

รายงานผลการตรวจประเมิน

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
ประจำปี 2558

คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์

วันที่ 15 - 16 มิถุนายน 2558

คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์

รายงานผลการตรวจประเมินคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ได้จัดทำขึ้นโดยคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาที่ได้รับการแต่งตั้งโดยมหาวิทยาลัยมหิดล โดยใช้แนวทางตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ และเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ 2556 – 2557 (Educational Criteria for Performance Excellence 2013 - 2014 : EdPEX) ผลการตรวจประเมินพบว่าคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์มีคะแนนในส่วนของกระบวนการอยู่ในแถบคะแนนที่ 0 - 150 (ระดับพัฒนาการตามการจัดลำดับ MU's Dee อยู่ในระดับ **B+**) ซึ่งแสดงว่าคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์มีการพัฒนาและการดำเนินการอย่างมีแนวทางตามข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ในระดับเริ่มต้น โดยยังมีอุปสรรคในการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ การพยายามปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ยังเป็นส่วนหนึ่งของการแก้ไขปัญหา และเป็นแนวทางการปรับปรุงแบบทั่วไปในระดับเริ่มต้นในส่วนของผลลัพธ์อยู่ในแถบคะแนนที่ 0 - 120 (ระดับพัฒนาการตามการจัดลำดับ MU's Dee อยู่ในระดับ **B**) แสดงว่าคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์มีการรายงานผลการดำเนินงานสำหรับบางกระบวนการที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร แต่โดยทั่วไปยังขาดการแสดงแนวโน้มและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

การจัดลำดับ MU's Dee

ระดับพัฒนาการ	Process (0-150 marks)	Result (0-120 marks)
A	126 - 150	101 - 120
A-	101 - 125	81 - 100
B+	76 - 100	61 - 80
B	51 - 75	41 - 60
B-	< 50	< 40

MU's Dee เป็นการแบ่งระดับพัฒนาการของส่วนงานที่รับการประเมินตามเกณฑ์ EdPEX และมีช่วงคะแนนอยู่ใน Band 1 (0-270 คะแนน) โดยการแบ่งระดับพัฒนาการนี้ได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมคณบดี ครั้งที่ 12/2556 เมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2556

การใช้ประโยชน์จากรายงานการตรวจประเมิน

รายงานฉบับนี้เป็นผลมาจากข้อสังเกตและแนวคิดโดยรวมของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยกระบวนการกลั่นกรอง 3 ขั้นตอน (individual review, consensus review และ site visit) จึงเชื่อว่าท่านสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ ทั้งในส่วนที่เป็นจุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดีและโอกาสเพื่อการพัฒนาทั้งในส่วนของการบริหารและผลลัพธ์รายงานจะไม่นำเสนอประเด็นที่ท่านพึงกระทำ และหรือวิธีการที่พึงกระทำ และอาจไม่ครอบคลุมในทุกพันธกิจของคณะฯ อย่างไรก็ตามท่านและคณะผู้บริหารสามารถเลือกใช้ข้อมูลจากการสังเกตและวิเคราะห์ของคณะผู้ตรวจประเมินนี้ เป็นแนวทางในการวางแผนและดำเนินการในระยะต่อไปได้ ท่านสามารถเลือกข้อสังเกตที่จำเป็นและสำคัญ สอดคล้องกับพันธกิจของคณะฯ และมีผลกระทบต่อคณะฯ สูง มาวิเคราะห์เป็นลำดับแรกๆ และโปรดระลึกไว้เสมอว่าท่านรู้จักคณะฯ ดีกว่าคณะผู้ตรวจประเมิน ดังนั้นท่านอาจพบว่าบทวิเคราะห์บางส่วนมีความคลาดเคลื่อน มหาวิทยาลัยจึงใคร่ขอให้ท่านได้โปรดเลือกใช้ส่วนที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงต่อส่วนงานของท่าน

- มหาวิทยาลัยขอแสดงความยินดีกับจุดเด่นและแนวปฏิบัติที่ดีของคณะฯ ของท่าน ขอท่านได้โปรดร่วมชื่นชม แสดงความยินดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับบุคลากรที่ร่วมสร้างความสำเร็จนี้
- ขอท่านได้โปรดนำจุดแข็งและแนวปฏิบัติที่ดีไปเป็นพื้นฐานที่ดีในการพัฒนาให้คณะฯ มีการดำเนินการที่เป็นเลิศในส่วนนี้ต่อไป
- ขอท่านโปรดพิจารณาโอกาสที่พึงพัฒนา โดยการนำมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงเป็นลำดับต่อไป
- และสุดท้ายมหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ท่านจะใช้รายงานการตรวจประเมินฉบับนี้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการในรอบเวลาถัดไป

Key theme-Process Items

คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์มีคะแนนกระบวนการในแถบคะแนนที่ 1 (0 – 150) ระดับพัฒนาการตามการจัดลำดับ MU's Dee อยู่ในระดับ **B+** จากการประชุมประเมินขั้นตอนที่ 2 และ 3 ซึ่งแสดงว่าส่วนงาน มีการพัฒนาและการดำเนินการอย่างมีแนวทางตามข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ในระดับเริ่มต้น โดยยังมีอุปสรรคในการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติการ พยายามปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ยังเป็นส่วนหนึ่งของการแก้ไขปัญหา และเป็นแนวทางการปรับปรุงแบบทั่วไปในระดับเริ่มต้น

ก. จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดีของคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ในส่วนกระบวนการการดำเนินงานขององค์กร

1. คณะดีแสดงความมุ่งมั่นการเป็นตัวอย่างที่ดีในการทำงานให้กับประชาคม เช่น การกำหนดนโยบายให้มีการจัดระบบงานเป็น Work System และ Work Process เป็นต้นแบบของการเป็น Green Office และจัดระบบติดตามในทีมประชุมอำนวยการทุก 2 สัปดาห์ นโยบาย Internationalization โดยการแลกเปลี่ยนนักศึกษาและอาจารย์กับมหาวิทยาลัยต่างประเทศ และการนำ Journal ของส่วนงานเข้าสู่ฐาน ASEAN Citation Index เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้ส่วนงานมีโอกาสในการบรรจุวิทยุทัศน์ “สถาบันชั้นนำแห่งเอเชียด้านการศึกษา การวิจัยและบริการวิชาการด้วยสหสัมพันธ์วิทยาอย่างบูรณาการเพื่อความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร” ที่กำหนดไว้
2. ส่วนงานเริ่มมีแนวทางการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นตามข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ในระดับเริ่มต้น ตั้งแต่มีช่องทางรับฟังเสียงที่หลากหลายของลูกค้าในปัจจุบัน อนาคต และในอดีต นำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานตอบสนองผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในพันธกิจต่างๆ ก่อให้เกิดความผูกพันกับส่วนงานในที่สุด (จากการสัมภาษณ์)

ข. โอกาสพัฒนาที่สำคัญ หรือประเด็นที่สมควรพิจารณาทบทวนในส่วนกระบวนการดำเนินงานของคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์

1. มีข้อมูลจำกัดที่แสดงให้เห็นว่าส่วนงานมีการวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เช่น
 - กระบวนการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ
 - กระบวนการเลือกข้อมูลเพื่อจัดทำสารสนเทศการดำเนินการตามแผน กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ
 - กระบวนการวัด วิเคราะห์ เพื่อนำมาใช้ตัดสินใจปรับปรุงผลการดำเนินงาน รวมทั้งวิธีการใช้ผลงานและข้อมูลที่สำคัญมาคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต
 - กระบวนการจัดการฐานข้อมูลความรู้เพื่อเรียกใช้ใหม่ในอนาคต รวมทั้งการกำหนดประเด็นความรู้และวิธีการที่ส่วนงานรวบรวมความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล (Tacit knowledge) และความรู้ที่ชัดแจ้ง (explicit knowledge)

การดำเนินการดังกล่าวจะส่งผลให้ส่วนงานมีการเรียนรู้ในระดับบุคคลและองค์กร รวมถึงสามารถตัดสินใจในการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ให้ทันต่อเหตุการณ์

2. มีข้อมูลจำกัดที่แสดงให้เห็นว่าส่วนงานมีการกำหนดแนวทางและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติในหลายกระบวนการ อาทิ การนำองค์กรด้วยการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล กระบวนการสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจกับผู้เรียนลูกค้ำกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายวิชาการในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การดำเนินการดังกล่าวจะส่งผลให้ส่วนงานพบอุปสรรคในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่กำหนดไว้
3. ส่วนงานขาดมุมมองเชิงระบบในการจัดการกระบวนการสู่การปฏิบัติ เพื่อให้ผลการดำเนินการโดยรวมประสบความสำเร็จ ตั้งแต่การใช้สมรรถนะหลักขององค์กร “เป็นผู้นำด้านการบูรณาการความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร” และความรู้ที่จำเป็นขององค์กรเพื่อวางแผนกลยุทธ์ที่สำคัญ และเชื่อมโยงกลยุทธ์เหล่านั้นเข้ากับระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ รวมถึงการจัดสรรทรัพยากรและพัฒนาบุคลากรให้มีทิศทางเดียวกัน เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการโดยรวมและทำให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ
4. ไม่พบว่าส่วนงานมีการประเมินและการปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างมีประสิทธิภาพและนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม เช่น กระบวนการกำหนดหลักสูตรและบริการ กระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุน เป็นต้น

Key theme-Results Items

คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์มีคะแนนในส่วนของผลลัพธ์อยู่ในแถบคะแนนที่ 1 (0 – 120) ระดับพัฒนาการตามการจัดลำดับ MU's Dee อยู่ในระดับ B จากการประชุมประเมินขั้นตอนที่ 2 และ 3 แสดงว่าส่วนงานมีการรายงานผลการดำเนินงานสำหรับบางกระบวนการที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร แต่โดยทั่วไปยังขาดการแสดงผลงานและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ค. จุดเด่นในหมวดผลลัพธ์ที่มีความสอดคล้องและมีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์

ส่วนงานแสดงผลลัพธ์ที่เป็นไปตามเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดี อาทิ ด้านการรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง (การใช้น้ำประปา การใช้น้ำมันเชื้อเพลิง การใช้กระดาษจากร้านถ่ายเอกสาร และการเปิดกระดาษพิมพ์เขียว) ด้านการพึงพอใจของผู้เข้าอบรมและความผูกพันของผู้ให้ทุนโครงการฝึกอบรม

ง. โอกาสพัฒนาที่สำคัญ หรือประเด็นที่สมควรพิจารณาทบทวนในส่วนผลลัพธ์ที่มีความสอดคล้องและมีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์

1. ส่วนงานมีผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายและมีแนวโน้มผลการดำเนินการไม่คงที่ในหลายด้าน อาทิ ด้านการวิจัย (เงินทุนวิจัยที่ได้รับต่ออาจารย์ จำนวนผลงานตีพิมพ์ของอาจารย์ระดับนานาชาติ จำนวนผลงานวิจัยของนักศึกษา) ด้านบุคลากร (การอบรมของบุคลากรสายสนับสนุน) ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (ร้อยละของผลงานที่ปฏิบัติตามแผน ร้อยละของงบประมาณที่ใช้ดำเนินงานตามแผน) ส่งผลให้ส่วนงานประสบอุปสรรคในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์
2. ส่วนงานไม่ได้กำหนดเป้าหมายในผลลัพธ์ที่เริ่มดำเนินการเป็นปีแรกในหลายด้าน และยังขาดการแสดงผลงานของผลลัพธ์ตามรอบของแต่ละตัวชี้วัด (ปีปฏิทิน ปีงบประมาณ และปีการศึกษา) อาทิ ประสิทธิภาพการทำงานตามแผนยุทธศาสตร์ ความพึงพอใจของผู้เรียนด้านการเรียนการสอน ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (บรรยากาศการทำงาน การพัฒนาบุคลากร และความผูกพัน) ทำให้ส่วนงานมีข้อจำกัดในการประเมินความสำเร็จและคาดการณ์ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ส่วนงานไม่ได้แสดงผลลัพธ์จำแนกกลุ่มตามที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กรทั้งกลุ่มบุคลากรกลุ่มผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ การรายงานผลลัพธ์ที่จำแนกกลุ่มจะทำให้ส่วนงานสามารถประเมิน และปรับปรุงกระบวนการได้ถูกต้อง ตรงตามกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

4. ส่วนงานไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญในหลายด้าน เช่น ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (ความพึงพอใจของนักศึกษาทุกระดับการศึกษาที่มีต่อหลักสูตร ความไม่พึงพอใจของผู้เรียน ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนทุกระดับ และลูกค้าวิจัยและบริการวิชาการ) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (อัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร) ด้านการตลาด (การศึกษา) ส่งผลให้ไม่สามารถประเมินผลการดำเนินการตามกระบวนการที่กำหนด

รายละเอียดของจุดเด่นและโอกาสในการพัฒนา

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง

คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 – 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

1. ส่วนงานมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมผ่านระบบการนำองค์การ (รูปที่ 1.1) และถ่ายทอดไปยังบุคลากร นักศึกษา ลูกค้ำกลุ่มอื่นๆ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตารางที่ 1.1) ในรูปแบบต่างๆ เช่น การประชุม-การตีตประกาศ เอกสารเวียนทางเว็บไซต์และ e-mail รวมทั้งมีการติดตามผลการดำเนินงานทุก 2 สัปดาห์ โดยทีมอำนวยการ เพื่อให้มั่นใจว่าการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม กลยุทธ์ ตัวชี้วัดและเป้าหมายต่างๆ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้
2. ทีมบริหารมุ่งเน้นการปฏิบัติงานโดยกำหนดนโยบายให้มีการวางระบบงานเป็น Work System และ Work Process และมีคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อป้องกันความเสี่ยงในทุกพันธกิจ
3. คนบดีแสดงความมุ่งมั่นในการทำงานเป็น role model ในการทำงานให้กับประชาคม ซึ่งส่งผลให้ส่วนงานมีแนวโน้มที่ดีในการที่จะบรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

โอกาสพัฒนา

ไม่ชัดเจนว่าส่วนงานมีวิธีการสื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียน และลูกค้ำหลักกลุ่มอื่นที่เป็นระบบอย่างไร (ตารางที่ 1.1 และ 1.2) เช่น ไม่พบผู้รับผิดชอบในการสื่อสาร วิธีการสื่อสารที่แตกต่างกันในบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ำหลักกลุ่มอื่น ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กร รวมถึงการสื่อสารเชิงรุกสองทิศทาง ส่งผลให้ส่วนงานมีข้อจำกัดในการนำวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีและให้ความสำคัญกับลูกค้ำ

1.2 ธรรมชาติและความรับผิดชอบต่อสังคม

คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 – 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

1. ด้านการประพฤติตามกฎหมายและกฎระเบียบ ส่วนงานกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบกระบวนการหลักต่างๆ เป็นผู้ดำเนินการและจัดทำแผนป้องกันความเสี่ยงเพื่อลดผลกระทบด้านต่างๆ (ตารางที่ 1.4) รวมทั้งมีวิธีการจัดการกรณีที่มีผลกระทบเชิงลบต่อสังคม เช่น ห้องปฏิบัติการผ่านมาตรฐานคุณภาพ ISO/IEC 17025 ส่งผลให้ส่วนงานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล
2. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนงานมีแผนงานที่แสดงให้เห็นความรับผิดชอบต่อสังคม มีการกำหนดประเด็นการขึ้นำด้านการรักษสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรให้กับสังคม เช่น โครงการสนับสนุนชุมชนด้านสิ่งแวดล้อมจนได้รับโล่ประกาศเกียรติคุณและเป็นส่วนงานต้นแบบในการจัดทำเกณฑ์มาตรฐานสำนักงานสีเขียวและการประชุม Green Meeting

โอกาสพัฒนา

1. ไม่พบว่าส่วนงานมีวิธีการที่เป็นระบบอย่างไรในการกำกับดูแลองค์กรให้เป็นไปตามระบบธรรมชาติ เช่น ไม่พบวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบเพียงเครื่องมือที่ใช้ประเมินผล และไม่พบวิธีการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์และปรับปรุงประสิทธิผลของผู้นำแต่ละคนของคณะกรรมการประจำส่วนงาน ซึ่งส่งผลให้ส่วนงานประสบความสำเร็จในการนำองค์กรให้มีประสิทธิผล
2. มีข้อมูลจำกัดที่แสดงให้เห็นว่าส่วนงานนำระบบธรรมชาติและจริยธรรมมาใช้ในการบริหารองค์กรที่เป็นระบบอย่างไร เช่น การกำหนดแนวคิดของธรรมชาติ นำไปสู่การปฏิบัติในแต่ละข้ออย่างไรบ้าง

หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 – 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ส่วนงานมีขั้นตอนกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ของส่วนงานเมื่อปี 2556-2557 วิธีการได้ข้อมูลและทบทวนแผนกลยุทธ์ เป้าหมาย พันธกิจ และการกำหนดกรอบเวลาการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนด (รูป 2.1)

โอกาสพัฒนา

1. ไม่พบว่าส่วนงานมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์รวมถึงตัวชี้วัดและเป้าหมายที่ตอบสนองวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (ตารางที่ 2.4) ที่สะท้อนต่อวัตถุประสงค์ที่กำหนดทำให้ส่วนงานมีอุปสรรคในการประเมินความสำเร็จในการดำเนินการตามกลยุทธ์
2. ส่วนงานไม่ได้แสดงวิธีการกำหนด รวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล จนเป็นสารสนเทศที่นำมาใช้ในกระบวนการปรับปรุงแผนกลยุทธ์เพื่อให้เกิดความยั่งยืนขององค์กร
3. ไม่พบว่าส่วนงานมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกระบวนการที่สำคัญ และการตัดสินใจว่ากระบวนการจะดำเนินการโดยหน่วยงานใด รวมทั้งการใช้กระบวนการหลักของส่วนงานในการขับเคลื่อนระบบงานเพื่อให้เกิดความยั่งยืนในอนาคต

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 – 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

1. การจัดสรรทรัพยากร ส่วนงานมีวิธีดำเนินการวางแผนงบประมาณพร้อมเกณฑ์การจัดสรรงบประมาณตามน้ำหนักพันธกิจและดำเนินการจัดสรรงบประมาณของพันธกิจต่างๆ ติดตามการบรรลุเป้าหมาย และงบประมาณที่ใช้การดำเนินงาน
2. ตัววัดผลดำเนินการ ส่วนงานกำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามผลการดำเนินการที่สำคัญของแผนปฏิบัติการและตามพันธกิจของส่วนงาน
3. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ ส่วนงานมีวิธีการที่ยืดหยุ่นและคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ ทำให้กระบวนการสามารถปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการและนำไปปฏิบัติได้เป็นระบบ เช่น กรณีเกิดปัญหาไม่สามารถปฏิบัติได้ตามแผน
4. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ส่วนงานกำหนดวิธีการแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ทั้ง 5 ในแผนกลยุทธ์ไปสู่การทำแผนปฏิบัติการใน PA ส่วนที่ 1 พร้อมทั้งมีการติดตาม กำกับ ประเมินผลสำเร็จการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติไม่พบวิธีการที่ส่วนงานถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติไปยังหน่วยงานและบุคลากรที่ทำให้เกิดความมั่นใจว่าการดำเนินงานที่สำคัญจะเป็นไปตามแผนและทำให้เกิดความยั่งยืน

โอกาสพัฒนา

1. ด้านการจัดสรรทรัพยากร ไม่พบว่าส่วนงานมีวิธีการบริหารความเสี่ยงการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนปฏิบัติการและข้อมูลเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงด้านการเงินและความมั่นคงของฐานะการเงินอย่างไร ที่ทำให้เกิดความมั่นใจว่าแผนปฏิบัติการบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดและนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าประสงค์ของกลยุทธ์ต่อไป
2. ไม่พบว่าส่วนงานมีแผนพัฒนาบุคลากร ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและอัตรากำลังที่ส่งเสริมให้ส่วนงานบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้อย่างเป็นระบบ (ระบุเพียงกิจกรรมการพัฒนา)

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า

3.1 เสียงของลูกค้า

คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 – 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

1. ส่วนงานเริ่มมีกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า (รูปที่ 3.1) โดยมีการกำหนดประเด็น เครื่องมือ/วิธีการ ระยะเวลา การนำข้อมูลมาวิเคราะห์สรุปผล นำไปปฏิบัติ โดยครอบคลุมทุกพันธกิจ ทั้งในด้านกระบวนการเรียนการสอน ด้านการวิจัย ด้านการบริการวิชาการ และด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (ตารางที่ 3.1 – 3.3) ทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่สามารถนำผลมาปรับปรุงการดำเนินงานในพันธกิจต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์แต่ละด้านในระดับองค์กรได้
2. ส่วนงานมีช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าที่หลากหลายเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ เช่น กล่องรับความคิดเห็น Social Network (ตารางที่ 3.1) เป็นต้น ส่งผลให้ส่วนงานมีข้อมูลสารสนเทศที่นำไปปรับปรุงกระบวนการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โอกาสพัฒนา

1. ไม่พบว่าส่วนงานมีการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตตามที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กร (ตารางที่ OP-12) ส่งผลให้ส่วนงานมีข้อจำกัดในการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พันธกิจด้านการเรียนการสอน และการเทียบเคียงจะทำให้ส่วนงานเข้าใจการดำเนินงานของส่วนงานดียิ่งขึ้นและส่งผลให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการเพื่อนำส่วนงานไปสู่วิสัยทัศน์ที่มุ่งหวังได้
2. ไม่พบข้อมูลที่แสดงให้เห็นว่าส่วนงานมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งไม่ปรากฏผลลัพธ์การประเมินความไม่พึงพอใจของกลุ่มลูกค้าทุกพันธกิจ ซึ่งการรับทราบความไม่พึงพอใจจะทำให้ส่วนงานนำไปปรับปรุงกระบวนการพัฒนาคุณภาพ จัดให้มีบริการใหม่ๆ และปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้
3. ส่วนงานไม่ได้แสดงวิธีการรับฟังเสียงความพึงพอใจของนักศึกษาในกลุ่มนานาชาติ จึงอาจทำให้ไม่สามารถสร้างกลยุทธ์ในการสร้างความพึงพอใจ ความผูกพัน ของนักศึกษาปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 – 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

1. ส่วนงานมีการกำหนดประเด็นและกระบวนการในการค้นหาความต้องการเกี่ยวกับหลักสูตรและบริการจากผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น และนำมาเป็นข้อมูลนำเข้าเพื่อวางแผนการปรับปรุงการให้บริการตามพันธกิจต่างๆ (ตารางที่ 3.1 - 3.3) การปรับปรุงดังกล่าวเพื่อดึงดูดกลุ่มลูกค้าใหม่
2. ด้านพันธกิจงานวิจัยและบริการวิชาการ ส่วนงานมีกลไกในการปรับปรุงการให้บริการ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบการสื่อสารที่เหมาะสมตามคุณลักษณะของกลุ่มลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

โอกาสพัฒนา

1. ไม่ชัดเจนว่ามีการนำสารสนเทศการรับฟังเสียงของลูกค้า (รูปที่ 3.5 และตารางที่ 3.10) มากำหนดหรือปรับปรุงหลักสูตรและบริการเพื่อดึงดูดผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มใหม่ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อ การสร้างความผูกพันและขยายส่วนตลาด
2. ไม่พบว่าส่วนงานมีระบบกลไกและการดำเนินการที่เป็นระบบอย่างไรในการสร้างความผูกพันระหว่างศิษย์เก่าและเครือข่าย ซึ่งส่วนงานไม่สามารถได้รับประโยชน์จากศิษย์เก่าและเครือข่าย ทั้งที่มีสมาคมศิษย์เก่าที่เข้มแข็งทำหน้าที่ขับเคลื่อนการสร้างความสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดี

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ

คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 – 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

ส่วนงานจัดระบบสารสนเทศเป็น 5 ระบบ เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน รวมทั้งการเงินและงบประมาณ โดยใช้ Visual Basic ในการพัฒนาโปรแกรม รวบรวมข้อมูล และรายงานในระบบ CHEQA ERP และ MUKPI

โอกาสพัฒนา

1. มีข้อมูลจำกัดที่แสดงให้เห็นว่าส่วนงานมีวิธีการที่เป็นระบบอย่างไรในการวัดผลดำเนินการ เช่น ไม่พบวิธีการเลือกข้อมูลเพื่อจัดทำสารสนเทศการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการทั้ง 5 ระบบ วิธีการเลือกข้อมูลนำมาใช้เป็นข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเสี่ยงลูกค้าแต่ละกลุ่มมาใช้ในการวางแผน รวมทั้งวิธีการวัด วิเคราะห์ เพื่อนำมาปรับปรุงผลการดำเนินงาน ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจปรับปรุงการดำเนินการทั้งระดับปฏิบัติการและระดับกลยุทธ์
2. ไม่พบวิธีการทบทวนผลการดำเนินงาน รวมทั้งการดำเนินการต่อผลการทบทวน/ความก้าวหน้าของเป้าหมาย ตัวชี้วัด วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่หน่วยงานกำหนด PA ส่วนงานที่ทำไว้กับมหาวิทยาลัย และผลดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์เมื่อสิ้นสุดแผน
3. ไม่พบวิธีการใช้ผลงานและข้อมูลที่สำคัญมาคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต ส่วนงานนำเสนอคำว่า “นำมาวิเคราะห์และหารือร่วมกัน” เท่านั้น รวมทั้งวิธีการถ่ายทอดเรื่องที่มีการจัดลำดับความสำคัญสิ่งที่จะต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ส่งผลทำให้ส่วนงานขาดโอกาสตอบสนองได้อย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
4. ไม่พบวิธีการในการวัด วิเคราะห์ เพื่อนำมาปรับปรุงผลการดำเนินงานในการติดตามผลตามตัวชี้วัดของข้อตกลงการปฏิบัติงาน (PA) และตามแผนยุทธศาสตร์ดำเนินการเมื่อสิ้นสุดแผน ซึ่งจะช่วยให้ขาดโอกาสในการที่ส่วนงานจะตอบสนองได้อย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากทั้งภายนอกและภายใน

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 – 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

1. ส่วนงานมีคณะกรรมการจัดการความรู้เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการด้านการจัดการความรู้
2. ส่วนงานมีแนวปฏิบัติเพื่อควบคุมความเสี่ยงและเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยด้านข้อมูล
3. ส่วนงานมีแผนจัดการความเสี่ยงเพื่อเตรียมพร้อมในภาวะฉุกเฉิน

โอกาสพัฒนา

1. ไม่ชัดเจนในวิธีการจัดการความรู้เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ เพื่อนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์
2. ด้านความรู้ขององค์กร การจัดการความรู้ วิธีการถ่ายทอดองค์ความรู้ ไม่พบระบบการดำเนินการ รวมทั้งไม่พบวิธีการของระบบการจัดการฐานข้อมูลความรู้เพื่อเรียกใช้ใหม่ในอนาคต วิธีการติดตามประเมินผลการดำเนินการเพื่อเข้าสู่กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ในอนาคต รวมทั้งการเรียนรู้ระดับองค์กร ไม่พบระบบการกำหนดประเด็นความรู้และวิธีการที่ส่วนงานรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ
3. ด้านคุณสมบัติของข้อมูลและสารสนเทศ ส่วนงานไม่ได้รายงานวิธีจัดการข้อมูลและสารสนเทศให้ถูกต้อง แม่นยำ ทันกาล เชื่อถือได้ ปลอดภัย และเป็นความลับ

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 – 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

1. ส่วนงานให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีการบรรจุประเด็นสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรไว้ในยุทธศาสตร์ของส่วนงาน มีระบบและกลไกในการดำเนินการที่ชัดเจน มีการกำหนดแผนปฏิบัติการ ตัวชี้วัด และมีการประเมินผลความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร เพื่อรักษาและพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานให้เอื้อต่อการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิผลและเกิดความมั่นคงในการทำงาน
2. ส่วนงานมีช่องทางให้บุคลากรมีการสำรวจความต้องการของบุคลากรที่หลากหลายตามกลุ่ม/ประเภทของบุคลากรที่จะนำไปเป็นแนวทางในการจัดสิทธิประโยชน์และสวัสดิการเหมาะสมกับความต้องการของบุคลากร

โอกาสพัฒนา

1. ไม่ชัดเจนว่าส่วนงาน มีแนวทางในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังทั้งในกลุ่มบุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อตอบสนองการบรรจุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ อันจะส่งผลให้สามารถพัฒนาศักยภาพของบุคลากรได้ตามความต้องการของสายงานอย่างเหมาะสม
2. ยังไม่เห็นกระบวนการที่ชัดเจนของส่วนงานในการจัดการการเปลี่ยนแปลง การเตรียมตัวรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านบุคลากร อาทิ วิธีการเตรียมอัตรากำลังและระบบการส่งเสริม หรือพัฒนาศักยภาพแต่ละกลุ่ม เพื่อให้มั่นใจว่าจะรักษาระดับขีดความสามารถของหน่วยงาน การดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้ส่วนงานมีข้อจำกัดในการบรรลุความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคล

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 – 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

1. ส่วนงานใช้กระบวนการจัดการผลการดำเนินการของบุคลากรในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยการทำข้อตกลงการปฏิบัติงานรายบุคคล PA โดยมีการแจ้งผลการประเมินให้กับผู้รับการประเมินรับทราบเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกัน
2. ส่วนงานมีการประเมินผลความผูกพันและความพึงพอใจต่อองค์กรของบุคลากรในทุกระดับเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและกำหนดแนวทางในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจ และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร

โอกาสพัฒนา

1. ไม่ชัดเจนว่าส่วนงานมีการนำผลการประเมินการปฏิบัติงานรายบุคคลมาใช้ในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงสมรรถนะของบุคลากร โดยส่งบุคคลเข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรมทั้งภายนอกและภายในส่วนงานตามแผนพัฒนาบุคคลอย่างไร เพื่อเสริมสร้างผลการดำเนินงานที่ดี มีความสำเร็จบรรลุตามพันธกิจ
2. ไม่ชัดเจนว่าส่วนงานมีการกำหนดองค์ประกอบ/ปัจจัยของความผูกพันโดยการแยกตามกลุ่มประเภทของบุคลากรที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กร (OP-3, OP-4) อันจะส่งผลให้ส่วนงานไม่ทราบความต้องการของบุคลากรในแต่ละประเภทและตอบสนองต่อบุคลากรอย่างตรงเป้าหมาย ยังไม่เห็นระบบและการดำเนินการที่ชัดเจนในการสนับสนุนให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรและตอบสนองความพึงพอใจของบุคลากรในแต่ละกลุ่ม
3. ยังไม่เห็นวิธีการและกระบวนการที่ชัดเจนในการวางแผนและการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากรในทุกระดับ และไม่ปรากฏหลักฐานว่าส่วนงานมีการประเมินติดตามสมรรถนะของบุคลากร ผู้บริหาร ผู้นำ หลังการอบรมที่สะท้อนถึงความชัดเจนในการนำทักษะมาใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดการประสานงานกันอย่างเป็นระบบ

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 – 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

ส่วนงานมีหลักการ วิธีการ และกระบวนการออกแบบอย่างเป็นระบบ โดยการใช้แนวทางของ SIPOC ร่วมกับ PDCA และพิจารณาข้อมูลจากแผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัดที่สำคัญและเป้าหมาย สมรรถนะหลัก ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ SWOT และผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมานำมาพิจารณาประกอบ โดยให้แต่ละงานนำเสนอกระบวนการทำงานแบบบูรณาการข้ามสายงานและทีมบริหารจะเป็นผู้เสนอแนะ เพื่อให้กระบวนการทำงานตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และพันธกิจหลักของส่วนงานได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ส่วนงานมีแนวคิดที่ชัดเจนในการออกแบบหลักสูตรและบริการที่ให้ความสำคัญกับผู้เรียนโดยเชื่อมโยงและบูรณาการทฤษฎีและองค์ความรู้ต่างๆ นำสู่การปฏิบัติจริง

โอกาสพัฒนา

1. ไม่พบข้อมูลที่แสดงให้เห็นว่าส่วนงานมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดข้อกำหนดของกระบวนการหลัก รวมถึงข้อกำหนดของกระบวนการหลักที่แสดงในตารางที่ 6.1 ไม่ครอบคลุมถึงการสร้างคุณค่าแก่ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ในกระบวนการเรียนการสอนพบข้อกำหนดของกระบวนการตามกฎระเบียบข้อบังคับเท่านั้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน การปฏิบัติงานในพันธกิจหลักของส่วนงานและเป้าหมายของส่วนงาน
2. ไม่พบว่าส่วนงานมีวิธีการที่เป็นระบบอย่างไรในการจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน เช่น ไม่พบการมอบหมายหน้าที่ให้ผู้รับผิดชอบการดำเนินการในแต่ละกระบวนการและไม่ได้แสดงตัววัดของกระบวนการที่กำกับในระดับบุคคล กิจกรรม เพื่อควบคุมการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการต่าง ๆ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการและตัววัดผลลัพธ์ของกระบวนการ ที่อาจส่งผลต่อการจัดการกระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ

คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 – 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

1. ส่วนงานมีการควบคุมต้นทุนเพื่อให้การปฏิบัติการมีประสิทธิภาพ เช่น การวางแผนและบริหารงบประมาณ โดยพิจารณาการใช้จ่ายเงินที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ของส่วนงานและงานคลังและพัสดุ พิจารณาวางแผนประมาณการรายรับ-รายจ่ายของส่วนงานให้สมดุลกัน รวมถึงมีการบริหารจัดการความเสี่ยงในทุกพันธกิจเพื่อให้ส่วนงานสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของ ส่วนงาน
2. ส่วนงานมีระบบการบริหารและกระบวนการเพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะภัยพิบัติที่ครอบคลุมทุกพันธกิจ โดยมีการอบรม ประชุมเชิงปฏิบัติการ ให้ความรู้และวิธีการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินภายในส่วนงานให้กับบุคลากรทุกคนเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและสามารถทำการคืนสู่สภาพเดิมโดยเร็ว

โอกาสพัฒนา

1. ไม่ปรากฏหลักฐานว่าส่วนงานมีวิธีการอย่างไรในการรักษาสมาคมระหว่างการควบคุมต้นทุนระดับภาพรวมของระบบงานกับความต้องการของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกพันธกิจ เช่น รอบเวลาการทำงาน การลดต้นทุนในการตรวจสอบ ทดสอบ และติดตามกระบวนการ หรือผลการดำเนินการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของแต่ละกระบวนการ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อแผนงบประมาณและไม่สามารถหาประสิทธิภาพของกระบวนการผลิตที่แท้จริงได้
2. ส่วนงานมีการประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบโดยใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ไม่พบวิธีการที่ส่วนงานมีการให้ข้อมูลป้อนกลับผู้ส่งมอบเพื่อช่วยให้ผู้ส่งมอบนำไปใช้ปรับปรุงผลการดำเนินการ และไม่เห็นถึงวิธีการที่ส่วนงานดำเนินการกับผู้ส่งมอบที่มีผลงานไม่ดีเพื่อให้กระบวนการส่งมอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

หมวด 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ

คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 – 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

1. ส่วนงานมีผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการบางตัวปรับสูงขึ้น อาทิ จำนวนนักศึกษาและศิษย์เก่าที่ได้รับรางวัลในระดับประเทศและภูมิภาค (ตารางที่ 7.1 ข้อ 19) ร้อยละของอาจารย์ที่มีความก้าวหน้าทางสายวิชาการ (ตารางที่ 7.1 ข้อ 28) เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่าส่วนงานมีหลักสูตรที่มีผลการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการบูรณาการอยู่ทุกหลักสูตร ร้อยละ 100 (ตารางที่ 7.1 ข้อ 7)
2. ส่วนงานมีผลลัพธ์การได้รับใบรับรองที่หน่วยงานได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการ (ระดับชาติ/นานาชาติ) สูงขึ้นในปี 2557 (ตารางที่ 7.2 ข้อ 16) ซึ่งสะท้อนถึงความสำเร็จของส่วนงานในเรื่องของการให้บริการ
3. ส่วนงานมีการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินได้ดี อาทิ ร้อยละของผู้ใช้ระบบที่มีความเข้าใจและสามารถใช้งานระบบฯ อยู่ในระดับดี ถึงร้อยละ 100 (ตารางที่ 7.3 ข้อ 4) และร้อยละของผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจในระบบอยู่ในระดับดี ร้อยละ 77.14 เป็นต้น (ตารางที่ 7.3 ข้อ 5) ซึ่งสะท้อนถึงความพร้อมของส่วนงานในการรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน

โอกาสพัฒนา

1. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการไม่มีการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินการ (ตารางที่ 7.1, 7.2, 7.3) และไม่พบผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้ากลุ่มอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการแสดงแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงและการเทียบเคียง
2. ส่วนงานไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านหลักสูตรและบริการ ที่จำแนกกลุ่มตามโครงร่างองค์กร เช่น ผลลัพธ์ด้านหลักสูตรจำแนกตามปริญญาตรี ปริญญาโท-เอก ภาคปกติ ภาคพิเศษ และหลักสูตรนานาชาติ เป็นต้น ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อขีดความสามารถและความสำเร็จของส่วนงาน
3. ไม่พบการรายงานผลลัพธ์ในปี 2557 ในบางประเด็น อาทิ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต จำนวนเครือข่ายความร่วมมือทางการศึกษา เป็นต้น และไม่พบผลลัพธ์การเทียบเคียงด้านภาวะการหางานทำ ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตและร้อยละของผลงานตีพิมพ์ของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งจะสะท้อนถึงการดำเนินการด้านกระบวนการเรียนการสอนของส่วนงาน และข้อมูลดังกล่าวใช้เป็นข้อมูลประกอบในการวางแผนดำเนินการเพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนงานต่อไป

4. ตัววัดที่ส่วนงานนำเสนอไม่สะท้อนต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ เช่น ผลลัพธ์ตัวชี้วัดกระบวนการฝึกอบรม โปรแกรม SciVal แสดงสัดส่วนกลุ่มด้านที่ส่วนงานมุ่งเน้นในการตีพิมพ์ผลงาน และการเปรียบเทียบจำนวนผลงานตีพิมพ์กับมหาวิทยาลัยอื่นในสาขาด้านสิ่งแวดล้อม (รูปที่ 7.10) ที่ไม่สามารถวิเคราะห์ผลได้

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 – 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

ส่วนงานมีผลลัพธ์การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมและความผูกพันของผู้ให้ทุนโครงการฝึกอบรม โดยมีภาพรวมอยู่ในระดับดี ตามรูปที่ 7.15 และมีแนวโน้มระดับความพึงพอใจสูงขึ้นทุกด้าน

โอกาสพัฒนา

1. ไม่พบรายงานผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความผูกพันของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ลูกค้ากลุ่มอื่น ตามที่ได้ระบุไว้ในหมวดโครงสร้างองค์กร (ตารางที่ OP1, OP2, OP10) อันอาจจะส่งผลให้ส่วนงานไม่สามารถพัฒนาหรือปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอนหรือหลักสูตรฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม
2. ไม่พบรายงานผลลัพธ์ด้านความไม่พึงพอใจของผู้เรียน ผู้ให้ทุนวิจัย และลูกค้ากลุ่มอื่น ตามที่ได้ระบุไว้ในหมวดโครงสร้างองค์กร (ตารางที่ OP12) ข้อมูลดังกล่าวอาจจะนำมาซึ่งแนวทางเพื่อปรับปรุงกระบวนการ การวางแผนนโยบายในการจัดการด้านหลักสูตร และการปรับปรุงหลักสูตรของคณะที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทุกพันธกิจ
3. จากข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตร (รูปที่ 7.13) ไม่พบว่าส่วนงานนำมาข้อมูลมาประมวลผลเป็นผลลัพธ์ในการปรับปรุงหลักสูตร

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ได้คะแนนในแถบที่ 1 ร้อยละ 0 – 5 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

ส่วนงานนำเสนอผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบุคลากร รูปที่ 7.23 และความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อส่วนงาน รูปที่ 7.24 การพัฒนาบุคลากร รูปที่ 7.25

โอกาสพัฒนา

1. ไม่ปรากฏผลลัพธ์เรื่องการมุ่งเน้นบุคลากร ได้แก่ ชีตความสามารถของบุคลากร ทำให้ไม่ทราบว่าบุคลากร ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน มีขีดความสามารถและทักษะการทำงานในระดับใดบ้าง จึงอาจมีผลต่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของส่วนงาน ในระยะยาว ทำให้อาจกระทบต่อลำดับในการแข่งขันเมื่อเทียบกับคู่แข่ง ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบรรลุวิสัยทัศน์ได้
2. ยังไม่มีการรายงานแนวโน้มผลการประเมินบรรยากาศการทำงาน และการรายงานผลลัพธ์ในแต่ละกลุ่มบุคลากร
3. ไม่พบการรายงานการประเมินผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามกลุ่มบุคลากร รวมถึงยังไม่มีรายงานแนวโน้มของผลลัพธ์ในปีก่อน (รูปที่ 7.23 และ 7.24)
4. ไม่ปรากฏผลลัพธ์การดำเนินการด้านการพัฒนาผู้นำ ได้แก่ จำนวนบุคลากรที่ได้รับ การอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับต่างๆ ไม่สอดคล้องกับหมวด 5 ที่ระบุถึงกระบวนการในการพัฒนาภาวะผู้นำ/ผู้บริหาร (หน้า 67) ส่งผลให้ส่วนงานไม่สามารถวางแผนพัฒนาและเตรียมกลุ่มผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากไม่มีการวัดผลตัวชี้วัดดังกล่าว นอกจากนั้น ยังไม่พบการรายงานผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรในแต่ละระดับ และแต่ละกลุ่มที่ชัดเจน รวมถึงมีรายงานผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรในแต่ละระดับ และแต่ละกลุ่มที่ชัดเจน

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และธรรมาภิบาล

คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 – 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

1. ส่วนงานได้รับใบรับรองมาตรฐานคุณภาพห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ และจำนวนโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ด้อยโอกาส ชุมชน/สังคม ซึ่งมุ่งเน้นกิจกรรมที่สร้างความเข้มแข็งต่อชุมชนเพิ่มขึ้น
2. ส่วนงานมีการรายงานผลลัพธ์การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ มีตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมาย ร้อยละ 95.31 และพบว่าประเด็นสิ่งแวดล้อมที่ได้รับการบริหารจัดการ ร้อยละ 100
3. ส่วนงานแสดงผลลัพธ์ด้านการรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้างที่เป็นไปตามเป้าหมาย เช่น การใช้น้ำประปา การใช้น้ำมันเชื้อเพลิง การใช้กระดาษจากร้านถ่ายเอกสาร และการเปิดกระดาษพิมพ์เขียว (จากการ Site Visit)

โอกาสพัฒนา

1. ส่วนงานขาดการรายงานผลลัพธ์ ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านการนำวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่การปฏิบัติด้านจริยธรรม และผลลัพธ์การจัดสรรทรัพยากรด้านการเงินตามน้ำหนักของพันธกิจต่างๆ ในแผนการจัดสรรทรัพยากร ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อธรรมาภิบาลในการบริหารงานของส่วนงาน
2. ผลลัพธ์บางเรื่องมีแนวโน้มลดลง เช่น ร้อยละของผลงานที่ปฏิบัติตามแผน ร้อยละของงบประมาณที่ใช้ดำเนินงานตามแผน (ตารางที่ 7.6) อันอาจจะส่งผลให้ยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ไม่บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ได้คะแนนในแถบที่ 2 ร้อยละ 10 – 25 (โปรดดูคำอธิบายในภาคผนวกท้ายเล่ม)

จุดแข็ง

1. ส่วนงานมีการแสดงผลลัพธ์การเปรียบเทียบแผนและผลการใช้งบประมาณเงินแผ่นดิน (รูปที่ 7.33) เป็นไปตามเป้าหมายและมีแนวโน้มสูงขึ้น
2. ไม่มีความผิดพลาดของการรายงานสถานะทางการเงินและออกรายงานสถานะทางการเงินได้ตรงเวลา (ตารางที่ 7.10 ข้อที่ 3-4)

โอกาสพัฒนา

1. ไม่พบการวิเคราะห์ผลลัพธ์การดำเนินการจากการจัดสรรงบประมาณตามน้ำหนักของพันธกิจต่างๆ
2. ไม่พบผลการดำเนินงานการตลาดการวิจัยและบริการวิชาการ
3. ไม่พบการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและเป้าหมายตัวชี้วัดของผลลัพธ์ที่น่าเสนอ

ภาคผนวก

แนวทางการให้คะแนนกระบวนการหมวด 1-6

คะแนน	กระบวนการ (หมวด 1-6)
0% หรือ 5%	<ul style="list-style-type: none"> • ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็นมีสารสนเทศน้อยและไม่ชัดเจน (A) • ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย (D) • ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุงมีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา (L) • ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับองค์กรแต่ละพื้นที่หรือหน่วยงาน ดำเนินการอย่างเอกเทศ (I)
10%, 15% ,20% หรือ 25%	<ul style="list-style-type: none"> • แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ (A) • การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงแคในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกพื้นที่หรือหน่วยงานซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ (D) • แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงทั่วไป (L) • มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่นโดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา (I)
30%, 35%, 40% หรือ 45%	<ul style="list-style-type: none"> • แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ (A) • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติถึงแม้ว่าบางพื้นที่หรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น (D) • แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ (L) • เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการพื้นฐานขององค์กรตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ (I)
50%, 55%, 60% หรือ 65%	<ul style="list-style-type: none"> • แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ (A) • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีถึงแม้ว่าอาจแตกต่างกันในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน(D) • มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและเริ่มมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรไปปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ (L) • มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการขององค์กรตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ (I)
70%, 75%, 80% หรือ 85%	<ul style="list-style-type: none"> • แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดต่างๆของหัวข้อ (A) • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอด เพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างที่สำคัญ (D) • มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กร เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการมีการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ ในระดับองค์กรส่งผลต่อการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรม (L) • มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการขององค์กรตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ (I)
90%, 95% หรือ 100%	<ul style="list-style-type: none"> • แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดต่างๆของหัวข้ออย่าง สมบูรณ์ (A) • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญใน พื้นที่หรือหน่วยงานใดๆ (D) • มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กร เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการทั่วทั้งองค์กร มีการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการวิเคราะห์และการ แบ่งปันความรู้ในระดับองค์กร ผลักดันให้เกิดการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร (L) • มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการขององค์กรเป็นอย่างดีตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ (I)

แนวทางการให้คะแนนผลลัพธ์หมวด 7

คะแนน	ผลลัพธ์ (หมวด7)
0% หรือ 5%	<ul style="list-style-type: none"> ● ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรและ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในหัวข้อที่รายงานไว้ (Le) ● ไม่แสดงแนวโน้มของข้อมูลหรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ (T) ● ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ (C) ● ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร (I)
10%, 15%, 20% หรือ 25%	<ul style="list-style-type: none"> ● มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรเพียงบางเรื่องและมีระดับผลการดำเนินการที่เริ่มดีในบางเรื่อง (Le) ● มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลในบางเรื่องโดยบางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ (T) ● ไม่มี หรือแทบไม่มีรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ (C) ● มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร (I)
30%, 35%, 40% หรือ 45%	<ul style="list-style-type: none"> ● มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง ที่สำคัญต่อองค์กรตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ (Le) ● มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่องและข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี (T) ● เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ (C) ● มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร (I)
50%, 55%, 60% หรือ 65%	<ul style="list-style-type: none"> ● มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดี ในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อองค์กรตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ(Le) ● แสดงถึงแนวโน้มที่ชัดเจนในเรื่องต่างๆที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร (T) ● ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดีเมื่อเทียบเคียงกับตัวเปรียบเทียบและ/หรือระดับเทียบเคียง (C) ● มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับลูกค้ารายสำคัญ ตลาดและกระบวนการ (I)
70%, 75%, 80% หรือ 85%	<ul style="list-style-type: none"> ● มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่ (Le) ● สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญที่จะบรรลุพันธกิจขององค์กรไว้ได้เป็นส่วนใหญ่(T) ● มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมากหรือเป็นส่วนใหญ่กับตัวเปรียบเทียบและ/หรือระดับเทียบเคียงรวมทั้งแสดงถึงความเป็นผู้นำในเรื่องต่างๆและมีผลการดำเนินการที่ดีมาก (C) ● มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับลูกค้ารายสำคัญ ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตในบางเรื่องด้วย (I)
90%, 95% หรือ 100%	<ul style="list-style-type: none"> ● มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่ (Le) ● สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีไว้ได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจขององค์กร (T) ● แสดงถึงความเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมและเป็นระดับเทียบเคียงให้องค์กรอื่นในหลายเรื่อง (C) ● มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรในข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมดที่เกี่ยวกับลูกค้ารายสำคัญ ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งภาพรวมการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต (I)

Score Band Descriptor

Band

Score Number		Process Descriptors
0-150	1	The organization demonstrates early stages of developing and implementing approaches to the basic Criteria requirements, with deployment lagging and inhibiting progress. Improvement efforts are a combination of problem solving and an early general improvement orientation.
151-210	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.
211-270	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.
271-330	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 organizational needs.
331-400	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.
401-470	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 organizational needs is evident.
471-530	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. Beneficial trends are evident.
531-600	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.

Score Band Descriptor

Band

Score Number		RESULTS Descriptors
0-120	1	Results are reported for a few areas of importance to the accomplishment of the organization's mission, but they generally lack trend and comparative data.
121-160	2	Results are reported for several areas of importance to the 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.
161-200	3	Results address many areas of importance to the 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
201-240	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 Criteria requirements and the accomplishment of the organization's mission.
241-280	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 Criteria requirements and the accomplishment of the organization's mission.
281-320	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.
321-360	7	Results address most key customer/stakeholder, market, process, and action plan requirements and include projections of future performance. Results demonstrate excellent organizational performance levels and some industry* leadership. Results demonstrate sustained beneficial trends in most areas of importance to the Criteria requirements and the accomplishment of the organization's mission.
361-400	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 Criteria requirements and the accomplishment of the organization's mission.