้างความสัมพันธ์ โดยไม่ได้แสดงให้เห็นถึงระบบเหล่านี้ (ควรนำข้อมูลที่คณะกรรมการนำเสนอมาไปแสดงที่หมวด 7.2ก (2))

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

คณะกรรมการต้องแสดงให้เห็นถึงระบบในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์ของนิสิตและลูกค้าย่อยอื่น ๆ

(2) การจัดการข้อร้องเรียน

คณะกรรมการนำเสนอข้อมูลในการจัดการปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์ การจัดการข้อร้องเรียนต่าง ๆ แต่ไม่ได้แสดงให้เห็นถึงระบบเหล่านี้ (ควรนำข้อมูลที่คณะกรรมการนำเสนอมาไปแสดงที่หมวด 7.2ก (1))

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

คณะกรรมการต้องแสดงให้เห็นถึงระบบในการจัดการข้อร้องเรียนจากนิสิตและลูกค้าย่อยอื่น

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ

ก. การวัดผลการดำเนินการ

คณะฯ มีการวัดผลการดำเนินการในหลายด้าน เช่น ผลลัพธ์ของการจัดการเรียนการสอน การบริหาร และกิจกรรมต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ควรจัดระบบการวัดผลต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีการจัดข้อมูลและสารสนเทศที่ครอบคลุมและเชื่อมโยง จัดระบบของผู้ทบทวนข้อมูลและทบทวนผลของการวัดเพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงในด้านต่าง ๆ ที่ตรงประเด็น

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

ยังขาดการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานที่เป็นระบบ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ควรดำเนินการประเมินผลการทำงาน และการดำเนินการอย่างเป็นระบบ และนำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์หรือเชิงเหตุผล เพื่อนำมาสู่การปรับปรุงที่ตรงประเด็น

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

มีการปรับปรุงผลงานในส่วนต่าง ๆ แต่ยังไม่เป็นระบบและครอบคลุมประเด็นสำคัญ ๆ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ควรจัดกลไกของการรายงานผลการวัด ผลการประเมินและกำหนดทางเลือกในการปรับปรุง เพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ คุณภาพของผลผลิต และการให้คุณค่ากับบุคลากรและผู้เรียนและลูกค้าอื่น ๆ

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ก. ความรู้ของสถาบัน

มีระบบการจัดการความรู้ที่ดี

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ควรแบ่งประเภทของสินทรัพย์ความรู้ของคณะฯ ให้เป็นหมวดหมู่และครอบคลุมภารกิจที่สำคัญ ดำเนินการจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อถ่ายทอดความรู้จากบุคคลสู่บุคคล จากบุคคลสู่องค์กร และเกิดการใช้ความรู้ในกระบวนการทำงานสำคัญ ๆ ในองค์กรอย่างแท้จริง (ความรู้ฝังลึกในองค์กร)

ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะยังขาดระบบที่ชัดเจนในการทำให้ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศมีคุณภาพที่ดี

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ดำเนินการพัฒนาร่วมกับมหาวิทยาลัย

หมวด 5 บุคลากร

ข้อสังเกตโดยภาพรวมเพื่อการพัฒนา

- คณะควรนำเสนอข้อมูลของบุคลากรทุกประเภทที่มีผลในการดำเนินงานของคณะ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร สายวิชาการ หรือสายปฏิบัติการ ในทุกหัวข้อ อาทิเช่น การพัฒนาบุคลากร เป็นต้น
- ระบบของหมวด 5 การจัดการบริหารงานบุคคลและการพัฒนาบุคลากร ตั้งแต่การวิเคราะห์ อัตรากำลัง การสรรหา บรรจุ การประเมินผล การให้ผลตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ สภาพแวดล้อมการทำงาน รวมไปถึงการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพ และขยายกรอบไปถึงตัวองค์กร ทั้งในแง่วัฒนธรรมองค์กรและค่านิยม นั่นคือนอกจากระบบที่ส่วนกลาง (มหาวิทยาลัย) จะมีให้เป็นพื้นฐานแล้วนั้น คณะสามารถออกแบบระบบการบริหารงานบุคคลที่เหมาะสมกับบริบทและทำให้คณะบรรลุเป้าหมายของตนเองและสร้างความผูกพันให้กับบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลัง

(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลัง

คณะมีการรายงานข้อมูลอัตรากำลัง 5 ปี และรายงานข้อมูลการเกษียณของบุคลากรสายวิชาการ โดยไม่มีการรายงานข้อมูลของสายปฏิบัติการ ไม่มีการแสดงถึงระบบในการวิเคราะห์ชีตความสามารถที่เหมาะสมของบุคลากร และอัตรากำลังของคณะเพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของคณะ (ควรนำข้อมูลที่คณะนำเสนอมาไปแสดงที่หมวด 7.3ก (1))

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

คณะต้องแสดงให้เห็นได้ว่าคณะมีระบบการประเมินความต้องการด้านชีตความสามารถของบุคลากร และอัตรากำลังเพื่อให้คณะมีบุคลากรที่มีศักยภาพเพียงพอกับพันธกิจหลักทุกด้านและยุทธศาสตร์ของคณะได้ รวมไปถึงสะท้อนให้เห็นความเหมาะสมของภาระงานที่เกิดขึ้นจริง

(2) บุคลากรใหม่

คณะใช้ระบบการสรรหาและบรรจุจ้างโดยใช้กระบวนการเกณฑ์กลางของมหาวิทยาลัย แต่คณะไม่ได้แสดงให้เห็นถึงระบบในการสรรหาและบรรจุจ้างภายในคณะ โดยบุคลากรใหม่มีการปฐมนิเทศจากมหาวิทยาลัยทั้งสายวิชาการและสายปฏิบัติการ ทั้งนี้คณะแสดงข้อมูลการพัฒนาโดยเน้นอย่างชัดเจนในการดูแลบุคลากรสายวิชาการใหม่ คณะไม่ได้แสดงถึงระบบในการดูแลบุคลากรใหม่ของคณะทั้งสายวิชาการและสายปฏิบัติการ นอกจากนี้คณะได้แสดงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสรรหาเพื่อการบรรจุ และใช้วิธีการในการแก้ปัญหาภายใน

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

คณะต้องแสดงให้เห็นถึงระบบในการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุซึ่งให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีความเหมาะสมและเป็นไปตามความต้องการของขีดความสามารถและอัตรากำลัง รวมไปถึงระบบการรักษาบุคลากรใหม่ไว้

(3) การทำงานให้บรรลุผล

คณะรายงานโครงสร้างการบริหารและโครงสร้างองค์กร รายงานถึงการจัดตั้ง คณะกรรมการต่าง ๆ ตามพันธกิจหลักขององค์กร และรายงานถึงข้อมูลวิธีการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัย โดยไม่ได้แสดงให้เห็นถึงระบบในการจัดการบุคลากรตามขีดความสามารถและอัตรากำลังเพื่อให้องค์กรเป็นเลิศขององค์กร (High Performance Organization: HPO) โดยใช้หลักค่านิยมองค์กรเป็นหลักในการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

คณะต้องแสดงให้เห็นถึงระบบการจัดการบุคลากรเพื่อทำให้การทำงานบรรลุผลโดยคำนึงถึงหลักของความเป็นเลิศขององค์กร (High Performance Organization: HPO) และค่านิยมขององค์กร

(4) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

คณะรายงานข้อมูลความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ในประเด็นความขาดแคลนของอาจารย์ ขีดความสามารถของบุคลากรเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายและพันธกิจของคณะ แต่คณะไม่ได้แสดงให้เห็นถึงระบบในการจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรเพื่อตอบสนองพันธกิจขององค์กร หรือวิสัยทัศน์ (ควรนำข้อมูลที่คณะนำเสนอมาไปแสดงที่โครงสร้างองค์กร P2 ข.)

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

คณะต้องแสดงให้เห็นถึงระบบในการจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรในด้านต่าง ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านความสามารถและอัตรากำลังจากบริบทต่าง ๆ เช่น องค์ความรู้ใหม่ การเปิดหลักสูตรเพิ่ม หรือภาวะที่มีการลดลงของอัตรากำลังในองค์กร เป็นต้น

ข. บรรยายภาคด้านบุคลากร

(1) สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน

คณะแสดงให้เห็นถึงกิจกรรม และโครงการในการพัฒนาปรับปรุงลักษณะทางกายภาพของบริเวณสถานที่ทำงาน และกิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมความปลอดภัย (ควรนำข้อมูลที่คณะนำเสนอมาไปแสดงที่หมวด 7.3ก (2))

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

คณะต้องแสดงให้เห็นถึงระบบในการจัดการทำงานที่มีสุขภาวะ ความปลอดภัย และการเข้าถึงของสถานที่ทำงาน (ในกรณีผู้พิการหรือผู้ทุพพลภาพ)

(2) สิทธิประโยชน์และนโยบายด้านบุคลากร

คณะแจกแจงบริการและสิทธิประโยชน์ ตามกลุ่มประเภทของบุคลากร โดยไม่ได้แสดงถึงระบบสนับสนุนบุคลากรในบริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบายต่อกันต่าง ๆ ของบุคลากร

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

คณะควรแสดงให้เห็นถึงระบบในการจัดบริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบายด้านต่าง ๆ ให้กับบุคลากรตามกลุ่มประเภทที่ถูกแจกแจงไว้ในโครงสร้างองค์กร

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ก. ความผูกพันของบุคลากรและผลการปฏิบัติการ

(1) วัฒนธรรมองค์กร

คณะแสดงให้เห็นถึงการสร้างค่านิยมองค์กรและวัฒนธรรมองค์กรโดยการรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากร และได้เป็นข้อสรุปในการยึดถือร่วมกัน แต่คณะยังไม่ได้แสดงให้เห็นถึงระบบในภาพรวมว่า วัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมเหล่านี้ สามารถนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศและทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อคณะได้อย่างไร

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

คณะต้องแสดงให้เห็นถึงระบบในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยมีคุณสมบัติหลักที่สำคัญอันประกอบไปด้วย การสื่อสารที่เปิดกว้าง การเป็นองค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (HPO) และบุคลากรมีความผูกพันต่อคณะ

(2) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

คณะแสดงข้อมูลจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยของความผูกพันของบุคลากร โดยไม่ได้แยกไปถึงกลุ่มบุคลากรภายในคณะที่มีความแตกต่างกันได้อย่างไร

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

คณะต้องแสดงให้เห็นถึงระบบในการกำหนด แรงผลักดันหลักของความผูกพันของบุคลากรภายในองค์กรโดยแยกเป็นกลุ่มประเภทตามที่แสดงไว้ในโครงสร้างองค์กร

(3) การประเมินความผูกพัน

คณะแสดงผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรต่อคณะ โดยไม่ได้แสดงให้เห็นถึงระบบการประเมินความผูกพันภายในองค์กร (ควรนำข้อมูลที่คณะนำเสนอมาไปแสดงที่หมวด 7.3ก (4))

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

คณะต้องแสดงให้เห็นระบบการประเมินความผูกพันของบุคลากรภายในองค์กร

(4) การจัดการผลการดำเนินการ

คณะแสดงการสร้างความผูกพันกับบุคลากรในรูปแบบต่าง ๆ ตามความต้องการของกลุ่มบุคลากร เช่น ค่าตอบแทน การให้รางวัล การเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็น เป็นต้น แต่คณะไม่ได้แสดงให้เห็นว่าคณะมีระบบในการจัดการประเมินการทำงานของบุคลากร เพื่อผลอันเป็นเลิศขององค์กร โดยใช้ปัจจัยหลักของความผูกพันของบุคลากรแต่ละกลุ่มในการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

คณะต้องแสดงให้เห็นถึงระบบการจัดการผลการทำงาน (Performance management System) ของบุคลากรเพื่อสนับสนุนให้เกิดการดำเนินการที่โดดเด่นขององค์กร (HPO) และความผูกพันของบุคลากร

ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

(1) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา

คณะแสดงให้เห็นถึงกิจกรรมในการพัฒนาบุคลากรในระดับต่าง ๆ โดยผ่านการประเมินผลการปฏิบัติงานตามรอบการประเมิน และแจกแจงการพัฒนาของบุคลากรแยกตามประเภทและระดับ โดยไม่ได้แสดงให้เห็นถึงระบบการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

คณะต้องแสดงให้เห็นถึงระบบการเรียนรู้และการพัฒนาเพื่อสนับสนุนความต้องการขององค์กรและการพัฒนาส่วนบุคคลทั้งในระดับการปฏิบัติงาน ระดับบริหาร และผู้นำ

(2) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

คณะแสดงข้อมูลการติดตามผลการเรียนรู้และการพัฒนาของบุคลากร แต่ไม่ได้แสดงให้เห็นถึงระบบที่เข้ามาประเมินประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของคณะ (ควรนำข้อมูลที่คณะนำเสนอมานี้ไปแสดงที่หมวด 7.3ก (4))

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

คณะต้องแสดงให้เห็นถึงระบบในการประเมินระบบการเรียนรู้และการพัฒนาทั้งในแง่ประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

(3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

คณะรายงานถึงการพัฒนาผู้บริหารด้วยกิจกรรมการพัฒนาในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งความก้าวหน้าของบุคลากรสายวิชาการ โดยไม่ได้แสดงให้เห็นถึงระบบความก้าวหน้าของบุคลากรภายในองค์กร

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

คณะต้องแสดงให้เห็นถึงระบบของความก้าวหน้าของบุคลากรภายในองค์กร รวมไปถึงการพัฒนาส่วนบุคคล และการสืบทอดตำแหน่งทางบริหาร

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

ให้กำหนดคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบัณฑิตพยาบาลศาสตร์ และบัณฑิตผู้ช่วยพยาบาลศาสตร์ที่เป็นเลิศ และออกแบบกระบวนการผลิตให้สอดคล้องกับคุณสมบัติดังกล่าว รวมถึงนำเสนอผลลัพธ์ของคุณภาพของคุณสมบัติที่กำหนดใน 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

ให้พิจารณาหากระบวนการลดต้นทุนโดยรวมขององค์กร โดยการวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญของค่าใช้จ่ายประเภทต่างๆ เพื่อกำหนดแนวทางในการลดต้นทุน รวมทั้งใช้เครื่องมือคุณภาพมาประกอบ เช่น การใช้ Lean

หมวด 7 ผลลัพธ์

ข้อเสนอแนะในการนำเสนอผลลัพธ์

1. ไม่ต้องนำเสนอข้อมูลดิบในรายงาน จัดทำเป็นข้อมูลสรุปที่ให้มีสารสนเทศที่เห็นเป้าหมาย แนวโน้ม และคู่เทียบ นอกจากนี้ ถ้าในโครงร่างองค์กรมีการจำแนกเป็นกลุ่มย่อยก็ควรนำเสนอทั้งนี้การนำเสนอแผนภาพ ให้มีสารสนเทศครบถ้วน ลดจำนวนแผนภาพในการนำเสนอ (ถ้าทำได้) ตัวอย่าง เช่น ตารางที่ 7.4 ก (2) ควรนำเสนอสารสนเทศในภาพรวม ที่สามารถนำไปใช้ในการประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินการ
2. ข้อมูลเทียบเคียงควรนำเสนอรวมกับข้อมูลของหน่วยงาน เช่น ภาพที่ 7.3 ก (1.3) และ ภาพที่ 7.3 ก (1.4)

การนำเสนอผลลัพธ์ไม่มีความจำเป็นต้องนำเสนอข้อมูลรายละเอียด แต่ให้จัดทำในรูปสรุป (หลักฐานจัดเก็บเพื่อการตรวจสอบเท่านั้น)

ข้อเสนอแนะรายตัวชี้วัด

คำอธิบาย: ตัวชี้วัดที่ใช้เครื่องหมาย – แสดงว่า คณะฯ ทำได้เหมาะสมดีแล้ว สำหรับข้อเสนอแนะตัวชี้วัดที่ให้ไว้ คณะฯ อาจนำไปพิจารณาใช้ให้เหมาะสม

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ

หัวข้อ	ประเด็น	ข้อคิดเห็น
7.1ก ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า	ตารางที่ 7.1 ก (1.1) จำนวนของนิสิตระดับปริญญาตรีจำแนกตามปีการศึกษาและการรับเข้าการคงอยู่	ควรจัดไว้ในหมวดหมู่ของประสิทธิผลของกระบวนการ (แต่ก็สามารถเป็นตัววัดด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน)
	ตารางที่ 7.1 ก (1.2) จำนวนและร้อยละของรายวิชาที่จัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning และจัดการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษ	ตัววัดไม่ได้มีเนื้อหาที่เชื่อมโยงกับผลการเรียนรู้ของผู้เรียน เป็นเป็นจำนวนรายวิชาที่มีเทคนิคการสอนแบบ Active Learning
7.1ข (1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	ตารางที่ 7.1 ข (1.2) จำนวนและร้อยละของนิสิตที่สอบผ่านการขึ้นทะเบียนใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลระหว่างปีการศึกษา 2557 – 2560	ควรจัดไว้ในหมวด 7.1 ก อย่างไรก็ตามสามารถนำมาวัดประสิทธิผลของกระบวนการได้
	ตารางที่ 7.1 ข (1.3) จำนวนและร้อยละของบัณฑิตที่ได้ออกมาประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี	ควรจัดไว้ในหมวด 7.1 ก อย่างไรก็ตามสามารถนำมาวัดประสิทธิผลของกระบวนการได้
	ตารางที่ 7.1 ข (1.4) ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา และผู้ใช้นิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ	ควรจัดไว้ในหมวด 7.1 ก
	ตารางที่ 7.1 ข (1.5) ผลการประเมินคุณภาพภายในในระดับหลักสูตร	สามารถจัดไว้ในหมวด ด้านกฎระเบียบ

หัวข้อ	ประเด็น	ข้อคิดเห็น
7.1ข (1) ประสิทธิภาพ (ต่อ)	ตารางที่ 7.1 ข (1.8) ผลงานวิจัย/งานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์ เผยแพร่ในฐานข้อมูล Scopus ระหว่างปีการศึกษา 2557 -2560 (อ้างอิงข้อมูลจาก AUNQA ปีการศึกษา 2560)	ควรจัดไว้ในหมวด 7.1 ก
7.1ข (2) การเตรียมพร้อม ต่อภาวะฉุกเฉิน	-	ควรมีข้อมูลที่ส่งผลต่อการจัดการเรียนการสอนที่ทำให้ไม่สามารถ ดำเนินการได้
7.1ค ผลลัพธ์ด้านการ จัดการห่วงโซ่อุปทาน	-	ตัวชี้วัดควรเป็นข้อมูลเชิงตัวเลข ไม่จำเป็นต้องยกตัวอย่างของ โครงการที่ดำเนินการแล้วมีปัญหา แต่ตัวอย่างดังกล่าว สามารถ นำไปใช้เขียนในหมวดกระบวนการ

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

หัวข้อ	ประเด็น	ข้อคิดเห็น
7.2ก (1) ความพึงพอใจ ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่ม อื่น	-	ลองใช้ข้อมูล IQA ที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้เรียน เช่น สิ่ง สนับสนุนการเรียนรู้ ความพึงพอใจระบบอาจารย์ ที่ปรึกษา ความ พึงพอใจต่อระบบการเรียนรู้
7.2ก (2) ความผูกพันของ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	-	ตัววัด “7.2 ก เงินที่ได้รับบริจาคจากศิษย์เก่า” สามารถนำมาใช้ในการวัดความผูกพันของผู้เรียนได้

7.3 ผลลัพธ์ด้านมุ่งเน้นการมุ่งเน้นบุคลากร

หัวข้อ	ประเด็น	ข้อคิดเห็น
7.3ก (1) อัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร	-	-
7.3ก (2) บรรยากาศการทำงาน	-	อาจมีการเพิ่มเติมตัวชี้วัดที่แสดงความปลอดภัยในการทำงาน รวมทั้งที่สวัสดิการด้านที่พักอาศัย การเดินทาง เป็นต้น
7.3ก (3) ความผูกพันของบุคลากร	-	-
7.3ก (4) การพัฒนาบุคลากร	-	-

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และการกำกับดูแล

หัวข้อ	ประเด็น	ข้อคิดเห็น
7.4ก (1) การนำองค์การ	-	-
7.4ก (2) การกำกับดูแล	-	ตารางที่ 7.4 ก. (1.1) การบริหารตามหลักธรรมาภิบาล คณะกรรมการประจำคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีงบประมาณ 2559, 2560, 2561
7.4ก (3) กฎหมาย ข้อบังคับและการรับรอง มาตรฐาน	ไม่มีข้อมูล	-
7.4ก (4) จริยธรรม ผลลัพธ์ด้านประพฤติปฏิบัติ อย่างมีจริยธรรมคืออะไร	ไม่มีข้อมูล	-
7.4ก (5) สังคม ผลลัพธ์ด้านความ รับผิดชอบต่อสังคมและการ สนับสนุนชุมชนที่สำคัญคือ อะไร	ตารางที่ 7.4 ก. (1.3) ข้อมูลจำนวนโครงการบริการวิชาการแก่ ชุมชนและงบประมาณที่สนับสนุน ระหว่างปีงบประมาณ 2558 -2561	ควรมีการแยกประเภทของงานบริการวิชาการ
7.4ข ผลลัพธ์ด้านการนำ กลยุทธ์ไปปฏิบัติ	-	-

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

หัวข้อ	ประเด็น	ข้อคิดเห็น
7.5ก (1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน	ตารางที่ 7.5 ก (1) การเปรียบเทียบงบประมาณที่เบิกจ่าย จำแนกตามงบประมาณเงินแผ่นดินและรายได้	ไม่มีข้อมูลเพียงพอว่า ร้อยละเงินเหลือจ่ายมากดี หรือ น้อยดี
7.5ก (2) ผลการดำเนินการด้านตลาด	-	ควรมีการดำเนินงานของหลักสูตร และบริการด้านวิจัย เช่น หลักสูตรที่เป็นนิคม อาจใช้ตัววัดทางอ้อม เช่น อัตราการคัดเลือกสูงขึ้น ด้านงานวิจัย อาจใช้จำนวนอ้างอิงเป็นที่ยอมรับมากขึ้น โดยอาจพิจารณาจาก h-index เป็นต้น

ภาคผนวก

กำหนดการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2560

คณะพยาบาลศาสตร์

ระหว่างวันที่ 1 – 2 สิงหาคม 2561

ณ ห้อง 210 ชั้น 2 อาคารศรีนครินทร์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรักษ์

วันที่ 1 สิงหาคม 2561

เวลา	กิจกรรม
08.30 – 09.30 น.	การประชุมคณะกรรมการเพื่อสรุปผลการประเมินเบื้องต้น และแบ่งความรับผิดชอบในการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูล
09.30 – 10.00 น.	การเปิดการประเมิน - คณะกรรมการแนะนำตัว และชี้แจงวัตถุประสงค์และกระบวนการประเมิน - คณบดีนำเสนอผลการดำเนินงานของคณะ (ถ้ามี)
10.00 – 12.00 น.	การสัมภาษณ์ผู้บริหารคณะ และทีมบริหาร <u>ประเด็น</u> - หมวด 1 การนำองค์กร - หมวด 2 กลยุทธ์ - หมวด 7 ผลลัพธ์
12.00 – 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 – 14.00 น.	การสัมภาษณ์ผู้ดูแลด้านการเรียนการสอน / หลักสูตร ได้แก่ ผู้บริหารด้านวิชาการ อาจารย์ / อาจารย์ประจำหลักสูตร และนักวิชาการศึกษา <u>ประเด็น</u> - หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ
14.00 – 15.00 น.	การสัมภาษณ์ผู้ดูแลด้านข้อมูล / สารสนเทศ / ประกันคุณภาพ ได้แก่ ผู้บริหารที่รับผิดชอบ อาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง <u>ประเด็น</u> - หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
15.00 – 16.00 น.	การตรวจเยี่ยมส่วนงาน - ห้องจัดการเรียนการสอน - ห้องปฏิบัติการ
16.00 – 16.30 น.	การประชุมคณะกรรมการเพื่อสรุปผลการสัมภาษณ์

วันที่ 2 สิงหาคม 2561

เวลา	กิจกรรม
08.30 – 09.00 น.	การประชุมคณะกรรมการเพื่อเตรียมการสัมมนา และการตรวจเยี่ยมส่วนงาน
09.00 – 10.00 น.	การสัมภาษณ์อาจารย์และบุคลากร (เป็นผู้ที่ไม่ได้ให้สัมภาษณ์ในหมวด 6) <u>ประเด็น</u> - หมวด 5 บุคลากร
10.00 – 11.00 น.	การสัมภาษณ์ผู้ดูแลด้านกิจกรรมนิสิต ได้แก่ ผู้บริหารด้านกิจกรรมนิสิต อาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง <u>ประเด็น</u> - หมวด 3 ลูกค้า
11.00 – 12.00 น.	การตรวจเยี่ยมส่วนงาน - ห้องสมุด - ศูนย์ข้อมูล / สารสนเทศ
12.00 – 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 – 15.30 น.	การประชุมคณะกรรมการเพื่อจัดทำรายงาน Feedback Report
15.30 – 16.30 น.	นำเสนอผลการประเมินด้วยวาจา และตอบข้อซักถาม