



รายงานผลการตรวจประเมิน



มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2564

ตรวจเยี่ยมพื้นที่ : วันที่ 21-23 ธันวาคม 2565



รายงานผลการตรวจประเมิน



มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2564

ตรวจเยี่ยมพื้นที่ : วันที่ 21 – 23 ธันวาคม 2565

คณะกรรมการตรวจประเมิน

1. ศ.นพ.สงวนสิน รัตนเลิศ

()

ประธานกรรมการ

2. ผศ.ดร. พนาสัณท์ เกษสุวรรณ

()

กรรมการ

3. นายพันธ์ศักดิ์ กุมาลื้อ

()

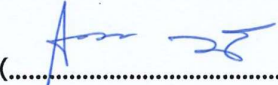
กรรมการ

4. ดร.ศักดิ์ชัย เจริญศิริพรกุล

()

กรรมการ

5. รศ.สุพินดา คุณมี

()

กรรมการ

สารบัญ

หน้า

โครงร่างองค์กรโดยย่อ	3
1. บทสรุปผู้บริหารและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (Executive Summary)	9
2. วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน	10
3. ผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)	11
4. รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกหมวดและหัวข้อ	16
5. ตารางสรุปผลการประเมิน (Band Number)	42

โครงร่างองค์กรโดยย่อ

หัวข้อ	ข้อมูล
1. ผลสัมฤทธิ์และ บริการหลัก	ด้านการจัดการศึกษา ผ่าน 19 คณะ และ 5 วิทยาลัย มีหลักสูตรทั้งหมด 308 หลักสูตร จำแนกเป็น - หลักสูตรระดับปริญญาตรี จำนวน 89 หลักสูตร มีนักศึกษาคิดเป็นร้อยละ 84.09 และเป็นแหล่งรายได้หลักด้านการศึกษา ส่งมอบด้วยหลักสูตรตามกระบวนทัศน์ใหม่และ พัฒนาหลักสูตรบูรณาการข้ามศาสตร์ - หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 219 หลักสูตร สนับสนุนงานด้านการวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ของประเทศสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย เน้นการเรียนรู้ผ่านการวิจัย หลักสูตรป.บัณฑิตขั้นสูง เน้นการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์วิชาชีพ - หลักสูตรการศึกษาตลอดชีวิต 30 หลักสูตร นักศึกษาใช้บริการคลังหน่วยกิต 3,058 คน ตอบสนองกลุ่มผู้เรียนที่ไม่ประสงค์จะเข้าศึกษาในระบบปกติ และส่วนตลาดการศึกษากลุ่มเฉพาะ ส่งมอบด้วย KKU Credit Bank และ Self-Paced Learning ด้านการวิจัยและนวัตกรรม ได้แก่ - การบริการด้านวิจัยเพื่อตอบสนองความต้องการของประเทศ โดยจัดทำโครงการวิจัยขนาดใหญ่ ดำเนินงานวิจัยผ่านสถาบันวิจัย ศูนย์วิจัย และโปรแกรมวิจัย - นวัตกรรมเชิงพาณิชย์ เกิดผลิตภัณฑ์หรือบริการเชิงพาณิชย์ ผ่านศูนย์บริหารเทคโนโลยีและนวัตกรรม อุทยานวิทยาศาสตร์ และศูนย์ทรัพย์สินทางปัญญา ด้านบริการวิชาการ ได้แก่ - การบริการวิชาการ ตามปณิธานในการอุทิศเพื่อสังคม และ SDGs ส่งมอบการบริการสู่สังคม - บริการด้านสุขภาพ เป็นแหล่งรายได้ร้อยละ 65 ของรายได้นอกงบประมาณ ให้บริการสุขภาพที่ได้มาตรฐานสากล โดย 1) รพ.ศรีนครินทร์ 2) รพ.ทันตกรรม 3) รพ.สัตว์ 4) ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ 5) สถานบริการสุขภาพเทคนิคการแพทย์ ด้านศิลปวัฒนธรรมและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ - การอนุรักษ์ ส่งเสริมและถ่ายทอดศิลปวัฒนธรรม เป็นศูนย์รวมภูมิปัญญาท้องถิ่น ผ่าน ศูนย์วัฒนธรรม เครือข่ายด้านศิลปวัฒนธรรม เครือข่ายชุมชน และอนุภาคลุ่มน้ำโขง - Creative Economy สร้างสินค้า สิ่งประดิษฐ์ให้เกิดมูลค่าทางเศรษฐกิจ ผ่านการฝึกอบรมการพัฒนาผลิตภัณฑ์เชิงสร้างสรรค์ จัดเวทีเผยแพร่ และจัดพื้นที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์
2. วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ค่านิยม และวัฒนธรรม	วิสัยทัศน์: มหาวิทยาลัยวิจัยและพัฒนาชั้นนำระดับโลก (A World-Leading Research and Development University) พันธกิจ: การจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการบริการด้านศิลปวัฒนธรรม ให้การศึกษา ส่งเสริม ประยุกต์และพัฒนาวิชาการและวิชาชีพขั้นสูง ทำ

หัวข้อ	ข้อมูล
	การสอน วิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี ให้บริการทางวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร :SMART “อุทิศเพื่อชุมชน จัดการบนข้อมูลจริง วิ่งสู่สากล บนความเปิดกว้าง สร้างเทคโนโลยีและนวัตกรรม”
3. สมรรถนะหลัก	สมรรถนะหลัก :CC1-ความเชี่ยวชาญด้านการจัดการศึกษาที่ “มุ่งเน้นการปฏิบัติงานจริงในชุมชน” CC2-การบูรณาการความรู้และความเชี่ยวชาญด้านการวิจัยที่มุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรม และถ่ายทอดองค์ความรู้โดยสถาบันวิจัย ศูนย์วิจัยและโปรแกรมวิจัย CC3-การบูรณาการความรู้และความเชี่ยวชาญด้านการบริการวิชาการที่มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาของภาคอีสาน CC4-การบริการสุขภาพระดับตติยภูมิด้วยผู้เชี่ยวชาญทุกสาขา ผ่าน 4 รพ. และสถานบริการสุขภาพ สมรรถนะหลักในอนาคต คือองค์ความรู้ ระบบงาน และทักษะทางด้านดิจิทัลเทคโนโลยี
4. บุคลากร	บุคลากรทั้งหมด 10,897 คน แบ่งเป็น บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 2,062 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 8,835 คน อายุคนเฉลี่ย อายุงานเฉลี่ยทั้งสองกลุ่ม เป็น/46.30 / 14.76 และ 39.16 / 12.66 ตามลำดับ มีศาสตราจารย์ 85 และ เชี่ยวชาญ 11 คน ปัจจัยหลักที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมุ่งมั่นต่อการกิจของมหาวิทยาลัยคือ 1. เงินเดือนค่าตอบแทน และสวัสดิการ 2. ลักษณะงาน/หน้าที่ความรับผิดชอบ 3. ความมั่นคงในการทำงาน 4. ผู้บริหารระดับสูง 5. เพื่อนร่วมงานที่ดี 6. โอกาสความก้าวหน้า และการเติบโตตามสายงาน 7. โอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ และข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพ/ความปลอดภัยตามตาราง OP1-5
5. สินทรัพย์	แบ่งเป็น สถานที่ แหล่งเรียนรู้ อุปกรณ์ด้านการวิจัย เทคโนโลยีและทรัพย์สินทางปัญญา แสดงในตาราง OP1-6
6. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	ด้านการจัดการศึกษา เช่น กฎกระทรวง อว. มาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565 ระเบียบ มช. ว่าด้วยการศึกษาขั้นปริญญาตรี พ.ศ. 2565 เกณฑ์มาตรฐานสภาวิชาชีพของแต่ละหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง เช่น มาตรฐานวิชาชีพที่กำหนดโดย แพทยสภา ทันตแพทยสภา สภาเภสัชกรรม สภาการพยาบาล สัตวแพทยสภา สภาเทคนิคการแพทย์ สภากายภาพบำบัด สภาสถาปนิก สภาวิชาชีพบัญชี สภาวิศวกร สภานายความ ข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพ พ.ศ. 2562 ด้านการวิจัยและนวัตกรรม เช่น ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่นเรื่องหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติในการดำเนินการต่อสัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วย ข้อกำหนดการวิจัยในมนุษย์ พ.ศ.2563 มาตรฐานความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ ESPReL มาตรฐานโรงงานผลิตแบตเตอรี่ ISO 9001 แบตเตอรี่เซลล์ ม.อ.ก. และแบตเตอรี่แพ็ค IN136 แบตเตอรี่รถยนต์ไฟฟ้า ทดสอบแบตเตอรี่ ISO 17025 ด้านการบริการวิชาการ วิชาชีพเช่น HA/ ISO ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เช่น พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554

หัวข้อ	ข้อมูล
	ด้านการบริหารจัดการ เช่น พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
7. โครงสร้างองค์กร	สภามหาวิทยาลัยทำหน้าที่ ในการควบคุมดูแลกิจการทั่วไป กำหนดทิศทางเป้าหมาย อนุมัติ แผนพัฒนามหาวิทยาลัยออกข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศและคำสั่งของมหาวิทยาลัยตาม พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ.2558 โดยมี ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยมี วาระดำรงตำแหน่ง 4 ปี ประกอบไปด้วย อธิการบดีเป็น ผู้นำสูงสุด มีรองอธิการบดี 10 คน ผู้ช่วยอธิการบดี 12 คน มหาวิทยาลัยแบ่งส่วนงานระดับคณะเป็น 19 คณะ 5 วิทยาลัย และ 4 ส่วนงานเทียบเท่าคณะ โดยมีผู้นำระดับสูงกำกับดูแล คือ คณบดี 24 คน ผู้อำนวยการส่วนงาน 4 คน คณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร ที่แต่งตั้งโดยสภามหาวิทยาลัยทำหน้าที่กำกับดูแล มหาวิทยาลัยในประเด็นต่างๆ ที่สำคัญ การประเมินผลการกำกับดูแลองค์กร สภามหาวิทยาลัย ประเมินตนเอง ปีละ 1 ครั้ง อธิการบดีได้รับการประเมิน โดยคณะกรรมการติดตามประเมินผล การปฏิบัติงานของอธิการบดี ปีละ 1 ครั้ง รองอธิการบดีได้รับการประเมินโดยอธิการบดี ปีละ 1 ครั้ง คณบดีและผู้อำนวยการส่วนงานเทียบเท่าคณะได้รับการติดตามประเมินผลกา ดำเนินงานโดยติดตามผ่าน OKRs รายไตรมาสโดยอธิการบดี สำหรับหน่วยงานสนับสนุนได้รับการประเมินโดยรองอธิการบดีที่กำกับดูแล
8. ผู้เรียนลูกค้า/กลุ่มอื่น ความต้องการ และความคาดหวัง	ลูกค้า ได้แก่ ผู้เรียนระดับปริญญาตรี (C1)/ ผู้เรียนระดับบัณฑิตศึกษา (C2) /ผู้ให้ทุนวิจัย/แหล่งทุน (C3)/ ผู้ประกอบการ (C4)/ ผู้รับบริการวิชาการ(C5)/ ผู้รับบริการด้านวิชาชีพ (C6)/ และผู้รับบริการ ด้านศิลปวัฒนธรรม C7) ความต้องการและความคาดหวังแสดงในตาราง OP8-1
9. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการ/และความคาดหวัง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ได้แก่ ผู้ปกครอง (S1)/ ศิษย์เก่า (S2)/ ผู้ใช้บัณฑิต (S3) ความต้องการและความคาดหวังแสดงในตาราง OP8-1
10. ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือและข้อกำหนดที่สำคัญ	คู่ความร่วมมือข้อกำหนด /บทบาทที่เกี่ยวข้อง / ได้แก่ การจัดการศึกษา ประกอบด้วย 1.สถาบันในประเทศและต่างประเทศที่มี MOU/ แลกเปลี่ยนนักศึกษา อาจารย์/ได้มาตรฐานสากล และกิจกรรมร่วม Active MOU 2.แหล่งฝึกประสบการณ์ของผู้เรียน/ เป็นแหล่งฝึกประสบการณ์ของนักศึกษา/ นักศึกษาฝึก ประสบการณ์ได้ครบถ้วนตามหลักสูตร คุณสมบัติของแหล่งฝึกตามมาตรฐานที่กำหนด การวิจัยและนวัตกรรม ได้แก่ สถาบันวิจัยชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ กระทรวง สภาอุตสาหกรรม อุตสาหกรรมจังหวัด พลังงานจังหวัด อย. สสจ./ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านการ วิจัยและนวัตกรรมเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน ผลักดันให้ผลงานวิจัยและ

หัวข้อ	ข้อมูล
	นวัตกรรมออกสู่เชิงพาณิชย์โดยมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ ทำวิจัยร่วมกับสถาบันชั้นนำในต่างประเทศ ผลิตภัณฑ์และบริการด้านนวัตกรรมเป็นไปตามมาตรฐาน การบริการวิชาการ/วิชาชีพ ได้แก่ กระทรวง อว. สธ.และจังหวัด ผู้ว่าฯ อุตสาหกรรมจังหวัด/ สสนับสนุนโครงการบริการเพื่อชุมชนและสังคม สสนับสนุนโครงการด้านการแพทย์และสาธารณสุข เช่น กัญชงกัญชาทางการแพทย์/ ชุมชนเป้าหมายได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมองค์ความรู้และพึ่งตัวเองได้ ศิลปวัฒนธรรมและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ได้แก่ สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด บริษัทไฟท์สอาร์เน้าและสถาบันวาทศิลป์/ สสนับสนุนกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมของจังหวัด และร่วมกับภาคเอกชนในการส่งเสริมอาชีพให้ชุมชน/ การออกแบบจัดกิจกรรมศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย สร้างการรับรู้ให้กับสังคมและชุมชน และร่วมกับเอกชนในการสร้างอาชีพให้ชุมชน ผู้ส่งมอบ/ บทบาทที่เกี่ยวข้อง/ ข้อกำหนด ได้แก่ การจัดการศึกษา ได้แก่ บริษัทเอกชน ตัวแทนจำหน่าย/ ส่งมอบอุปกรณ์ และทรัพยากรด้านการศึกษา ได้แก่ ตารา ฐานข้อมูลงานวิจัย เครื่องมือสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน/ ตามระเบียบการเงินและพัสดุ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงเวลา การวิจัยและนวัตกรรม ได้แก่ บริษัทจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องมือวิจัย สารเคมี น้ำยา/ ส่งมอบอุปกรณ์และเครื่องมือการวิจัย/วิทยาศาสตร์ที่ได้มาตรฐาน/ ตามระเบียบการเงินและพัสดุ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงเวลา การบริการวิชาการ/วิชาชีพ ได้แก่ บริษัทเอกชน เช่น บริษัทยาและเครื่องมือแพทย์ หน่วยงานภาครัฐ/ ส่งมอบเวชภัณฑ์ยา/สารเคมี/วัสดุอุปกรณ์เพื่อการรักษาพยาบาลและการเรียนการสอน/ ส่งสินค้ามีคุณภาพ ได้มาตรฐานตามกำหนดและมีราคาเหมาะสม ศิลปวัฒนธรรมและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ได้แก่ การให้สถานที่จัดบริการวิชาการ สถานที่จัดแสดงผลงานด้านศิลปวัฒนธรรม บริษัทวัสดุก่อสร้าง ออกแบบ/ ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ สิ่งก่อสร้างที่เกี่ยวข้องกับด้านศิลปวัฒนธรรม อาคาร สถานที่ เช่น หอศิลป์ หมู่บ้านวัฒนธรรมอีสาน ลานวัฒนธรรม/ ส่งสินค้ามีคุณภาพ ได้มาตรฐานตามกำหนดและมีราคาเหมาะสมกับคุณภาพ สินค้าการสื่อสาร เน้นการสื่อสารสองทางตามตาราง OP1-9
11. ลำดับในการแข่งขัน	มหาวิทยาลัยถูกจัดอันดับอยู่ในอันดับ 1 โดย Time Higher Education Impact Ranking (SDG1, 2, และ 5) และอันดับ THE World University Rankings อยู่ในอันดับ 401-500 ของเอเชีย และอันดับ 6 ของประเทศ และมีสาขาวิชาที่ถูกจัดอันดับในระดับโลก THE World University Rankings by Subject จำนวน 8 สาขา ได้แก่ 1.Education (Ranked 401–500) 2.Business and Economics (Ranked 601–800) 3.Clinical and Health (Ranked 601–800) 4.Computer Science (Ranked 601–800) 5.Engineering (Ranked 801–1000)

หัวข้อ	ข้อมูล
	6.Life Sciences (Ranked 801–1000) 7.Physical Sciences (Ranked 1001+) 8.Social Sciences (Ranked 801+) และ ได้รับการจัดอันดับโดย QS World University Rankings: Sustainability 2023 โดยรวมอยู่ที่ 451 – 500 อันดับผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอยู่ในอันดับที่ 321 และผลกระทบต่อสังคมอยู่ในอันดับที่ 501+ <u>กำหนดคู่เทียบ 2 ระดับ คือ 1) ระดับประเทศ</u> พิจารณาเทียบเคียงกับ ม.มหิดล จุฬาลงกรณ์ และ 2) <u>ระดับนานาชาติ</u> เทียบเคียงกับ University of Tsukuba
12. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	KC-1 Population Structure Change KC-2 Future Skill Need Change KC-3 Government Policy Change KC-4 Social Change KC-5 Educational Policy Change KC-6 Economic Change KC-7 Geopolitical Change KC-8 Digital Revolution, Disruptive Technology and New Normal KC-9 Climate Change and Global Sustainability
13. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ	ใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากฐานข้อมูลเปิด (public data) ฐานข้อมูลในระดับสากล ได้แก่ QS, QS Star, QS by subject, THE World Ranking, THE Impact Ranking, THE Datapoints, SC Imago Ranking, Webometrics และ Academic World Ranking อื่นๆ ฐานข้อมูลด้านวิจัย เช่น SC Imago, SCOPUS, Elsevier ฐานข้อมูลจากกระทรวง อว. เช่น ข้อมูลสถิติอุดมศึกษา CHE-QA สมาคมวิชาชีพ, สำนักงานสถิติแห่งชาติ, เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยคู่เทียบ, รายงานประจำปี, รายงานการเงิน, รายงานผลการดำเนินงานของผู้บริหาร/สภามหาวิทยาลัย และข้อมูลที่ได้จากการแลกเปลี่ยนระหว่างเครือข่ายมหาวิทยาลัย
14. ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ : SC-1 การพัฒนาบัณฑิตให้มีคุณภาพ มีทักษะในศตวรรษที่ 21 และตอบสนองความต้องการของสังคมและตลาดแรงงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ SC-2 ปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพและทันสมัย SC-3 การเข้าสู่ความเป็นนานาชาติและการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโดยสถาบันในต่างประเทศ SC-4 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมใหม่ที่ก่อให้เกิดรายได้ SC-5 การสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศด้านการวิจัย และภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม

หัวข้อ	ข้อมูล
	SC-6 การยกระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในฐานะชุมชนปัญญาของชาติ ในการตอบสนอง ชี้นำ และเป็นพี่เลี้ยงของสังคม SC-7 งานวิจัยสร้างองค์ความรู้ใหม่และนำไปใช้ในการแก้ปัญหาชุมชนและสังคม SC-8 การบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะพร้อม ทำงานในอนาคต เช่น ทักษะดิจิทัลสำหรับการปฏิบัติงาน SC-9 เป็นพี่เลี้ยงและอุทิศเพื่อสังคมในการสร้างความเข้มแข็งให้สังคมและชุมชนอย่างยั่งยืน ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ : SA-1 ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยที่เป็นศูนย์กลางด้านการศึกษาและแหล่งเรียนรู้ SA-2 การบูรณาการองค์ความรู้ด้านการวิจัย การบริการวิชาการ และการจัดการเรียนการสอน SA-3 คณาจารย์มีความเชี่ยวชาญด้านการวิจัยที่หลากหลายสาขาและ ระบบสนับสนุนด้านการ วิจัยที่เข้มแข็ง SA-4 มีเครือข่ายที่เข้มแข็งทั้งในและต่างประเทศ SA-5 การเป็นที่ยอมรับของชุมชนและพร้อมให้การสนับสนุน SA-6 ภูมิศาสตร์ที่ตั้งที่เป็นศูนย์กลางภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่สามารถเชื่อมโยงเข้าสู่อนุ ภูมิภาคลุ่มน้ำโขงได้สะดวก SA-7 มีกองทุนในการพัฒนาบุคลากรด้านการศึกษาและวิจัย SA-8 มีหน่วยงานให้บริการวิชาการและวิชาชีพในระดับชาติและภูมิภาค (รพ.ทันตกรรม รพ.ศรี นครินทร์ ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ รพ.สัตว์ สถานบริการกายภาพบำบัด) SA-9 มีพื้นที่ขนาดใหญ่ มีสภาพแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติร่มรื่น และมีระบบสนับสนุนการ ปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยี SA-10 การบริหารจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพด้วยระบบดิจิทัล
15. ระบบการ ปรับปรุงผลการ ดำเนินงาน	Quality tools ได้แก่ TQA/EdPEX, PDCA, LEAN, RCA, Gap Analysis, Process Development (SIPOC Model, Leading-Lagging indicator), Strategic Development (SWOT, TOWS, Trend Analysis, Predict/Forecasting, Scenario Analysis, OKRs), Risk Management & BCP (COSO, RCA), Curriculum Quality Audit (Internal & External) Standards ได้แก่ AUN-QA, WFME, ABET, ABEST, AACSB, HA, JCI, UI-GREEN Metric, ISO (ISO 9001:2015, ISO15189, ISO17025) Organization leaning ได้แก่ KM, การค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี, การประกวดผลงานและ นวัตกรรม Quality tools ได้แก่ OKRs, LEAN, Risk Management, Leading-Lagging indicator, KPIs SWOT, Gap analysis, Root cause analysis, Trend analysis, Predict/ Forecasting scenario Analysis, EdPEX/TQA, PDCA, IQA, AUN-QA, WFME

1. บทสรุปผู้บริหารและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (Executive Summary)

มหาวิทยาลัยมีพลวัตของการดำเนินการที่ตอบสนองต่อวิกฤตของอุดมศึกษาและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญโดยใช้แนวทาง KKU Transformation ที่มุ่งให้มหาวิทยาลัยมีความก้าวหน้าของการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยการมีส่วนร่วมของสภามหาวิทยาลัย ผู้บริหารระดับสูง คณะวิชา หน่วยงานสนับสนุนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม SMART เพื่อสนับสนุนการดำเนินการเพื่อความสำเร็จของวิสัยทัศน์ และแผนยุทธศาสตร์ โดยใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักในปัจจุบัน รวมถึงมีการกำหนดสมรรถนะหลักในอนาคต คือ องค์ความรู้ ระบบงาน และทักษะทางด้านดิจิทัลเทคโนโลยี ที่อาจต่อยอดการดำเนินการของมหาวิทยาลัยไปสู่ Digital University

ด้วยศักยภาพและความร่วมมือของทุกภาคส่วนทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยมีโอกาสนในการ

1) ใช้ประโยชน์จากสถานที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ใน Greater Maekong Subregion (GMS) และสมรรถนะหลักขององค์กรและเครือข่ายอุปทาน เพื่อผลักดันให้มหาวิทยาลัยเป็นศูนย์กลางองค์ความรู้ด้านการพัฒนา GMS ที่รวบรวม Translation Research ผสานกับความก้าวหน้าทางวิชาการที่มหาวิทยาลัยพัฒนาขึ้นและความเชี่ยวชาญของเครือข่ายในระบบนิเวศธุรกิจ (business ecosystem) เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยให้เป็น Gateway สู่ GMS ยกระดับเป็น Regional Knowledge Hub ของภูมิภาคและเชื่อมโยงไปสู่สังคมโลก ที่เป็นส่วนหนึ่งของค่านิยม Global Perspective

2) ยกระดับพัฒนาการโดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ทั้งการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ การทบทวนและปรับปรุงประสิทธิผลของการดำเนินการ และการจัดการนวัตกรรมอย่างบูรณาการเพื่อมุ่งสู่รางวัล TQC Plus Societal Contribution หรือ Plus Innovation ตามที่ได้เสนอแนะในปีที่ผ่านมา

2. วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินระดับการพัฒนาและศักยภาพของมหาวิทยาลัยขอนแก่นในการนำเกณฑ์ EdPEx มาใช้เพื่อการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ และเพื่อให้มหาวิทยาลัยได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของส่วนงาน/มหาวิทยาลัย ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของส่วนงาน/มหาวิทยาลัยในภาพรวม

แนวทางที่ใช้ในการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินในครั้งนี้เป็นการตรวจประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้เกณฑ์ Education Criteria for Performance Excellence : EdPEx ฉบับปี 2558 – 2561 ตามมติของสภามหาวิทยาลัยขอนแก่น ในการประชุมครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 6 มกราคม 2559 ที่เล็งเห็นว่าเกณฑ์ดังกล่าวเป็นเครื่องมือในการบริหารและพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ รวมถึงเป็นกรอบเพื่อประเมินตนเอง และค้นหาโอกาสในการพัฒนา วางแผนเพื่อการปรับปรุงระบบการดำเนินงานและทำให้ผลลัพธ์ดีขึ้นตามเป้าหมายที่ต้องการ นอกจากนั้นเกณฑ์ดังกล่าวถือว่าเป็นกรอบหรือแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

คณะผู้ประเมิน ได้พิจารณารายงานการประเมินตนเองของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามเกณฑ์ดังกล่าว หลังจากนั้นได้มาประชุมเพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน จัดทำแผนการเข้าตรวจเยี่ยมพื้นที่ เพื่อการยืนยันข้อมูลจากรายงาน และทำรายงานสรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

- | | |
|--------------------------------|---------------|
| 1. ศ.นพ.สงวนสิน รัตนเลิศ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผศ.พนาสันต์ เกาะสุวรรณ | กรรมการ |
| 3. นายพันธ์ศักดิ์ กุมาลือ | กรรมการ |
| 4. ดร.ศักดิ์ชัย เจริญศิริพรกุล | กรรมการ |
| 5. รศ.สุพินดา คุณมี | กรรมการ |

3. บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)

A. Process Strength

- ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary Leadership) ผ่านระบบการนำองค์กร KCU LEAD Model โดยกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม SMART กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ 3 เสาหลัก People, Ecological, Spiritual ที่ถ่ายทอดผ่านประเด็นยุทธศาสตร์ 11 ด้าน, กลยุทธ์ 39 เรื่อง, 90 แผนงาน/โครงการ, และ OKRs 70 ผลลัพธ์ ในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ทิศทางที่กำหนดไว้ การดำเนินการดังกล่าว อาจช่วยขับเคลื่อนองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ในการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยและพัฒนาชั้นนำระดับโลก (A World-Leading Research and Development University)
- มหาวิทยาลัยสะท้อนการดำเนินการตามค่านิยม Social Devotion “อุทิศเพื่อชุมชน” สอดคล้องกับค่านิยมการตอบแทนสังคม (Societal contributions) โดยถ่ายทอดการดำเนินการตามเสาหลัก Ecological (ระบบนิเวศของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เกื้อหนุนการเรียนรู้ การวิจัย เสริมประสิทธิภาพการทำงาน เพิ่มพูนคุณภาพชีวิตของชุมชน มหาวิทยาลัยขอนแก่นและผู้มาเยือน) และ Spiritual ไปสู่ยุทธศาสตร์ที่ 4, 7 และ 11 รวมถึงเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนที่สำคัญ โดยบูรณาการร่วมกับหน่วยงานภายในและภายนอกผ่านโครงการพัฒนาที่ยั่งยืนที่สร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนและสังคม สอดคล้องตาม UNSDGs
- มหาวิทยาลัยนำมุมมองเชิงระบบ (Systems perspective) มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรในหลายกระบวนการ ตัวอย่างเช่น การกำหนดและถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยม การวางแผนกลยุทธ์ การรับฟังเสียงสารสนเทศและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีในปัจจุบัน การจัดการความรู้สอดคล้องกับค่านิยมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ การดำเนินการดังกล่าว อาจช่วยในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยให้เป็นแบบองค์รวม เพื่อให้บรรลุพันธกิจ และพัฒนาไปสู่การมีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ

B. Process OFI

- มหาวิทยาลัยมีโอกาสนในการพัฒนาปรับปรุงการถ่ายทอดแนวทางเพื่อนำไปปฏิบัติในหลายกระบวนการที่สำคัญ ที่อาจเสริมสร้างความก้าวหน้าของการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง KCU Transformation ตัวอย่างเช่น การถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และเป้าหมายที่สำคัญของแต่ละพันธกิจ ไปสู่วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ 11 ด้านที่สอดคล้องกับตารางเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ (ระยะสั้นและระยะยาว) เหล่านั้น การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติที่เชื่อมโยงแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวขึ้นที่มีตัวชี้วัดที่สำคัญและค่าคาดการณ์ที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแต่ละแผนปฏิบัติการ รวมถึงบูรณาการกับการปฏิบัติงานของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร คู่ความร่วมมือที่สำคัญ กระบวนการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จและการทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กรของแต่ละคณะวิชาและหน่วยงานสนับสนุน การสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่เกื้อหนุนและมีประสิทธิผล และการสร้างความผูกพันกับบุคลากรที่

ครอบคลุมทุกคณะวิชา หน่วยงานสนับสนุน และวิทยาเขตหนองคาย การถ่ายทอดแนวทางเพื่อนำไปปฏิบัติทั่วถึงทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาจช่วยทำให้บรรลุผลลัพธ์และเป้าหมายที่สำคัญขององค์กร เพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์ในการมหาวิทยาลัยวิจัยและพัฒนาชั้นนำระดับโลก (A World-Leading Research and Development University)

- มหาวิทยาลัยมีโอกาสนในการพัฒนาวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินประสิทธิผลและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญหลายเรื่อง ตัวอย่างเช่น การทบทวนประสิทธิผลและปรับปรุงกระบวนการนำองค์กร ทั้งวิธีการกำหนด ถ่ายทอด สื่อสารวิสัยทัศน์และค่านิยมไปยังบุคลากรทั่วทั้งองค์กร ผู้เรียน ลูกค้า ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือที่สำคัญ เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินการให้บรรลุพันธกิจและเป้าประสงค์ที่สำคัญขององค์กร การทบทวนประสิทธิผลและปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแลองค์กรอย่างมีความรับผิดชอบ ทั้งการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและการสร้างประโยชน์ให้กับสังคม เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและยกระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในฐานะชุมชนปัญญาของชาติ ในการตอบสนอง ชี้นำ และเป็นที่พึ่งของสังคม (SC-6) การทบทวนประสิทธิผลและปรับปรุงกระบวนการรับฟัง สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้าแต่ละกลุ่ม รวมทั้งกำหนดหลักสูตร บริการฯ และการสนับสนุนที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ลูกค้าและส่วนตลาดแต่ละกลุ่มให้โดดเด่นเหนือกว่าคู่แข่ง/คู่เทียบ/คู่แข่ง เพื่อยกระดับความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้าแต่ละกลุ่ม การทบทวนประสิทธิผลและปรับปรุงกระบวนการเลือกรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศในระบบการวัดผลการดำเนินการ เพื่อพัฒนาผลการดำเนินการให้มีผลลัพธ์ที่ดีกว่าคู่แข่ง/คู่เทียบอย่างต่อเนื่อง การทบทวนประสิทธิผลและปรับปรุงกระบวนการออกแบบ จัดการและปรับปรุงหลักสูตร บริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญ เพื่อสร้างคุณค่าให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้าแต่ละกลุ่มที่แตกต่างจากคู่แข่ง/คู่เทียบ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ (ลดต้นทุนของการปฏิบัติการ Operations) การทบทวนกระบวนการอย่างเป็นระบบ อาจช่วยยกระดับการพัฒนาองค์กรจาก “Early Improvement” ไปสู่องค์กรที่มีผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง “Good Performance”
- เพื่อส่งเสริมค่านิยมการสร้างเทคโนโลยีและนวัตกรรม (Technology & Innovation Focus) มหาวิทยาลัยมีโอกาสนในการพัฒนาปรับปรุงการจัดการโอกาสในการสร้างนวัตกรรมอย่างบูรณาการ ที่อาจช่วยตอบสนองความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ SC-1 การพัฒนาบัณฑิตให้มีคุณภาพ มีทักษะในศตวรรษที่ 21 และตอบสนองความต้องการของสังคมและตลาดแรงงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ SC-2 ปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพและทันสมัย ตัวอย่างเช่น การดำเนินการของผู้นำระดับสูงในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรมและความกล้าที่จะเสี่ยงโดยประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน การกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ การบ่งชี้โอกาสเชิงกลยุทธ์ การพัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีทักษะที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันที่สำคัญที่ระบุในโครงสร้างองค์กรและทักษะที่ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม วิธีการที่เป็นระบบในการจัดการนวัตกรรมโดยพิจารณาจากโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่

ความกล้าที่จะเสี่ยงโดยประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน อาจช่วยยกระดับผลการดำเนินการให้เหนือกว่าคู่แข่ง/คู่แข่ง สอดคล้องตามวิสัยทัศน์

- เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน มหาวิทยาลัยมีโอกาสนในการพัฒนาปรับปรุงการบูรณาการการจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply Network) โดยใช้แนวคิดของระบบนิเวศธุรกิจ (Business Ecosystem) ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของเครือข่ายผู้ส่งมอบ พันธมิตร คู่ความร่วมมือ ลูกค้าและคู่แข่ง การใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ทั้งในด้านพื้นที่ตั้ง (location-base) องค์กรความรู้ และสมรรถนะหลักของแต่ละคณะวิชาและหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงการทบทวนการตัดสินใจเรื่องระบบงานที่กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาว่าเรื่องใดจะดำเนินการเองหรือดำเนินการโดยผู้ส่งมอบ หรือคู่ความร่วมมือ หรือพันธมิตร รวมถึงการแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการ ที่คำนึงถึงการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของผู้ส่งมอบ พันธมิตรและคู่ความร่วมมือ เพื่อสร้างเสริมสมรรถนะหลักในอนาคตขององค์กร (Future Core Competency องค์กรความรู้ ระบบงาน และทักษะทางด้านดิจิทัลเทคโนโลยี) การทบทวนการจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจที่พิจารณาการพึ่งพาเครือข่ายอุปทาน พันธมิตรเพื่อให้สามารถดำเนินการตามพันธกิจได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อเสริมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการฟื้นตัวขององค์กร (Resilient capability)

C. result strength

- มหาวิทยาลัยแสดงผลลัพธ์หลายด้านที่มีระดับที่ดีกว่าคู่แข่ง/คู่แข่ง ที่สามารถตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ SC-6 การยกระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในฐานะชุมชนปัญญาของชาติ ในการตอบสนองชั้นนำ และเป็นที่ยังของสังคม โดยมีผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่ตอบสนองผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นหลายเรื่องมีระดับที่ดีกว่าคู่แข่ง/คู่แข่งบางราย เช่น รายได้เฉลี่ยของบัณฑิตใหม่ระดับปริญญาตรี จำนวนผลงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหาสังคม, จำนวนผลงานที่ได้รับการจัดทรัพย์สินทางปัญญา จำนวนผลงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหาสังคม ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นส่วนใหญ่ที่มีระดับและแนวโน้มที่ดีต่อเนื่อง และบางเรื่องดีกว่าคู่แข่ง/คู่แข่งบางราย เช่น ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตร, ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาในด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และการสนับสนุนนักศึกษา, ร้อยละความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่ใช้ทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัย ผลการดำเนินการด้านบุคลากรระดับและแนวโน้มที่ดีและดีกว่าคู่แข่ง/คู่แข่งบางราย เช่น ผลผลิตของบุคลากร (เงินรายได้) ร้อยละระดับทักษะด้านสารสนเทศของบุคลากร และร้อยละความผูกพันของบุคลากร ผลลัพธ์ของหลายตัวชี้วัดด้านกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับเป็นไปตามเป้าหมาย และทัดเทียมกับคู่แข่ง เช่น ร้อยละของหลักสูตรที่ผ่านการกำกับมาตรฐานและมีผลประเมินระดับดีขึ้น
- มหาวิทยาลัยมีหลายผลลัพธ์ที่มีระดับและแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่อง อาจสะท้อนความก้าวหน้าของการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ Management transformation เช่น ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของ

กระบวนการในด้าน ร้อยละของบทความวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในระดับนานาชาติในฐานข้อมูล SCOPUS/ISI ที่อยู่ใน Quartile 1 (OKR18) ร้อยละของโครงการบริการวิชาการแบบสร้างรายได้ (เก็บค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ), อัตราความคลาดเคลื่อนในการจ่ายยา (รพ.ศรีนครินทร์) ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรในด้านจำนวนบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่ผ่านการอบรมทักษะ Digital Skill และปฏิบัติงานได้จริง ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กรในด้านจำนวนช่องทางในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสาร ผลลัพธ์เชิงรวมของการควบคุมต้นทุนหลายเรื่องมีระดับและแนวโน้มที่ดี ร้อยละของรายจ่ายด้านบุคลากรต่อบรายจ่ายทั้งหมด ค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค สิ้นทรัพย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวนต้นทุนด้านการวิจัย

D. Result OFI

- มหาวิทยาลัยไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สะท้อนประสิทธิผลของการดำเนินการหลายด้าน ตัวอย่างเช่น ผลลัพธ์ที่สะท้อนการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ผลลัพธ์ที่สะท้อนประสิทธิผลของการจัดการระบบความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ผลลัพธ์ที่สะท้อนประสิทธิผลของการจัดการเครือข่ายอุปทาน ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอื่นที่ไม่ใช่ผู้เรียนตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร ผลลัพธ์ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถที่สอดคล้องกับแผนด้านบุคลากรตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากรตามปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาดที่สำคัญ ผลลัพธ์ที่สะท้อนการบรรลุแผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยตามที่ระบุไว้ในตารางที่ 2.1-2 รวมถึงผลการดำเนินการตามความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน การแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญอย่างครบถ้วน อาจช่วยสะท้อนปัญหาในการดำเนินการและโอกาสในการพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่ความเป็นเลิศ
- มหาวิทยาลัยแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญที่มีแนวโน้มไม่ดีหลายด้าน ตัวอย่างเช่น ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ (เช่น ร้อยละของบัณฑิตที่มีงานทำทั้งในประเทศและต่างประเทศและศึกษาต่อภายในระยะเวลา 1 ปี, ร้อยละผู้สำเร็จระดับปริญญาตรีที่ทำงานทำตรงสาขา ร้อยละผู้สำเร็จระดับปริญญาตรีที่ทำงานทำตรงสาขา, ร้อยละของการสอบผ่านใบประกอบวิชาชีพของบัณฑิต, ระยะเวลาเฉลี่ยในการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (เช่น ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสุขภาพ, จำนวนทุนและจำนวนเงินทุนการศึกษา, ร้อยละนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่เป็นศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยขอนแก่นต่อจำนวนผู้รับเข้าศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้งหมด, จำนวนครั้งของแหล่งทุนวิจัยภายนอกประเทศในการให้ทุนกับสถานบริหารจัดการงานวิจัยคลินิก (ACRO) ผลลัพธ์ด้าน

การมุ่งเน้นบุคลากร (เช่น ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากร, ร้อยละการลาออกของบุคลากรแบ่งตามอายุงานและประเภทบุคลากร, ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการด้านบุคลากรของ KKU (HR Management) ผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กร ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ (เช่น ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยสำนักงาน ป.ป.ช., ผลการกำกับติดตามและประเมินผลงานของอธิการบดีตามพันธกิจและนโยบายในการบริหารและพัฒนามหาวิทยาลัย โดยคณะกรรมการติดตามผลการดำเนินงานของอธิการบดี, ผลการตรวจสอบงบการเงินโดยผู้ตรวจสอบบัญชีภายนอก, และผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม) ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (ร้อยละของคณะและหน่วยงานที่บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดข้อตกลงผลลัพธ์สำคัญ, ร้อยละผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการแยกตามประเด็นยุทธศาสตร์, ผลการจัดอันดับของมข. โดยการจัดอันดับของ THE หรือ QS Ranking หรือ Academic Ranking อื่น ๆ) ผลลัพธ์ดังกล่าว อาจบ่งชี้โอกาสในการพัฒนา รวมถึงการปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ เพื่อที่จะปรับปรุงผลการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

4. รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ

หมวด 1 การนำองค์กร (120 คะแนน)

หัวข้อที่ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (70 คะแนน) (ผลการประเมิน 45%)
จุดแข็ง (Strengths) ● ก(1) (ADI) ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างเป็นระบบในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม ผ่านระบบการนำองค์กร KCU LEAD model (แผนภาพที่ 1.1-2) และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนรวมทั้งสภามหาวิทยาลัย ซึ่งได้วิเคราะห์บริบทและกำหนดวิสัยทัศน์เป็น “มหาวิทยาลัยวิจัยและพัฒนาชั้นนำระดับโลก” โดยใช้แนวทาง KCU Transformation เป็นหัวใจหลักของยุทธศาสตร์ (แผนภาพที่ 1.1-1) และกำหนดค่านิยม KCU values และ Culture เป็น SMART จากนั้นถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมองค์กรผ่านการสื่อสารของ SLแบบสองทางไปยังบุคลากร ผู้เรียน ลูกจ้างรวมถึงพันธมิตรและผู้ส่งมอบที่สำคัญ SL ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างตามค่านิยม(ตารางที่ 1.1 - 1) มีการติดตามการดำเนินการเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม การดำเนินการดังกล่าว อาจสนับสนุนการพัฒนามหาวิทยาลัยเพื่อสู่ความเป็นชั้นนำของโลก ● ก(2) (AI) ผู้นำระดับสูงมีวิธีการที่เป็นระบบที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรมผ่าน 5 ขั้นตอน โดยกำหนดนโยบายและคณะกรรมการที่รับผิดชอบ รวมถึงมีการดำเนินการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรมตามตารางที่ 1.1-2 วิธีการที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมด้านธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ Spiritual Pillar ● ค(1,2) ผู้นำระดับสูงมีแนวทางในการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ และการทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง โดยการใช้ระบบการนำองค์กร KCU LEAD Model และ KCU Environment for Success (แผนภาพที่ 1.1-4) ผ่านหลากหลายกิจกรรม (ตาราง 1.1-5) เช่น กำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ พันธกิจ ออกแบบกลยุทธ์ กำหนดตัววัดความสำเร็จ OKR และ วางระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน กำหนดค่านิยมหลักของมหาวิทยาลัยฯและสร้างวัฒนธรรมการทำงาน และกำหนดเรื่องจำเป็นที่ต้องทำ โดยพิจารณาถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกโฉมของมหาวิทยาลัย (KCU Transformation) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการสร้างนวัตกรรม (KCU Innovation Ecosystem) และการวางแผนสืบทอดตำแหน่งและการพัฒนาผู้นำในอนาคต วิธีการดังกล่าว อาจสร้างเสริมสภาพแวดล้อม และทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจ
โอกาสในการปรับปรุง (OFI) ● ก(1,2) (DLI) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงวิธีการนำองค์กร ตัวอย่างเช่น ไม่ชัดเจนถึงการทบทวนวิธีการกำหนดวิสัยทัศน์ที่คำนึงถึงการสร้างคุณค่าให้กับผู้เรียน ลูกจ้างกลุ่มอื่นและผู้มี

ส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ไม่ชัดเจนถึงการกำหนดค่านิยมที่ช่วยสร้างเสริมวัฒนธรรมองค์กรเพื่อมุ่งไปสู่วิสัยทัศน์ “ชั้นนำระดับโลก” ที่กำหนดไว้ การทบทวนวิธีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมผ่านระบบการนำองค์กร KCU LEAD model (แผนภาพที่ 1.1-2) ให้ครอบคลุมผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการที่สำคัญ (เพื่อเพิ่มความร่วมมือ) การทบทวนการปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงตามตารางที่ 1.1-1 ให้เป็น role model ของพฤติกรรมที่พึงประสงค์ (desired behaviors) ของแต่ละค่านิยมครอบคลุมผู้นำระดับสูงทุกคนตามที่ระบุไว้ (เพื่อให้บุคลากรอื่น ๆ ประพฤติตาม) รวมถึงไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงการปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงต่อความมุ่งมั่นการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น ไม่ชัดเจนว่าระบบการนำองค์กร LEAD Model ได้บูรณาการกับกระบวนการบริหารความเสี่ยง (แผนภาพที่ 6.2-1) อย่างไร โดยเฉพาะบทบาทของผู้นำระดับสูงต่อการจัดการด้าน Compliance risk รวมทั้งความชัดเจนของการปรับปรุงกระบวนการกำกับให้เกิดการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เป็นปัจจุบันโดยผู้นำระดับสูง การทบทวนอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจเพิ่มประสิทธิผลของการนำองค์กร เพื่อขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยให้ทันต่อสภาพการแข่งขัน

- **ข (DLI)** ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรกับผู้เรียนและลูกค้าหลักกลุ่มอื่น ตัวอย่างเช่น การทบทวนวิธีการสื่อสารในตารางที่ 1.1-4 ให้ครอบคลุมการสื่อสารของผู้นำระดับสูงทุกคน (อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี และคณบดี – ไม่ใช่ประชาสัมพันธ์/สื่อสารองค์กรตามตารางที่ 1.1-3 KCU Communication system) การทบทวนช่องทางสื่อสารให้เข้าถึงบุคลากรทั่วทั้งสถาบัน คู่ความร่วมมือสำคัญที่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่สำคัญ การทบทวนประเด็นในการสื่อสารให้ครอบคลุม ผลการตัดสินใจและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (เพื่อความโปร่งใสและสร้างความมั่นใจในการนำองค์กรของผู้นำระดับสูง) การทบทวนอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยสร้างความผูกพัน (ร่วมมือ) กับบุคลากรทุกระดับ คู่ความร่วมมือสำคัญที่เป็นทางการอย่างมีประสิทธิภาพ
- **ค(1,2) (DLI)** ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ และการทำให้เกิดการปฏิบัติจริงอย่างจริงจัง ตัวอย่างเช่น ไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงมีวิธีการอย่างไรในการส่งเสริมนวัตกรรม และความกล้าที่จะเสี่ยงโดยประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน (เช่น ส่งเสริมให้เกิดการนำเสนอนวัตกรรมด้านหลักสูตร, บริการ, กระบวนการ และ business model ที่อาจต่อยอดไปสู่ intelligent risks) ดำเนินการอย่างไรให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังที่ทำให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินการของมหาวิทยาลัยฯ (เช่น ผู้นำระดับสูงกำหนดเป้าหมายสำคัญที่ท้าทาย และสนับสนุนเพื่อให้เกิดการพัฒนาผลการดำเนินการเหล่านั้น) รวมถึงไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงสร้างสภาพแวดล้อมอย่างไรเพื่อให้บรรลุผลตามเสาหลัก People, Ecological, Spiritual (เช่น ผู้นำระดับสูงกำหนด ถ่ายทอดติดตามเป้าหมายที่สำคัญ รวมถึงให้คำแนะนำปรึกษาในการดำเนินการด้วยตนเอง) การทบทวนอย่างเป็น

ระบบ อาจมีส่วนสำคัญที่ทำให้มีการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการซึ่งส่งผลให้องค์กรสามารถประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน

หัวข้อที่ 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (50 คะแนน) (ผลการประเมิน 50%)

จุดแข็ง (Strengths)

- **ก(1) (AD)** มหาวิทยาลัยมีวิธีการกำกับดูแลองค์กรเพื่อส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการองค์กร 4 ขั้นตอน ใน 8 ประเด็นที่สำคัญตามตาราง 1.2-1 ซึ่งเริ่มจากการกำกับดูแลโดยยึดหลักธรรมาภิบาล 10 ด้าน ที่นำไปสู่การปฏิบัติโดยคำนึงถึงความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการประเมินผลติดตามความสำเร็จและปรับปรุงระบบการกำกับดูแลที่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการที่สำคัญเพื่อให้การกำกับดูแลในด้านต่าง ๆ ขององค์กรเป็นไปอย่างเคร่งครัด เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบประจำมข. คณะกรรมการกลั่นกรองการลงทุน การกำกับดูแลองค์กรอย่างเป็นระบบ อาจสนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ที่ 10 Good Governance
- **ก(2) (A)** มหาวิทยาลัยมีการประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย ใน 5 ขั้นตอน เริ่มจากการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินกำหนดรูปแบบและแนวทางนำสู่การประเมินผลการปฏิบัติงาน และในปี 2564-2565 ได้มีการปรับปรุงกระบวนการประเมินอธิการบดีในองค์ประกอบที่ 1 โดยแยกเป็น 2 กลุ่ม การปรับปรุงกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มการประเมินหัวหน้าส่วนงานโดยคณะกรรมการในปี 2564 ที่มีการกำหนดองค์ประกอบการประเมินไว้ 3 องค์ประกอบ ตามตารางที่ 1.2-2 วิธีการดังกล่าว อาจช่วยในการพัฒนาตนเองและปรับปรุงประสิทธิภาพของผู้บริหารระดับสูงแต่ละคน ได้
- **ข(1)** มหาวิทยาลัยมีการดำเนินการตามกฎหมายและมีวิธีการจัดการความกังวลของสังคม ที่มีต่อหลักสูตรการวิจัย บริการวิชาการ บริการวิชาชีพ และด้านสิ่งแวดล้อม (ตารางที่ 1.2-3) โดยมีการกำกับติดตามของคณะกรรมการชุดต่าง ๆ เช่น คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการด้านการบริหารจัดการที่ดี คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน และคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย โดย คกก.บริหารความเสี่ยงจะมีการประชุมสัมมนาเพื่อระบุมความเสี่ยงโดยจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของ KKU ทุกปี (แผนภาพ 6.2-2) วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัย
- **ค(1) (ADI)** มหาวิทยาลัยได้คำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคม โดยกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ มีส่วนร่วมในการสร้างความสมบูรณ์แก่ระบบสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ ดังแสดงในภาพที่ 1.2-1 และตาราง 1.2-5 อีกทั้งมีการให้ความสำคัญกับการสนับสนุนชุมชน ผ่าน 6 ขั้นตอน (ภาพ 1.2ค2) และได้ดำเนินการโครงการต่าง ๆ ดังแสดงในตาราง 1.2-6 การดำเนินการดังกล่าว อาจสะท้อนความมุ่งมั่นตามค่านิยม Social Devotion
- **ค(2) (ADLI)** มหาวิทยาลัยสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน โดยดำเนินการตามกระบวนการ 6 ขั้นตอน (ภาพ 1.2 ค2) ตั้งแต่การกำหนดหลักเกณฑ์และคัดเลือกชุมชนเป้าหมายซึ่งเป็นชุมชนในภาค

หัวข้อที่ 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (50 คะแนน) (ผลการประเมิน 50%)
ตะวันออกเฉียงเหนือ จากนั้นค้นหาปัจจัยในการสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนโดยสำนักบริการวิชาการ ในปี 2564 ได้ทบทวนและกำหนดชุมชนที่สำคัญตามพื้นที่ทางภูมิศาสตร์แบ่งออกเป็น 1) ชุมชนโดยรอบมหาวิทยาลัย 2) ชุมชนในจังหวัดขอนแก่น 3) ชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในปี 2565 SL ปรับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ 4 โดยเพิ่มกลยุทธ์ที่ 4.2 การสร้างโครงการบริการวิชาการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDG) และสร้างความร่วมมือระหว่าง SL และหัวหน้าส่วนงาน 3 กลุ่มสาขาในการสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน ทั้งได้ถ่ายทอดตัวชี้วัด OKR-32 เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของทุกส่วนงานในการอุทิศเพื่อสังคม ทำให้มหาวิทยาลัยมีโครงการพัฒนาที่ยั่งยืนที่สร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนและสังคมจำนวนมาก ตามตาราง 1.2-6 การดำเนินการดังกล่าว อาจส่งเสริมความสำเร็จของการปฏิบัติตามค่านิยม Social devotion ที่เชื่อมโยงกับการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
โอกาสในการปรับปรุง(OFI) ● ก(1,2) (DLI) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลองค์กร ตัวอย่างเช่น การทบทวนประสิทธิภาพของวิธีการกำกับดูแลแต่ละด้านของความรับผิดชอบในระบบการกำกับดูแลองค์กร (ตาราง 1.2-1) เพื่อให้มั่นใจว่าผลลัพธ์แต่ละด้านจะมีการพัฒนาที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง การทบทวนและปรับปรุงการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งของผู้นำระดับสูงในแต่ละระดับและคณะกรรมการต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ เพื่อใช้ผลการประเมินผลการดำเนินการดังกล่าวในการพัฒนาตนเอง และปรับปรุงประสิทธิภาพทั้งของผู้นำระดับสูงแต่ละคน คณะกรรมการ และระบบการนำองค์กรต่อไป (ครอบคลุมอธิการบดี รองอธิการบดี 10 ฝ่าย ผู้ช่วยอธิการบดี 12 คน คณบดี 24 คน ผู้อำนวยการส่วนงาน 4 คน คณะกรรมการประจำของสภามหาวิทยาลัยฯ 12 คณะและคณะอนุกรรมการ 10 ชุด) การทบทวนอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน ● ข(1,2) (DLI) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ตัวอย่างเช่น การบริหารความเสี่ยงที่ได้พิจารณาผลกระทบในเชิงลบต่อสังคมจากบริการและการปฏิบัติการในอนาคต (เช่น ระบุเป็นข้อกำหนดหนึ่งในการออกแบบบริการและกระบวนการ) วิธีการการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะ (Public concerns) ที่มีต่อหลักสูตร บริการฯ และการปฏิบัติการในอนาคตฯ (เช่น มีการวิเคราะห์แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เพื่อออกแบบมาตรการป้องกันเชิงรุก preventive measure) การทบทวนและประเมินประสิทธิภาพของวิธีการกำกับติดตามการประพฤติตามกฎหมายระเบียบ (ตารางที่ 1.2-4) เพื่อให้มั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยฯ เป็นไปอย่างมีจริยธรรม ครอบคลุมปฏิสัมพันธ์กับบุคลากร ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ การทบทวนอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ SC-6 การยกระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในฐานะชุมชนปัญญาของชาติ ในการตอบสนองชั้นนำ และเป็นที่พึ่งของสังคม

หัวข้อที่ 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (50 คะแนน) (ผลการประเมิน 50%)
● ค(1) (DLI) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการสร้างประโยชน์ให้สังคม ตัวอย่างเช่น การทบทวนการคำนึงถึงความสุขและผลประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติการประจำวัน (เช่น นำเรื่องผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคมไปเป็นส่วนหนึ่งของข้อกำหนดที่สำคัญของการจัดการศึกษา บริการ และกระบวนการ) และการทบทวนวิธีการกำหนดเรื่องที่มีมหาวิทยาลัยจะเข้าไปมีส่วนร่วม (เช่น สมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัยและคณะวิชา ความเชี่ยวชาญที่ต้องการให้ชุมชนรับรู้) การทบทวนอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ SC-9 เป็นที่พึงและอุทิศเพื่อสังคมในการสร้างความเข้มแข็งให้สังคมและชุมชนอย่างยั่งยืน เพื่อสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับมหาวิทยาลัย

หมวด 2 กลยุทธ์ (85 คะแนน)

หัวข้อที่ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (45 คะแนน) (ผลการประเมิน 45%)
จุดแข็ง (Strengths) ● ก(1,3) (ADLI) มหาวิทยาลัยมีกระบวนการวางแผนกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ โดยแบ่งเป็น 4 ช่วง 12 ขั้นตอน (แผนภาพที่ 2.1-1) มีการรวบรวมข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ (ตารางที่ 2.1-1) กำหนดแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว 4 ปีเป็นแผนยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น (KKU) พ.ศ. 2563-2566 และแผนระยะสั้น 1 ปี มีการทบทวนกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อปิดจุดบอดและรองรับการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกโมมตั้งแต่ปี 2563 โดยเพิ่มกระบวนการคาดการณ์เชิงยุทธศาสตร์ ในปี 2565 มีการพัฒนาเครื่องมือ KKU X Matrix (แผนภาพ 2.1-3) มาใช้เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องเชื่อมโยงของแผนระยะยาวและแผนระยะสั้น วิธีการที่เป็นระบบดังกล่าว อาจสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยพัฒนาแผนการดำเนินการในการมุ่งสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ ● ก(4) (A) มหาวิทยาลัยกำหนดระบบงานตามแผนภาพที่ 2.1-2 โดยมีกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสมรรถนะหลักและความเข้มแข็งเชิงกลยุทธ์จะดำเนินการโดยมหาวิทยาลัย ส่วนระบบงานที่มหาวิทยาลัยไม่มีความเชี่ยวชาญ จะปรับเป็นการจ้างเหมาบริการภายนอก และมีการปรับระบบงาน ให้สอดคล้องกับการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ เช่น ในปี 2563 มีการปรับระบบงานที่สำคัญ คือ การปรับระบบการบริหารจัดการนวัตกรรมให้มีความเชื่อมโยงและสนับสนุนทุกพันธกิจ โดยการจัดตั้งศูนย์บริหารนวัตกรรม และจัดทำกระบวนการบริหารจัดการนวัตกรรมของ KKU ในปี 2564 สถานการณ์โควิดทำให้มีการปรับระบบงานเพื่อรองรับแผนยุทธศาสตร์ของปี 2565 คือ การเรียนการสอนแบบออนไลน์ จึงได้มีการวางกระบวนการทำงานและจัดตั้งหน่วยงานเพื่อรองรับการเรียนแบบออนไลน์ทั้งระบบ คือ ศูนย์ KKU Academy
โอกาสในการปรับปรุง (OFI) ● ก(1,3,4) (DLI) มหาวิทยาลัยมีโอกาสในการปรับปรุงวิธีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ ตัวอย่างเช่น การทบทวนวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความสำคัญแต่ละรายการ

หัวข้อที่ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (45 คะแนน) (ผลการประเมิน 45%)

อย่างไรก็ตามตารางที่ 2.1-1 รวมทั้งวิธีการพัฒนาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์เพียงพอที่จะบ่งชี้โอกาสและความท้าทายเชิงกลยุทธ์อย่างรอบด้าน (เช่น สารสนเทศจากคู่แข่ง/คู่แข่ง, บริการที่ทดแทน substitute services, megatrends ที่อาจส่งผลกระทบต่อการใช้งาน) การทบทวนการตัดสินใจเรื่องระบบงานที่ได้คำนึงถึงสมรรถนะหลักที่แตกต่างกันระหว่างผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ ในระบบนิเวศธุรกิจ (เช่น กำหนดเกณฑ์ในการตัดสินใจว่ากระบวนการสำคัญใดจะดำเนินการเองหรือโดยผู้ส่งมอบ/ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ/ และไม่เป็นทางการ How do you decide which key processes will be accomplished by your workforce and which by external suppliers, partners, and collaborators?) สมรรถนะหลักในอนาคตที่ระบุไว้ทางด้านดิจิทัลเทคโนโลยีเป็นเรื่องใด (เช่น AI, BI, Cloud Computing) การทบทวนอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้มีแผนกลยุทธ์ที่ผลักดันมหาวิทยาลัยมุ่งไปสู่วิสัยทัศน์ในการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยและพัฒนาชั้นนำระดับโลก

- ก(2) (ADI) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการกระตุ้นและพิจารณาการสร้างนวัตกรรมในกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (How does your strategy development process stimulate and incorporate innovation?) ตัวอย่างเช่น ขั้นตอนใดในกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ 12 ขั้นตอน (แผนภาพที่ 2.1-1) ที่ช่วยกระตุ้นและทำให้เกิดนวัตกรรม (เช่น การทบทวนผลการดำเนินการคือขั้นตอนที่ 1 ของช่วงที่ 1) มีวิธีการอย่างไรในการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่ระบุไว้ในตาราง OP2-1 (เช่น วิธีการได้มาซึ่งโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่ไม่ใช่แค่โอกาสทั่ว ๆ ไป แต่เป็นโอกาสที่ทำให้องค์กรมีผลการดำเนินการที่ดีอย่างก้าวกระโดดหรือนำไปสู่ KKU Transformation การกำหนดเกณฑ์ในการตัดสินใจว่าจะเลือกโอกาสเชิงกลยุทธ์ในเรื่องใดเป็นความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน) วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจบ่งชี้โอกาสในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันด้านต่าง ๆ รวมถึงตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ SC-4 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมใหม่ที่ก่อให้เกิดรายได้
- ข(1,2) (DLI) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวอย่างเช่น มีตารางเวลาที่จะบรรลุเป้าประสงค์ของแต่ละวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เมื่อใด วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยสามารถสร้างสมดุลที่เหมาะสมระหว่างความต้องการที่หลากหลายและแข่งขันกันเองในมหาวิทยาลัยได้อย่างไร (เช่น มีเกณฑ์ในการตัดสินใจอย่างไรว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ใดต้องเร่งดำเนินการก่อน-หลัง ควรเป็นวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ระยะสั้นหรือยาว การนับจำนวนวัตถุประสงค์ในตารางที่ 2.1-3 ช่วยสร้างสมดุลอย่างไร) การทบทวนอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยจัดลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างสมดุลระหว่างความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด

หัวข้อที่ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (40 คะแนน) (ผลการประเมิน 40%)

จุดแข็ง (Strengths)

หัวข้อที่ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (40 คะแนน) (ผลการประเมิน 40%)

- ก(1,5,6) (AI) มหาวิทยาลัยแสดงแผนปฏิบัติการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาวขึ้นโดยจัดทำช่วงที่ 3 ขึ้นตอนที่ 2 ของกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ (แผนภาพที่ 2.1-1) และมีขั้นตอนการทำแผนปฏิบัติการประจำปีแสดงในตารางที่ 2.2-2 สัมพันธ์กับประเด็นยุทธศาสตร์ 11 เรื่อง และแสดงตัววัดของแผนปฏิบัติการ และค่าคาดการณ์ผลการดำเนินการในตารางที่ 2.1-2 ข้อมูลดังกล่าว อาจช่วยในการติดตามความก้าวหน้าและความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ
- ก(2) (AI) มหาวิทยาลัยมีวิธีการในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติในขั้นตอนที่ 2, 3, และ 4 ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ช่วงที่ 3 ผ่าน 6 ขั้นตอนตามตารางที่ 2.2-1 โดยใช้ OKRs มีการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าผลการดำเนินการที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการจะมีความยั่งยืนและบรรลุผลโดย (1) กำหนดผู้รับผิดชอบผลลัพธ์สำคัญทุกตัวชี้วัด (2) มีคณะทำงานติดตามระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญโดยใช้ระบบ KKU DNA (3) ติดตามผลลัพธ์สำคัญในที่ประชุมผู้บริหารทุก 1-3 เดือน (4) ปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการหากสถานการณ์หรือผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย วิธีการดังกล่าว อาจส่งเสริมการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

โอกาสในการปรับปรุง (OFI)

- ก(1,2,5) (DLI) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ตัวอย่างเช่น ตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผล (ทั้ง leading & lagging indicators) ของแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวขึ้นมื่อะไรบ้าง แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร OKRs ตามที่ระบุ เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินการของแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว ความชัดเจนในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยในการติดตามการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ก(2,3,4) (DLI) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ ตัวอย่างเช่น การทบทวนวิธีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการให้ครอบคลุมผู้ส่งมอบที่สำคัญและคู่ความร่วมมือที่สำคัญทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การทบทวนการจัดสรรทรัพยากรที่ทำให้มั่นใจว่าทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ (เช่น อาคารสถานที่ เทคโนโลยี) ที่จะสนับสนุนแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว (เช่น ไม่ชัดเจนว่าแต่ละแผนปฏิบัติการจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรด้านใดบ้าง หากทรัพยากรที่จัดสรรไม่เพียงพอต้องดำเนินการอย่างไร) รวมถึงไม่ชัดเจนว่าแผนด้านบุคลากรที่ระบุไว้ในตารางที่ 2.1-2 แผนใดสนับสนุนแผนปฏิบัติการระยะสั้นหรือระยะยาวใด (ไม่ใช่แผนด้านบุคลากรทั่วไป แต่เฉพาะการสนับสนุนการดำเนินการในแต่ละแผนปฏิบัติการ) การทบทวนอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและบรรลุพันธะผูกพันในปัจจุบัน

หมวด 3 ลูกค้ำ (85 คะแนน)

หัวข้อที่ 3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ (40 คะแนน) (ผลการประเมิน 45%)

จุดแข็ง (Strengths)

หัวข้อที่ 3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (40 คะแนน) (ผลการประเมิน 45%)

- **ก(1) (ADI)** มหาวิทยาลัยมีวิธีการที่เป็นระบบในการรับฟังเสียงลูกค้าปัจจุบันในขั้นตอนที่ 2 และ 3 ของ KCU VOC Process 6 ขั้นตอน (รูปที่ 3.1-1) และมีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังเสียงที่มีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มลูกค้าตามตาราง 3.1-2 และมีการทบทวนช่องทางในการรับฟังเสียงลูกค้าในตาราง 3.1-1 วิธีการที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้พัฒนาการจัดการศึกษาและบริการ ให้ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ SC-1 การพัฒนาบัณฑิตให้มีคุณภาพ มีทักษะในศตวรรษที่ 21 และตอบสนองความต้องการของสังคมและตลาดแรงงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- **ก(2) (ADI)** มหาวิทยาลัยมีวิธีการที่เป็นระบบในการรับฟังลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี ผ่าน 5 ขั้นตอน ครอบคลุมด้านการจัดการศึกษา ด้านการวิจัยและนวัตกรรม ด้านการบริการวิชาการ/วิชาชีพ ผ่านหลากหลายช่องทางตามตารางที่ 3.1-3 วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยสร้างเสริมความพึงพอใจ รวมถึงพัฒนาบริการใหม่ ๆ ให้ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ SC-2 ปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ (ผล) และทันสมัย
- **ข(1) (AI)** มหาวิทยาลัยมีวิธีการที่เป็นระบบในการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้า และส่วนตลาด ผ่าน 5 ขั้นตอน โดยใช้สารสนเทศในการกำหนดกลุ่มลูกค้าและการส่งเสริมการตลาดตามตารางที่ 3.1-4 เพื่อกำหนดกลุ่มผู้เรียนปัจจุบัน คาดการณ์เกี่ยวกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งส่วนตลาดในอนาคต วิธีการที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยรับมือกับการเปลี่ยนแปลงความสามารถด้านการแข่งขัน KC-1 Population Structure Change การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร ทั้งการก้าวเข้าสู่สังคมสูงอายุ (Aging Demography/Society) และอัตราเกิดที่ลดลงส่งผลต่อจำนวนนักศึกษาและการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านลูกค้าในอนาคต

โอกาสในการปรับปรุง (OFI)

- **ก(1,2) (DLI)** ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตัวอย่างเช่น การทบทวน/ปรับปรุงประสิทธิผลของ KCU VOC Process (รูปที่ 3.1-1) การทบทวนวิธีการรับฟังที่แตกต่างกันในแต่ละช่วงเวลาของการสานสัมพันธ์กับมหาวิทยาลัย (เช่น ตาม student/ customer life cycle ทั้งผู้เรียน/ลูกค้าไทยและนานาชาติ การรับฟังผู้รับบริการวิชาการของโรงพยาบาลสัตว์/ลูกค้าด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับภูมิปัญญาท้องถิ่น) การทบทวนวิธีการรับฟังผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีเพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ได้ครอบคลุมผู้เรียน/ลูกค้าของคู่แข่ง/คู่เทียบ รวมถึงผู้ใช้บัณฑิตในอนาคตของส่วนตลาดแรงงานต่างประเทศ การทบทวนอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ SC-1 การพัฒนาบัณฑิตให้มีคุณภาพ มีทักษะในศตวรรษที่ 21 และตอบสนองความต้องการของสังคมและตลาดแรงงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- **ข(1) (DLI)** ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด ตัวอย่างเช่น การทบทวนการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นโดยพิจารณาจากความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกันของลูกค้าที่ได้มาจากกระบวนการรับฟังลูกค้าและตลาด (เช่น กลุ่มผู้เรียน

หัวข้อที่ 3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (40 คะแนน) (ผลการประเมิน 45%)

ต่างชาติที่ระบุไว้ในตารางที่ 3.1-4 มีความต้องการและความคาดหวังที่ต่างจากผู้เรียนไทยหรือไม่อย่างไร ควรจำแนกกลุ่มหรือไม่เพื่อให้ตอบสนองตรงความต้องการมากขึ้น) การกำหนดว่ากลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาดใด ที่จะให้ความสำคัญและเชิญชวนให้มาใช้บริการมากขึ้น การทบทวนอย่างเป็นระบบ อาจช่วยให้มหาวิทยาลัยตอบสนองต่อความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

- **ข(2) (DLI)** ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงการจัดการศึกษา และบริการฯ ตัวอย่างเช่น การทบทวนวิธีการกำหนดและปรับการจัดการศึกษา รวมทั้งกำหนดหลักสูตร และบริการฯ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการและทำให้เหนือความคาดหวังของแต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้าอื่น และส่วนตลาด (ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร) โดยใช้สารสนเทศที่ได้มาจากระบบการรับฟังลูกค้าและตลาด รวมถึงลักษณะพิเศษที่ทำให้บริการของมหาวิทยาลัยมีความแตกต่างจากคู่แข่งหรือบริการขององค์กรอื่น การนำ VOC มาทบทวนส่วนตลาดที่มหาวิทยาลัยมุ่งเน้น (เช่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หรือ GMS) การทบทวนอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยค้นหาและปรับบริการเพื่อเข้าสู่ตลาดใหม่ เพื่อดึงดูดผู้เรียน ลูกค้าใหม่ และสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับลูกค้าในปัจจุบัน รวมถึงตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ SC-2 ปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ (ผล) และทันสมัย SC-3 การเข้าสู่ความเป็นนานาชาติและการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโดยสถาบันในต่างประเทศ

หัวข้อที่ 3.2 ความผูกพันของลูกค้า (45 คะแนน) (ผลการประเมิน 40%)

จุดแข็ง (Strengths)

- **ก(1) (AI)** มหาวิทยาลัยมีวิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้สารสนเทศจากการรับฟังในขั้นตอนที่ 4 และ 5 ของ KKU VOC Process (รูปที่ 3.1-1) รวมทั้งผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ (ตารางที่ 3.2-4) มหาวิทยาลัยแสดงตัวอย่างการสร้างความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตารางที่ 3.2-1) วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้มหาวิทยาลัยสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้าได้ในระยะยาว
- **ก(2) (AI)** มหาวิทยาลัยมีวิธีการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุนในขั้นตอนที่ 5 ของ KKU VOC Process (รูปที่ 3.1-1) โดยพัฒนาระบบสารสนเทศที่เป็น Online Platform หลากหลายช่องทางตามตารางที่ 3.2-2 วิธีการดังกล่าว อาจช่วยยกระดับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- **ข(1) (AI)** มหาวิทยาลัยมีวิธีการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ในขั้นตอนที่ 3-4 ของ KKU VOC Process (รูปที่ 3.1-1) ดำเนินการโดยคณะกรรมการรับฟังเสียงของลูกค้า ครอบคลุมกลุ่มผู้เรียนและลูกค้าตามตารางที่ 3.2-3 วิธีการดังกล่าว อาจช่วยให้ได้สารสนเทศที่จะนำไปใช้ปรับปรุงบริการของผู้เรียนและลูกค้าแต่ละกลุ่ม

โอกาสในการปรับปรุง (OFI)

หัวข้อที่ 3.2 ความผูกพันของลูกค้า (45 คะแนน) (ผลการประเมิน 40%)

- ก(1,2) (DLI) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการในการสร้างความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตัวอย่างเช่น การทบทวนวิธีการสร้างความสัมพันธ์และการสนับสนุนให้ครอบคลุมผู้เรียนและลูกค้าทุกกลุ่มตามที่ระบุในโครงสร้างองค์กร การทบทวนประสิทธิผลของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้รับระบุไว้ในตารางที่ 3.2-1 ว่าสามารถทำให้ได้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นและสร้างส่วนแบ่งตลาดหรือไม่ ช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์หรือชื่อเสียง รวมถึงสนองความต้องการและทำให้ดีกว่าความคาดหวังในแต่ละช่วงที่มีการสานสัมพันธ์กับมหาวิทยาลัยหรือไม่อย่างไร และการทบทวนสิ่งสนับสนุนที่มหาวิทยาลัยจัดไว้ให้ตามตารางที่ 3.2-2 ว่ามาจากการประเมินความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นหรือไม่ ครอบคลุมกลุ่มผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าหรือไม่อย่างไร (เช่น ผู้เรียนต่างชาติ) การทบทวนกระบวนการอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยพัฒนาความสัมพันธ์และสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ก(3) (ADI) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการจัดการข้อร้องเรียน ตัวอย่างเช่น วิธีการจัดการข้อร้องเรียน 4 ขั้นตอนที่ระบุไว้มีประสิทธิภาพที่จะช่วยให้มีความเชื่อมั่นของผู้เรียนกลับคืนและครอบคลุมกลุ่มลูกค้าอื่นหรือไม่อย่างไร วิธีการดังกล่าวครอบคลุมกลุ่มผู้เรียนและลูกค้าที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรหรือไม่อย่างไร วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยรักษาความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้าได้ในระยะยาว
- ข(1,2) (DLI) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงการค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตัวอย่างเช่น การทบทวนประสิทธิผลของการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามตารางที่ 3.2-3 เพื่อให้ได้สารสนเทศที่น่าไปใช้ประโยชน์ได้ การทบทวนวิธีการประเมินความไม่พึงพอใจและความผูกพันให้ครอบคลุมผู้เรียนและลูกค้าแต่ละกลุ่ม การทบทวนวิธีการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น โดยเฉพาะสถาบันคู่แข่งที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การทบทวนอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้มหาวิทยาลัยปรับปรุงบริการให้ตอบสนองเกินความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้าแต่ละกลุ่ม เพื่อรักษาความผูกพันในระยะยาว
- ค (AI) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากเสียงของลูกค้าและตลาด ตัวอย่างเช่น การนำผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพันไปปรับปรุงการให้บริการและกระบวนการในแต่ละจุดที่ให้บริการผู้เรียนและลูกค้า (customer touch point) การนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้าไปใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียน/ลูกค้าให้มากขึ้นและสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติการ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (90 คะแนน)

หัวข้อที่ 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน (45 คะแนน) (ผลการประเมิน 40%)

จุดแข็ง (Strengths)

- ก(1) (AI) มหาวิทยาลัยมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อติดตามการปฏิบัติการประจำวัน และ ผลการดำเนินการโดยรวมของมหาวิทยาลัย (แผนภาพที่ 4.1-1) ผ่านระบบ KKU DNA ที่รวบรวมผลลัพธ์สำคัญ 2 ระดับคือ 1) ระดับยุทธศาสตร์ 2)ระดับกระบวนการทำงาน และกำหนด Process Owner กรอบเวลา เครื่องมือในการวิเคราะห์ ติดตามและนำไปใช้ประโยชน์ในตารางที่ 4.1-1 แนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยองค์กรสามารถติดตามผลสำเร็จของการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ และสามารถติดตามเพื่อพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินการ ส่งเสริมความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ SA-10 มีระบบการบริหารจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ
- ก(2) (ADI) มหาวิทยาลัยมีแนวทางการเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบตามแผนภาพที่ 4.1- 1 โดยคณะกรรมการบริหารข้อมูลฯ และกองพัฒนาคุณภาพเป็นผู้ดำเนินการ ที่มีการแบ่งระดับของค่าเป้าหมาย และการเทียบเคียงผลการดำเนินการเป็น 3 ระดับคือระดับวิสัยทัศน์ ระดับยุทธศาสตร์และระดับกระบวนการทำงาน และมีการทบทวนในปี 2565 เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับฐานข้อมูลอื่นๆ และเพิ่มการใช้ฐานข้อมูล THE Data Point รายการเทียบเคียง
- ข (AD) มหาวิทยาลัยมีวิธีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการเป็น 3 ระดับ คือระดับวิสัยทัศน์ ระดับยุทธศาสตร์และระดับกระบวนการ ตามรูปแบบการวิเคราะห์คือ Target Based Performance และเครื่องมือวิเคราะห์ที่สำคัญคือ Trend analysis และ benchmarking มีการกำกับติดตามและทบทวนผลลัพธ์ที่สำคัญทั้งรายเดือนและรายไตรมาส และทบทวนปรับปรุงการดำเนินการตามตารางที่ 4.1- 3 การดำเนินการดังกล่าว อาจช่วยให้มหาวิทยาลัยสามารถติดตามความก้าวหน้าของการบรรลุผลสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

โอกาสในการปรับปรุง (OFI)

- ก(3) (AI) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ทำให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการของมหาวิทยาลัยสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น ดำเนินการอย่างไรเมื่อตัววัดสูงหรือต่ำกว่าค่าคาดการณ์ หรือต่ำกว่าคู่เทียบ (เช่น มีผู้รับผิดชอบในการติดตามตัววัดด้วยความถี่ที่เหมาะสม แล้วปรับเปลี่ยนตัววัดให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง) ดำเนินการอย่างไรเมื่อพบว่าตัววัดไม่สะท้อนผลการดำเนินการที่ต้องการหรือไม่บ่งชี้โอกาสในการปรับปรุง ดำเนินการอย่างไรเมื่อพบว่าคู่แข่งมีหลักสูตรหรือบริการฯ ใหม่ วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ได้คาดคิดทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้มีข้อมูลที่ทันเวลา

หัวข้อที่ 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน (45 คะแนน) (ผลการประเมิน 40%)

- **ข (DLI)** ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถขององค์กร ตัวอย่างเช่น มีวิธีการอย่างไรในการวิเคราะห์ตัววัดทั้ง 3 ระดับ เพื่อให้มั่นใจว่าผลสรุปนั้นใช้ได้ มีการทบทวนผลการดำเนินการในเชิงแข่งขัน ความมั่นคงทางการเงินหรือไม่อย่างไร การทบทวนอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยสะท้อนความสามารถในการแข่งขัน และบ่งชี้โอกาสในการปรับปรุงการดำเนินการ
- **ค(1) (DLI)** ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต ตัวอย่างเช่น การทบทวนวิธีการคาดการณ์ในขั้นตอน Performance Projection (ภาพ 2.1-1) ให้ครอบคลุมตัววัดทั้ง 3 ระดับ การใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันที่สำคัญในการคาดการณ์ผลการดำเนินการ การทบทวนอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจบ่งชี้ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดผลการดำเนินการเชิงลบ เพื่อค้นหาโอกาสในการพัฒนาปรับปรุงและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
- **ค(2) (AI)** ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ นำไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและโอกาสในการสร้างนวัตกรรม ตัวอย่างเช่น ไม่ชัดเจนว่าผลการทบทวนผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดในตาราง 4.1-1 เรื่องใดที่มีความสำคัญต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องหรือต้องสร้างนวัตกรรม (เช่น ตัววัดที่เชื่อมโยงกับการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ) มีวิธีการในการบ่งชี้และจัดลำดับความสำคัญอย่างไรว่าจะนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่องหรือเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจสะท้อนความสามารถในการดำเนินการและบ่งชี้โอกาสในการสร้างนวัตกรรม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

หัวข้อที่ 4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ (45 คะแนน) (ผลการประเมิน. 45%)

จุดแข็ง (Strengths)

- **ก(1,2) (AI)** มหาวิทยาลัยมีวิธีการที่เป็นระบบในการจัดการข้อมูล และสารสนเทศ ให้มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน ผ่าน 5 ขั้นตอน คือ 1) ทบทวนความจำเป็นระบบสารสนเทศสำคัญ 2) ทวนสอบความถูกต้อง เชื่อมั่นเชื่อถือของข้อมูลในระบบ 3) Cleansing data 4) ทบทวนการนำเข้าข้อมูล 5) ทบทวนเทคโนโลยีที่ใช้ และมีการจัดการข้อมูลและสารสนเทศให้มีความพร้อมใช้โดยใช้เทคนิค P-T-C 3 ด้าน คือ 1) ด้านนโยบาย (Policy) ดำเนินการโดยที่ประชุมผู้บริหารหรือ CIO 2) ด้านเทคโนโลยี (Technology) มีกระบวนการตรวจสอบความเป็นไปได้ (PoC) ก่อนการ Spin-Off ระบบสู่การใช้งานจริง 3) ด้านการจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) และแสดงวิธีการจัดการในตารางที่ 4.2-1 วิธีการดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ SA-10 มีระบบการบริหารจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ
- **ข(1) (AI)** มหาวิทยาลัยมีวิธีการที่เป็นระบบในการสร้างและจัดการความรู้ผ่าน 5 ขั้นตอน (ตารางที่ 4.2-2) โดยแบ่งองค์ความรู้เป็น 1) ภายใน KKU 2) ภายนอก KKU มีการรวบรวมและจัดเก็บองค์ความรู้ ทั้งใน

หัวข้อที่ 4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ (45 คะแนน) (ผลการประเมิน. 45%)

รูปแบบเอกสารหนังสือ/คู่มือการปฏิบัติงานและรูปแบบดิจิทัล มีการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีในด้านต่าง ๆ เพื่อนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ วิธีการดังกล่าว อาจช่วยตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ SC-6 การยกระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในฐานะชุมชนปัญญาของชาติ ในการตอบสนอง ชี้นำ และเป็นพี่เลี้ยงของสังคม

โอกาสในการปรับปรุง (OFI)

- ก(1,2) (LI) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงการจัดการสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ตัวอย่างเช่น ไม่ชัดเจนถึงการจัดการข้อมูลและสารสนเทศเชิงอิเล็กทรอนิกส์และในรูปแบบอื่น ๆ ที่ไม่ใช่อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความแม่นยำ ถูกต้อง ความคงสภาพ (integrity) เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน รวมถึงไม่ชัดเจนว่า ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งาน ด้วยรูปแบบที่ใช้งานง่ายและทันกาลสำหรับผู้ส่งมอบ พันธมิตร คู่ความร่วมมือ ผู้เรียนและลูกค้าหรือไม่อย่างไร (เช่น มีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้ และประเมินความพร้อมใช้งานของข้อมูลที่มีอยู่) รวมทั้งการปรับปรุงผลการดำเนินการตามเทคนิค P-T-C การทบทวนอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยสนับสนุนการตัดสินใจที่สำคัญของมหาวิทยาลัย และสนับสนุนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
- ข(1,2) (DLI) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ของมหาวิทยาลัย ตัวอย่างเช่น การทบทวนประสิทธิผลของการจัดการความรู้ 5 ขั้นตอนที่ช่วยบ่งชี้องค์ความรู้ที่มีความสำคัญต่อความสามารถในการแข่งขันของมหาวิทยาลัย ส่งเสริมสมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันและอนาคต (“องค์ความรู้ ระบบงาน และทักษะทางด้านดิจิทัลเทคโนโลยี”) ส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรม การทบทวนวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีปฏิบัติที่เป็นเลิศโดยค้นหาหน่วยงานหรือการปฏิบัติการทั้งภายในและภายนอกสถาบันที่มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น (เช่น ค้นหา best practices จากผลการทบทวนผลการดำเนินการใน 4.1x ที่เป็น high performing ไม่ใช่ผลงานวิจัยที่โดดเด่น*) การทบทวนอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมสมรรถนะหลักขององค์กรในปัจจุบันและสร้างเสริมสมรรถนะหลักในอนาคต
- ข(3) (AI) ไม่ชัดเจนว่ามหาวิทยาลัยมีวิธีการที่เป็นระบบอย่างไรที่ทำให้การเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิธีการปฏิบัติงานของสถาบัน เช่น ไม่ชัดเจนว่ามหาวิทยาลัยมีวิธีการบูรณาการองค์ความรู้กับการประยุกต์ใช้เครื่องมือคุณภาพต่าง ๆ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำวัน เพื่อการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุโดยตรง และมีวิธีการสร้างการเรียนรู้จากการทำงานในลักษณะคร่อมสายงานอย่างไร วิธีการที่เป็นระบบ อาจส่งเสริมประสิทธิผลของการบริหารบุคคลและการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

หมวด 5 บุคลากร (85 คะแนน)

หัวข้อที่ 5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร (40 คะแนน) (ผลการประเมิน 40%)

จุดแข็ง (Strengths)

- ก(1) (ADLI) มหาวิทยาลัยมีวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรที่จำเป็นต้องมี โดยกองทรัพยากรบุคคลมีการประเมินขีดความสามารถผ่าน 5 ขั้นตอน โดยใช้ Job family และใช้เครื่องมือ Workforce Profile วิเคราะห์ขีดความสามารถทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยเฉพาะการรองรับ Digital Transformation มีการประเมินสมรรถนะของบุคลากร 3 ระดับ คือ สมรรถนะพื้นฐาน สมรรถนะหลักประจำกลุ่มงาน สมรรถนะทางการบริหารและทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติการ มีการประเมินความต้องการด้านอัตรากำลังโดยคกก. ก.บ.ม.และ ก.ข.ม. จัดทำกรอบอัตรากำลัง 4 ปีและกรอบอัตรากำลังประจำปี ผ่าน 5 ขั้นตอน แสดงตัวอย่างสมรรถนะ/ทักษะที่พึงมีของบุคลากรแต่ละประเภทในตารางที่ 5.1-1 และในปี 2565 มีการทบทวนวิเคราะห์แผนอัตรากำลัง 4 ปี และการสรรหาบุคลากรผ่านการจ้างงานรูปแบบใหม่ วิธีการที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยตอบสนอง SC-8 การบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะพร้อมทำงานในอนาคต เช่น ทักษะดิจิทัลสำหรับการปฏิบัติงาน
- ก(2) (A) มหาวิทยาลัยมีวิธีการที่เป็นระบบในการสรรหา ว่าจ้าง บุคลากรใหม่ ผ่าน 4 ขั้นตอน โดยมีหลักเกณฑ์วิธีการสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงาน KKU (ฉบับที่ 2/2565) เพื่อกำหนดแนวปฏิบัติในการสรรหาบรรจุบุคลากร มีการรักษาและดูแลบุคลากรใหม่ผ่าน 9 ขั้นตอน รวมถึงแสดงการสรรหาบุคลากรประเภทต่าง ๆ ในตารางที่ 5.1-2 และตัวอย่างการจ้างงานรูปแบบใหม่ในตารางที่ 5.1-3 วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้มีบุคลากรที่เพียงพอและมีทักษะเหมาะสม
- ก(4) (AI) มหาวิทยาลัยฯ มีกระบวนการที่เป็นระบบในการจัดรูปแบบการทำงานและบริหารบุคลากร โดย 1) จัดรูปแบบการทำงานแบบรวมศูนย์ที่มีความชำนาญเฉพาะ 2) การบริหารบุคลากรแบบ Cross functional team 3) จัดตั้งหน่วยงานที่มีภารกิจพิเศษ 4) การทำงานแบบรวมศูนย์หรือการบริการเบ็ดเสร็จ (One stop service) 5) การปรับปรุงระบบการทำงานและให้บริการในรูปแบบออนไลน์ หรือ Digital workflow 6) จัดตั้งคณะทำงานในเชิงรุกเพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย มีการทบทวนปรับ เช่น เพิ่มคณะทำงานการขับเคลื่อนอันดับมหาวิทยาลัย คณะทำงานกำหนด job family วิธีการที่เป็นระบบ อาจช่วยตอบสนองต่อ SC-8 การบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพบุคลากรมีทักษะดิจิทัลสำหรับการปฏิบัติงาน
- ข (1) (A) มหาวิทยาลัยมีวิธีการที่เป็นระบบในการสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะ ความมั่นคง และมีความสะดวกในการเข้าถึงการทำงานของบุคลากร ผ่านการผลักดันในระดับยุทธศาสตร์องค์กร ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 6 Best Place to Work และยุทธศาสตร์ที่ 7 Great Place to Live มีการทำงานแบ่งเป็นขั้นตอนต่างๆ 5 ขั้นตอน โดยมีการตอบสนองความต้องการของบุคลากรด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ทั้ง

หัวข้อที่ 5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร (40 คะแนน) (ผลการประเมิน 40%)

4 ด้านคือ ด้านสุขภาพ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความปลอดภัย และด้านความสะดวก (ตารางที่ 5.1-6) การดำเนินการอย่างเป็นระบบ อาจสนับสนุนการสร้างผลการดำเนินการที่ดีของบุคลากร

โอกาสในการปรับปรุง (OFI)

- ก(1,3) (AI) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินขีดความสามารถของบุคลากร เช่น ไม่ชัดเจนว่ากองทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัยมีวิธีการประเมินขีดความสามารถสอดคล้องกับแผนด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ และเชื่อมโยงกับสมรรถนะหลักขององค์กรในอนาคตอย่างไร รวมถึงการเตรียมบุคลากรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง เช่น การเตรียมบุคลากรให้พร้อมต่อ Research transformation การสร้างระบบนิเวศทั้งด้านการวิจัยและสร้างนวัตกรรมดิจิทัล วิธีการที่เป็นระบบ อาจช่วยทำให้องค์กรมีทรัพยากรบุคคลที่พร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นอย่างฉับพลัน
- ข(1,2) (DLI) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงการจัดการบรรยากาศการทำงานของบุคลากร ตัวอย่างเช่น การทบทวนประสิทธิผลในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของการทำงาน (ตารางที่ 5.1-6) รวมถึงนโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร (ตารางที่ 5.1-7) เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรที่หลากหลายและตามความแตกต่างของกลุ่มและประเภทของบุคลากร และความแตกต่างตามสถานที่ทำงานของแต่ละวิทยาเขต และครอบคลุมบุคลากรที่มีรูปแบบการจ้างงานที่หลากหลาย (tenure track, non-tenure track, full time, part time) การทบทวนกระบวนการที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ อาจช่วยสร้างแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ SA-3 คณาจารย์มีความเชี่ยวชาญด้านการวิจัยที่หลากหลายสาขาและระบบสนับสนุนด้านการวิจัยที่เข้มแข็ง

หัวข้อที่ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร (45 คะแนน) (ผลการประเมิน 45%)
จุดแข็ง (Strengths)

- ก(1,2) (ADI) มหาวิทยาลัยมีวิธีการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร ผ่านการสำรวจความคิดเห็นบุคลากร โดยใช้แนวคิด Aon Hewitt's Model of Employee Engagement (Aon Hewitt, 2015) และมีการประเมินความผูกพันของบุคลากรแต่ละกลุ่มตามปัจจัยที่มีความสำคัญ 5 อันดับแรกของแต่ละกลุ่มบุคลากรและ Engagement Outcomes 3 ด้าน Say, Stay และ Strive ร่วมกับการประเมินความผูกพันแบบไม่เป็นทางการ โดยใช้ผลลัพธ์ของตัวชี้วัด ได้แก่ อัตราการลาออก ผลผลิตของบุคลากร ความพึงพอใจของบุคลากร วิธีการดังกล่าว อาจช่วยบ่งชี้โอกาสในการพัฒนาความผูกพันของบุคลากร เพื่อให้มีผลการดำเนินการที่โดดเด่นอย่างต่อเนื่อง
- ค(1,2) (ADI) มหาวิทยาลัยมีระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี โดยกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากร 6 ขั้นตอน เริ่มจากการถ่ายทอด OKR กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผล เป้าหมาย ตัวชี้วัด มีการประเมินผลและใช้ผลการประเมิน

หัวข้อที่ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร (45 คะแนน) (ผลการประเมิน 45%)

เพื่อพิจารณาค่าตอบแทน/การเลื่อนเงินเดือน/การพัฒนาบุคลากร/ยกย่องชมเชยและสร้างแรงจูงใจ (ตาราง 5.2-1 และ 5.2-2) รวมถึงมีวิธีการที่เป็นระบบในการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน ผ่าน 6 ขั้นตอน 1) ค้นหาความจำเป็นในการฝึกอบรม 2) กำหนดกลุ่มเป้าหมาย 3) กำหนดรูปแบบการพัฒนา 4) พัฒนาบุคลากรตามแผน 5) ติดตามประเมินผล 6) ปรับปรุงรูปแบบการพัฒนา รวมถึงแสดงตัวอย่างโครงการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร (ตาราง 5.2-2) วิธีการที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ SC-8 การบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะพร้อมทำงานในอนาคต เช่น ทักษะดิจิทัลสำหรับการปฏิบัติงาน

- **ค(4) (AI)** มหาวิทยาลัยแสดงกระบวนการที่เป็นระบบในการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากรและผู้นำ ผ่านแนวทางการส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ แยกสายวิชาการ สนับสนุน และบริหาร และผู้นำในอนาคต ดังตาราง 5.2-6 การมีแนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยตอบสนองต่อปัจจัยความผูกพันด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในสายงาน

โอกาสในการปรับปรุง (OFI)

- **ก(1,2) (DLI)** ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงการสร้าง ความผูกพันกับบุคลากร ตัวอย่างเช่น การทบทวนวิธีการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรให้จำแนกตามกลุ่ม และประเภทของบุคลากรที่เหมาะสม เช่น ช่วงอายุที่แตกต่างกัน รูปแบบการจ้างงานที่หลากหลาย (tenure track, non-tenure track, full time, part time) บุคลากรชาวต่างชาติ รวมถึงกลุ่มบุคลากรสายวิชาชีพในสถานพยาบาล การทบทวนอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้มหาวิทยาลัยส่งเสริมความผูกพันตามปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับผลการดำเนินการของมหาวิทยาลัย
- **ข (DLI)** ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้างมีผลการดำเนินงานที่ดี และบุคลากรมีความผูกพัน ตัวอย่างเช่น การส่งเสริมการสื่อสารที่เปิดกว้างผ่านเวทีรับฟังความคิดเห็น/ความคิดริเริ่มในระดับต่าง ๆ การมุ่งเน้นผลการดำเนินการที่ดีผ่านการถ่ายทอดเป้าหมาย ติดตาม สนับสนุน ให้รางวัล และการเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรผ่านการมีส่วนร่วมและให้อำนาจในการตัดสินใจ (empowerment) รวมถึงการส่งเสริมให้บุคลากรประพฤติตามพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามค่านิยม (เช่น ให้รางวัลบุคลากรตามค่านิยม ให้ผู้บริหารของทุกส่วนงานเป็น core value champion และกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผู้บริหาร) การทบทวนอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยทำให้มั่นใจได้ว่าวัฒนธรรมองค์กรสนับสนุนวิสัยทัศน์และค่านิยม
- **ค(1) (A)** มหาวิทยาลัยมีโอกาสในการประเมินและปรับปรุงการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น การทบทวนการจัดการผลการปฏิบัติงานและการสร้างแรงจูงใจทั้งการบริหารค่าตอบแทน การยกย่องชมเชยที่สอดคล้องกับแนวทางใหม่ ๆ ของการจ้างบุคลากรโดยเฉพาะกลุ่ม Talent ที่มีส่งผลต่อการพัฒนา

หัวข้อที่ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร (45 คะแนน) (ผลการประเมิน 45%)

ผลการดำเนินการขององค์กร รวมทั้งความชัดเจนของเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินการที่แบ่งเป็น 5 ระดับเพื่อสนับสนุนสมรรถนะหลักในปัจจุบันและอนาคต และผลสัมฤทธิ์ของงาน รวมถึงพฤติกรรม การปฏิบัติงานที่สอดคล้องตามค่านิยม การทบทวนอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจยกระดับผลการดำเนินการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (85 คะแนน)

หัวข้อที่ 6.1 กระบวนการทำงาน (45 คะแนน) (ผลการประเมิน 40%)

จุดแข็ง (Strengths)

- ก(1,2,3) (ADI) มหาวิทยาลัยมีวิธีการที่เป็นระบบในการออกแบบการจัดการศึกษา การวิจัย บริการ กระบวนการ และการตอบสนองพันธกิจอื่น ๆ โดยใช้ KKU Operation Framework (แผนภาพที่ 6.1-1) ซึ่งประกอบด้วย 9 ขั้นตอน โดยมีการพิจารณาข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานในขั้นตอนที่ 3 และมีวิธีการออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดในขั้นตอนที่ 4-5 โดยใช้ SIPOC Model รวมถึงแสดงกระบวนการทำงานที่สำคัญและตัวอย่างข้อกำหนดที่สำคัญในตาราง 6.1-1 การดำเนินการดังกล่าว อาจทำให้องค์กรมีผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถส่งมอบคุณค่าที่ตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
- ข(1) (AI) มหาวิทยาลัยมีวิธีการที่เป็นระบบในการนำกระบวนการไปปฏิบัติ ผ่าน 3 ขั้นตอน คือ 1) ทบทวน Workflow และข้อกำหนดของกระบวนการทำงาน 2) อบรมชี้แจงผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน 3) กำกับติดตามและประเมินการปฏิบัติตามกระบวนการ โดย process owner ติดตาม Leading indicator คกก.และฝ่ายที่รับผิดชอบติดตาม Lagging indicator ตามตาราง 6.1-4 และตาราง 6.1-5 วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้การปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานเป็นไปตามข้อกำหนดของกระบวนการที่สำคัญ
- ค (AD) มหาวิทยาลัยมีวิธีการที่เป็นระบบในการจัดการเครือข่ายอุปทาน โดยแบ่งเป็น 2 ระดับคือ (1) กระบวนการทำงานหลัก (2) กระบวนการสนับสนุน ผ่าน 6 ขั้นตอน คือ 1) กำหนดคุณสมบัติ 2) คัดเลือก 3) กำหนดบทบาทหน้าที่ ข้อกำหนดและกิจกรรม 4) ดำเนินการตามข้อตกลง 5) ติดตามประเมินผล 6) ให้ข้อมูลป้อนกลับ วิธีการที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ SC-5 การสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศด้านการวิจัย และภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม

โอกาสในการปรับปรุง (OFI)

- ก(1,3) (DLI) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการออกแบบหลักสูตร บริการ และกระบวนการทำงาน ตัวอย่างเช่น มีเกณฑ์ในการคัดเลือกและจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยนำเข้า อย่างไรเพื่อนำมาใช้ในการจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจ

หัวข้อที่ 6.1 กระบวนการทำงาน (45 คะแนน) (ผลการประเมิน 40%)

อื่นๆ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ การออกแบบ การจัดการ การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานโดยใช้ SIPOC ตามแผนภาพที่ 6.1-1 ได้พิจารณาการสร้าง/เพิ่มคุณค่าในมุมมองของผู้เรียนและลูกค้าให้เหนือกว่าคู่แข่ง/คู่แข่งหรือไม่อย่างไร การทบทวนอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้ส่งมอบคุณค่าได้เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า และเสริมสร้างสมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันและอนาคต

- **ข(3) (AI)** ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียนปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่นๆ และผลการดำเนินการเสริมสร้างสมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัย และลดความแปรปรวนของกระบวนการ ตัวอย่างเช่น การวิเคราะห์ผลการดำเนินการจาก leading & lagging indicators เทียบกับข้อกำหนดของกระบวนการ เพื่อหาวิธีการควบคุมการแปรปรวนของผลลัพธ์ ปรับเปลี่ยนขั้นตอนในกระบวนการ ปรับเปลี่ยนตัววัด leading & lagging indicators ที่ไม่มีความสัมพันธ์กัน รวมถึง ใช้เครื่องมือปรับปรุงต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการของกระบวนการตามตาราง 6.1-4 และตาราง 6.1-5 วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยเพิ่มประสิทธิผลในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
- **ง (AI)** ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการดำเนินการกับโอกาสในการสร้างนวัตกรรม ตัวอย่างเช่น มีวิธีการดำเนินการตามโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่ระบุไว้ ว่าเรื่องใดเป็นความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้านหรือไม่อย่างไร ตัวอย่างของการสร้างนวัตกรรมที่ระบุไว้ในตารางที่ 6.1-3 มีวิธีการบ่งชี้โอกาสเหล่านั้นอย่างไรและดำเนินการอย่างไรให้เกิดนวัตกรรม (เช่น จากการทบทวนผลการดำเนินการ จากกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ การค้นพบเทคโนโลยีใหม่ การค้นหา best practices จากภายนอก) มีหลักการในการตัดสินใจที่จะสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมเหล่านั้นอย่างไร (เช่น จัดสรรงบประมาณและทรัพยากรสนับสนุน) มีเกณฑ์ในการตัดสินใจว่าจะยุติการสนับสนุนอย่างไร วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด การเปลี่ยนแปลงแบบพลิกโฉมเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่น รวมถึงตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ SC-4 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมใหม่ที่ก่อให้เกิดรายได้

หัวข้อที่ 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (40 คะแนน) (ผลการประเมิน 35%)
จุดแข็ง (Strengths)

- **ค(1) (A)** มหาวิทยาลัยมีวิธีการในการทำให้เกิดสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการที่ปลอดภัย ผ่าน 5 ขั้นตอน โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ความปลอดภัยในอาคาร ความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการ ความปลอดภัยต่อบุคลากรและนักศึกษาภายในพื้นที่มหาวิทยาลัย (ตาราง 6.2-2) วิธีการดังกล่าว อาจช่วยลดอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นกับบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้า และผู้ใช้บริการ

หัวข้อที่ 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (40 คะแนน) (ผลการประเมิน 35%)

- **ค(2) (ADI)** มหาวิทยาลัยมีวิธีการที่เป็นระบบในการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน โดยมีการวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง ผ่าน 8 ขั้นตอน (แผนภาพที่ 6.2-1) มีการทำแผน BCP ตามแนวทาง BS25999 และมีการประเมินความเสี่ยงด้วยหลักการ COSO รวมถึงแสดงตัวอย่างแผนการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉินในตารางที่ 6.2-3 วิธีการที่เป็นระบบดังกล่าว อาจทำให้องค์กรสามารถเผชิญกับการคุกคามที่เกิดจากภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ได้ดี สามารถดำเนินการตามพันธกิจขององค์กรได้ต่อเนื่อง

โอกาสในการปรับปรุง (OFI)

- **ก (A)** ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการ เช่น ไม่ชัดเจนว่ามหาวิทยาลัยมีวิธีการพิจารณาต้นทุนโดยรวมของการปฏิบัติการอย่างไร มีวิธีพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแต่ละกระบวนการในตาราง 6.1-4 และตาราง 6.1-5 อย่างไร มีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อควบคุมกระบวนการด้านรอบเวลาทำงาน ความถูกต้อง การลดข้อผิดพลาดหรือการทำงานซ้ำ รวมถึง ความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ลูกค้าภายในและภายนอกหรือไม่อย่างไร รวมถึง ไม่ชัดเจนว่ามีการถ่ายทอดแนวทางการใช้เครื่องมือ LEAN ให้เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างไร วิธีการที่เป็นระบบ อาจช่วยให้มหาวิทยาลัยมีความได้เปรียบในการแข่งขันด้านต้นทุนมากขึ้น และสร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว
- **ข (AI)** ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการจัดการข้อมูลสารสนเทศให้มีความปลอดภัยและมีการป้องกันภัยบนโลกไซเบอร์ ตัวอย่างเช่น วิธีการจำแนกประเภทข้อมูลสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือเป็นสิทธิพิเศษ (Privilege) และสินทรัพย์ที่สำคัญทั้งที่เป็นดิจิทัลและเป็นกระดาษของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานต่าง ๆ ที่สำคัญภายในมหาวิทยาลัย (เช่น สำนักทะเบียน คณะวิชา โรงพยาบาล) การประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทั้งการสูญเสีย การบุกรุกทางกายภาพ และไซเบอร์จาก process, people, technology เพื่อออกแบบมาตรการป้องกัน การทดสอบมาตรการที่มีเพื่อประเมินผลและปรับปรุง โดยเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางวิชาชีพ (โรงพยาบาลต่าง ๆ) วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยรักษาความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ SA-10 การบริหารจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพด้วยระบบดิจิทัล เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน KC-8 Digital Revolution, Disruptive Technology and New Normal
- **ค(1) (DLI)** ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่ทำให้เกิดสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการที่ปลอดภัย ตัวอย่างเช่น การทบทวนระบบความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยที่ได้คำนึงถึงการป้องกันอุบัติเหตุ (จากอาคาร สถานที่ การทำงาน การใช้บริการ การจราจรในพื้นที่มหาวิทยาลัย) การกำหนดวิธีการตรวจสอบ การวิเคราะห์ต้นเหตุของความล้มเหลว และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม รวมถึงสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการที่ต่างสถานที่กัน (เช่น ห้องปฏิบัติการ สถานพยาบาล วิทยาเขตหนองคาย) การทบทวนอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ SA-9 มี

หัวข้อที่ 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (40 คะแนน) (ผลการประเมิน 35%)
พื้นที่ขนาดใหญ่มีสภาพแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติร่มรื่นและมีระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยี ● ค(2) (DLI) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ตัวอย่างเช่น การทบทวนกระบวนการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและแผนการบริหารความต่อเนื่อง (แผนภาพที่ 6.2-1) ให้ครอบคลุมความเสี่ยงจากภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉินที่อาจส่งผลกระทบต่อการส่งมอบคุณค่าให้กับผู้เรียนและลูกค้าทุกกลุ่ม การพิจารณาโอกาสในการพึ่งพาผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านปฏิบัติการและสนับสนุนผลการดำเนินงานในภาวะฉุกเฉิน การทบทวนกระบวนการอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้มหาวิทยาลัยสามารถส่งมอบคุณค่าให้ผู้เรียนและลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน

หมวด 7 ผลลัพธ์ (450 คะแนน)

หัวข้อที่ 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ (120 คะแนน) (ผลการประเมิน 40%)
จุดแข็ง (Strengths) ● ก (LeC) ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่ตอบสนองผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นหลายเรื่องมีระดับที่ดีกว่าคู่เทียบ/คู่แข่งบางราย เช่น 7.1-4 รายได้เฉลี่ยของบัณฑิตใหม่ ระดับปริญญาตรี, 7.1-10 ร้อยละความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตทั้งทางด้านความสามารถเชิงวิชาชีพและคุณธรรม จริยธรรมและเทคโนโลยี, 7.1-19 จำนวนผลงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหาสังคม, 7.1-21 จำนวนผลงานที่ได้รับการจดทรัพย์สินทางปัญญา, 7.1-23 จำนวนงบประมาณด้านบริการวิชาการ (P/E) (OKR31) ● ข(1) (LeT) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการหลายเรื่องมีระดับและแนวโน้มที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น 7.1-31 ร้อยละของนักศึกษาที่สอบผ่านรายวิชาภาษาอังกฤษ (ระดับปริญญาตรี), 7.1-32 ร้อยละของนักศึกษาที่สอบผ่านทักษะด้านคอมพิวเตอร์, 7.1-36 จำนวน Start up ที่ใช้เทคโนโลยีและองค์ความรู้ มข. (Startup) (OKR-24), 7.1-37 จำนวนโครงการวิจัยที่ได้รับทุนจากแหล่งทุนภายในประเทศและต่างประเทศ, 7.1-38 ร้อยละของโครงการวิจัยที่ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด
โอกาสในการปรับปรุง (OFI) ● ก (LeI) ไม่พบผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ตัวอย่างเช่น ผลลัพธ์ที่สะท้อนคุณสมบัติของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ผลลัพธ์ที่สะท้อนการสร้างคุณค่าให้กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น การแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญ อาจสะท้อนโอกาสในการปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการส่งมอบคุณค่าให้กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นให้เหนือกว่าคู่เทียบ/คู่แข่ง เพื่อตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ SC-1 การพัฒนาบัณฑิตให้มีคุณภาพ มีทักษะในศตวรรษที่ 21 และตอบสนองความต้องการของสังคมและตลาดแรงงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ

หัวข้อที่ 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ (120 คะแนน) (ผลการประเมิน 40%)

- **ก ข(1,2) (LeT)** ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการหลายเรื่องมีระดับต่ำกว่าเป้าหมายและมีแนวโน้มไม่ดี ตัวอย่างเช่น 7.1-1 ร้อยละของบัณฑิตที่มีงานทำทั้งในประเทศและต่างประเทศและศึกษาต่อภายในระยะเวลา 1 ปี, 7.1-5 ร้อยละผู้สำเร็จระดับปริญญาตรีที่ได้งานทำตรงสาขาร้อยละผู้สำเร็จระดับปริญญาตรีที่ได้งานทำตรงสาขา, 7.1-33 ร้อยละของการสอบผ่านใบประกอบวิชาชีพของบัณฑิต, 7.1-34 ระยะเวลาเฉลี่ยในการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษา ระดับปริญญาโทและปริญญาเอก, 7.1-50(1) จำนวน Uptime ของระบบสำคัญ (OKR56), 7.1-54 ไฟฟ้าลัดวงจร ผลลัพธ์ดังกล่าว สะท้อนความจำเป็นเร่งด่วนในการปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญในการปฏิบัติการ (Operations)
- **ข(1) (LeI)** มหาวิทยาลัยแสดงผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการอย่างจำกัด ไม่พบผลลัพธ์ที่สำคัญ เช่น ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ (ตามตารางที่ 6.1-4 และตารางที่ 6.1-5) เช่น ผลผลิตภาพ รอบเวลา และตัววัดอื่น ๆ ที่เหมาะสม ผลลัพธ์ที่สะท้อนประสิทธิผลของมาตรการจัดการความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ ผลลัพธ์ด้านการจัดการนวัตกรรม ผลลัพธ์ดังกล่าว อาจบ่งชี้โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operations)
- **ค (LeI)** ไม่พบผลลัพธ์ที่สะท้อนประสิทธิผลของการจัดการเครือข่ายอุปทานที่สำคัญ ตัวอย่างเช่น การตรวจติดตามหรือประเมินผู้ส่งมอบ พันธมิตรและคู่ความร่วมมือตามข้อกำหนดที่สำคัญที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร (ตาราง OP1-9 การติดตามผลลัพธ์ดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมให้มีการพัฒนาผลการดำเนินการของมหาวิทยาลัยให้ดีขึ้น

หัวข้อที่ 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (80 คะแนน) (ผลการประเมิน 40%)

จุดแข็ง (Strengths)

- **ก(1) (LeTCI)** มหาวิทยาลัยแสดงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นส่วนใหญ่ที่มีระดับและแนวโน้มที่ดีต่อเนื่อง และบางเรื่องดีกว่าคู่แข่งบางราย เช่น 7.2-1 ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตร, 7.2-2 ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และการสนับสนุนนักศึกษา, 7.2-3 ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้คำปรึกษา, 7.2-7 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่ใช้ทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัย ผลลัพธ์ที่ดีดังกล่าว อาจสะท้อนความมุ่งมั่นในความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น
- **ก(2) (LeT)** ผลลัพธ์ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้าหลายเรื่องมีระดับและแนวโน้มที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น 7.2-17 จำนวนศิษย์เก่าที่กลับมาให้ทุนการศึกษามากกว่า 1 ครั้ง, 7.2-18 จำนวนเงินบริจาคจากศิษย์เก่า, 7.2-20 จำนวนเงินทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายในประเทศที่เพิ่มขึ้น, 7.2-21 ร้อยละของผู้ประกอบการที่

หัวข้อที่ 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (80 คะแนน) (ผลการประเมิน 40%)

ดำเนินการตามสัญญาการใช้ทรัพย์สินทางปัญญาครบ 3 ปีโดยไม่มีการยกเลิกสัญญา (ให้ทุนซ้ำ), 7.2-22 ร้อยละของผู้รับบริการวิชาการและวิชาชีพที่มาใช้บริการซ้ำ, 7.2-23 จำนวนเครือข่ายด้านการทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรมที่เพิ่มขึ้น ผลลัพธ์ที่ดีดังกล่าว อาจช่วยสะท้อนความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ SA-1 ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยที่เป็นศูนย์กลางด้านการศึกษาและแหล่งเรียนรู้

โอกาสในการปรับปรุง (OFI)

- ก(1) (Lei) มหาวิทยาลัยแสดงผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้าอย่างจำกัด ไม่พบผลลัพธ์ที่สำคัญ เช่น ผลลัพธ์ความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ผลลัพธ์ความพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร (ตาราง OP1-8) การรายงานผลลัพธ์ที่สอดคล้องและครอบคลุม อาจช่วยให้มหาวิทยาลัยเห็นโอกาสในการตอบสนองความต้องการให้เหนือความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- ก(2) (Lei) ไม่พบผลลัพธ์ที่ด้านความผูกพันและผลลัพธ์ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้เรียน ลูกค้า และส่วนตลาดตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร (ตาราง OP1-8) ไม่พบผลลัพธ์ที่สะท้อนประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียนทั้งการบริการ การวิจัย การบริการวิชาการและบริการสุขภาพ การแสดงผลลัพธ์ที่ครอบคลุม อาจช่วยบ่งชี้โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- ก(1,2) (T) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นบางเรื่องมีแนวโน้มไม่ดี เช่น 7.2-9 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสุขภาพ, 7.2-14 (2) จำนวนทุนและจำนวนเงินทุนการศึกษา, 7.2-15 ร้อยละ นักศึกษาบัณฑิตศึกษาที่เป็นศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยขอนแก่นต่อจำนวนผู้รับเข้าศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้งหมด, 7.2-19 จำนวนครั้งของแหล่งทุนวิจัยภายนอกประเทศในการให้ทุนกับสถานบริหารจัดการงานวิจัย คลินิก (ACRO) ผลลัพธ์ดังกล่าว อาจบ่งชี้โอกาสในการควบคุมกระบวนการในการปฏิบัติการ เพื่อควบคุม การแปรปรวนของผลการดำเนินการ

หัวข้อที่ 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (80 คะแนน) (ผลการประเมิน 45%)

จุดแข็ง (Strengths)

- ก(1) (LT) ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรส่วนใหญ่ มีระดับและแนวโน้มที่ดี เช่น 7.3-3 จำนวนบุคลากรที่ได้รับรางวัลระดับชาติและนานาชาติ, 7.3-4 นักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าต่อจำนวน อาจารย์ประจำ, 7.3-5 จำนวนการจ้างผู้เชี่ยวชาญสมรรถนะสูงเพื่อสนับสนุนภารกิจด้านการจัดการเรียน การสอนและการวิจัย, 7.3-6 ร้อยละบุคลากรสายสนับสนุนที่ยื่นขอทุนและได้รับทุนวิจัยสถาบัน/R2R, ผลลัพธ์ดังกล่าว อาจสะท้อนการความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ SA-3 คณาจารย์มีความเชี่ยวชาญด้านการวิจัยที่ หลากหลายสาขาและ ระบบสนับสนุนด้านการวิจัยที่เข้มแข็ง

หัวข้อที่ 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (80 คะแนน) (ผลการประเมิน 45%)

- **ก(4) (LT)** ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กรส่วนใหญ่ มีระดับและแนวโน้มที่ดี เช่น 7.3-25 ร้อยละบุคลากรที่ได้รับทุนการศึกษาต่อในระดับปริญญาเอกที่สำเร็จการศึกษาตามเงื่อนไขการรับทุน, 7.3-26 ร้อยละของอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ (OKR26), 7.3-27 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีตำแหน่งที่สูงขึ้น, 7.3-28 ร้อยละผู้บริหาร (SL) ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรเครื่องมือคุณภาพ TQA/EdPEX Criteria, Writing, Tools, 7.3-30 ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทักษะดิจิทัล ผลลัพธ์ดังกล่าว อาจสะท้อนการตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ SC-8 การบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะพร้อมทำงานในอนาคต เช่น ทักษะดิจิทัลสำหรับการปฏิบัติงาน
- **ก(1,4) (LTC)** มหาวิทยาลัยมีผลการดำเนินการด้านบุคลากรที่ดีกว่าคู่เทียบ เช่น 7.3-3 จำนวนบุคลากรที่ได้รับรางวัลระดับชาติและนานาชาติ (ผลรวมในทุกกลุ่มบุคลากร ดีกว่า CMU และ MU) 7.3-10 ผลิตภัณฑ์ภาพของบุคลากร (เงินรายได้) (ดีกว่า CMU) 7.3-11 สัดส่วนงบประมาณด้านการวิจัยต่ออาจารย์ (ดีกว่า MU) 7.3-12 สัดส่วนงบประมาณด้านการบริหารวิชาการต่ออาจารย์ (ดีกว่า MU) 7.3-12 ร้อยละระดับทักษะด้านสารสนเทศของบุคลากร 7.3-14 ร้อยละของความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรด้านความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน (ดีกว่า MU) 7.3-19 ร้อยละความผูกพันของบุคลากร (ดีกว่า MU) 7.3-22 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อโครงการพัฒนาบุคลากร (ดีกว่า MU) ผลลัพธ์ดังกล่าว อาจสะท้อนความสามารถในการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะเพิ่มสูงขึ้น

โอกาสในการปรับปรุง (OFI)

- **ก(1,3) (LI)** มหาวิทยาลัยไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่สำคัญหลายด้าน ตัวอย่างเช่น ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถที่สอดคล้องกับแผนด้านบุคลากรตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (ทักษะที่ระบุในตารางที่ 2.1-2) และสอดคล้องกับสมรรถนะ/ทักษะที่พึงมีของบุคลากรแต่ละประเภท (ตารางที่ 5.1-1) ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลังที่สะท้อนจำนวนที่ต้องการในแต่ละระดับ ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากรตามปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร (ตาราง OP1-4) การแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญ อาจสะท้อนความสามารถในการรับมือกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ SC-8 การบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรมีทักษะดิจิทัลสำหรับการปฏิบัติงาน
- **ก(2,3) (T)** ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงานและผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากรหลายเรื่องมีแนวโน้มลดลง เช่น 7.3-15 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากร (ด้านสวัสดิการ ค่าตอบแทน) (OKR40), 7.3-16 ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรต่อการจัดการสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย (P/E/S) (ด้านระบบจราจร) (OKR50), 7.3-20 ร้อยละการลาออกของบุคลากรแบ่งตามอายุงานและประเภทบุคลากร, 7.3-21 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการด้านบุคลากรของ KKU (HR Management), 7.3-22 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อโครงการพัฒนาบุคลากร ผลลัพธ์ดังกล่าว อาจบ่งชี้ความจำเป็นในการปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผลการดำเนินการดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

หัวข้อที่ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (80 คะแนน) (ผลการประเมิน 45%)

จุดแข็ง (Strengths)

- **ก(1) (LeT)** ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร หลายเรื่องมีระดับและแนวโน้มที่ดี เช่น 7.4-3 ระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของอธิการบดีด้านภาวะผู้นำ, 7.4-4 ผลการประเมินความเชื่อมั่นของอธิการบดี, 7.4-6 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อช่องทางการสื่อสารของผู้บริหารระดับสูง (SL), จำนวนช่องทางในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสาร ผลลัพธ์ดังกล่าว อาจสะท้อนประสิทธิผลของ KKU Leadership System
- **ก(3) (LeC)** ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดด้านกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ ส่วนใหญ่ เป็นไปตามเป้าหมาย และทัดเทียมกับคู่แข่ง โดยตัวชี้วัดเหล่านี้ ได้แก่ 7.4-13ร้อยละหลักสูตรที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน 7.4-14 ร้อยละของหลักสูตรที่ผ่านการกำกับมาตรฐานและมีผลประเมินระดับดีขึ้น 7.4-15 ร้อยละการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านการวิจัย 7.4- 16 ผลการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลและสถานบริการด้านสุขภาพ การปฏิบัติตามมาตรฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงตัวชี้วัดใหม่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2565 คือร้อยละของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่ดำเนินการได้ครบถ้วนตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ที่มหาวิทยาลัยดำเนินการร้อยละ 100 ผลลัพธ์ดังกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นการดำเนินการขององค์กรที่เป็นไปตามมาตรฐาน
- **ก(5) (LeT)** ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดด้านความผาสุกของสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ หลายเรื่อง มีผลการดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมาย และมีแนวโน้มที่ดี โดยมีตัวชี้วัดในเรื่องต่างๆ ได้แก่ เรื่องการส่งเสริมด้านเศรษฐกิจเพื่อประโยชน์สุขของสังคม ซึ่งมีตัวชี้วัดคือ 7.4-25 จำนวนโครงการเศรษฐกิจฐานราก (U2T) ที่สร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนและสังคมด้านการส่งเสริมอาชีพและรายได้ (ตัววัด 1) และ ร้อยละของตำบลที่สามารถพึ่งตนเองได้ และมีรายได้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 5 (135 ตำบล โครงการ U2T) (ตัววัด 2) ผลสัมฤทธิ์ด้านการสนับสนุนชุมชนโดยรอบมหาวิทยาลัยและจังหวัดขอนแก่น ซึ่งมีตัวชี้วัดคือ 7.4-27(1) จำนวนชุมชนที่ได้รับการบริการจาก มข. อย่างบูรณาการของสาขาวิชาต่างๆ 7.4-27 (2) จำนวนกิจกรรมโครงการสนับสนุนโดยรอบมหาวิทยาลัย 7.4-27 (4) จำนวนเครือข่ายชุมชนรอบ มข. ในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม 7.4-27 (5) จำนวนโครงการด้านจิตอาสาช่วยเหลือสังคมในจังหวัดขอนแก่น 7.4-27 (6) จำนวนโครงการเชิงนวัตกรรมที่มีผลกระทบสูงและนำไปขยายผลเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับสังคมผ่านการถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรม 7.4-27 (7) จำนวนโครงการด้านการส่งเสริมสุขภาพชุมชน (กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ) ผลลัพธ์ดังกล่าว อาจสะท้อนการตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ SC-9 เป็นที่พึงและอุทิศเพื่อสังคมในการสร้างความเข้มแข็งให้สังคมและชุมชนอย่างยั่งยืน

โอกาสในการปรับปรุง (OFI)

- **ก(1,3,5) (LeC)** มหาวิทยาลัยมีผลการดำเนินการที่มีระดับด้อยกว่าคู่แข่ง ได้แก่ 7.4-3 ระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของอธิการบดีด้านภาวะผู้นำ 7.4-7 ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ITA โดยสำนักงาน ป.ป.ช. (OKR75) 7.4-8 ผลการกำกับติดตามและ

หัวข้อที่ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (80 คะแนน) (ผลการประเมิน 45%)

ประเมินผลงานของอธิการบดีตามพันธกิจและนโยบายในการบริหารและพัฒนามหาวิทยาลัยโดยคณะกรรมการติดตามผลการดำเนินงานของอธิการบดี 7.4-16 จำนวนข้อร้องเรียนด้านประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและการกำกับตรวจสอบด้านพฤติกรรมของบุคลากร 7.4-24 ผลการจัดอันดับ QS Impact Ranking ในด้านสังคม การปรับปรุงการดำเนินการดังกล่าว อาจเพิ่มความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ขององค์กรและผู้บริหาร

- **ก(1,3-5) (LeI)** ไม่พบผลลัพธ์สำคัญในหลายเรื่องที่มีผลต่อความสำเร็จของมหาวิทยาลัย เช่น
 - ไม่พบผลลัพธ์ด้านการสื่อสารของผู้นำระดับสูงและสร้างความผูกพันกับคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น รวมถึงผลลัพธ์ที่สะท้อนประสิทธิผลของวิธีการสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสารที่สำคัญของผู้นำระดับสูงที่ระบุในตารางที่ 1.1-4
 - ผลการประเมินรองอธิการบดีและผู้ช่วยอธิการบดี
 - ไม่พบผลลัพธ์ด้านการปฏิบัติได้เหนือกว่าข้อกำหนดด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับตามโครงสร้างองค์กร (ตาราง OP1-7)
 - ไม่พบผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ทั้งปฏิสัมพันธ์กับบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น) รวมถึง ผลลัพธ์ที่สะท้อนความเชื่อมั่น (คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ผู้ส่งมอบ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำระดับสูงและการกำกับดูแลองค์กร
 - ผลลัพธ์การดำเนินการปรับปรุงปัจจัยที่ทำให้ชุมชนไม่เข้มแข็งและความเหลื่อมล้ำทั้ง 5 มิติ
 - ผลลัพธ์ด้านนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคม
- การแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญ อาจสะท้อนโอกาสในการพัฒนาประสิทธิผลของกระบวนการนำองค์กร
- **ก(2,3,4) (T)** ผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กร ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ และผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมหลายเรื่องมีแนวโน้มไม่ดี เช่น 7.4-7 ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยสำนักงาน ป.ป.ช., 7.4-8 ผลการกำกับติดตามและประเมินผลงานของอธิการบดีตามพันธกิจและนโยบายในการบริหารและพัฒนา มหาวิทยาลัย โดยคณะกรรมการติดตามผลการดำเนินงานของอธิการบดี, 7.4-12 ผลการตรวจสอบงบการเงินโดยผู้ตรวจสอบบัญชีภายนอก, 7.4-17 การปฏิบัติตามมาตรฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล, 7.4-18 จำนวนข้อร้องเรียนด้านประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและการกำกับตรวจสอบด้านพฤติกรรมของบุคลากร, 7.4-19 การจัดการข้อร้องเรียนด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ผลลัพธ์ดังกล่าว อาจสะท้อนความจำเป็นในการสร้างเสริมวัฒนธรรมองค์กรด้านคุณธรรมและจริยธรรม

หัวข้อที่ 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน การตลาด และกลยุทธ์ (90 คะแนน)

(ผลการประเมิน 45%)

จุดแข็ง (Strengths)

หัวข้อที่ 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน การตลาด และกลยุทธ์ (90 คะแนน)

(ผลการประเมิน 45%)

- **ก(1) (LeT)** ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านการเงินหลายเรื่องมีระดับและแนวโน้มที่ดี เช่น 7.5-2 ร้อยละของรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากหน่วยวิชากิจของมหาวิทยาลัย, 7.5-3 ร้อยละของรายได้ จากการบริหารจัดการทรัพย์สินต่อรายได้จากค่าธรรมเนียมการศึกษา (OKR37), 7.5-9 สินทรัพย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 7.5-10 จำนวนต้นทุนด้านการจัดการเรียนการสอน ทุกระดับการศึกษา จำแนกตามกลุ่มสาขา, 7.5-12 จำนวนต้นทุนด้านการบริการวิชาการและวิชาชีพ และบางผลลัพธ์ดีกว่าคู่เทียบ/คู่แข่งบางราย เช่น 7.5-4 จำนวนงบประมาณด้านการวิจัย (ภายนอก) (OKR16) ผลลัพธ์ดังกล่าว อาจสะท้อนการเติบโตอย่างต่อเนื่องของมหาวิทยาลัย

โอกาสในการปรับปรุง (OFI)

- **ก(1,2) (LeT)** ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการเงินหลายเรื่องต่ำกว่าเป้าหมายและมีแนวโน้มไม่ดี เช่น 7.5-5 ร้อยละของรายจ่ายด้านบุคลากรต้องบร่ายจ่ายทั้งหมด (OKR29), 7.5-7 ค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค, 7.5-11 จำนวนต้นทุนด้านการวิจัย รวมถึง ผลลัพธ์ด้านการตลาดส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่ไม่ดี ผลลัพธ์ดังกล่าว อาจบ่งชี้ความจำเป็นเร่งด่วนในการปรับปรุงประสิทธิภาพและต้นทุนของการปฏิบัติการ (Operations)
- **ก(1,2) (LeI)** ไม่พบผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาดที่สำคัญหลายเรื่อง เช่น ตัววัดเชิงรวมของการควบคุมต้นทุน (เช่น การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและต้นทุนในการผลิตต่อหัวของนักศึกษาระดับ ป.ตรี/บัณฑิตศึกษา/นิสิตต่างชาติ การจัดการต้นทุนด้านการบริการสุขภาพ จำนวนผู้รับบริการชาวต่างชาติใน รพ. 4 แห่ง) รายได้จากนวัตกรรมและ translation research ตามที่ระบุใน OP1-1 ประสิทธิภาพในการใช้ทรัพย์สินเพื่อการเรียน การสอน การวิจัย และบริการ (เช่น ROI, ROA) รวมถึง ผลลัพธ์ที่สะท้อนประสิทธิผลการเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดจากหลักสูตรใหม่หรืองานบริการหรือการวิจัยที่เพิ่มขึ้น การแสดงผลลัพธ์ดังกล่าวอย่างครอบคลุม อาจช่วยสะท้อนความมั่นคงทางการเงินเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของมหาวิทยาลัย
- **ข (T)** ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติหลายเรื่องมีแนวโน้มที่ไม่ดี เช่น 7.5-25 ร้อยของคณะและหน่วยงานที่บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดข้อตกลงผลลัพธ์สำคัญ (OKR), 7.5-26 ร้อยละผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการแยกตามประเด็นยุทธศาสตร์, 7.5-27 ผลการจัดอันดับของมข. โดยการจัดอันดับของ THE หรือ QS Ranking หรือ Academic Ranking อื่น ๆ (OKR71), 7.5-28 ผลการจัดอันดับของ THE Impact Ranking แยกตามด้านต่างๆ, 7.5-29 จำนวนกลุ่มสาขาวิชาที่ได้รับการจัดอันดับของ Ranking ต่างๆ การปรับปรุงผลลัพธ์ดังกล่าว อาจช่วยให้มหาวิทยาลัยตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ SC-3 การเข้าสู่ความเป็นนานาชาติและการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโดยสถาบันในต่างประเทศ
- **ข (LeI)** มหาวิทยาลัยแสดงผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติอย่างจำกัด ไม่พบหลายผลลัพธ์ที่สำคัญ เช่น ผลลัพธ์ที่สะท้อนการบรรลุแผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยตามที่ระบุไว้ในตารางที่ 2.1-2 รวมถึงผลการดำเนินการตามความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน การแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญ อาจช่วยในการติดตามความก้าวหน้าและผลสำเร็จของการดำเนินการตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย

5. ตารางสรุปผลการประเมิน (Band Number)

คะแนนรวมของมหาวิทยาลัยในหมวดกระบวนการ (หมวด 1 – 6) ได้ 235.25 คะแนน

คะแนนรวมของมหาวิทยาลัยในหมวดผลลัพธ์ (หมวด 7) ได้ 192.50 คะแนน

หมวด	หัวข้อ	คะแนนเต็ม	% ที่ได้	คะแนนที่ได้
1 การนำองค์กร	หัวข้อ 1.1 การนำองค์กรฯ	70	45	31.50
	หัวข้อ 1.2 การกำกับดูแลฯ	50	50	25.00
	ผลคะแนนรวม	120		56.50
2 กลยุทธ์	หัวข้อ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์	45	45	20.25
	หัวข้อ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	40	40	16.00
	ผลคะแนนรวม	85		36.25
3 ลูกค้า	หัวข้อ 3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	40	45	18.00
	หัวข้อ 3.2 ความผูกพันของลูกค้า	45	40	18.00
	ผลคะแนนรวม	85		36.00
4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้	หัวข้อ 4.1 การวัด วิเคราะห์ฯ	45	40	18.00
	หัวข้อ 4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้	45	45	20.25
	ผลคะแนนรวม	90		38.25
5 บุคลากร	หัวข้อ 5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	40	40	16.00
	หัวข้อ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร	45	45	20.25
	ผลคะแนนรวม	85		36.25
6 ระบบปฏิบัติการ	หัวข้อ 6.1 กระบวนการทำงาน	45	40	18.00
	หัวข้อ 6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ	40	35	14.00
	ผลคะแนนรวม	85		32.00
	คะแนนรวม หมวด 1-6	550		235.25
หมวด 7 ผลลัพธ์	หัวข้อ 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ฯ	120	40	48.00
	หัวข้อ 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	80	40	32.00
	หัวข้อ 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	80	45	36.00
	หัวข้อ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรฯ	80	45	36.00
	หัวข้อ 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณฯ	90	45	40.50
	ผลคะแนนรวม หมวด 7	450		192.50
รวมทั้งสิ้น		1,000		427.75

ซึ่งมีความหมายดังแสดงในตารางการให้คะแนนในหน้าถัดไป

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.