

วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ส่วนที่ 1 : โครงร่างองค์กร

P1. ลักษณะองค์กร:

SUIC ก่อตั้งขึ้นในปี 2546 เพื่อเป็นหน่วยงานหลักในการจัดการศึกษานานาชาติ ในฐานะส่วนหนึ่งของ มหาวิทยาลัยศิลปากร SUIC ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ศิลปะของชาติ วัฒนธรรมไทย ควบคู่ไปกับการจัดหลักสูตรการศึกษานานาชาติคุณภาพสูงในด้านธุรกิจ ศิลปะ และการออกแบบ มีหลักสูตรระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีเพื่อสร้างบัณฑิตที่มีความสามารถในการแข่งขันในตลาดแรงงานระหว่างประเทศ

สำหรับด้านการจัดการทางวิชาการ SUIC ทุกหลักสูตรมีการออกแบบมาเป็นพิเศษเพื่อให้แก่นักเรียนมีทักษะทางวิชาชีพที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการแรงงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต สำหรับด้านการจัดการงานวิจัย SUIC มีเป้าหมายที่จะส่งเสริมการวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณภาพโดยการให้ทุนสนับสนุนด้านงบประมาณ มอบรางวัลการตีพิมพ์ การบริหารปริมาณงาน/เวลา การตีพิมพ์วารสาร และการประชุมระดับนานาชาติ สำหรับการบริการวิชาการและการพัฒนาชุมชนหรือการช่วยเหลือสังคม SUIC มีการจัดค่ายผู้นำผู้เรียนและค่ายอาสาสมัคร สำหรับสมาชิกสภาผู้เรียนในจังหวัดต่างๆทั้งในและนอกกรุงเทพฯ เช่น ค่ายผู้นำผู้เรียน ค่าย Paint for Kids ในจังหวัดกาญจนบุรี ราชบุรี หนองคาย สมุทรสงคราม บุรีรัมย์ ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีการเข้าร่วมโครงการช่วยเหลือสังคมในกรุงเทพฯ และการแข่งขันต่างๆ ด้วยการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในด้านการเรียนการสอน การวิจัย และบริการวิชาการตลอดจนการสนับสนุนทางสังคม SUIC มุ่งมั่นที่จะผลิตบัณฑิตที่มีศักยภาพ บูรณาการความรู้เกี่ยวข้องกับนวัตกรรม และสนับสนุนการพัฒนาชุมชนทั้งในด้านธุรกิจและศิลปะ

P.1a สภาพแวดล้อมขององค์กร

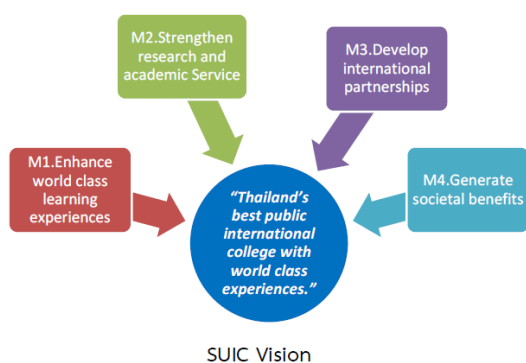
P.1a(1) หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่นๆที่สำคัญตามพันธกิจ

Table OP.1-1 การบริการ SUIC

Description	Students/Service receivers/other customers	Deliverability mechanism	Numbers of Students/service receivers/other customers	Earning%	Outcomes
ระดับอุดมศึกษา ระดับปริญญาตรี (4 หลักสูตร) ระดับบัณฑิตศึกษา (2 หลักสูตร)	1.ผู้เรียนปริญญาตรี 2.ผู้เรียนบัณฑิตศึกษา 3.สาธารณชน (หลักสูตรระยะสั้น และ credit banks)	การเรียนการสอนในหลักสูตรต่างๆ โดยเน้นการเรียนรู้แบบฝึกปฏิบัติ การเรียนรู้ตามผลลัพธ์ การเรียนรู้แบบบูรณาการกับการทำงานที่ดำเนินการทั้งในและนอกสถานที่ตั้งผ่านพันธมิตรและคู่ความร่วมมือ	จำนวนผู้เรียน 680 คน: -ผู้เรียนสาขาการจัดการโรงแรม 300 คน, -ผู้เรียนสาขาการออกแบบ การสื่อสารดิจิทัล 220 คน -ผู้เรียนสาขาการจัดการตราสินค้าหรูหรา 100 คน -ผู้เรียนสาขาการจัดการการตลาดกิจกรรมและสัมมนา การ 46 คน -สาขาวิชาการอนุรักษ์และการจัดการมรดกทางวัฒนธรรม 13 คน -PhD สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ 14 คน	99.50	7.1a1, 7.1a2, 7.1a3, 7.1a4, 7.1a5, 7.1b1, 7.1b2 7.1c2, 7.1c3 7.4a4 7.5a1, 7.5a2 7.5a3, 7.5a7

Description	Students/Service receivers/other customers	Deliverability mechanism	Numbers of Students/service receivers/other customers	Earning %	Outcomes
งานวิจัย งานศิลปะ และ ผลงานสร้างสรรค์	1.สถาบันภาครัฐ 2.ภาคเอกชน เช่น บริษัท อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง 3. ภาคสาธารณะ	การตีพิมพ์ การจัดสัมมนา วิชาการ การจัด นิทรรศการ งานโชว์	พนักงานและผู้เรียน SUIC จำนวน 400 คน ผู้รับบริการ 200 คน ลูกค้า 100 คน	0.20	7.1a6 7.1a7, 7.1a8 7.1a9, 7.1b4 7.5a5
การบริการวิชาการ และ การทำงานเพื่อสังคม	1.สถาบันของรัฐ 2.บริษัท/อุตสาหกรรม ส่วนตัว3.สาธารณะ 4.ชุมชน	1. สัมมนา ประชุมเชิง ปฏิบัติการ ประชุม แบบมีการเก็บ ค่าใช้จ่าย 2. สัมมนา เวิร์คช็อป แบบไม่เก็บค่าใช้จ่าย 3.กิจกรรมและ โครงการด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม	ผู้รับบริการ 300 คน ลูกค้าอื่นๆ 200 คน (ชุมชน)	0.30	7.4a3, 7.4a8, 7.4a9, 7.4a10

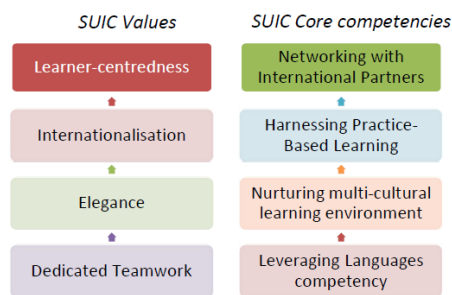
P.1a(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ คุณค่า และ สมรรถนะหลัก



ตลอด 18 ปีของการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง SUIC ได้รับการกิจสำคัญเพื่อตอบสนองต่อความต้องการแบบไดนามิกของสังคมสมัยใหม่ และด้วยเหตุนี้จึงเป็นการเพิ่มโอกาสความสำเร็จของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ

Figure OP 1-1: วิสัยทัศน์ พันธกิจ คุณค่า และ สมรรถนะหลักของ SUIC

วัฒนธรรมองค์กรของ SUIC: ความพากเพียร ความไว้วางใจ และความยืดหยุ่น



P.1a(3) จำนวนบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน

ในเดือนพฤษภาคม 2564 วิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยศิลปากรมีพนักงานทั้งหมด 86 คน แบ่งเป็นอาจารย์ 66 คน (คิดเป็น 76.74% ของกำลังคนทั้งหมด) อาจารย์ไทย 50 คน (คิดเป็น 75.75% ของอาจารย์ทั้งหมด) อาจารย์ต่างชาติ 16 คน (คิดเป็น 24.24% ของอาจารย์ทั้งหมด) เจ้าหน้าที่สนับสนุน 15 คน (ทั้งพนักงานมหาวิทยาลัยและลูกจ้างชั่วคราว) และลูกจ้างอื่นๆ 5 คน พนักงานที่มีอัตราส่วนตำแหน่งทางวิชาการคือ 5/24 คิดเป็น 20.80% คณาจารย์ชาวต่างชาติต่อบุคลากรวิชาการไทย อัตราส่วน 16/50 คิดเป็น 28.57% ดังตาราง OP.1-2

Level of education	Thai Academic staff				Foreigners staff	Total
	Academic staff		Supporting staff		Academic staff	
	Full Time	Part Time	Full Time	Part Time	Full Time	
PhD.	14	9	-	-	2	25
Master	10	14	5	-	14	43
Bachelor	-	3	9	-	-	13
Others	-	-	-	6	-	5
Total	24	26	14	6	16	86

Table OP.1-2 จำนวน และ วุฒิการศึกษาของพนักงาน SUIC

นอกจากอาจารย์ประจำของเราแล้ว SUIC ยังได้เชิญแขกรับเชิญพิเศษและอาจารย์จากอุตสาหกรรมโดยตรงเพื่อแบ่งปันประสบการณ์ของพวกเขาแก่นักเรียนของเรา เพื่อให้การเรียนสอนอย่างมีประสิทธิภาพในด้านของการโรงแรมและการท่องเที่ยว การออกแบบการสื่อสารดิจิทัล การจัดการแบรนด์หรู การตลาดดิจิทัล เพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้ ประสบการณ์ และการปฏิบัติจากผู้มีประสบการณ์จริงในภาครัฐและเอกชน ตัวขับเคลื่อนหลักของบุคลากร SUIC แสดงไว้ด้านล่างตาราง P.1-4

Table OP.1-3 ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร

Key drivers in 2020	Academic	Support	Total Average
1) Leadership	-	4.02	3.88
2) Remuneration and benefits	-	-	3.76
3) Workplace environment	3.90	4.05	3.98
4) Relationship with supervisor	3.90	-	3.88
5) Relationship with colleagues	3.64	4.02	3.83
6) Sense of Achievement	-	3.69	3.79
7) Personal & professional growth	-	-	3.56
8) Recognition and award/reward	4.00	-	3.93
Total	-	-	3.83

P.1a(4) สิ้นทรัพย์

สถานที่ตั้งที่ทรงคุณค่าของคณะ
 - ชั้น 8 มีพื้นที่ใช้สอย 667 ตร.ม. สำหรับสำนักงานวิชาการ พื้นที่พักผ่อนและสร้างสรรค์ และ ห้องเรียน
 - ชั้น 9 มีพื้นที่ใช้สอย 1,638 ตร.ม. เป็นพื้นที่สำนักงานวิชาการ พื้นที่พักผ่อนและสร้างสรรค์ ห้องเรียน ห้องฝึกจำลอง

ห้องพักในโรงแรม, สตูดิโอถ่ายภาพ / เคลื่อนไหว, สตูดิโอบันทึกเสียง, ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์, ห้องสมุด, ห้องประชุม

P.1a(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบ: ข้อบังคับ กฎ และเงื่อนไข

Table OP.1-4 กฎ/ระเบียบ/จรรยาบรรณ

Operations	Laws and Regulations
Teaching and teaching management	- National Education Act 1999 Amendment Additional (Issue 2) 2002 - Tertiary level curriculum standards Ministry of Education 2015 - National Framework for Higher Education Qualifications 2017 - Regulations of Silpakorn University on Graduate Studies 2015 (new announcement 2017)
Board of Management	- Civil Service Act in Higher Education Institutions Act Which includes regulations Silpakorn University Act 2016 (Government Regulatory University) - Laws, regulations and announcements related to finance, budgets of the Ministry of Finance / Comptroller General's Department / Silpakorn University Regulations of the Prime Minister's Office on Procurement -Immigration Law / Labour law/ Work permit
Research and creative works	-Researchers Ethics Guidelines 1998 National Research Council of Thailand -Regulations / Regulations / Notifications of Silpakorn University And announcements of Research ethics in humans 2019
Academic services/Social contribution and community development	- Civil Service Act in Higher Education Institutions Act Which includes regulations Silpakorn University Act B.E. 2559 (Government Regulatory University) - Laws, regulations and announcements related to finance, budgets of the Ministry of Finance / Comptroller General's Department / Silpakorn University Regulations of the Prime Minister's Office on Procurement

P.1b(1) ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

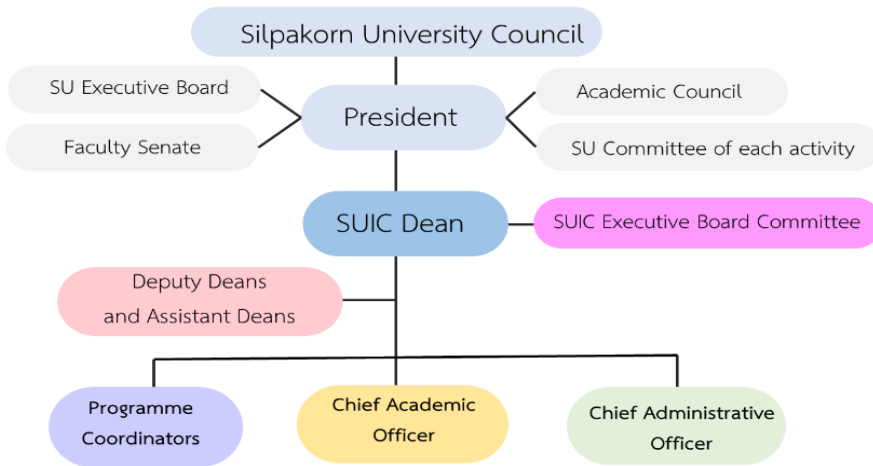


Figure OP 1-2: โครงสร้างองค์กรของ SUIC

โครงสร้าง SUIC ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี 4 คน ผู้ช่วยคณบดี 3 คน ปฏิบัติหน้าที่ในสองแผนกหลัก นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการและเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนอีกด้วย

P.1b(2) ผู้เรียน, ลูกค้ายื่นๆ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลูกค้ายมี 3 กลุ่ม เรามีการเปิดรับฟังลูกค้า และกำหนดสินค้าและบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าโดยเฉพาะ ดังแสดงในตารางที่ 3.1a.

Table P.1-6 ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่นๆ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Learners, other customers and stakeholders	Expectations
Customers	
1.Students Undergraduate	- Knowledge in BBA and BFA programmes - Graduate according to the time and curriculum - Receive double degrees - Obtain experiences of internship abroad
2.Students Postgraduate	- Knowledge in qualitative and quantitative research methods - To be an independent researcher - Academic conference participation
3.Research Funding Governmental institutions, departments, Ministry, Embassies, International entities	- Research projects that support National Research strategies - Research Funding and promotion - Societal and environmental projects - Events, conference, gala, symposium, convention, and so on
4.Research Funding institutions	- Knowledge in specific areas of practicum, professional practice, and interesting topics regarding to learners' needs - Receive certificates and experiences - Solutions, implications, and applications from research projects.
5.Employers, companies, business and industry entities in private sector	- Skilled workers with knowledge in hospitality management, art, design businesses and industries. - Team player both leader and follower with initiation - Good level of communication in at least one foreign language - IT literacy, digital marketing - Laws and ethic concerning hotel management - Other field of knowledge concerning hospitality industry according to the new trend of tourists - At least 6 months internship for internship abroad - Specific contents to understand principals and methods in doing international business - Knowledge and experience in cultural diversity and international business
Other customers	
Future Customers (Potential Students)	-Information of Programmes for both undergraduate and graduate

P.1b(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

Suppliers	Requirements	Roles in the service process
Teaching materials Gear and equipment Office Automation	Purchasing rules and conditions	-Teaching and learning process -Support activities for teaching and learning process
Domestic school, International universities	MOU, MOA	-Students for higher education -Dual award or Double degree certificate to students -Social and environmental impacts delivery and reception
Partners	Requirements	Roles in the service process
Domestic school, International universities	MOU	-Students for higher education -Dual award or Double degree certificate to students
NGOs, Governmental divisions, departments	MOU	-Social and environmental impacts delivery and reception
Collaborators	Requirements	Roles in the service process
1. Enterprises and Companies	Internship explanation	-Internship delivery -Venue rental, sponsorship -Sponsorship delivery
2. Hotels, companies, enterprises, Venue providers,	Agreement	- Training programmes - Collaboration (e.g. internship, event organization) - Venue or premise in organizing exhibition, event, seminar, and other academic and extra-curriculum activities
3. International Institutions	MOA, MOU	- Receiving proper profits to operate degree delivery - Opportunities of Students and staff mobility - Enhance international networks to grow reputations and profits
4. Parents		- Information for higher education programmes for their children - Information of contact person - Employability of students

P.2 สถานการณ์ของสถาบัน

a. สภาพแวดล้อมด้านการ

แข่งขัน:

(1) ลำดับในการแข่งขัน: อ้างอิงพันธกิจของ SUIC ผู้เรียนเลือกเรียนที่ SUIC เนื่องจากหลักสูตรเป็นหลักสูตรสองปริญญา ชื่อเสียงและสถานที่ตั้งในกรุงเทพฯ

(2) การเปลี่ยนแปลง

ความสามารถในการแข่งขัน:


2.1) การเปลี่ยนแปลงทาง

ประชากร: การเติบโตของประชากรในปี 2020 คือ 0.25% และจะเป็น 0 ในปี 2030.

2.2) การจัดอันดับและการรับรอง

ระดับนานาชาติสำหรับโรงเรียนธุรกิจ: ซึ่งสามารถสร้างการแข่งขันที่สูงขึ้นในด้านการรับรู้คุณภาพ ชื่อเสียง คุณค่าตราสินค้า และความชอบของลูกค้า. **2.3) การเพิ่มจำนวนของหลักสูตรบริหารธุรกิจทั้งในระดับปริญญาบัณฑิตและระดับบัณฑิตศึกษา:** แม้ว่าจำนวนนักเรียนจะลดลงในช่วงทศวรรษที่จะมาถึง แต่จำนวนหลักสูตรใหม่ที่เปิดสอนโดยมหาวิทยาลัยในไทย (แต่รวมถึงทั่วโลก) ก็เพิ่มขึ้น. **2.4) ความเป็นไปได้ในการเรียนรู้ออนไลน์:** มีหลักสูตรจำนวนมากเปิดให้สามารถเรียนรู้ผ่านอินเทอร์เน็ตได้. **2.5) การเรียนรู้แบบผสมผสาน เช่น การผสมผสานระหว่างความชอบและการทำงาน:** คนรุ่นใหม่ชอบความยืดหยุ่นในทุกสิ่งทีพวกเขาทำในชีวิตตั้งแต่การศึกษาจนถึงความสัมพันธ์

(2) ตัววัดเชิงเปรียบเทียบ

Comparative Factors	Indicators/Performance	Data sources	Person in charge
Online visibility -essential information for international students. -information concerning tuition & fees -rankings of Thailand universities	Rank 10 in 10 Best Universities In Thailand For International Students (2021)  https://authoritiescholarships.com/best-universities-thailand-international/	Authority Scholarships website Scholarship Information for All Students in US 23 July 2020	Deputy Dean for Corporate Communication and Special Affairs Assistant Dean for Research and International Relations
Employability ratio		CHF QA online system Burapa University International College	DDPD
Academic publications ratio	Maintaining the level of quantity and publication quality	SUIC's research division	Assistant Dean for Research and International Relations

b. บริบทเชิงกลยุทธ์ วิทยาลัยนานาชาติมีการวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมภายในและภายนอกด้วย SWOT, PESTEL, TOWS Matrix (ตาราง P2-1) ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และ โอกาสเชิงกลยุทธ์

Strategic challenges (SC)		
<p>SC (1) International operations: SUIC needs to match with the international partners' standards by acquiring business and art accreditations</p>	<p>SC (2) Resources management Adapting to the current trends, technologies, lifestyle and environmental issues, SUIC provides expertise on art, design, and hospitality performances to multiple communities and stakeholders who are in needs.</p>	<p>SC (3) Matching attitudes to SUIC vision and mission Workforce: It is difficult to recruit qualified international faculty members since it has multiple administrative paperwork, limitation to a 1-year visa for foreigners and work permit, and limitation to obtain academic position due to the university's rules.</p>
<p>SC (4) Create new curriculum, short courses, prep school, credit Bank covering other groups of population: To create wider and bigger customers This induces a decrease in the number of college aged students (16-18 year of age) and thus a more competitive local market for Thai universities.</p>	<p>SC (5) Wider Brand recognition: Online & Offline Visibility Silpakorn University International College has been relied on an organic search from both online and offline due to the limitation of the university's financial policies.</p>	<p>SC (6) Blended Learning delivery Pandemic impacts: This disruption has been affected to both physical and psychological aspects on education operation and evaluation. It directly influences on the student recruitment, research, academic service, and social contribution projects.</p>
Strategic advantages (SA)		
<p>SA (1) Double degree providers & Interdisciplinary programmes: Diverse faculty members mean a unique variety of teaching styles but also different working experience in the field that they are teaching, a fact that is quite appreciated by learners.</p>	<p>SA (2) Well-acceptance of employers: SUIC focuses on practice-based teaching in order to answer companies' needs. Most of our program emphasises on creating strong links with companies and a "learning by doing."</p>	<p>SA (3) Location: a key location that perfectly fits all of our programmes. It is surrounded by luxury hotels and art communities, Embassies.</p>
<p>SA (4) Multitude Networking ability SUIC managed to create strong ties with their partners and collaborators which is an asset for the faculty but also for the students.</p>	<p>SA (5) Multi-cultural learning environment Although SUIC has the percentage of inbound international students less than 3%, every undergraduate programme has provided the international experiences through internship in abroad, exchange programme in France and UK, International summer school, International conference, as well as Multinational Companies visits for student's field trips.</p>	<p>SA (6) International collaborations SUIC uses English as a medium to deliver higher education as well as providing the third and fourth language such as French, Mandarin Chinese, Japanese, and Korean to create opportunities for future employment and further education of students.</p>

c. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ตาราง P.2-2 ระบบการปรับปรุงพนักงาน

Process type	Indicators	Level of Improvement
Education service	-Number of students enrolment per year	Good
Research	-Number of research fund -Number of research projects -Numbers of publications and ranking of publication	Fair
Academic service Social and Environmental contribution	-Numbers of social and environmental projects and impacts contributed to communities and societies	Fair

หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

1.1a วิสัยทัศน์ พันธกิจ และ ค่านิยม

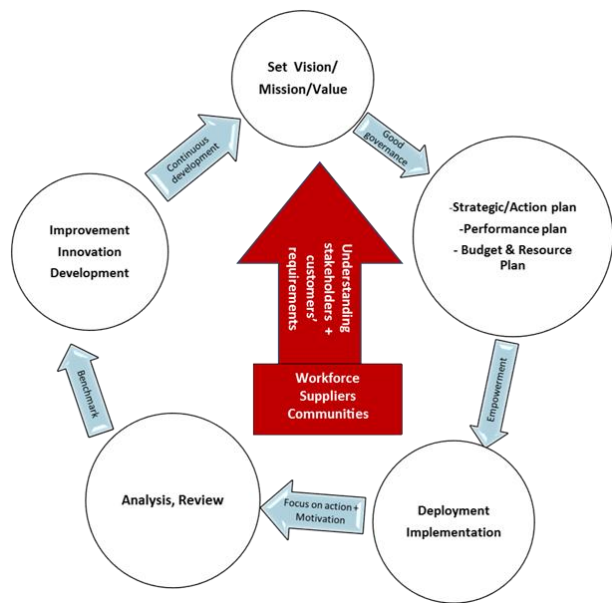
a (1) วิสัยทัศน์และค่านิยม: คณะบดีได้กำหนดทิศทางของ SUIC โดยการทบทวนวิสัยทัศน์และค่านิยมของ SUIC และวิเคราะห์ความสามารถหลักของ SUIC (เช่น การสร้างเครือข่ายกับพันธมิตรระหว่างประเทศและการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง) และความท้าทาย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความต้องการของลูกค้าจะได้รับการศึกษาเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของพวกเขา จากนั้น แผนกลยุทธ์พร้อมแผนปฏิบัติการ แผนงบประมาณและทรัพยากร พร้อมตัวชี้วัดได้รับการพัฒนาโดยผู้นำระดับสูง พนักงานทุกคน (ชาวไทย

และชาวต่างชาติ) ได้รับแจ้งวิสัยทัศน์ ภารกิจ และแผนกลยุทธ์ของ SUIC เพื่อให้พนักงาน SUIC ทุกคนสามารถให้บริการและมีส่วนร่วมในการเติบโตและความสำเร็จของ SUIC เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ผู้รับผิดชอบแผนการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์จะถูกระบุภายใต้การดูแลและติดตามอย่างใกล้ชิดของผู้มีระดับสูงเพื่อให้แน่ใจว่าแผนดำเนินการตามที่คาดไว้ด้วยหลักจริยธรรมและธรรมาภิบาล นอกจากนี้ มีการใช้เกณฑ์มาตรฐานเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังแสดงในรูปที่ 1.1a

Figure 1.1a: ระบบการนำองค์กร

a2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

บุคลากรฝ่ายวิชาการและฝ่ายสนับสนุนปฏิบัติตามกฎ ระเบียบตามกฎหมายและระเบียบที่มหาวิทยาลัย ศิลปากรกำหนด นอกจากนี้ คณะกรรมาธิการยังได้รับทราบถึงจรรยาบรรณ พฤติกรรมทางจริยธรรมที่กำหนด



โดย SUIC ซึ่งได้มีการระบุไว้ในที่ประชุมอย่างเป็นทางการ และยินยอมให้นำไปใช้เพื่อประโยชน์ขององค์กรและซัพพลายเออร์ทั้งหมด ด้านเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนของแต่ละแผนกมีส่วนร่วมในการสัมมนา และการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมทางกฎหมายและจริยธรรมทั่วไป และที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของพวกเขา (เช่น การบริหารบุคลากร การเงิน การจัดซื้อ การวิจัย) คณะบดีและคณะผู้บริหารให้ความสำคัญกับเรื่องนี้เป็นอย่างมาก มีการจัดเตรียมและประกาศแพลตฟอร์มและเครื่องมือต่างๆ แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด (เช่น รหัส QR ในแต่ละห้องเรียน ในวันปฐมนิเทศ) เพื่อแจ้งผู้มีระดับสูงเกี่ยวกับการประพฤติมิชอบของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ คณะบดีได้จัดตั้ง/แต่งตั้งคณะกรรมการและดำเนินการสอบสวนเรื่องร้องเรียน (ไม่ยอมรับนโยบายประพฤติมิชอบทุกประเภท) คณะบดีได้จัดตั้ง/แต่งตั้งคณะกรรมการ

และดำเนินการสอบสวนเรื่องร้องเรียน (ไม่ยอมรับนโยบายประพฤติมิชอบทุกประเภท) นอกจากนี้ คณะบดียังทำหน้าที่เป็นแบบอย่างและยึดมั่นในวัฒนธรรมความโปร่งใสและความสามารถในการเข้าถึงสำหรับพฤติกรรมทางกฎหมายและจริยธรรมในองค์กร ซึ่งสร้างความไว้วางใจในสถานที่ทำงาน

b. การสื่อสาร

ผู้มีระดับสูงสื่อสารวิสัยทัศน์ ค่านิยม แผนกลยุทธ์ของ SUIC ให้กับพนักงานทุกคนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องผ่านการประชุมในระดับต่างๆ (คณะกรรมการบริหาร - รายเดือน, พันธมิตรต่างประเทศ - อย่างน้อยหนึ่งครั้งต่อปีการศึกษา, คณาจารย์ - อย่างน้อยหนึ่งครั้งต่อปีการศึกษา, โปรแกรมรายเดือน). นอกจากนี้ มีการใช้แพลตฟอร์มและช่องทางต่างๆ ของการสื่อสารทางเดียวและสองทาง (เช่น ไลน์ อีเมล จดหมายข่าว จดหมายข่าว เว็บไซต์ Facebook IG ประกาศ คิวอาร์โค้ด แบบสำรวจ) เพื่อสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดเพื่อสร้างความไว้วางใจ และความผูกพัน โปรดดูตาราง 1.1b การสื่อสาร นอกจากนี้ ยังได้รวม “เครือข่ายยุทธศาสตร์ที่ 7 และการสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ไว้ในแผนพัฒนาของ SUIC ด้วย

Table 1.1b Strategy 7: การสร้างเครือข่ายและความร่วมมือ

Indicators of Achievement		Year 2021	Year 2022	Year 2023	Year 2024
1.	Number of active MOUs	5	5	7	7
2.	Number of student exchange projects	3	3	3	3
3.	Number of collaborative activities	2	2	2	2
5.	Number of SUIC Open House participants	80	80	80	80
6.	Number of people receiving SUIC newsletters	200	250	300	300
7.	Number of activities for Alumni	1	1	1	1
8.	Number of organizations participating in job fair	20	20	20	20
9.	Number of projects/activities promoting CSR activities to public	2	2	2	2
10.	Number of short courses/seminars offered to public	3	3	3	3
11.	Level of satisfaction of short course/seminar participants	≥80	≥80	≥80	≥80

- Enhancing network and cooperation with ALL stakeholders

- Increasing SUIC's reputation/recognition

c. พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน

c (1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

ปัจจัยสำคัญที่ขับเคลื่อน SUIC ให้บรรลุเป้าหมาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจคือ Trust-Clarification-Close follow-up and Agility (TCCA):

Table 1.1c ปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อน SUIC ให้บรรลุเป้าหมาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจ

TRUST	คณบดีทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาและมีความสามารถในการจัดการกับอุปสรรค ความท้าทาย และปัญหา สิ่งนี้สร้างความไว้วางใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด (รวมถึงพันธมิตรต่างประเทศ) และพนักงานทุกคนมีความเชื่อเดียวกันในความสำเร็จและการปรับปรุงขององค์กร นอกจากนี้ คณบดียังแบ่งปันประสบการณ์การจัดการและกุญแจแห่งความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับความร่วมมือระหว่างประเทศกับทีมผู้บริหารเพื่อฝึกอบรมทีมผู้บริหารรุ่นใหม่
CLARIFICATION	คำแถลงวิสัยทัศน์ ภารกิจ และแผนปฏิบัติการทั้งหมดที่ประกาศโดยผู้นำมีความชัดเจน แผนการดำเนินงานถูกกำหนดด้วยตัวบ่งชี้ ผู้รับผิดชอบ และแผนเวลา พนักงานทุกคนจะได้รับการแจ้งว่าใครรับผิดชอบอะไร งานจึงดำเนินไปอย่างราบรื่น ตาราง 1.1 เป็นตัวอย่าง สมาชิก SUIC ได้รับแจ้งแผนปฏิบัติการของ SUIC ตั้งแต่สัปดาห์แรกของการแต่งตั้งคณบดี
CLOSE follow-up	ผู้นำระดับสูงดูแลและตรวจสอบผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด และสามารถติดต่อได้ด้วยวิธี/เครื่องมือสื่อสารที่รวดเร็ว (นโยบาย open door ไลน์ อีเมล การประชุมในระดับต่างๆ) สิ่งนี้ทำให้งานสามารถดำเนินการได้ตามแผนที่วางไว้
AGILITY	ความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่หลีกเลี่ยงไม่ได้หรือควบคุมไม่ได้ คณบดีจะเรียกประชุมระหว่างทีมผู้บริหารเพื่อหารือ วางแผน จัดสรรความรับผิดชอบให้กับรองคณบดี/ผู้ช่วยคณบดี ผู้ประสานงานโครงการ หัวหน้าเจ้าหน้าที่ธุรการ รูปที่ 1 เป็นตัวอย่างที่แสดงให้เห็นว่า SUIC มีประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดและวิธีที่ SUIC ลดความเสียหายและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเพื่อป้องกันภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นกับ SUIC

นอกจากนี้ผู้นำระดับสูงมีการประเมินความเสี่ยงโดยใช้แนวทาง Risk Management เช่น การประเมินความเสี่ยงด้านการเงินที่จะได้จากจำนวนผู้เรียนที่ลดลงในหลายหลักสูตร ความเสี่ยงในด้านสถานที่ตั้ง (ค่าเช่าพื้นที่)

c(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างแท้จริง

ผู้นำระดับสูงติดตามและติดตามอย่างใกล้ชิดหลังจากมีการสื่อสารภารกิจและแผนพัฒนาไปยังพนักงานทุกคนแล้ว ความสำเร็จของตัวชีวิตได้รับการกำหนดและแจ้งให้พนักงานทุกคนทราบ ผู้รับผิดชอบได้รับมอบหมายในการประชุมอย่างเป็นทางการและพนักงานยังเสนอให้รับผิดชอบโดยสมัครใจซึ่งแสดงถึงการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร รายงานความคืบหน้าจัดทำทุก 3 เดือน เป็นผลให้ประสิทธิภาพของ SUIC ซึ่งประเมินโดยสภามหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับการปรับปรุงทุกปีดังแสดงในตาราง 1.1c (2) ด้านล่าง นอกจากนี้ ประสิทธิภาพของ SUIC จะถูกเปรียบเทียบเพื่อให้แน่ใจว่า SUIC สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ในการเป็น "วิทยาลัยนานาชาติของรัฐที่ดีที่สุดของประเทศไทยพร้อมประสบการณ์ระดับโลก"

ตาราง 1.1c (2) ประสิทธิภาพของ SUIC

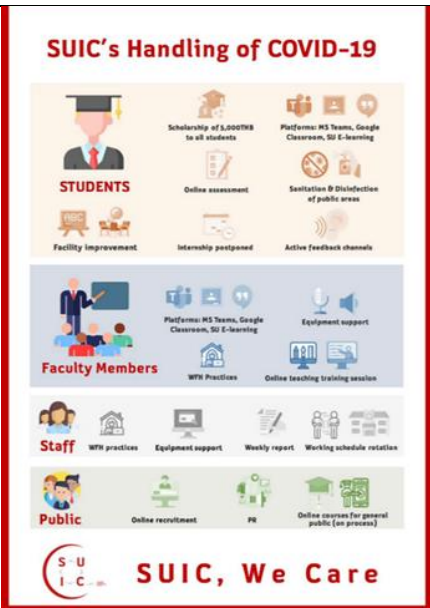
		ผลการประเมิน 1 ต.ค. 2560 – 30 ก.ย. 2561	ผลการประเมิน 1 ต.ค. 2561 – 30 ก.ย. 2562	ผลการประเมิน 1 ต.ค. 2562 – 30 ก.ย. 2563	ผลการประเมิน 1 ต.ค. 2563 – 30 ก.ย. 2564
	ประสิทธิภาพของ SUIC ตาม การประเมินของมหาวิทยาลัย	79.1	86.2	87.2	85.0
Source : www.council.su.ac.th					

Table 1.1b การสื่อสาร

Topics	Channels/Stakeholders/Frequency												Person in charge	Efficiency Measurement
	Meeting & orientation**	Training**	Email and Board Announcements*	Social Media**	Newsletter & E-version*	Website*	QR code*	Tel, Line, Email**	Roadshow Open house Internship visit**	Activities (conference, seminar, camp)**	Survey, internship visit, focus group**	Agreement, Contract, MOU*		
Vision, mission, strategic & action plan	1,2,5 1/Y				All, 3/Y	All, R							Dean, DDPD	Staff/stakeholders' engagement,7.4a-1
Academic and SU Rules and regulations	4, 7, 1/Y		2, 4, 6, 7, R										DDAA, ADAF	7.1 c-1, 7.4 a-7,8,9
Internship	4, 7, 8, 1/Y		4, 7, R								8, 1/Y	4,7,8, 1/Y	DDSD&AS	7.1b-8
Research regulations	1, 2, 1/Y	1,2, R	1,2, R									1, R	ADAF	7.1b1-4, 7.4 a3-3
Academic service	1, R	9, R	9, R	9, R	9, 3/Y	9, R		9, R					DDSD&AS	7.2a-10
Cultural Promotion	1, 1/Y		9, R	9, R	9, 3/Y	9, R		9, R					Dean/Deputy/Asst. Deans	7.2 a-10
QA	1,2,6, 1/Y	1,2, R	1,2, R	9, R	9, 3/Y	9, R							ADQA	7.4 a3-11, 7.3 a4-4
Governance	1,2,3, R		1,2,3, R										Dean, Deputy Deans	7.4 a2-1. 7.4 a-7
Finance	1,2,3, 1/M		1,2,3, 1/Y										Dean, DDPD	7.5 a1-1, 7.5a1-3
SU policy	1,2,3, 1/Y		1,2,3, R										Dean, DDPD	7.4 a-7,8,9, 7.3 a-6
Feedback/complaint				9, R		7, R	4, R	All, R	8, R		1,2,3,4,5,6, 1/Y		Dean, Deputy Deans	7.2a-2,3 7.3 a-3, 7.4 a3-2
School activities				All, R	All,3/Y	All, R							DDCC	7.2 a-4, 7.3 a4-4
Curriculum	4, 7, R			All, R	All, 3/Y	All, R			9, 10, R	9,10, R			DDAF, ADAF	7.2 a-4
Recruitment				9,10, R	9, 10,3/Y	9,10, R		9,10, R	9, 10, R	9,10, R			DDCC, ADSA	7.2 a-8, 7.2 a-9
Student well-being	4,7, 1/Y		4, R	4,9, R		4, 9, 10, R							DDSD	7.2 a12
Feedback on graduates	11, 1/Y										11, 1/Y		DDSD	7.2 a-6,7,12
School announcement	1,2,3,4,7, R		1,2,3,4, R	All, R	All,,3/Y	All, R							DDCC	7.1 a1-8

1. Lecturers 2. Academic support staff 3. Administrative support staff 4. Current Students 5. Alumni 6. Partners 7. Current students' parents 8. Internship hosts 9. Public 10. High school students, parents and teachers 11. Public

1.2 การกำกับดูแล และการสร้างประโยชน์ต่อสังคม

1.2(a) การกำกับดูแลองค์กร

a (1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร:

SUIC ดำเนินการภายใต้ระเบียบและข้อบังคับของกระทรวงศึกษาธิการและมหาวิทยาลัยศิลปากร กฎหมายที่เกี่ยวข้องและหลักธรรมาภิบาล คณะกำกับดูแลการทำงานของเจ้าหน้าที่ผ่านคณะกรรมการต่างๆ โดยมีรองคณบดี/ผู้ช่วยคณบดีหรือผู้ประสานงานโครงการเป็นประธาน จากนั้นจึงรายงานประเด็นในวาระต่างๆ ต่อคณะกรรมการบริหารประจำเดือน ซึ่งประกอบด้วยผู้นำระดับสูง ผู้แทนคณะ และกรรมการภายนอก เพื่อรับทราบ อนุมัติ/ไม่อนุมัติ และเสนอแนะ กระบวนการนี้รับประกันว่าคณาจารย์จะบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานและเชิงกลยุทธ์ และกำกับดูแลงานที่ต้องทำเพื่อสิ่งนั้นอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส นอกจากนี้ คณบดียังทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงให้กับผู้สืบทอดซึ่งต้องสามารถทำงานและเจรจากับคู่ค้าต่างประเทศได้ (ตารางที่ 1.2 (ก))

Table 1.2(a) : ตัวอย่างระบบการกำกับดูแล

หัวข้อ	ระบบการกำกับดูแล	การวัดประสิทธิภาพ
1. ผลการดำเนินงานของผู้นำระดับสูง	- คณบดีรายงานผลการปฏิบัติงานของ SUIC ต่อมหาวิทยาลัยศิลปากร - รองคณบดี/ผู้ช่วยคณบดีรายงานความสำเร็จตามที่ตกลงกับคณบดี	- ความสำเร็จของผลงาน - KPI's
2. ผลการดำเนินงานของ SUIC	- กรันกรองผ่านคณะกรรมการบริหาร - ผ่านคณะกรรมการส่วนต่างๆ	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการในแผนพัฒนา SUIC
3. การตรวจสอบ	- รายงานในการประชุมคณะกรรมการบริหาร - การตรวจสอบภายในและภายนอก	- ผลการตรวจสอบภายในและภายนอก - ผลลัพธ์ทางการเงิน
4. ความโปร่งใส	- ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง - การเปิดกว้าง: การให้ข้อมูลและข้อมูลทางการเงินประจำปีแก่สาธารณะ (รายงานประจำปี) - ตั้งระบบรับเรื่องร้องเรียน	- จำนวนเรื่องร้องเรียน
5. แผนทรัพยากร (การเตรียมผู้สืบทอด)	- ระบบพี่เลี้ยง - การจัดสรรความรับผิดชอบให้คณาจารย์	- จำนวนผู้นำระดับสูง / ระดับต้น รวมถึงผู้ประสานงานโครงการ

a (2) การประเมินผลการดำเนินการ

ความสามารถและความเป็นผู้นำของคณบดีจะได้รับการประเมินในแต่ละปีงบประมาณโดยคณะกรรมการบริหารและคณาจารย์ของ SUIC นอกจากนี้ สำหรับผลการปฏิบัติงานของ SUIC ยังประกอบด้วยส่วนหลักของการประเมินประสิทธิภาพ 3 ส่วน ได้แก่

ประสิทธิภาพ SUIC ตามตัวชี้วัดตามที่ตกลงกับ SU	ประสิทธิภาพ SUIC ตามแผนในแผนพัฒนา	ผลตอบรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- รายงานผลการปฏิบัติงาน 30% SUIC รายงานผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดที่คณบดีและอธิการบดีตกลงกัน	- แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการในแผนพัฒนาพร้อมตัวชี้วัดความสำเร็จในแต่ละปีงบประมาณ	คำติชมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เช่น ผู้ปกครอง นายจ้าง สถานประกอบการที่ผู้เรียนฝึกงาน) ใช้เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของคณาจารย์ผ่านวิธีการต่างๆ เช่น การสำรวจ การเยี่ยมชมการฝึกงาน การสัมภาษณ์ การอภิปราย เป็นต้น
- ผลงานด้านการพัฒนาหรือปรับปรุงคณะ 10%		
- ผล EdPex 20%		
- ระดับความมีส่วนร่วมของพนักงาน 30%		

ประสิทธิภาพ SUIC ตามตัวชี้วัดตามที่ตกลงกับ SU	ประสิทธิภาพ SUIC ตามแผนในแผนพัฒนา	ผลตอบรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
-ความคืบหน้าตามคำแนะนำจากการประเมินครั้งก่อน 10%		
โปรดดูตาราง 1.1c (2): ประสิทธิภาพ SUIC หลังจากแจ้งผลการปฏิบัติงาน ผลตอบรับและข้อเสนอแนะของคณะแล้ว คณบดีได้นำเสนอข้อมูลนี้ต่อคณะกรรมการบริหารเพื่อทบทวนแผนการดำเนินงานและปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน	โปรดดูตารางที่ 2.1-2 ในกลยุทธ์ ผู้นำระดับสูงติดตามความคืบหน้าอย่างสม่ำเสมอเพื่อสนับสนุนผู้รับผิดชอบหรือทบทวนแผนหากจำเป็น	

1.2(b) การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม

b (1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ

วิทยาลัยนานาชาติ ใช้กระบวนการส่งเสริมจริยธรรมด้านต่างๆ ในลักษณะของคณะกรรมการบริหาร และมีกระบวนการกำกับติดตามเพื่อควบคุมกำกับคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส ของบุคลากรทั้งคณะ

หลักธรรมาภิบาล	ผลการดำเนินงาน	หลักฐาน
1. หลักประสิทธิผล	- คณบดีติดตามผลสำเร็จของการดำเนินการตามแผนพัฒนาคณะและค่าเป้าหมายของมหาวิทยาลัย	- รายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคณะและค่าเป้าหมายของมหาวิทยาลัยทุก 3 เดือนต่อกรรมการประจำคณะ
2. หลักประสิทธิภาพ	- ร่วมกับมหาวิทยาลัยในการคำนวณต้นทุนการจัดการศึกษา - การติดตามการวิเคราะห์การใช้จ่ายงบประมาณ - มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง	- มีการเสนอข้อมูลประกอบการคำนวณต้นทุนทุกปีงบประมาณ - รายงานผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การเงินทุกปีงบประมาณต่อกรรมการประจำคณะ - รายงานผลการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงทุก 3 เดือนต่อกรรมการประจำคณะ
3. หลักการตอบสนอง	- มีการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานหรืออื่นๆตามข้อร้องเรียนของผู้เรียนและผู้รับบริการและบุคลากร	- รายงานการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เรียนผู้รับบริการ (ปรับปรุงในเรื่องการเรียนการสอน) และบุคลากร (ต้องการให้จัดประชุมบุคลากร)
4. หลักการรับผิดชอบต่อ	- ดำเนินการตามพันธกิจและเป้าหมายที่ทำคำรับรอง/ ทำข้อตกลงไว้กับอธิการบดีในแต่ละปี	- ผลการดำเนินงานตามข้อตกลง / คำรับรองการปฏิบัติหน้าที่คณบดีวิทยาลัยนานาชาติ

หลักธรรมาภิบาล	ผลการดำเนินงาน	หลักฐาน
5. หลักความโปร่งใส	- มีการดำเนินการด้านการเงิน การจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสตรวจสอบได้	- เอกสารการเงิน / การจัดซื้อจัดจ้าง - รายงานการตรวจสอบของสำนักตรวจสอบภายใน
6. หลักการมีส่วนร่วม	- การประชุมร่วมกับผู้ได้บังคับบัญชาในการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ - การแต่งตั้งผู้ช่วยฯ / คณะกรรมการต่างๆ - การรับฟังความคิดเห็นผู้ได้บังคับบัญชา	- สัมภาษณ์บุคลากร - คำสั่งแต่งตั้ง/รองฯ/ผู้ช่วยฯ/ คณะกรรมการ - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์/ประชุมบุคลากร
7. หลักการกระจายอำนาจ	- การแต่งตั้งรองฯ/ผู้ช่วยฯ/คณะกรรมการ	- คำสั่งแต่งตั้ง/รองฯ/ผู้ช่วยฯ/ คณะกรรมการ
8. หลักนิติธรรม	- บริหารงานโดยยึดถือระเบียบข้อบังคับและกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้	- ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
9. หลักความเสมอภาค	- ให้ความยุติธรรมและไม่แบ่งแยก	- สัมภาษณ์บุคลากร
10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ	- การดำเนินงานในเรื่องสำคัญจะนำเข้าหารือในที่ประชุมคณะกรรมการประจำเพื่อการตัดสินใจ	- รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำ

คณะกรรมการบริหาร SUIC ประเมินความเสี่ยงและคาดการณ์ความกังวลและภัยคุกคามของสาธารณชนอย่างสม่ำเสมอ มีการบริหารความเสี่ยงอย่างน้อยทุกปีการศึกษาเพื่อแก้ไขและลดความเสี่ยง ความเสี่ยงได้รับการจัดลำดับความสำคัญและจัดอันดับตามระดับของผลกระทบ ด้านล่างนี้คือความเสี่ยงและข้อกังวลซึ่งมีอันดับสูง:

ความเสี่ยง/ข้อกังวล	มาตรการ	ผลลัพธ์
1. หลักสูตร		- ร้อยละของหลักสูตรที่แก้ไข
ไม่ตรงกับความต้องการของตลาด	ทบทวนและปรับปรุงหลักสูตรกับมหาวิทยาลัยคู่ความร่วมมือ	
ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน	ควบคุมคุณสมบัติของอาจารย์ที่รับผิดชอบหลักสูตร	
2. สิ่งอำนวยความสะดวก		- จำนวนอาจารย์ที่จบปริญญาเอกและตำแหน่งทางวิชาการ
ไม่ได้เป็นเจ้าของสถานที่	- เจรจาอาคารกสท. เรื่องสัญญาเช่าระยะยาว - เตรียมแผนที่สองสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น วิทยาเขตเมืองทองธานี	
ไม่มีบรรยากาศการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย	- ปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาของนักเรียน - จัดให้มีกิจกรรม/สิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถทดแทนชีวิตในมหาวิทยาลัยได้เช่น TCDC ทัศนศึกษา	- ร้อยละของอาจารย์ที่เข้าร่วมสัมมนา/อบรม
3. การรับรองคุณภาพ		- จำนวนผลงานวิจัยในระดับสากล
ไม่ได้รับการรับรองในระดับสากล	- อยู่ระหว่างการศึกษาคำเป็นไปได้อย่างในการรับรองระดับสากล	
4. การวิจัย		
จำนวนการตีพิมพ์ในวารสารนานาชาติมีระดับต่ำ	- จัดเวิร์คช็อปวิจัยเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ - จัดหาที่ปรึกษาการวิจัย	

b (2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

พนักงานทุกคนได้รับแจ้งเกี่ยวกับจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต้องเข้าร่วมการฝึกอบรมด้านจริยธรรมอย่างน้อยปีละครั้งที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของพวกเขา เช่น การจัดซื้อ การเงิน การวิจัย ฯลฯ พนักงานทุกคนตระหนักดีถึงการไม่ยอมรับการประพฤติมิชอบทุกประเภท & นโยบายการละเมิดจริยธรรมและปฏิบัติตามขั้นตอนการสอบสวน นอกจากนี้ ขอเชิญบุคคลภายนอกเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการเพื่อความโปร่งใส รวมทั้งรายงานทางการเงินประจำเดือน SUIC ยังได้แต่งตั้งที่ปรึกษาอิสระเพื่อทบทวนการดำเนินงานของ SUIC นอกจากนี้ คณะยังใช้กลไกการตรวจสอบภายนอกเพื่อกำกับดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติงาน เช่น ข้อมูลทางการเงินและการจัดซื้อจัดจ้างได้รับการตรวจสอบโดยสำนักงานตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยและสำนักงานตรวจสอบภายนอกและสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินและกำหนดกระบวนการสอบสวนและติดตามผล ดังนี้

ด้าน	หัวข้อการอบรม/ประชุมทางจริยธรรม	ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ	ผล
ด้านการจัดการบุคลากร/ข้อมูล	การใช้ข้อมูลที่มีความอ่อนไหว/ การเก็บข้อมูลเป็นความลับ	เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนฝ่ายบุคลากร/IT	คณบดี รองคณบดีฝ่ายการวางแผนและพัฒนา	-จำนวนการละเมิดจรรยาบรรณ
การจัดซื้อจัดจ้าง	การทุจริต ตัดสินบน	เจ้าหน้าที่จัดซื้อ/วิชาการ/ไอที -รองคณบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา	คณบดี รองคณบดีฝ่ายการวางแผนและพัฒนา	- จำนวนคำพิพากษาคดีประพฤติผิดจริยธรรม
การวิจัย	จริยธรรมการวิจัย การลอกเลียนงานวิจัย	- พนักงานสายวิชาการทั้งหมด - พนักงานสายสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย -ผู้เรียน	คณบดี รองคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพการศึกษา ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิจัย	
การเงิน	การทุจริต ความโปร่งใส	พนักงานสายสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับการเงิน	คณบดี	
การเรียนการสอน	จรรยาบรรณวิชาชีพครู	พนักงานสายวิชาการทั้งหมด	คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ	

1.2 (c) การสร้างประโยชน์ให้สังคม

c (1) ความผูกพันของสังคม

SUIC สร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับนักเรียน เจ้าหน้าที่ และชุมชนโดยการสร้างสภาพแวดล้อมที่สงบและน่ารื่นรมย์ โดยการพูดคุย/สำรวจความต้องการของพวกเขาและวัดประสิทธิภาพของแต่ละกิจกรรมเพื่อการปรับปรุง นอกจากนี้ SUIC ยังแบ่งปันและสื่อสารคุณค่าของความรับผิดชอบต่อสังคมไปยังคณาจารย์ทุกคนเพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วม ด้านล่างนี้เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการในปีการศึกษา 2563

กิจกรรม	ผลลัพธ์ (การวัดผล)
ความเป็นอยู่ที่ดีของผู้เรียนและบุคลากร	
-สวัสดิการของพนักงาน	แบบสำรวจการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความสัมพันธ์/อัตราการลาออก
-ทุนการศึกษาของผู้เรียน	คำติชม/ความพึงพอใจของนักเรียน
-สุขภาพจิตของผู้เรียน	
-นโยบาย 'Student First'	
- มหาวิทยาลัยสีเขียว - ดำเนินการและส่งเสริมการปฏิบัติที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม - พื้นที่สีเขียว - กระดาษรีไซเคิล กระป๋องและขวด	- ความพึงพอใจของผู้เรียนและพนักงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและความสะดวก - ระดับการมีส่วนร่วม/ความร่วมมือ

กิจกรรม	ผลลัพธ์ (การวัดผล)
-ลดการใช้พลาสติกในร้านกาแฟและร้านอาหารของโรงเรียน - ส่งเสริมการใช้น้ำ/พลังงานลดลง - ใช้นโยบายไร้กระดาษ (e-file, e-documents for meetings, การใช้ Google Classroom)	
การช่วยเหลือสังคม	
- งานการกุศล หน้ากากอนามัยและน้ำยาฆ่าเชื้อ ให้กับโรงพยาบาลและชาวบ้าน	- สามารถตอบสนองความต้องการได้ - สร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับชุมชน (จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมและกิจกรรม SUIC)
- โครงการเพื่อการกุศล เช่น บุริรัมย์	
-ความร่วมมือทางวิชาการกับโรงเรียน	

C (2) การสนับสนุนชุมชน

SUIC ให้การสนับสนุนชุมชนโดยการจับคู่ระหว่างความเชี่ยวชาญของ SUIC กับความต้องการของชุมชน ชุมชนได้รับการคัดเลือกตาม MOU หรือโดยการเลือกพื้นที่ที่เจ้าหน้าที่วิชาการของเราทราบดีหรือได้ทำการสำรวจหรือศึกษาในพื้นที่ จากนั้น SUIC ได้ระบุผู้รับผิดชอบหลักและวางแผนงบประมาณเพื่อให้บริการวิชาการและโครงการ CSR แก่ชุมชนที่ได้รับการคัดเลือกให้ดีที่สุดก่อนเริ่มปีการศึกษาแต่ละปี

ด้านล่างนี้คือตัวอย่างบางส่วนของกิจกรรมในช่วงปีการศึกษา 2563:

- SUIC มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนโดยการลงนาม MOU กับมูลนิธิการย้ายถิ่นที่สร้างสรรค์เพื่อเพิ่มคุณค่าทางวัฒนธรรมให้กับพื้นที่ใกล้เคียงโดยการผลิตงานศิลปะเชิงสร้างสรรค์และจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรมสำหรับชุมชน
- อาจารย์ SUIC ได้ทำการสำรวจความต้องการของชุมชนในพื้นที่ที่เชี่ยวชาญและดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาชุมชน เช่น อำเภอนางเลิ้ง จังหวัดเพชรบุรี

Criteria 2 – กลยุทธ์

2.1 กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

A(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

รูปที่ 2.1-1 กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

a(2) นวัตกรรม

SUIC เป็นองค์กรแรกในประเทศไทยที่เปิดสอนหลักสูตรสองปริญญามาเกือบ 20 ปีแล้ว และเป็นองค์กรแรกที่มอบปริญญาด้านการจัดการแบรนด์หรือการจัดการอนุรักษ์และจัดการมรดกวัฒนธรรม (โครงการนานาชาติ) ดังนั้นเราจึงมุ่งหวังที่จะเป็นผู้นำด้านการศึกษาเชิงนวัตกรรม นวัตกรรมถูกนำมาใช้ในการพัฒนาการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Ref. ขั้นตอนที่ 3 ของรูปที่ 2.1-1) พร้อมกับการตรวจสอบโอกาส ความเสี่ยง แรงงาน ซัพพลายเออร์ และคู่ค้า เมื่อพิจารณาถึงจุดแข็ง/โอกาสของ SUIC (SO) (อ้างอิงในภาคผนวกของแผนพัฒนา SUIC) SUIC ได้วางแผนพัฒนาหลักสูตรใหม่ด้านการดูแลสุขภาพและสุขภาพ (SO4) นอกจากนี้ จากสถานการณ์โควิด-19 ทาง SUIC ได้เล็งเห็นโอกาสในการพัฒนาปริญญาโทออนไลน์รูปแบบใหม่ (Double Degree) เพื่อรองรับความต้องการของผู้เรียน

a(3) ข้อพิจารณาด้านกลยุทธ์

คณะได้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและพัฒนาข้อมูล (Ref. ขั้นตอนที่ 1 ของรูป 2.1-1) ดังแสดงในตารางด้านล่างสำหรับกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ข้อมูลที่ได้รับวิเคราะห์โดยใช้ SWOT/TOWS Matrix Analysis (อ้างอิงจากภาคผนวกของแผนพัฒนา SUIC) และ PESTEL (ไฟล์ตามคำขอ) โดยมีส่วนร่วมของคณาจารย์ แผนดังกล่าวถูกเสนอต่อสภา SU เพื่อขออนุมัติและเสนอแนะ แรงงาน ความพร้อม และความร่วมมือซัพพลายเออร์/คู่ค้าได้รับการพิจารณาและวางแผนก่อนดำเนินการตามแผน

Table 2.1-1 ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

ข้อมูล	ความถี่	แหล่งข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ	วิสัยทัศน์ของ SUIC
1. แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย	ทุกครั้งที่มีการแก้ไข	มหาวิทยาลัย	คณบดี รองคณบดี	วิสัยทัศน์นานาชาติของรัฐที่ดีที่สุดของประเทศไทยพร้อมประสบการณ์ระดับโลก (คาดว่าจะถึงภายในปี 2567)
2. แผนกลยุทธ์คู่ความร่วมมือ	ทุกครั้งที่มีการแก้ไข	คู่ความร่วมมือ	คณบดี รองคณบดี	
3. ถ้อยแถลงวิสัยทัศน์	ทุกปีงบประมาณ	คณบดี	คณบดี	
4. ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทุกปีการศึกษา	ผลสำรวจ	รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี	
5. ข้อมูลของคู่แข่ง	ทุกปีการศึกษา	เว็บไซต์	คณะกรรมการบริหาร	
6. ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง	ทุกปีการศึกษา	มหาวิทยาลัย คู่ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คณบดี รองคณบดี	
7. ยุทธศาสตร์ชาติและการปฏิรูปประเทศ	ทุกครั้งที่มีการแก้ไข	เว็บไซต์ การสัมมนา	คณบดี รองคณบดี	
8. สมรรถนะ กำลังคน ของ SUIC	2 ครั้งต่อปีงบประมาณ	การประชุม รายงานบุคลากร	คณะกรรมการบริหาร	
9. การเงินและงบประมาณ	ทุกปีงบประมาณ	รายงานการเงิน	คณะกรรมการบริหาร	

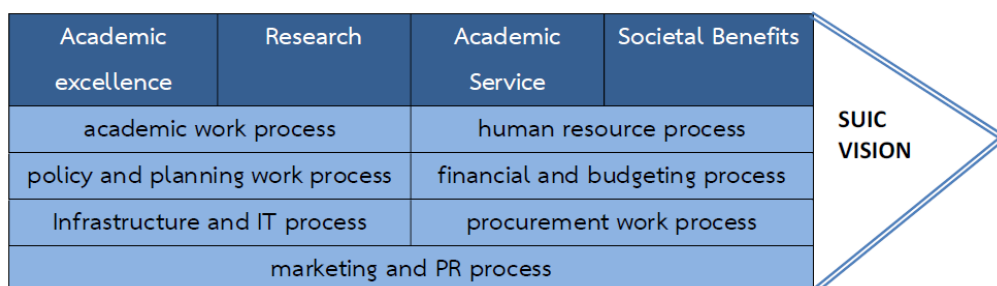


Figure 2.1-a(4)

ระบบงานของ SUIC

a(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก

ความสามารถหลักของ SUIC 1) การสร้างเครือข่ายกับพันธมิตร

ระหว่างประเทศ 2) การเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง 3) การดูแลสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่หลากหลายทางวัฒนธรรม 4) การใช้ประโยชน์จากความสามารถด้านภาษาเป็นแรงผลักดันในการดำเนินการ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ระบบงานของ SUIC ประกอบด้วยกระบวนการหลักของ 4 ภารกิจของคณะ 1) ความเป็นเลิศทางวิชาการ 2) การวิจัย 3) การบริการวิชาการ 4) กระบวนการส่งเสริมและสนับสนุนวัฒนธรรม (เช่น กระบวนการทำงานทางวิชาการ กระบวนการทำงานด้านนโยบายและการวางแผน กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่ออำนวยความสะดวก 4 ภารกิจดังรูป 2.1-a(4) กระบวนการที่ไม่ใช่ความสามารถหลักของ SUIC จะดำเนินการโดยซัพพลายเออร์ภายนอก ปัจจัยสำคัญที่ต้องพิจารณา 2 ประการ คือ 1) ความสามารถหลักของคู่ค้าที่มีอยู่ เช่น ระบบข้อมูล แพลตฟอร์มออนไลน์ 2) ความคุ้มค่าในด้านกำลังคน เวลา และงบประมาณ เช่น การบำรุงรักษาไอที การเช่าอุปกรณ์

2.1 (b) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

b(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

แผนพัฒนา SUIC ถูกจัดทำด้วยกลยุทธ์ มาตรการ แผนงบประมาณ โครงการ ผู้รับผิดชอบ และตัวชี้วัดความสำเร็จของแต่ละปีงบประมาณ (ตารางที่ 2.1-2) นอกจากนี้ SUIC ยังได้กำหนดแผนระยะสั้นและระยะกลางและแผนระยะยาวและระยะเวลาความสำเร็จของโครงการเพื่อแจ้งให้พนักงานทุกคนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทราบ

Table 2.1-b(1) ความสอดคล้องระหว่างมหาวิทยาลัยศิลปากรและวิทยาลัยนานาชาติ

วิสัยทัศน์ / แผนปฏิบัติการ	มหาวิทยาลัยศิลปากร	ช่วงปฏิบัติการ	ปีที่สำเร็จ
1.ความเข้มแข็งทางวิชาการ (ระยะสั้น และ ระยะกลาง)			
แก้ไขทุกหลักสูตรเพื่อให้ผู้เรียนสามารถสำเร็จการศึกษาได้ภายใน 3 ปี	ชื่อเสียงทางวิชาการ	2563 - 2565	ปีการศึกษา 2565
เสริมสร้างทักษะและคุณสมบัติของพนักงาน	ชื่อเสียงทางวิชาการ	2563 - 2566	ปีการศึกษา 2566
ให้การประกันคุณภาพในระดับสากล	ชื่อเสียงทางวิชาการ	ทุกปีการศึกษา	สิ้นสุดปีการศึกษา
Smart Classroom	ผู้เรียนและศิษย์เก่าอัจฉริยะ	2563 - 2565	ปีการศึกษา 2565
2.การโปรโมทหลักสูตรใหม่			
การโปรโมทหลักสูตร MA ในการอนุรักษ์และจัดการมรดกวัฒนธรรม	ศิลปากร Branding, งานวิจัยและงานสร้างสรรค์, ชื่อเสียงทางวิชาการ	2563 - 2567	ปีการศึกษา 2566
3.การพัฒนาหลักสูตรใหม่และสร้างรายได้ใหม่หลังโควิด 19			
หลักสูตรใหม่ 2 หลักสูตร	ชื่อเสียงทางวิชาการ	2563 - 2566	ปีการศึกษา 2566
4.สร้างเครือข่ายและพัฒนาความร่วมมือเพิ่มเติมเพื่อประโยชน์ของ SUIC และ SU (ระยะยาว)			
-โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา	ชื่อเสียงทางวิชาการ	2563 - 2566	ปีการศึกษา 2566
-สำนักงานนานาชาติ	ศิลปากร branding	2564 - 2566	ปีการศึกษา 2567
-โรงเรียนนานาชาติศิลปากร		2564 - 2566	ปีการศึกษา 2568

Figure 2.1-a(4) ระบบการทำงานของ SUIC



หลักและเป้าหมายที่วางแผนไว้ในตาราง 2.1-2 ได้รับการจัดลำดับความสำคัญเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถบรรลุเส้นเวลาความสำเร็จได้ อย่างไรก็ตาม ผลิตภัณฑ์ใหม่ (ความท้าทายใหม่) สามารถนำไปใช้เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม และการเมือง) มีการระบุบุคคลสำคัญเพื่อเป็นผู้นำโครงการใหม่และตั้งทีมเมื่อฝ่ายบริหารพิจารณา ตัวชี้วัดความสำเร็จได้รับการแก้ไขในแต่ละปีงบประมาณเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถบรรลุแผนระยะกลางและระยะยาวได้และเพื่อความยั่งยืน

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

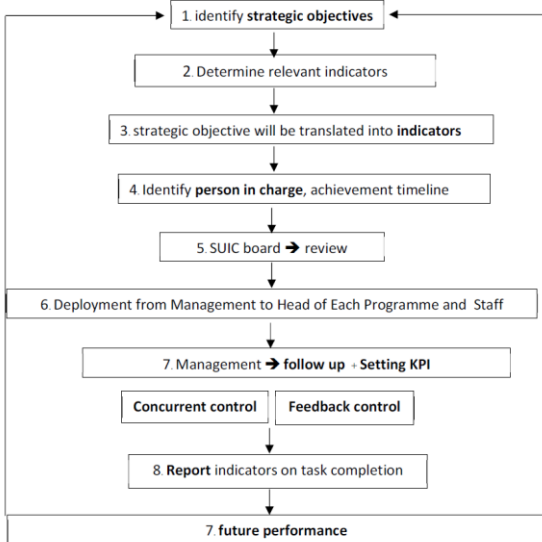
2.2 (a) การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

a(1) แผนปฏิบัติการ

แผนปฏิบัติการที่แสดงในตาราง 2.1-2 และตัวเลขของแผนระยะสั้น-กลาง และระยะยาวถูกนำเสนอต่อสภา SU เพื่อขออนุมัติ พนักงานได้รับแจ้งและรับทราบแผนกลยุทธ์และระบุบุคคลที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการและติดตามผล

a(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้

Figure 2.1-a(4) ระบบงาน SUIC



a (3) การจัดสรรทรัพยากร

มีการวางแผนทรัพยากรบุคคลและงบประมาณ (ตาราง 2.1-2) เพื่อให้บรรลุตามแผนปฏิบัติการ เนื่องด้วย SUIC เป็นคณะอิสระ ดังนั้นจึงมีการวางแผนงบประมาณตามรายได้ของคณะและจัดสรรตามภารกิจ (การวิจัย การพัฒนาผู้เรียน/หลักสูตร การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การบริการวิชาการ ความเป็นอยู่ที่ดีของผู้เรียน การส่งเสริมวัฒนธรรม เป็นต้น) มีการรายงานทุกเดือนต่อคณะกรรมการ SUIC เพื่อประสิทธิภาพด้านงบประมาณและความโปร่งใส

a(4) แผนด้านบุคลากร: แผนพัฒนากำลังคนรวมอยู่ในแผนพัฒนา SUIC ปี 2020-2024 ยุทธศาสตร์ที่ 4 “การเสริมสร้างทักษะและคุณสมบัติพนักงาน” ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนา SU “กลยุทธ์ที่ 1 ชื่อเสียงทางวิชาการ” และกลยุทธ์ที่ 3” การบริหารอย่างชาญฉลาด”

Table 2.1-a(4) ยุทธศาสตร์ที่ 4 “การเสริมสร้างทักษะและคุณสมบัติพนักงาน”

Strategy 4 Enhancing employee skills and qualifications						
เป้าประสงค์: พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและความพร้อมในการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความเป็นสากล						
กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ผลลัพธ์
กลยุทธ์ที่ 4.1 พัฒนาสมรรถนะของอาจารย์ด้านการสอนให้ได้มาตรฐานสากล	1. ร้อยละของอาจารย์ที่เข้าร่วมอบรมเพื่อการพัฒนาการสอนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์	50	60	60	60	80
	2. จำนวนโครงการ/กิจกรรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของอาจารย์	1	1	1	1	1
	3. จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมพัฒนาความก้าวหน้าของอาจารย์เพื่อเข้าสู่สมรรถนะมืออาชีพ (Professional Standard Framework)	5	5	6	6	7
	4. ร้อยละของจำนวนรายวิชาที่มีผลความพึงพอใจด้านการสอนของอาจารย์ มากกว่าระดับคะแนน 3.75 จากคะแนนเต็ม 5	60	70	70	70	85
กลยุทธ์ที่ 4.2 ส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุนด้านการบริการและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษและทักษะดิจิทัล	1. ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการอบรมด้านภาษาอังกฤษ และ/หรือทักษะดิจิทัล	60	60	65	65	80
	2. ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ	≥75	≥75	≥75	≥75	78
	3. ร้อยละของเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา/กิจกรรมนักศึกษาที่มีผลสอบภาษาอังกฤษ TOEIC หรือเทียบเท่า 450 คะแนนขึ้นไป	70	70	70	70	N/A
	4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบุคลากรของวิทยาลัยนานาชาติในทุกสายงานที่เกี่ยวข้อง	≥75	≥75	≥75	≥75	N/A
กลยุทธ์ที่ 4.3 พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะความสามารถทั้งด้านวิชาการ วิชาชีพ การบริหารจัดการการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน	1. จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการพัฒนาบุคลากรตามความเชี่ยวชาญ (career path and succession plan)	10	10	10	10	15
	2. ร้อยละของอาจารย์ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอกหรือเทียบเท่าต่อจำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด	45	48	48	50	45.25
	3. ร้อยละของผู้ที่มีตำแหน่งทางวิชาการตั้งแต่ระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์หรือเทียบเท่าต่อจำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด	13	13	15	15	14
	4. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามสายงาน	70	70	70	70	85

a (5) ตัววัดผลการดำเนินการ

ผลงานของคณะวัดจากตัวชี้วัดความสำเร็จที่แสดงในตาราง 2.1-2 (ผลลัพธ์ใน 7.5b1) และตัวชี้วัดที่กำหนดโดยมหาวิทยาลัยศิลปากรตามที่คณบดีและอธิการบดีตกลงกัน ความคืบหน้าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจะรายงานไปยังมหาวิทยาลัยทุก ๆ 3 เดือน นอกจากนี้ สำหรับโครงการและกิจกรรมและด้านอื่น ๆ (เช่น คุณสมบัติของชีวิตการทำงาน) การสำรวจจะดำเนินการและรายงานไปยังทีมผู้บริหารสำหรับผลการดำเนินงานในอนาคต (Ref. Setp 6 ของรูป 2.1-1)

a (6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

การติดตามผลสำเร็จอย่างใกล้ชิดตามที่วางแผนไว้จะช่วยประมาณการประสิทธิภาพ ก่อนที่จะบรรลุตามกำหนดเวลาความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรมที่กำลังดำเนินการอยู่ หากผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้/ที่คาดหวัง ผู้รับผิดชอบจะรายงานต่อทีมผู้บริหารเพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน นอกจากนี้ จะมีการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่ผ่านมา คณะอื่นๆ (สำหรับตัวชี้วัดทั่วไป) หรือคู่แข่งอื่นๆ

2.2 b การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

มีการศึกษาความเป็นไปได้เสมอก่อนที่จะเริ่มแผนปฏิบัติการและกรอบเวลาสำหรับแต่ละขั้นตอนจะถูกกำหนดและวางแผน แผนปฏิบัติการได้รับการประเมินไปพร้อมกัน อย่างไรก็ตาม หากเกิดเหตุการณ์บางอย่างขึ้นในบางขั้นตอนแผนใหม่สามารถเปลี่ยนได้ทันที ด้านล่างนี้คือกระบวนการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ:

1. ผู้รับผิดชอบขอแก้ไขแผนจากฝ่ายบริหารพร้อมข้อมูล อุปสรรค และเหตุผลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด
2. ส่งให้คณะกรรมการ SUIC เพื่อพิจารณา หากได้รับอนุมัติ การแก้ไขตัวชี้วัดจะถูกส่งไปยังมหาวิทยาลัยหากจำเป็น
3. ผู้รับผิดชอบจะได้รับแจ้งผลและข้อเสนอแนะ
4. ผู้รับผิดชอบรายงานความคืบหน้าต่อคณะผู้บริหารและคณะกรรมการ SUIC

Table 2.1-2 สรุปแผนพัฒนา suic วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และตัวชี้วัด

เป้าประสงค์ยุทธศาสตร์	เป้าหมายรายปีงบประมาณ				โครงการที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	ค่าคาดการณ์รายปีงบประมาณ				ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ
	64	65	66	67			64	65	66	67		
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การผลิตหลักสูตรและการเรียนการสอนให้ได้มาตรฐานระดับสากล SA1, SA4,SA6, SC4 , SO2, SO4, CC1, CC2, CC3, CC4												
1.บรรลุเป้าหมายในเรื่องจำนวนผู้เรียนต่างชาติ	≥ 50	≥ 60	≥ 70	≥ 100	โครงการเจรจาความร่วมมือกับสถาบันต่างประเทศ (S)	1. ร้อยละของหลักสูตรที่มีความร่วมมือกับหน่วยงาน/สถาบันการศึกษาต่างประเทศ (S)	100	100	100	100	คณบดี รอง/ผช คณบดี	500,000
					การจัดแลกเปลี่ยนผู้เรียน (S) inbound/outbound	2. ร้อยละของหลักสูตรที่ส่งเสริมประสบการณ์นานาชาติให้แก่ผู้เรียน (S)	100	100	100	100	รอง/ผช คณบดี ฝ่ายวิชาการ	300,000
						3. จำนวนผู้เรียนต่างชาติที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาของหลักสูตร (S)	55	60	65	70	รอง/ผช คณบดี ฝ่ายวิชาการ	150,000
2. ติดอันดับวิทยาลัยนานาชาติที่ดีที่สุด在全国		≤ 50	≤ 50	≤ 30	พัฒนาการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นด้าน active learning และ social engagement (L)	4. จำนวนรายวิชาที่มีการเรียนการสอนในลักษณะ active Learning และ social engagement (L)	10	12	12	15	รอง/ผช คณบดี ฝ่ายวิชาการ	-
					โครงการเจรจาความร่วมมือกับสถาบันต่างประเทศ (L)	5. จำนวนหลักสูตรใหม่ที่มีความร่วมมือกับสถาบันต่างประเทศที่มีชื่อเสียง (L)	0	1	1	0	คณบดี รอง/ผช คณบดี	-
					พัฒนาการจัดการเรียนการสอนทุกหลักสูตร (L)	6. จำนวนรายวิชาที่มีการเรียนการสอนแบบ Work Integrated Learning (WIL) ที่เน้นการปฏิบัติ การเรียนรู้ นอกห้องเรียน และการฝึกงาน (L)	8	10	10	10	รอง/ผช คณบดี ฝ่ายวิชาการ	100,000
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การผลิตผู้เรียนที่สามารถแข่งขันกับตลาดแรงงานระดับนานาชาติ SA1, SA2, SA4, SA5, SA6, SC4, SO2, , CC1, CC2, CC3, CC4												

1. อัตราการจ้างงานมากกว่าร้อยละ 90	≥ 90	≥ 95	≥ 95	≥ 95	การจัด Job fair (S)	ร้อยละของบัณฑิตได้งานทำ ในหน่วยงานหรือองค์กรชั้นนำทั้งในประเทศและต่างประเทศ หรือประกอบอาชีพอิสระ (S)	90	90	90	90	กิจการผู้เรียน	50,000
					โครงการพบปะนายจ้างของบัณฑิตวิทยาลัยนานาชาติ (S)	ความพึงพอใจต่อนายจ้างที่มีต่อบัณฑิต ทั้งความสามารถทางวิชาชีพและคุณธรรมจริยธรรม (S)	85	85	85	85	กิจการผู้เรียน	30,000
2. เงินเดือนเฉลี่ยของบัณฑิตสูงกว่ามาตรฐาน	≥ ร้อยละ 20	≥ ร้อยละ 20	≥ ร้อยละ 20	≥ ร้อยละ 20	โครงการฝึกงานในและต่างประเทศ (S)	จำนวนรายวิชาในหลักสูตรที่ส่งเสริมประสบการณ์การทำงานจริง (S)	8	10	10	10	รอง/ผช คณบดีฝ่ายวิชาการ	300,000
					การเข้าร่วมการแข่งขันประเภทต่างๆ (L)	จำนวนรางวัลจากการประกวด/แข่งขันทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ (L)	10	10	10	10	รอง/ผช คณบดีฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ	300,000
					โครงการอบรมภาษาต่างประเทศนอกหลักสูตร	จำนวนโครงการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับศตวรรษที่ 21 (S)	2	2	2	2	รอง/ผช คณบดีฝ่ายวิชาการ	800,000
					โครงการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับศตวรรษที่ 21 (S)	โครงการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับศตวรรษที่ 21 (S)					ฝ่ายกิจการผู้เรียน	
					การพัฒนานวัตกรรมในการจัดการเรียนการสอน (S)	จำนวนรายวิชาที่ส่งเสริมการค้นคว้า วิจัย และรายวิชาที่มีลักษณะเป็น project based (S)	2	2	2	2	รอง/ผช คณบดีฝ่ายวิชาการ	-
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การประกันคุณภาพการศึกษาระดับสากล SA4, SO2, SC1, , CC1, CC3, CC4												
1. หลักสูตรผ่านการประกันคุณภาพทุกหลักสูตร	ทุกหลักสูตร	ทุกหลักสูตร	ทุกหลักสูตร	ทุกหลักสูตร	โครงการประเมินคุณภาพหลักสูตร 5 สถาบันร่วม (S) และ (L)	ร้อยละของหลักสูตรที่ผ่านการประเมินคุณภาพของหลักสูตรโดยสถาบันร่วม (S) และ (L)	100	100	100	100	รองคณบดีฝ่าย QA/วางแผน	50,000
						ร้อยละของความสำเร็จของการดำเนินการตามคำแนะนำของสถาบันร่วมเรื่องคุณภาพของหลักสูตร (S) และ (L)	80	80	80	80	รองคณบดีฝ่าย QA/วางแผน	100,000

2. มีผลการดำเนินการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN QA ดีขึ้นทุกปี	มีผลการดำเนินการที่พัฒนาของหลักสูตรที่ใช้เกณฑ์ AUN QA ขึ้นอย่างต่อเนื่อง				โครงการ/กิจกรรมสร้างความเข้าใจ Outcome-based education (L)	มีผลการดำเนินการในระดับ Better than Adequate ในบางด้าน (L)	0	1	2	2	รอง/ผช คณบดีฝ่ายวิชาการ	30,000
3. คณะได้ผล EdPex เกิน 300	มีผลการดำเนินการระดับคณะที่พัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง				โครงการอบรมการประกันคุณภาพการศึกษา (L)	ผลการประเมินความรู้ความเข้าใจของบุคลากรด้านประกันคุณภาพการศึกษาตามแนวทาง EdPex (L)	200	200	300	≥ 300	รอง/ผช คณบดีฝ่าย QA	
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน ให้ได้มาตรฐานสากล SA4, SA5, SA6, SC1, CC1, CC3, CC4												
1. จำนวนอาจารย์ที่มีวุฒิปริญญาเอกหรือตำแหน่งทางวิชาการเพิ่มทุกปี	+1	+1	+2	+2	โครงการ Mentor การขอตำแหน่งทางวิชาการ (L)	ร้อยละของอาจารย์ที่เข้าร่วมอบรมเพื่อการพัฒนาการสอนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ (L)	50	60	60	60	ผช คณบดีวิจัย	200,000
						ร้อยละของผู้ที่มีตำแหน่งทางวิชาการตั้งแต่ระดับผศ. หรือเทียบเท่าต่อจำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด (L)	13	13	15	15	รองคณบดีฝ่าย QA/วางแผน	-
2. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ได้ตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญ	-	-	+1	+1	โครงการพัฒนาทักษะของบุคลากรตามสายงาน (L)	ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการอบรมด้านภาษาอังกฤษ และ/หรือทักษะดิจิทัล (L)	60	60	65	65	รองคณบดีฝ่ายวางแผน	100,000
	-	-	+1	+1		ร้อยละของเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา/กิจการผู้เรียนที่มีผลสอบ TOEIC หรือเทียบเท่า 450 คะแนนขึ้นไป (L)	60	70	70	80	รองคณบดีฝ่ายวางแผน	200,000
						ร้อยละของอาจารย์ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอกหรือเทียบเท่าต่อจำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด (L)	45	48	48	50	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ	100,000
ยุทธศาสตร์ที่ 5 การสร้างรายได้และการบริหารจัดการองค์กรที่ทันสมัย SA1, SA4, SA5, SA6, SC4, SO3, SO4, CC1, CC3, CC4												
1. รายได้จากบริการวิชาการเพิ่มมากขึ้น	-	+10%	+10%	+20%	โครงการพัฒนาหลักสูตรออนไลน์ (L)	จำนวนโครงการบริการวิชาการที่สร้างรายได้หลักสูตรสองปริญญาแบบออนไลน์ หลักสูตรระยะสั้นทั้งแบบไม่สะสมและสะสมเครดิต จัดตั้ง Preparatory School (L)	3	4	4	4	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ	300,000

						จำนวนคนที่ลงทะเบียนเรียนหลักสูตรสองปริญญาแบบออนไลน์ (L)	0	30	50	50		-
						จำนวนคนที่ลงทะเบียนเรียนหลักสูตรระยะสั้นทั้งแบบไม่สะสมและสะสมเครดิต (L)	30	50	60	70		-
2.สามารถดำเนินการ Preparatory school ได้ตามแผน	-	รับนศ 20 คน	รับนศ 20 คน	รับนศ 30 คน	โครงการ Preparatory School (L)	จำนวนผู้เรียนที่สมัครเรียนตามโครงการจัดตั้ง Preparatory School ร่วมกับมหาวิทยาลัยร่วม (L)	0	20	20	30	รองคณบดีฝ่ายวางแผน	100,000
3. ค่าใช้จ่ายวัสดุสิ้นเปลือง/พลังงานลดลง	5%	10%	10%	10%	โครงการที่ส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม/พลังงานในพื้นที่จัดการเรียนการสอน (L)	จำนวนโครงการที่ส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม/พลังงานในพื้นที่จัดการเรียนการสอน (L)	3	4	5	5	รองคณบดีฝ่ายวางแผน	-
ยุทธศาสตร์ที่ 6 การผลิตและเผยแพร่งานวิจัยและผลงานสร้างสรรค์ระดับนานาชาติ SA4, SA5, SA6, SC3, CC1, CC3, CC4												
1.ผลงานวิจัย/ผลงานสร้างสรรค์ที่ได้รับการเผยแพร่ระดับนานาชาติ	30	30	35	35	โครงการจัดประชุมวิชาการหรือการแสดงผลงานสร้างสรรค์ระดับนานาชาติ (L)	จำนวนผลงานวิจัย/ผลงานสร้างสรรค์ที่ได้รับการเผยแพร่ระดับนานาชาติ (L)	30	30	35	35	รอง/ผช คณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย	300,000
						จำนวนการประชุมวิชาการหรือการแสดงผลงานสร้างสรรค์ระดับชาติหรือระดับนานาชาติ (L)	1	1	1	1		500,000
						จำนวนเครือข่ายด้านการวิจัยทั้งในระดับชาติและนานาชาติ (L)	2	3	3	3		100,000
2.จำนวนการจัดแสดงประกวด	2	2	2	2	โครงการจัดแสดงประกวด/การแข่งขันระดับชาติและระดับนานาชาติ (L)	จำนวนการจัดแสดงประกวด/การแข่งขันระดับชาติและระดับนานาชาติ (L)	2	2	2	2		300,000
3.ทุนวิจัยจากนโยบายของรัฐในการส่งเสริม						จำนวนทุนวิจัยจากหน่วยงานภายนอก (L)	1	2	2	2		-

การให้ทุนวิจัยส่งเสริม ด้าน เอส เคิร์ฟ (O2)													
ยุทธศาสตร์ที่ 7 การสร้างเครือข่ายและความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 360 องศา SA1, SA2, SA3, SA4, SA5, SA6, SC5, SC2, SC3, SC6, SO1, SO2, SO3, , CC1, CC2, CC3, CC4													
การรับรู้ภาพลักษณ์ของ คนในประเทศและนอก ประเทศด้านความ เข้มแข็งทางวิชาการ	มาก กว่า 5,00 0 คน	มาก กว่า 5,000 คน	มาก กว่า 8,000 คน	มาก กว่า 8,000 คน	โครงการเจรจาความร่วมมือทาง วิชาการ (S)	จำนวนหน่วยงานภายนอกที่มีความร่วมมือ และกิจกรรม ระดับนานาชาติ (Active MOU) (S)	5	5	7	7	คณบดีและทีม	300,000	
						จำนวนผู้เรียนแลกเปลี่ยน (S) Inbound	30	50	50	70	รองคณบดีฝ่าย วิชาการ/วางแผน	200,000	
						จำนวนผู้เรียนแลกเปลี่ยน (S) Outbound	20	30	30	40	รองคณบดีฝ่าย วิชาการ	300,000	
					การประชาสัมพันธ์ SUIC ผ่าน สื่อ online และ offline (L)	จำนวนผู้ที่อยู่ในฐานข้อมูลการแจก SUIC Newsletter ทั้ง แบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ (L)	200	250	300	300	รองคณบดีฝ่าย สื่อสารองค์กร	100,000	
						จำนวนโครงการที่มีศิษย์เก่าที่เข้าร่วมกิจกรรมของ SUIC (L)	1	2	2	3	ผช คณบดี ฝ่าย กิจการนศ	200,000	
						จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่เผยแพร่ภาพลักษณ์และกิจการ เพื่อสังคมสู่ภายนอก (L)	2	2	2	2	รองคณบดีฝ่าย สื่อสารองค์กร	50,000	

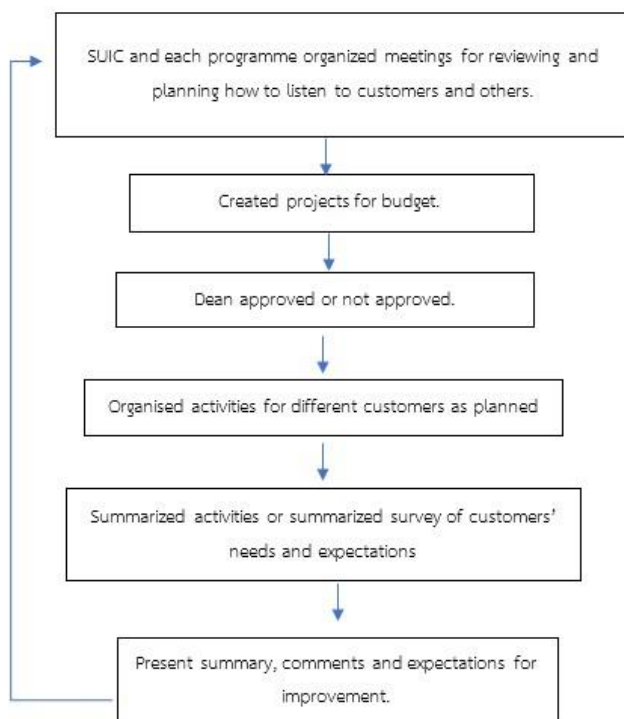
Category 3 – ลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

a. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

SUIC มีกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและเป็นทางการ ประกอบด้วยที่ปรึกษา แบบสำรวจและแบบสอบถาม สแกนรหัส QR เว็บไซต์ อีเมล โทรศัพท์ ไลน์ไอดี Facebook หรือ โซเชียลมีเดียอื่นๆ มีวัตถุประสงค์เพื่อรับข้อมูลโดยตรงจากลูกค้าไปยังผู้บริหาร ข้อมูลทั้งหมดจะถูกรายงานอย่างเป็นทางการในการประชุมคณะกรรมการหรือต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินการอย่างเหมาะสมต่อไป

Figure 3.1 a (1) วิธีรับฟังเสียงของลูกค้า



(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆที่มีในปัจจุบัน

SUIC มีระบบรับฟังผู้เรียนปัจจุบัน โดยมีการประเมินผลรายวิชาทุกภาคการศึกษา ทั้งแบบออนไลน์และแบบกระดาษ นอกจากนี้ยังมี QR scan me, email ให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา, และ line group ของแต่ละปีของแต่ละหลักสูตร ความคิดเห็นเหล่านั้นจะถูกส่งต่อไปยังที่ประชุมคณะกรรมการบริหารเพื่อให้พวกเขาสามารถหาแนวทางแก้ไขได้ทันที สำหรับลูกค้ารายอื่นๆ เช่น บริการวิจัยและวิชาการ SUIC จะค้นหาจากกิจกรรมก่อนหน้าหรือทำแบบสำรวจใหม่เกี่ยวกับความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าที่สามารถออนไลน์หรือเยี่ยมชมไซต์ได้ จากนั้น SUIC จะมีการประชุมเพื่อวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของการทำโครงการให้ตรงกับความต้องการและสร้างงาน

ที่ต้องการ

(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆที่พึงมี

SUIC รับฟังความคิดเห็นของลูกค้าในอนาคต เช่น ผู้ที่มีแนวโน้มจะเป็นนักเรียน (จบการศึกษาระดับมัธยมปลายและปริญญาตรี) โดยโปรโมทหลักสูตรต่างๆ ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น โรดโชว์ในโรงเรียน งานแสดงการศึกษาระดับประเทศและระดับนานาชาติ เยี่ยมชมสถานที่หรือเปิดบ้าน กิจกรรมทั้งหมดมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลของแต่ละหลักสูตรและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากนักเรียน ผู้ปกครอง และผู้ที่สนใจศึกษาต่อที่ SUIC จากผลของ SUIC Open House 2019 ผู้สมัครประมาณ 20% สำหรับปีการศึกษา 1/ 2020 สมัครเข้าร่วมงาน Open House ในปีการศึกษานี้ เราได้จัดกิจกรรม SUIC Getting to Know Camp ขึ้น ซึ่งเราเชื่อว่าจะมีลูกค้ากลุ่มหนึ่งจากกิจกรรมนี้ในปีการศึกษาหน้า SUIC ไปร่วมงานการศึกษามากมายทั้งในสถานที่และทางออนไลน์ และส่งโปสเตอร์และใบปลิวไปที่โรงเรียนเพื่อให้พวกเขา

ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรของเรา หลังจากนั้นเราจะนำสรุปความคิดเห็นหรือคำแนะนำจากการประเมินลูกค้าไปยังที่ประชุมคณะกรรมการบริหารคณะ จากนั้น SUIC จะแก้ไขกระบวนการและขั้นตอนการส่งเสริม SUIC เช่น ระยะเวลาการจัดค่าย SUIC หรือแก้ไขกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อดึงดูดตลาดที่เหมาะสม เรามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความผันผวนทางเศรษฐกิจและนักเรียนบางคนอาจมีปัญหาทางการเงินสำหรับค่าเล่าเรียน SUIC ได้ปรับปรุงหลักสูตรเป็นโปรแกรม 3 ปี เพื่อให้ลูกค้าประหยัดค่าใช้จ่ายและพร้อมทำงานเร็วกว่าที่อื่น

Table 3.1 a. (1) วิธีการรับฟังเสียงผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก / ลูกค้ำ	วิธีการ / เครื่องมือวัด	ความถี่ขั้นต่ำ	กระบวนการสำคัญ				ข้อมูลที่คาดหวัง	ผู้รับผิดชอบ	การนำข้อมูลไปใช้
			M1.	M2.	M3.	M4.			
ผู้เรียน 1.ปริญญาบัณฑิต 2บัณฑิตศึกษา (Table 7.2a-2)	- นโยบายเปิดประตู	ตลอดปี					- ความคิดเห็นและคำแนะนำ - ความคาดหวัง - ร้องเรียน - ข้อคิดเห็นและคำแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตร	- DDAF - ADAF	- การปรับปรุงหลักสูตร - การปรับปรุงและประเมินผลหลักสูตร - การปรับปรุงการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขาย - การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐาน - การพัฒนากระบวนการและข้อบังคับ
	- อาจารย์ที่ปรึกษา	ปีละ 2 ครั้ง							
	- แบบสำรวจและแบบประเมินโดยผู้เรียน	ปีละ 2 ครั้ง	X	X					
	- QR scan me	ตลอดปี							
	- เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย/ไลน์	ตลอดปี							
3. สถาบันของรัฐ หน่วยงาน กระทรวง สถานทูต หน่วยงาน ระหว่างประเทศ เช่น Alliance Frances B.C. (Table 7.2a-11)	- อีเมล / WhatsApp	ปีละ 2 ครั้ง					- ข้อคิดเห็นและคำแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตร - ความพอใจหรือความไม่พอใจ	- Board of SUIC	- การปรับปรุงหลักสูตร - การสอน การเรียนรู้ และพัฒนาโปรแกรม - ห้างหุ้นส่วน - MOU - ความร่วมมือ - เพิ่มการมีส่วนร่วมของลูกค้ำ
	- พบปะกับภาครัฐและเอกชน			X	X	X			
4.สถาบันให้ทุนวิจัย	- การประเมินผล (ออนไลน์และกระดาษ)						- แหล่งทุนวิจัย (ภายในและภายนอก) - ระเบียบและข้อบังคับในการให้ทุนวิจัย	- DD AF - AD RIF	- ได้รับงบประมาณการวิจัย - ได้รับชื่อเสียงด้านนักวิจัยและการตีพิมพ์
	- จดหมายข่าว			X	X	X			
5. นายจ้าง/ผู้ประกอบการ	- การประเมินผล (ออนไลน์และกระดาษ)	ปีละครั้ง					- ข้อคิดเห็นและคำแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตร - ความพอใจหรือความไม่พอใจ - ความพึงพอใจของนายจ้างต่อความสามารถของบัณฑิต	- DDAF - ADQA - Programme Co.	- การปรับปรุงหลักสูตร - การสอน การเรียนรู้ และพัฒนาโปรแกรม - เพิ่มการมีส่วนร่วมของลูกค้ำ
	- เว็บไซต์	ตลอดปี							
	- สื่อออนไลน์	ตลอดปี							
	- จดหมายข่าว	รายปักษ์							
	- การนิเทศผู้เรียนฝึกงาน	ปีละครั้ง	X	X					

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หลัก / ลูกค้า	วิธีการ / เครื่องมื่อวัด	ความถี่ขั้นต่ำ	กระบวนการสำคัญ				ข้อมูลที่คาดหวัง	ผู้รับผิดชอบ	การนำข้อมูลไปใช้
			M1.	M2.	M3.	M4.			
ลูกค้าอื่นๆ									
6. ลูกค้าในอนาคต: ผู้ปกครองของผู้มีโอกาส เป็นผู้เรียนและศิษย์เก่า (Table 7.2a-4, 7.2a-8, 7.2a-9)	<ul style="list-style-type: none"> - มหกรรมการศึกษา (ท้องถิ่น / นานาชาติ) - เยี่ยมโรงเรียน 	ตลอดปี					<ul style="list-style-type: none"> - DDCC - ADAF 	<ul style="list-style-type: none"> - การพัฒนาผู้เรียน - การสอน การเรียนรู้ และพัฒนาโปรแกรม - การพัฒนากิจกรรมทางการตลาดและการประชาสัมพันธ์ - เพิ่มการมีส่วนร่วมของลูกค้า 	
	<ul style="list-style-type: none"> - จดหมายข่าว 	6 ฉบับ	X	X					
	<ul style="list-style-type: none"> - เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ - แอปพลิเคชันไลน์ 	ตลอดปี							
	<ul style="list-style-type: none"> - เครือข่ายศิษย์เก่า 	ปีละครั้ง							
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย									
7. ศิษย์เก่า (Table 7.2a-6-7)	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดงานกิจกรรม - เว็บไซต์ - สื่อสังคมออนไลน์ - การประชุม (ออนไลน์, ออฟไลน์) 	ปีละครั้ง					<ul style="list-style-type: none"> - DDSD 	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนางานอีเว้นต์และกิจกรรมให้กับศิษย์เก่า 	
		ทุกปี							
		ทุกปี							
		ปีละ 2 ครั้ง							
8. ผู้ปกครองของผู้เรียน ปัจจุบัน (Table 7.2a-4)	<ul style="list-style-type: none"> - อีเมลล์ / WhatsApp 	ทุกปีอย่างต่อเนื่อง		X	X		<ul style="list-style-type: none"> - DDCC 	<ul style="list-style-type: none"> - หุ้นส่วน - MOU - ความร่วมมือ 	
		5-6 ครั้ง/ปี		X	X				
9. คู่ความร่วมมือ/ซัพพลาย เออร์	<ul style="list-style-type: none"> - อีเมลล์ / WhatsApp - กิจกรรมวิชาการ (ท้องถิ่น / นานาชาติ) 	ทุกปี		X	X		<ul style="list-style-type: none"> - DDPD - DDAF - DDCC 	<ul style="list-style-type: none"> - หุ้นส่วน - MOU - ความร่วมมือ 	
		5-6 ครั้ง/ปี		X	X				

3.1 b การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดหลักสูตรและบริการฯ

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

SUIC จำแนกกลุ่มลูกค้าเป้าหมายตามภารกิจ คณบดีมอบหมายให้รองคณบดีฝ่ายวิชาการและผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการรับผิดชอบภารกิจวิชาการ ภารกิจการวิจัยอยู่ภายใต้ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการและผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิจัย SUIC ได้กำหนดช่องทางการรับฟังนักเรียนและลูกค้ารายอื่นๆ โดยใช้การแบ่งส่วนลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เราจำแนกกลุ่มลูกค้าตามบริการและผลิตภัณฑ์ที่เสนอให้พวกเขา ลูกค้ามี 3 กลุ่ม: 1) ลูกค้า (นักเรียน, ผู้ใหญ่, อุตสาหกรรม), 2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (รัฐบาล), ชุมชน, ศิษย์เก่า, นายจ้าง 3) ซัพพลายเออร์และพันธมิตร (โรงเรียน (ในและต่างประเทศ), โรงเรียนกวดวิชา, ผู้รับเหมา, และอาจารย์นอกเวลา, Vatel, BCU, PSB, RSB, เวียนนา) เราได้รับฟังลูกค้าและกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของพวกเขาโดยเฉพาะดังที่แสดง ในตาราง 3.1 ก (1) (2) Programme and Service Offerings

- หลักสูตรการศึกษาระดับอุดมศึกษา (ระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี) SUIC มีกระบวนการค้นหาความต้องการของหลักสูตรโดย:

1. วิเคราะห์ความต้องการของบัณฑิตจากตลาดแรงงานที่เปลี่ยนแปลงไปในสังคมปัจจุบัน
2. เน้นการใช้บัณฑิตและศิษย์เก่าที่มีคุณสมบัติเหมาะสม

ด้วยมุมมองของโลกดิจิทัลที่ทันสมัยและกลุ่มลูกค้าในอนาคตสำหรับการพัฒนาหลักสูตรและแผนการสอนที่เหมาะสมกับความต้องการของตลาดปัจจุบัน SUIC ยังพยายามจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่จะสามารถผสมผสานกับพฤติกรรมของนักเรียนในยุคนี้.

- บริการวิชาการและการช่วยเหลือสังคม

วิทยาลัยดำเนินกิจกรรมนอกหลักสูตรเพื่อสนับสนุนผู้เรียน เช่น หลักสูตรเร่งรัด(Intensive course) โปรแกรมปรับชีวิต(Life Adjustment) การทดสอบภาษาอังกฤษ SUIC ค่า SUIC ภาษาอังกฤษ / คลินิกภาษาฝรั่งเศส หรือค่ายฤดูร้อนระดับนานาชาติและระดับชาติ การประชุมสัมมนา และทุนการศึกษา SUIC ยังจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการสนับสนุนการเรียนรู้ เช่น ห้องปฏิบัติการที่ทันสมัย การซื้อโปรแกรมคอมพิวเตอร์ใหม่ การสร้างห้องเรียนอัจฉริยะใหม่ หรือแหล่งการฝึกงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม

- งานวิจัย ศิลปะ และงานสร้างสรรค์

SUIC ได้สนับสนุนทุนวิจัยสำหรับนักวิชาการทุกคนในการผลิตโครงการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ผสมผสานกับประสบการณ์ในชั้นเรียนหรือมีส่วนร่วมด้วยชุมชนเป้าหมายตามความต้องการและส่งเสริมความร่วมมือกับพันธมิตร

3.2 ความผูกพันกับลูกค้า

3.2 a ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ

3.2 a (1) การจัดการความสัมพันธ์

การลาออกหรือความไม่พอใจหรืออัตราการคงอยู่หรือความสัมพันธ์ของนักเรียนกับ SUIC นับเป็นหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาและถูกนับเป็น KPI สำหรับอาจารย์ที่ปรึกษา โดยจะต้องติดต่อกับนักเรียนอย่างใกล้ชิดผ่านเครือข่ายทางสังคม

ลูกค้าในอนาคต

กระบวนการของ SUIC ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีโอกาสเป็นลูกค้าคือการผสมผสานระหว่างเหตุการณ์และการสื่อสารออนไลน์ อันที่จริง การติดต่อครั้งแรกส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากกิจกรรมต่างๆ เช่น งานมหกรรมการศึกษา ชั้นเรียนสำหรับนักเรียนมัธยมปลาย งานนิทรรศการ ฯลฯ จากนั้นความสัมพันธ์จะเติบโตผ่านช่องทางออนไลน์ (ไดเร็กแมล์และโซเชียลมีเดีย) และอาจนำไปสู่กิจกรรมและการประชุมออฟไลน์อื่นๆ เช่น งานเปิดบ้านหรือการนัดหมายส่วนตัว ควรสังเกตว่าแต่ละงานมีแบบสอบถามความพึงพอใจที่ตอบโดยผู้เข้าร่วมประชุมทั้งหมด

ผู้เรียนปัจจุบัน

SUIC จัดการความสัมพันธ์กับนักเรียนได้หลายวิธี ประการแรกใช้เทคโนโลยีกับระบบการจัดการผู้เรียนในชื่อระบบ REG เครื่องมือที่สมบูรณ์นี้สามารถใช้ได้โดยครู เจ้าหน้าที่ และนักเรียนเท่านั้น และให้บริการต่างๆ เช่น ข้อมูลนักเรียน ผลการเรียน หรือสถานะนักเรียน ประการต่อมา Google Classroom ได้ถูกใช้เพื่อเชื่อมต่อนักเรียนกับอาจารย์ โดยสามารถแสดงความคิดเห็นและขอการสนับสนุนได้ทั้งในแบบสาธารณะหรือแบบส่วนตัว นอกจากนี้ SUIC ยังให้บริการแบบตัวต่อตัวสำหรับผู้เรียนและลูกค้าที่ต้องการบริการนี้ ซึ่งรวมถึงการสอบถามอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่ให้การสนับสนุน แต่ยังคงรวมถึงการประชุมส่วนตัวกับที่ปรึกษาด้านอาชีพ ที่ปรึกษาหลักสูตร หรือผู้บริหาร

3.2 a (2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ศิษย์เก่า

สำหรับศิษย์เก่า เราจัดการความสัมพันธ์ของเราผ่านสื่อสามแบบ:

-กลุ่มออนไลน์ผ่าน Line App, Facebook.

- ผ่านงานต่างๆ เช่น งานเปิดบ้าน งานสังสรรค์ศิษย์เก่า...

- การดำเนินการทางการตลาดที่เกี่ยวข้องกับพวกเขา ซึ่งเป็นวิธีที่ดีที่สุดสำหรับเราในการดูว่าพวกเขายินดีที่จะแนะนำมหาวิทยาลัยในระดับสาธารณะหรือไม่ อย่างไรก็ตาม การสื่อสารอาจแตกต่างกันไปตามแต่ละกลุ่ม เนื่องจาก SUIC เชื่อว่าแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน และเป็นความรับผิดชอบของเราในการปรับข้อความ สื่อ และวิธีที่เราได้ติดต่อกับคู่สนทนาต่างๆ ของเรา

การสื่อสารทางการตลาด

SUIC พัฒนาแคมเปญการสื่อสารบนสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โปสเตอร์บนโซเชียลมีเดีย การทำงานร่วมกัน กิจกรรม... การกระทำเหล่านี้ขึ้นอยู่กับ การตอบรับโดยตรงจากกลุ่มเป้าหมายหลักทั้งหมดของเรา คำกระตุ้นการตัดสินใจที่เชื่อมโยงกับความพยายามทางการตลาดของเรามักจะเชื่อมโยงกับการรับรู้และการทดลองใช้ ซึ่งเป็นขั้นตอนหลักในการสร้างเสียงสะท้อนที่ดีกับเป้าหมายของเรา เมื่อเร็ว ๆ นี้เราได้ออกแบบเว็บไซต์ของ SUIC ใหม่เพื่อจัดลำดับความสำคัญของ "ประสบการณ์การค้นพบ" ที่ดีด้วยการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างง่ายดาย นอกจากนี้ยังเป็นโอกาสที่เราจะปลูกฝังเครื่องมือใหม่ ๆ เพื่อติดตามและตรวจสอบข้อมูล

3.2 a (3) การจัดการข้อร้องเรียน

เราเชื่อว่าการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ดีเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการร้องเรียนมักเป็นความคิดเห็นที่สร้างสรรค์ที่สุด ด้วยเหตุนี้ เราจึงได้ตั้งค่าเครื่องมือต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าร้องเรียน:

-QR code: ในทุกห้องเรียน คุณสามารถสแกนรหัส QR ที่จะนำไปสู่แบบฟอร์ม Google ที่ส่งไปยังผู้บริหารโดยตรงเพื่อรับประกันการรักษาความลับ

- แบบสำรวจความพอใจทุกหลักสูตรที่รวมโอกาสในการแก้ไขความไม่พอใจใดๆ (สภาพแวดล้อมการสอน เนื้อหา บรรยากาศ)

- การพบกันแบบตัวต่อตัวกับผู้บริหารหลักสูตรที่สามารถนำไปสู่การประชุมกับผู้บริหาร

- การประชุมกลุ่มที่มีตัวแทนนักเรียนหรือทั้งกลุ่ม

เห็นได้ชัดว่าการได้รับคำร้องเรียนโดยไม่ตอบสนองจะไม่สมเหตุผล อย่างไรก็ตาม เนื่องจากข้อร้องเรียนแต่ละรายการและลูกค้าแต่ละรายแตกต่างกัน เราจึงไม่ได้ใช้กระบวนการเฉพาะเพื่อค้นหาวิธีแก้ปัญหา อย่างไรก็ตาม ส่วนใหญ่แล้ว เราเริ่มต้นด้วยบทสนทนาที่จะนำไปสู่การสร้างกระบวนการเฉพาะ (หากจำเป็น) ซึ่งนำไปสู่การลบสาเหตุ

3.2 b การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

3.2 b (1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

SUIC วัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่องผ่านสื่อต่างๆ ประเด็นหลักของมาตรการเหล่านี้คือการตรวจสอบการตัดสินใจที่ประสบความสำเร็จและตอบสนองอย่างรวดเร็วเมื่อบางสิ่งไม่เป็นไปตามแผนเดิม.

การสำรวจและการตอบกลับ

SUIC ใช้แบบสำรวจเพื่อวัดความพึงพอใจของลูกค้า มีการแจกแบบสอบถามสามฉบับให้กับนักเรียนทุกคนเพื่อตรวจสอบคุณภาพของแต่ละหลักสูตร คุณภาพของสภาพแวดล้อมในการเรียน และคุณภาพของหลักสูตร ซึ่งถือว่าเป็นโอกาสสำหรับเราที่จะเข้าใจในรายละเอียดจุดแข็งของเราและพื้นที่การปรับปรุงของเรา

3.2 b (2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

ปัจจุบัน SUIC ไม่ได้เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับสถาบันคู่แข่งอย่างเป็นทางการและเป็นระบบ อย่างไรก็ตาม เราติดตามความพึงพอใจของนักเรียนที่มาจากมหาวิทยาลัยอื่นหรือจากมหาวิทยาลัยพันธมิตรในระดับหนึ่ง ข้อมูลนี้มักจะรวบรวมผ่านการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการกับนักเรียนหรือผู้ที่อาจเป็นนักเรียนในระหว่างการศึกษาระหว่างกระบวนการสรรหา เพื่อให้ได้รับองค์ประกอบเพิ่มเติมในหัวข้อนี้ แนวทางปฏิบัติด้านการแข่งขันของเรายังรวมถึงการคัดกรองการแข่งขันโซเชียลมีเดียซึ่งรวมถึงข้อมูลบางอย่างเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจขององค์กรอื่น ๆ ในระดับหนึ่ง

3.2 c การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด

ข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้จัดทำขึ้นสำหรับผู้บริหารซึ่งจะอภิปรายกันเป็นประจำทุกสัปดาห์ จากบทสรุปของการประชุมครั้งนี้ การดำเนินการต่างๆ จะดำเนินการผ่านรูปแบบต่างๆ ตามที่เราคิดว่าเสียงของลูกค้าควรส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจส่วนใหญ่สำหรับคณะ ซึ่งรวมถึงการสร้างหรือแก้ไขเนื้อหาการสอน ความพยายามทางการตลาด การปรับตัวของสิ่งแวดล้อม และกลยุทธ์การสื่อสารทั้งภายในและภายนอก

Figure 3.2 (b) การจัดการกับข้อร้องเรียน

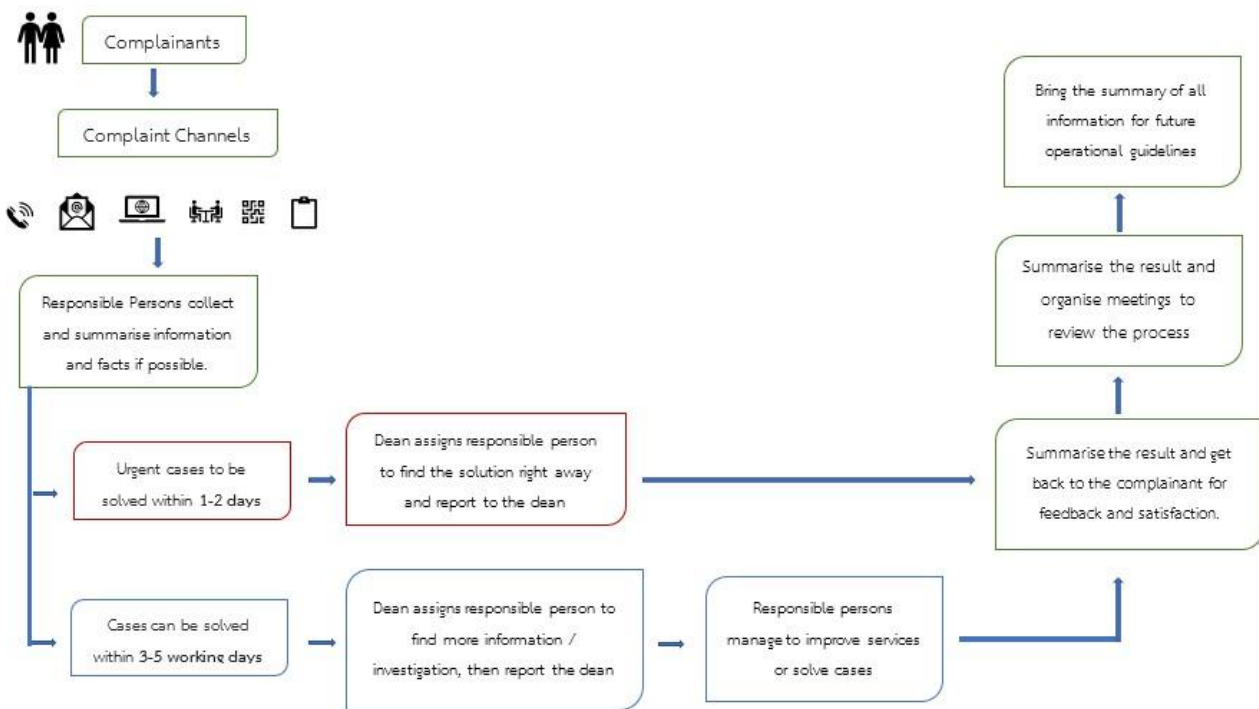
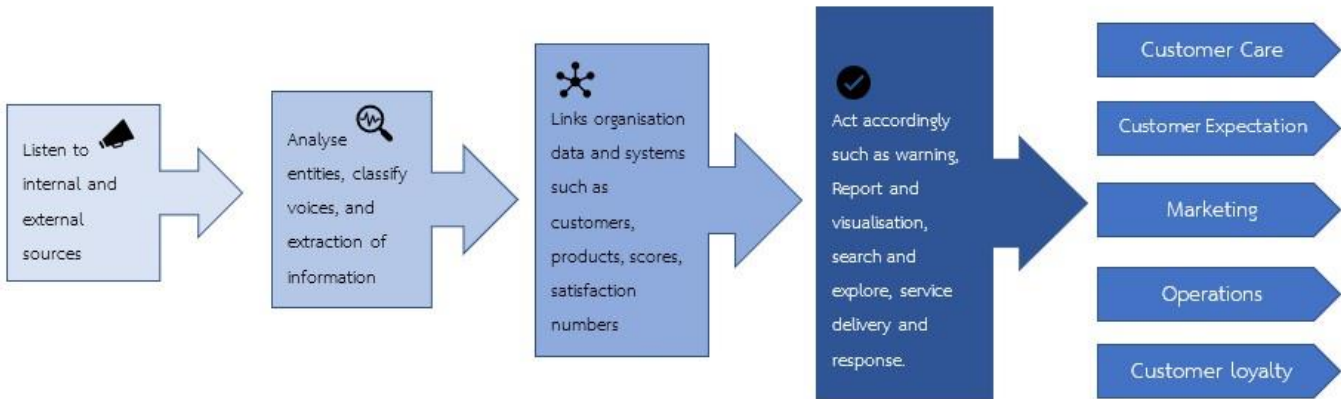


Figure 3.2 (c) การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด



Criteria 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

4.1a (1) การวัดผลการดำเนินการ

ข้อมูลได้มาจากหลายแหล่งและใช้เพื่อติดตามการดำเนินงานต่อเนื่องและกิจกรรมประจำวัน ข้อมูลจะถูกเก็บรวบรวมตามระดับความสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

Table 4.1-1 การวัดผลการดำเนินการ

ตัวบ่งชี้	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	การวิเคราะห์ข้อมูล	การใช้ข้อมูล
การพัฒนาผู้เรียน				
ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนคดีที่ยุติคดี (7.2a-2)	1 ครั้ง/เดือน	กรมการวิชาการ ฝ่ายกิจการนักศึกษา กรมการบริหาร SUIC	การวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริง	ปรับปรุงและการพัฒนาการเรียนรู้อของผู้เรียน
จำนวนนักเรียนต่อหลักสูตรตามที่ระบุไว้ใน มคอ.2 (7.5a-6)	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	กรมการวิชาการ ฝ่ายการตลาด กรมการบริหาร SUIC	วิเคราะห์สาเหตุอัตราส่วน	
จำนวนผู้เรียนที่เข้าศึกษาตามหลักสูตร (7.5a-7)	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	กรมการกิจการผู้เรียน ฝ่ายการตลาด กรมการบริหาร SUIC	วิเคราะห์สาเหตุอัตราส่วน	
ผลการประเมินการฝึกงานโดยสถานประกอบการ: หลักสูตรการโรงแรม – ELM – DCD (7.1a-8)	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	กรมการกิจการนักศึกษา กรมการบริหาร SUIC	วิเคราะห์สาเหตุอัตราส่วน	
จำนวนความพอใจและความไม่พอใจต่อจำนวนคดีที่ตัดสินแล้ว (7.2a-3)	1 ครั้ง/เดือน	กรมการวิชาการ ฝ่ายกิจการนักศึกษา กรมการบริหาร SUIC	การวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริง	
การประเมินคะแนนทักษะและความรู้ของผู้สำเร็จการศึกษาโดยนายจ้าง (7.1a2)	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	กรมการกิจการนักศึกษา	การวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริง	
จำนวนศิษย์เก่าเข้าร่วมกิจกรรมศิษย์เก่า: Hotel – DCD – ELM (7.2a-6)	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	กรมการกิจการนักศึกษา	การวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริง	
แบบสำรวจศิษย์เก่า (7.2a-7)	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	กรมการกิจการนักศึกษา	การวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริง	
การพัฒนาตามสายวิชาชีพ (อาจารย์ + เจ้าหน้าที่)				
กรอบอัตรากำลัง - FTES ของแต่ละหลักสูตร (7.3a-1)	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	กรมการวิชาการ กรมการบริหาร SUIC	อัตราส่วน	พัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถของอาจารย์และบุคลากร

ตัวบ่งชี้	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	การวิเคราะห์ข้อมูล	การใช้ข้อมูล
รายการคุณสมบัติงานของกำลังคนในปัจจุบันและอนาคต และรายละเอียดงานสำหรับพนักงานสายวิชาการ/สายงานสนับสนุน(7.3a-2)	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	กรรมการวิชาการ ฝ่ายบุคคล กรรมการบริหาร SUIC	การวิเคราะห์ SWOT การวิเคราะห์ PEST	
อัตราการลาออกของพนักงาน (7.3a-5)	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	ฝ่ายบุคคล กรรมการบริหาร SUIC	การวิเคราะห์หาสาเหตุ	
คะแนนเฉลี่ยของผล KPI ของทั้งฝ่ายวิชาการ/เจ้าหน้าที่สนับสนุน (7.3a-6)	2 ครั้ง/ปีการศึกษา	ฝ่ายบุคคล กรรมการบริหาร SUIC	การวิเคราะห์หาสาเหตุ	
ผลสำรวจความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน (7.3a-8)	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	ฝ่ายบุคคล กรรมการบริหาร SUIC	สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์เนื้อหา	
จำนวนพนักงานที่สามารถจดจำวิสัยทัศน์/พันธกิจ/ค่านิยม ของ SUIC ได้ (7.3a-13)	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	ฝ่ายบุคคล กรรมการบริหาร SUIC	ร้อยละ	
IDP (แผนพัฒนาบุคคล) ตามความต้องการของพนักงานและองค์กร (7.3a-14)	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	ฝ่ายบุคคล กรรมการบริหาร SUIC	การวิเคราะห์เนื้อหา	
แผนการสืบทอดตำแหน่งพนักงาน (7.3a-16)	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	ฝ่ายบุคคล กรรมการบริหาร SUIC	การวิเคราะห์เนื้อหา	
การพัฒนาหลักสูตรและคุณภาพการเรียนการสอน				
ร้อยละของจำนวนความพอใจและความไม่พอใจต่อจำนวนคิตีที่ตกลงกันได้ (7.2a-3)	1 ครั้ง/เดือน	กรรมการบริหารหลักสูตร กรรมการวิชาการ กรรมการบริหาร SUIC	ร้อยละ การวิเคราะห์เนื้อหา	ปรับปรุงการบริหารหลักสูตร
ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนคิตีที่ยุติคดี (7.2a-2)	1 ครั้ง/เดือน	กรรมการบริหารหลักสูตร กรรมการวิชาการ กรรมการบริหาร SUIC	ร้อยละ การวิเคราะห์เนื้อหา	ปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างคณาจารย์ นักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
แบบสำรวจมหาวิทยาลัยพันธมิตร (7.2a-10)	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	กรรมการบริหารหลักสูตร กรรมการวิชาการ กรรมการบริหาร SUIC	สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์เนื้อหา	
การประกันคุณภาพ	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	กรรมการบริหารหลักสูตร กรรมการวิชาการ กรรมการบริหาร SUIC	สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์เนื้อหา	
งานวิจัยและบริการวิชาการ				
จำนวนทุน/ทุนที่มอบให้กับเจ้าหน้าที่ตาม IDP (7.3a-15)	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	กลุ่มงานวิจัย กรรมการบริหาร SUIC	ร้อยละ อัตราส่วน	สนับสนุนกิจกรรมการวิจัยสำหรับอาจารย์ และ
ทุนวิจัยต่อคณาจารย์ (7.5a-5)	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	กลุ่มงานวิจัย กรรมการบริหาร SUIC	การวิเคราะห์สาเหตุ	ผู้เข้าร่วม ยกระดับความร่วมมือกับ
จำนวนทุนวิจัยจากหน่วยงานภายในและภายนอก (7.1a-7)	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	กลุ่มงานวิจัย กรรมการบริหาร SUIC	ร้อยละ อัตราส่วน การวิเคราะห์สาเหตุ	พันธมิตรเพื่อผลิตนักศึกษาที่มีคุณภาพดีขึ้น

ตัวบ่งชี้	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	การวิเคราะห์ข้อมูล	การใช้ข้อมูล
รอบเวลารวมการวิจัยโดยเฉลี่ย (7.1b-4)	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	กลุ่มงานวิจัย กรรมการบริหาร SUIC	การวิเคราะห์สาเหตุ	
จำนวนพันธมิตรที่มี MOU ในปัจจุบัน (ในประเทศและต่างประเทศ) (7.1c-2)	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	กรรมการวิชาการ	ร้อยละ อัตราส่วน	
จำนวนการต่ออายุ MOU ต่อปี (7.1c-3)	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	กรรมการบริหาร SUIC	ร้อยละ อัตราส่วน	
จำนวนกิจกรรมที่จัดโดย SUIC และ พันธมิตร (7.4-a4)	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	ผู้ประสานงานโครงการ กรรมการวิชาการ	ร้อยละ อัตราส่วน	
Leadership and Governance				
ผลสัมฤทธิ์ของตัวชี้วัดในแผนพัฒนา SUIC (7.4a-1)	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	กรรมการบริหาร SUIC	ร้อยละ การวิเคราะห์โครงการ	ปรับปรุงคุณภาพการ บริหารงานทั้งหมด
ร้อยละของการแก้ไขข้อร้องเรียนด้าน จริยธรรม (7.4a-2)	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	หัวหน้างานสายสนับสนุน งานทรัพยากรบุคคล	ร้อยละ	เน้นวัตถุประสงค์เชิงกล ยุทธศาสตร์
ร้อยละของความสำเร็จของยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ (7.5b1)	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	รองคณบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา	ร้อยละ การวิเคราะห์โครงการ	ยุทธศาสตร์ทั้งหมดอย่างถูกต้อง
ร้อยละของรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากโครงการ ใหม่ (7.5b2)	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	กรรมการบริหาร SUIC	ร้อยละ การวิเคราะห์โครงการ	เน้นวัตถุประสงค์เชิงกล ยุทธศาสตร์ทั้งหมดอย่างถูกต้อง
ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการตลาด				
ยอดเงินสดรายเดือน	1 ครั้ง/เดือน	ฝ่ายการเงิน กรรมการบริหาร SUIC	การวิเคราะห์กระแสเงิน สด	เน้นวัตถุประสงค์เชิงกล ยุทธศาสตร์ทั้งหมดอย่างถูกต้อง
กำไรสุทธิ (EBITDA) (7.5a-1)	1 ครั้ง/ ปีงบประมาณ	ฝ่ายการเงิน กรรมการบริหาร SUIC	อัตราส่วนการทำกำไร	จัดสรรทรัพยากรอย่าง ถูกต้อง
ค่าใช้จ่ายต่อนักศึกษาแต่ละหลักสูตร (7.5a-2)	1 ครั้ง/ ปีงบประมาณ	ฝ่ายการเงิน กรรมการวิชาการ	อัตราส่วน ร้อยละ	
ผลกำไรต่อหลักสูตร (7.5a-3)		กรรมการบริหาร SUIC	อัตราส่วนการทำกำไร	
งบประมาณการวิจัยต่อคณาจารย์ (7.5a-5)	1 ครั้ง/ ปีงบประมาณ	ฝ่ายการเงิน ฝ่ายวิจัย กรรมการบริหาร SUIC	ร้อยละ การวิเคราะห์งบประมาณ	
จำนวนนักเรียนต่อหลักสูตรตามที่ระบุไว้ ใน มคอ. 2 (7.5a-6)	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	ฝ่ายการเงิน กรรมการวิชาการ	อัตราส่วน ร้อยละ	
ร้อยละของงบประมาณการตลาดในการ รับสมัครนักศึกษาใหม่ (7.5a-8)	1 ครั้ง/ ปีงบประมาณ	กรรมการบริหาร SUIC	อัตราส่วน ร้อยละ	

4.1a (2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ผลการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญจะถูกเปรียบเทียบกับหน่วยเปรียบเทียบกับโดยขึ้นอยู่กับพื้นที่/หัวข้อการเปรียบเทียบ เช่น ความสามารถในการดำเนินงาน แง่วิชาการ เปรียบเทียบกับวิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยมหิดล เนื่องจากมีเป้าหมายร่วมกันและตอบสนองความต้องการที่คล้ายคลึงกันของนักศึกษา ข้อมูลนี้รวบรวมผ่านการ

ป้อนข้อมูลจากพื้นที่ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ข้อมูลเหล่านี้รวมอยู่แต่ไม่จำกัดเพียง ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของ SUIC ข้อมูลการตลาด องค์กรอิสระ ฐานข้อมูลระดับชาติ: กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ การวิจัยและนวัตกรรม ระบบ CHE QA Online การวิจัยทางวิทยาศาสตร์และนวัตกรรมของประเทศไทย จากนั้น รายการที่เป็นไปได้ของ แนวทางปฏิบัติในอนาคตจะได้รับการพัฒนาในการพัฒนาเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร ความคิดริเริ่มเหล่านี้ถูก เปรียบเทียบในภายหลังและตรงกันข้ามกับความคาดหวังครั้งก่อนและประสิทธิภาพที่แท้จริง

4.1a (3) ความคล่องตัวของการวัดผล

คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ (ตามโครงการและความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน) ได้รับมอบหมายให้ติดตาม ดำเนินการ เปลี่ยนแปลง และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงภายในและภายนอกอย่างแข็งขัน มีการประชุมเป็น ระยะเวลาเพื่อแก้ไขการวัดและข้อมูลเพื่อให้แน่ใจว่าการวัดผลสะท้อนถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เป็นอย่างดี

4.1b การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

เปรียบเทียบและเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจริงขององค์กรกับผลลัพธ์ที่คาดหวังของแต่ละกิจกรรม/โครงการ คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบได้รับมอบหมายให้วิเคราะห์และทบทวนผลการปฏิบัติงานจริงตามระยะเวลา โดยใช้ผลลัพธ์ที่คาดหวังและการวิเคราะห์แนวโน้ม (จำนวนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ คุณสมบัตินักศึกษา และตำแหน่งทาง วิชาการของคณาจารย์) เมื่อการวิเคราะห์เสร็จสิ้น คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะนำเสนอข้อมูลต่อ ผู้บริหาร SUIC ปัญหา/ผลลัพธ์/ข้อเสนอแนะได้รับการจัดลำดับความสำคัญเพื่อให้งบประมาณและความพยายาม ได้รับอย่างถูกต้อง ข้อมูลจะถูกรวบรวมและจัดระเบียบในฐานข้อมูลของคณะและเชื่อมโยงข้อมูลสำคัญกับ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างเช่น กำไรสุทธิ (EBITDA) ตามที่แสดงในตาราง 4.1-1 เจ้าหน้าที่การเงินจะ รวบรวมข้อมูลและข้อมูลนี้จะได้รับการวิเคราะห์เพิ่มเติมกับรองคณบดีเพื่อวางแผนและพัฒนาข้อเสนอต่อ ผู้บริหาร SUIC

4.1c (1) ผลการดำเนินการในอนาคต

ผลการดำเนินการในอนาคตจะได้รับการทบทวนเมื่อการดำเนินการนั้นๆเสร็จสิ้นสมบูรณ์ ในกรณีที่ผลการ ดำเนินงานขององค์กรอยู่นอกขอบเขตการเปลี่ยนแปลงที่ยอมรับได้ตามที่เสนอในวัตถุประสงค์ของโครงการ ผู้บริหาร SUIC จะมีการประชุมเพื่อแก้ไขผลการดำเนินการ เพื่อให้แผนฯได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์มากขึ้น ต่อไป

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (ผลการดำเนินงานในอดีต ประสิทธิภาพปัจจุบัน ข้อมูลภายในและภายนอก ข้อมูล เปรียบเทียบ) และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ กฎระเบียบใหม่ของรัฐบาล วิกฤตเศรษฐกิจ การระบาดใหญ่ ผู้รับผิดชอบนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่อคณะกรรมการ รองคณบดีและผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ นำเสนอการเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์การรับเข้าเรียนใหม่ ร่วมกับผลการรับเข้าเรียนโดยตรงของ SUIC อัตราการ สมัคร อัตราการลงทะเบียน จากนั้น ผู้บริหารของ SUIC จะพิจารณาถึงสาเหตุที่เป็นไปได้ของการเปลี่ยนแปลง เหล่านี้ และค้นหาการดำเนินการแก้ไข ปัจจัยสนับสนุน ความร่วมมือ และกิจกรรมสำคัญอื่นๆ เพื่อให้แน่ใจว่า

องค์กรนั้น ผลการดำเนินงานในอนาคตจะสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการบริหารของ SUIC จะได้รับการปรับปรุงประสิทธิภาพในอนาคตโดยเป็นหนึ่งในวาระการประชุมปีละครั้ง โดยปกติในช่วงปลายปีงบประมาณ (ตุลาคมของทุกปี)

ตัวบ่งชี้	ยุทธศาสตร์	สาเหตุ	ผลลัพธ์
จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนในแต่ละหลักสูตร	ยุทธศาสตร์ที่ 1 การผลิตหลักสูตรและการเรียนการสอนให้ได้มาตรฐานระดับสากล ยุทธศาสตร์ที่ 7 การสร้างเครือข่ายและความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 360 องศา	<ul style="list-style-type: none"> - การปรับโครงสร้างทีมการตลาด - กิจกรรมทางการตลาดเพิ่มเติม - การปรับปรุงหลักสูตร - ทุนการศึกษา - ประสบการณ์นักศึกษา - คำพูดปากต่อปากเชิงบวก 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนนักศึกษา LBM: 210% เพิ่มขึ้นจากเมื่อปี 2018-2020 - จำนวนนักศึกษา DCD: 120.83% เพิ่มขึ้นจากเมื่อปี 2016-2020 - จำนวนนักศึกษาต่างชาติที่เพิ่มขึ้น
จำนวนคณาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ	ยุทธศาสตร์ที่ 1 การผลิตหลักสูตรและการเรียนการสอนให้ได้มาตรฐานระดับสากล	<ul style="list-style-type: none"> - การฝึกอบรมการวิจัย - ทุนวิจัยและทุน - รางวัล 	<ul style="list-style-type: none"> - ตำแหน่งวิชาการครั้งแรก: 2017 - เพิ่มขึ้นอย่างน้อยปีละ 1 คน - อาจารย์สองคนเริ่มกระบวนการ
จำนวนคณาจารย์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอก	ยุทธศาสตร์ที่ 3 การประกันคุณภาพการศึกษาระดับสากล ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาอาจารย์บุคลากรสายสนับสนุน ให้ได้มาตรฐานสากล	<ul style="list-style-type: none"> - ทุนการศึกษา - รูปแบบการทำงานที่ยืดหยุ่น 	<ul style="list-style-type: none"> - คณาจารย์ 3 ท่านได้รับทุนการศึกษา (พ.ศ. 2560 เป็นต้นไป) - อาจารย์ 2 คนจะสำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่เสนอ

4.1c (2) การพัฒนาอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

ผู้บริหารของ SUIC จะวิเคราะห์ ประเมิน และแก้ไขผลการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างต่อเนื่องตามการวางแผนเชิงกลยุทธ์ มีการวิเคราะห์การจัดลำดับความสำคัญเพื่อลดความเสี่ยงที่ความคิดคุณภาพต่ำจะโอเวอร์โหลด และเพิ่มการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและโอกาสในการสร้างนวัตกรรมสูงสุด โดยการทำเช่นนี้ การจัดลำดับความสำคัญสำหรับการตรวจทานประสิทธิภาพจะขึ้นอยู่กับคุณค่า: แนวคิดนี้ให้ประโยชน์ที่เป็นรูปธรรมแก่องค์กรหรือไม่? เหมาะสม: แนวคิดสอดคล้องกับกลยุทธ์และสถานการณ์ปัจจุบันหรือไม่? เป็นไปได้: มีทรัพยากรหรือเวลาเพียงพอหรือไม่? และยอมรับได้: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ซัพพลายเออร์ ซัพพลายเออร์ คู่ค้า และผู้ทำงานร่วมกัน) จะสนับสนุนหรือไม่ นอกเหนือจากการวางแผนเชิงกลยุทธ์แล้ว ผลกระทบของกำลังและปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้และเร่งด่วนจะได้รับการพิจารณาเมื่อจัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุงและนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างเช่น คณะกรรมการ SUIC เห็นพ้องต้องกันว่าควรปรับปรุงจำนวนอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการเพื่อให้ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้ดี จึงมีการจัดประชุมและอบรมเพื่อส่งเสริมให้อาจารย์มีงานวิจัยมากขึ้นและเริ่มต้นกระบวนการขอตำแหน่งทางวิชาการ

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

4.2a ข้อมูลและสารสนเทศ

4.2a (1) คุณภาพ

ข้อมูลองค์กรถูกรวบรวมโดยใช้หลายกระบวนการ เมื่อจัดกลุ่มใหม่แล้ว ข้อมูลเหล่านี้จะได้รับการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญที่ผ่านการฝึกอบรมซึ่งจะควบคุมว่ากระบวนการทั้งหมดได้รับการนำไปใช้อย่างระมัดระวัง และรับรองความน่าเชื่อถือของแหล่งที่มา ซึ่งจะทำให้ SUIC ตรวจสอบข้อมูลที่เสียหายก่อนที่องค์กรจะนำไปใช้ ในการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับซ้ำอีกครั้ง สิ่งสำคัญคือต้องทราบว่าข้อมูลส่วนใหญ่ของเราจะถูกแชร์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเรา ซึ่งจะมีโอกาสทำให้ถูกต้องตามกฎหมาย ในส่วนของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น เจ้าหน้าที่ได้รวบรวมและจัดการโดยเจ้าหน้าที่หลายคนที่เคยตรวจสอบการทำงานซึ่งกันและกัน ข้อมูลภายนอกจำนวนมากมาจากพันธมิตรและผู้ทำงานร่วมกันที่มีกระบวนการความสมบูรณ์ภายในของตนเอง อย่างไรก็ตาม เรายังตรวจสอบสิ่งเหล่านี้กับของเราด้วยเพื่อระบุข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือไม่ได้รับการอัปเดต ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เหลือของเราได้รับการจัดการโดยระบบ REG ซึ่งจะตรวจจับข้อมูลที่ไม่น่าเชื่อถือโดยอัตโนมัติ อย่างไรก็ตาม ข้อมูลแต่ละรายการที่ประมวลผลใน REG จะได้รับการตรวจสอบซ้ำโดยเจ้าหน้าที่ที่ชำนาญ การตรวจสอบคุณภาพภายในและภายนอกทุกครั้งจะเพิ่มขึ้นเพื่อปรับปรุงวิธีที่เราเก็บรวบรวมข้อมูลและเพื่อให้มั่นใจว่าวิธีการเก็บรวบรวมของเราเป็นไปตามมาตรฐานสูงสุด.

คุณภาพ	วิธีการ	ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่
ความถูกต้อง	1. ระบุวิธีการและความถี่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	ระบบพนักงาน เงินเดือน (สลิปเงินเดือน) (MIS)	DDPD, HR dept.	ทุกวัน
	2. การควบคุมและตรวจสอบการเก็บรวบรวมข้อมูล	พัสดุ การเงิน (สวัสดิการพนักงาน)	DDPD, Finance dept.	ทุกวัน
	3. ข้อมูลถูกเก็บรวบรวมอย่างถูกต้อง	กลยุทธ์	DDPD	1 ครั้ง/3 เดือน
	4. ข้อมูลที่เก็บรวบรวมโดยมีข้อผิดพลาด: ติดต่อสำนักเทคโนโลยีดิจิทัล SU	งานวิจัยและงานสร้างสรรค์ (เว็บแอปพลิเคชัน)	ADAF, SURIC	1 ครั้ง/3 เดือน
		การจัดการทางการเงิน งบประมาณ และวัสดุสิ้นเปลือง (SU-ERP)	DDPD Finance Dept, IT staff	ทุกวัน
		การประกันคุณภาพ (CHE QA Online)	ADQA SU QA	1 ครั้ง/ปี
ความทันสมัย	ระบบสามารถแสดงข้อมูลตามเวลาจริงและแก้ไขได้	SU-ERP	DDPD Finance Dept staff IT staff	ทุกวัน
		MIS	HR dept.	ทุกวัน
		Supplies, budget (reimbursement, staff 'welfare)	DDPD, Finance dept staff	ทุกวัน

		Strategy, web application	DDPD, IT staff SURIC	1 ครั้ง/3 เดือน
ความปลอดภัย	1. 1. ระบุสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล 2. 2. สำรองข้อมูล (ถ่ายโอนไปยังฮาร์ดดิสก์ภายนอกทุกวัน สัปดาห์ละครั้ง และตรวจสอบเดือนละครั้ง)	REG	Bureau of Digital Technology (SU), academic dept.	1 ครั้ง/ปี
		SU-ERP	DDPD Finance Dept staff IT staff	1 ครั้ง/3 เดือน
		MIS, วัสดุสิ้นเปลือง, งบประมาณ (การชำระเงินเดือน, สวัสดิการพนักงาน), กลยุทธ์, เว็บแอปพลิเคชัน	Bureau of Digital Technology (SU), finance dept., HR dept.	สัปดาห์ละครั้งกับการตรวจรายเดือน
ความพร้อมใช้งาน	1. 1. ตรวจสอบข้อมูลก่อนใช้งาน 2. 2. การสำรองข้อมูลและการกู้คืนข้อมูล	REG	Bureau of Digital Technology	ทุกวัน
		SU-ERP	DDPD Finance Dept staff IT staff	1 ครั้ง/3 เดือน
		MIS, วัสดุสิ้นเปลือง, งบประมาณ (การชำระเงินเดือน, สวัสดิการพนักงาน), กลยุทธ์, เว็บแอปพลิเคชัน	Bureau of Digital Technology (SU)	ทุกวัน

4.2a (2) ความพร้อมใช้

ข้อมูลและข้อมูลส่วนใหญ่จัดโดยผู้ดูแลและพร้อมให้บริการตามคำขอหรือให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงได้ทันเวลาเมื่อจำเป็น ข้อมูลมักจะส่งทางอีเมล (หรือแชต) โดยทีมผู้บริหารไปยังบุคคลที่ต้องการ ช่วยให้เข้าถึงได้ง่ายขณะออกจากรางอิเล็กทรอนิกส์ ไฟล์ส่วนใหญ่สามารถอ่านได้โดยตรงด้วยเครื่องมือของ Google เนื่องจากเราใช้ไฟล์รูปแบบทั่วไป อันที่จริง ข้อมูลเหล่านี้มักจะสรุปเป็นตารางหรือแผนภูมิกราฟิกเพื่อให้ข้อมูลมีความครอบคลุมมากขึ้น ย่อยเร็วขึ้น และใช้งานง่ายขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการอัปเดต

4.2b ความรู้ของสถาบัน

4.2b (1) การจัดการความรู้

การรวบรวมและถ่ายทอดความท้าทายขององค์กรเป็นความท้าทายครั้งใหญ่ที่ SUIC ตัดสินใจจัดการโดยใช้ 5 เสาหลัก ได้แก่ การรวบรวมและการควบคุม – การฝึกอบรม - การแบ่งปัน - ผู้เชี่ยวชาญด้านการให้คำปรึกษา / เกณฑ์มาตรฐาน – การวิจัย เสาหลักเหล่านี้เชื่อมโยงถึงกันจริง ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องระหว่างตัวตนที่ต่างกันอย่างเกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ การใช้กระบวนการเหล่านี้ช่วยให้แผนก QA ได้รับข้อเสนอแนะที่เหมาะสมในทุกแง่มุมของการจัดการความรู้ ซึ่งช่วยให้สามารถตรวจสอบและปรับปรุงประสิทธิภาพได้อย่างต่อเนื่อง

เมื่อเร็ว ๆ นี้มีการปรับเปลี่ยนมากมายในการฝึกอบรมด้วยข้อมูลที่รวบรวมและแบ่งปันเกี่ยวกับความรู้ของพนักงาน การจัดการความรู้กำลังคนใช้หลักการเดียวกับอนุสาวรีย์ความรู้ทั่วไป ซึ่งเปิดโอกาสให้นำการปรับปรุงกลุ่มงานหนึ่งไปประยุกต์ใช้ทั้งหมด

ความรู้ที่เกี่ยวข้องมักจะแบ่งปันโดยตรงผ่านการประชุม (ออนไลน์หรือในสถานที่) หรือทางอีเมล ในบางโอกาส อาจมีให้บริการผ่านเครื่องมือ REG หรือเว็บไซต์/โซเชียลมีเดียของเรา (fb, ig, line) เราเชื่อว่าควรใช้เครื่องมือง่ายๆ เพื่อให้ทุกคนเข้าถึงความรู้ได้ง่ายขึ้น เพื่อที่จะจัดการความรู้เพื่อพัฒนาการวางแผนเชิงกลยุทธ์ของเราและเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เรามุ่งเน้นที่วัตถุประสงค์การวิจัย สิ่งเหล่านี้ร่วมกับมุมมองที่เป็นจริงของความสามารถของเรา ทำให้มั่นใจได้ว่าเราจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสร้างและจัดการความรู้ที่เกี่ยวข้องสำหรับองค์กรของเรา ดังที่ได้กล่าวไว้ก่อนหน้านี้ในกระบวนการคุณภาพ ความรู้ที่สร้างขึ้นจะยังคงถูกส่งไปยังพันธมิตรและผู้ทำงานร่วมกัน.

ตัวบ่งชี้	ยุทธศาสตร์	สาเหตุ	ผลลัพธ์
จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนในแต่ละหลักสูตร	ยุทธศาสตร์ที่ 1 การผลิตหลักสูตรและการเรียนการสอนให้ได้มาตรฐานระดับสากล ยุทธศาสตร์ที่ 7 การสร้างเครือข่ายและความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 360 องศา	<ul style="list-style-type: none"> - การปรับโครงสร้างทีมการตลาด - กิจกรรมทางการตลาดเพิ่มเติม - การปรับปรุงหลักสูตร - ทุนการศึกษา - ประสบการณ์นักศึกษา - คำพูดปากต่อปากเชิงบวก 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนนักศึกษา LBM: 210% เพิ่มขึ้นจากเมื่อปี 2018-2020 - จำนวนนักศึกษา DCD: 120.83% เพิ่มขึ้นจากเมื่อปี 2016-2020 - จำนวนนักศึกษาต่างชาติที่เพิ่มขึ้น
จำนวนคณาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ	ยุทธศาสตร์ที่ 1 การผลิตหลักสูตรและการเรียนการสอนให้ได้มาตรฐานระดับสากล	<ul style="list-style-type: none"> - การฝึกอบรมการวิจัย - ทุนวิจัยและทุน - รางวัล 	<ul style="list-style-type: none"> - ตำแหน่งวิชาการครั้งแรก: 2017 - เพิ่มขึ้นอย่างน้อยปีละ 1 คน - อาจารย์สองคนเริ่มกระบวนการ
จำนวนคณาจารย์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอก	ยุทธศาสตร์ที่ 3 การประกันคุณภาพการศึกษาระดับสากล ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนให้ได้มาตรฐานสากล	<ul style="list-style-type: none"> - ทุนการศึกษา - รูปแบบการทำงานที่ยืดหยุ่น 	<ul style="list-style-type: none"> - คณาจารย์ 3 ท่านได้รับทุนการศึกษา (พ.ศ. 2560 เป็นต้นไป) - อาจารย์ 2 คนจะสำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่เสนอ

4.2b (2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

เพื่อส่งเสริมการดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดให้ประสบความสำเร็จ SUIC ได้สร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนซึ่งรวมถึงผู้คน (เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งปันแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดภายใน) กระบวนการ (เครื่องมือ แพลตฟอร์ม ช่องทางการสื่อสารที่มีอยู่) และความมุ่งมั่น (วัฒนธรรมของการแบ่งปันความรู้ ให้รางวัลแก่การแบ่งปันและรับแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด ขึ้นชม) เกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของเรา เรารวบรวมข้อมูลที่เรวิเคราะห์และเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ก่อนหน้านี้ของเราอย่างต่อเนื่องและกับแนวทางปฏิบัติที่เป็นที่รู้จักดีที่สุดภายใน

ภาคส่วน ผลของการวิเคราะห์เหล่านี้จะช่วยให้เราสามารถดำเนินการและระบุกระบวนการที่มีประสิทธิภาพดีที่สุดได้ การดำเนินการมักจะเกี่ยวข้องกับการลดต้นทุนของโครงการ ลดเวลารอคอยสินค้า ลดข้อบกพร่องที่ส่งมอบหรือปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า

ตัวบ่งชี้	สาเหตุ	ผลลัพธ์
การเตรียมชั้นเรียนออนไลน์	อบรมโดย DCD team	<ul style="list-style-type: none"> - อาจารย์รู้จักใช้แพลตฟอร์มออนไลน์: Google ห้องเรียน, ทีม, Zoom - ความพึงพอใจของนักเรียน - จำนวนหลักสูตรทางเว็บ

4.2b (3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน

การเรียนรู้ขององค์กรมีพื้นฐานมาจากโมเดล DMAIC: SUIC จะกำหนด วัตถุประสงค์ ปรับปรุง และควบคุมความรู้เพื่อปรับปรุงความสามารถในการเรียนรู้ขององค์กร การเรียนรู้มีให้สำหรับพนักงานของคณะด้วยทรัพยากรภายในที่จะช่วยให้พวกเขาสามารถเรียนรู้ได้ทั้งจากรุ่นพี่และเพื่อเข้าร่วมการฝึกอบรมภายนอก.

Criteria 5. บุคลากร

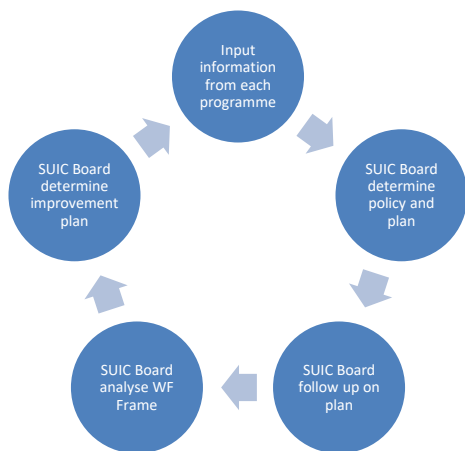
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

5.1a ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

5.1a (1) ความจำเป็นด้านชิตความสามารถและอัตรากำลัง

คณะกรรมการบริหาร SUIC ประเมินความสามารถโดยรวมและความต้องการด้านอัตรากำลังจากหลายปัจจัย เช่น จำนวนบุคลากรที่จะอยู่ในวัยเกษียณ จำนวนหลักสูตร (ทั้งหลักสูตรเก่าและหลักสูตรใหม่) ที่คณะนำเสนอ ความสามารถ FTES (อาจารย์ต่อนักศึกษา) (ผลลัพธ์) ตารางที่ 7.3a1-1 ความต้องการของหลักสูตร (เช่น คุณสมบัติทางการศึกษา ความสามารถทางภาษา ประสบการณ์ในอุตสาหกรรม ความเชี่ยวชาญในการสอน ภาษาพูด) แนวโน้มในอนาคตของแต่ละโปรแกรมและอภิปรายในที่ประชุมคณะกรรมการ (ตาม 2.1a-3) เกี่ยวกับจำนวนและประเภทของบุคคลที่เราอาจต้องปฏิบัติการกิจของคณะให้สำเร็จ ความต้องการความสามารถจะได้รับการทบทวนและกำหนดโดยคณะกรรมการบริหารหลักสูตรแต่ละรายทุกๆ ภาคการศึกษา โดยระบุความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ที่จำเป็นในคุณสมบัติงานและรายละเอียดงาน และส่งไปยังคณะกรรมการบริหาร SUIC

Diagram 5.1a-1 ขั้นตอนการจัดการขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร



สำหรับความต้องการด้านอัตรากำลัง คณะกรรมการบริหาร SUIC จะพิจารณาปริมาณ อาจารย์และความสามารถที่ต้องการ ในกรณีที่ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรพบว่าจำนวน บุคลากรไม่เพียงพอ ผลลัพธ์จะเป็นได้ 2 ทิศทาง คือ 1) แจ้างผลการประเมินต่อมหาวิทยาลัยเพื่อ ขยายกรอบกำลังคนและนำไปสู่กระบวนการสรรหาบุคลากร หรือ 2) พัฒนาบุคลากรในปัจจุบันโดย

จัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนา กระบวนการนี้จะทบทวนปีละครั้ง.

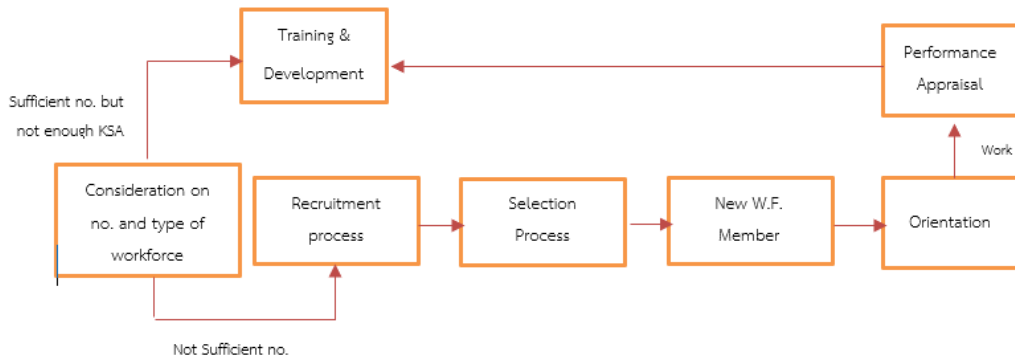
5.1a (2) บุคลากรใหม่

ในการรับสมัครบุคลากรใหม่ คณะกรรมการบริหาร SUIC จะจัดประชุมทุกภาคการศึกษาเพื่อระบุ ความสามารถทั่วไปของพนักงานใหม่ เช่น ภูมิหลังทางการศึกษา ประสบการณ์ในอุตสาหกรรม ประสบการณ์การ สอน ความสามารถทางภาษา ความสามารถที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้นตามรายชื่อของคณะกรรมการจัดการหลักสูตร ซึ่งจะจัดประชุมทุกๆ ภาคการศึกษา ก่อนเปิดภาคเรียน จากนั้นคำขอจะถูกส่งไปยังคณะกรรมการบริหาร SUIC เพื่อพิจารณาและอนุมัติพร้อมข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนพนักงาน (พิจารณาอัตรากำลังและกรอบ กำลังคน) ทักษะเฉพาะ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่จำเป็น เมื่อได้รับอนุมัติแล้ว คำขอจะถูกส่งต่อไป ยังฝ่ายบุคคลเพื่อโพสต์ในช่องทางการสื่อสารต่างๆ สู่สาธารณะ

สำหรับกระบวนการคัดเลือก คณะกรรมการบริหาร SUIC จะคัดเลือกคณะกรรมการเพื่อพิจารณา ศักยภาพพนักงานใหม่ ขั้นตอนการคัดเลือก ได้แก่ การสัมภาษณ์งาน การสาธิตการสอน การทดสอบวัดความรู้ ภาษาอังกฤษ การสัมภาษณ์งานทำขึ้นเพื่อเปิดเผยความหลงใหลและทัศนคติเกี่ยวกับงานที่สมัคร มีการสาธิตการ สอนเพื่อแสดงทักษะการสอน ในขณะที่การทดสอบความรู้ภาษาอังกฤษมีความสำคัญเนื่องจากวิทยาลัยเป็น วิทยาลัยนานาชาติ จากประสบการณ์หลายปี ทั้งสามวิธีนี้ยังคงพิสูจน์ประสิทธิภาพในกระบวนการคัดเลือก อย่างไรก็ตาม ด้วยสถานการณ์ปัจจุบันของ Covid-19 กิจกรรมตัวต่อตัวอาจไม่สามารถทำได้ วิธีการได้เปลี่ยนเป็นวิธีการ ออนไลน์ซึ่งใช้ได้กับผู้สมัครจากต่างประเทศเช่นกัน เมื่อสมาชิกใหม่เริ่มทำงานแล้ว จะได้รับการปฐมนิเทศจากทีม ผู้บริหาร SUIC ในหัวข้อต่างๆ รวมทั้งวิสัยทัศน์และพันธกิจของวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย เป้าหมาย SUIC กลยุทธ์ SUIC; สมาชิกในทีมผู้บริหาร, สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ข้อกำหนดในการทำงาน, จรรยาบรรณในการทำงาน, หน้าที่และความรับผิดชอบ, ความคาดหวังในการเข้าร่วม, ความประพฤติ, ลักษณะที่ปรากฏ, เงื่อนไขการจ้างงาน, เกณฑ์การประเมิน, กฎระเบียบด้านความปลอดภัย, ตารางการสอน, ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ฯลฯ การวาง

แนวจะทำตามลำดับ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานใหม่จะสามารถระบุตัวตนกับองค์กรและเป็นสมาชิกที่มีค่าของ SUIC .
ได้

Diagram 5.1a-2 New Workforce Member process



5.1a (3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

การเปลี่ยนแปลงสามารถรับรู้และเข้าใจผ่านการสแกนสิ่งแวดล้อม เช่น คณะกรรมการบริหาร SUIC รับฟังความต้องการของนักเรียนผ่านรหัส QR ความต้องการของผู้ปกครองผ่านการประชุมผู้ปกครอง ความต้องการของเจ้าหน้าที่ผ่านการประชุมเจ้าหน้าที่ และการรวบรวมพนักงานประจำปี ในสถานการณ์ปกติ คณะกรรมการบริหาร SUIC จะดำเนินการตรวจสอบสิ่งแวดล้อมปีละครั้ง ผลของการสแกนสิ่งแวดล้อมจะกล่าวถึงในการประชุมคณะกรรมการบริหาร SUIC ซึ่งจะทำได้เนลละครั้ง.

เพื่อเตรียมบุคลากรทั้งฝ่ายวิชาการและฝ่ายสนับสนุนให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง 1) คณะกรรมการบริหาร SUIC จัดทำแผนการเปลี่ยนแปลงตามลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนที่จำเป็นซึ่งจะมีการทบทวนทุกปี 2) หลังจากกำหนดแผนแล้วให้แจ้งความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงไปยังพนักงานทุกระดับ 3) หากมีช่องว่างความรู้ ทักษะ หรือความสามารถใด ๆ ในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ คณะกรรมการบริหาร SUIC สามารถแนะนำการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จำเป็นผ่านชุมชนมีส่วนร่วมของนักวิชาการและเจ้าหน้าที่สนับสนุน เพื่อติดตามความสำเร็จของการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน การประเมินประสิทธิภาพจะทำทุกๆ 6 เดือน เพื่อติดตามการเปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะ และทัศนคติ การพัฒนาอย่างต่อเนื่องรวมทั้งการฝึกอบรมข้ามสายงานและการทำงานเป็นทีม ในการทำเช่นนั้น SUIC สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง และรักษาขวัญกำลังใจของพนักงาน ดังนั้นหลีกเลี่ยงการหมุนเวียนที่ไม่จำเป็น

5.1a (4) การทำงานให้บรรลุผล

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการควบคุมและกำกับดูแลมาตรฐานการเรียนการสอนให้เป็นไปตามพันธกิจของวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรทางวิชาการของ SUIC แบ่งออกเป็น 2 สาขาหลัก คือ สาขาธุรกิจและการบริการ และสาขาศิลปะและการออกแบบ โครงสร้าง SUIC ยังมีสำนักเลขาธิการสนับสนุนงานต่าง ๆ ในด้านการบริการวิชาการและการบริหาร แต่ละโปรแกรมบริหารงานโดยคณะกรรมการจัดการโปรแกรม ซึ่งจะจัดประชุมทุกๆ 3 เดือน โครงสร้างนี้ให้อำนาจแต่ละโปรแกรมควบคุมและจัดการโปรแกรมตามลักษณะของมัน ผลข้อเสนอแนะ หรือการตัดสินใจจากการประชุมคณะกรรมการบริหารโครงการจะถูกส่งไปยังคณะกรรมการบริหาร

SUIC เพื่อดำเนินการต่อไป โครงสร้างนี้ยังเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมของพนักงานและการทำงานเป็นทีมในแต่ละโปรแกรมก็เพิ่มขึ้น ดังนั้น โครงสร้างปัจจุบันจึงเป็นโครงสร้างในอุดมคติของวิทยาลัย เนื่องจากเจ้าหน้าที่จะแยกออกเป็นสาขาและความรับผิดชอบที่ชัดเจนและรัดกุม จึงไม่เกิดการงานซ้ำซ้อน กระบวนการทำงานทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการพัฒนาจากโครงสร้างองค์กรที่ผ่านมาซึ่งอำนาจหน้าที่เป็นศูนย์รวมเป็นส่วนใหญ่.

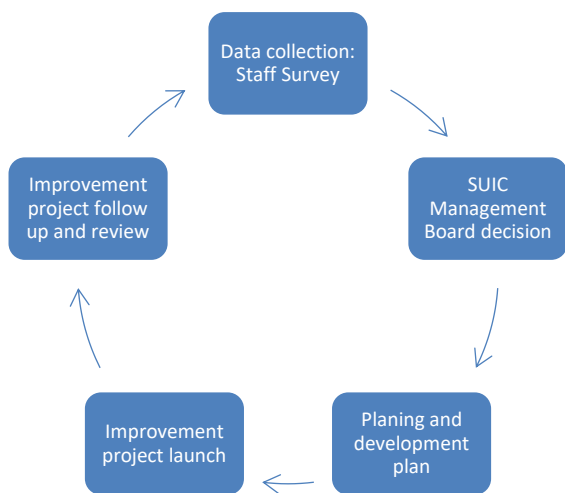
นอกจากนี้ยังมีระบบการจัดการพนักงานเพื่อติดตามความสำเร็จของงานผ่าน KPI (Key Performance Indicators) ที่ปรับใช้จากภารกิจ SUIC วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ มูลค่า แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการเป็นมาตรฐานสำหรับการวางตำแหน่ง ปริมาณงานเฉพาะสำหรับแต่ละ แต่ละคนตัดสินจากความเชี่ยวชาญของเขา/เธอ คณาจารย์จะเน้นไปที่จำนวนชั่วโมงการสอน การตีพิมพ์งานวิจัย และการสนับสนุนทางสังคม เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนจะมุ่งเน้นไปที่พื้นที่เฉพาะของตนเพื่อให้บรรลุภารกิจวิสัยทัศน์ของวิทยาลัย ผลการปฏิบัติงานจะได้รับการตรวจสอบทุก 6 เดือนเพื่อให้แน่ใจว่าวิทยาลัยมีความยืดหยุ่นและคล่องตัวพร้อมความต้องการและความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยคณะกรรมการบริหาร SUIC การประเมินรวมถึงการสำรวจความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษา ผลการประกันคุณภาพของแต่ละโปรแกรม ฯลฯ นอกจากนี้ การประเมินจะทำให้เพื่อค้นหาจุดแข็งและจุดอ่อนของพนักงานแต่ละคนสำหรับการฝึกอบรมและพัฒนาโอกาสต่อไป ในการทำเช่นนั้นสามารถจัดอัตราการหมุนเวียนที่ไม่จำเป็น.

5.1b บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

5.1b (1) สภาวะแวดล้อมของการทำงาน

เพื่อให้แน่ใจว่าสถานที่ทำงานมีคุณภาพที่ดี ปลอดภัย และสนุกสนาน คณะกรรมการบริหารและเจ้าหน้าที่ฝ่าย

Diagram 5.1b(1)-1 Workplace Improvement Cycle เกี่ยวกับความต้องการของสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ที่จำเป็น ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และการเข้าถึง (ตารางที่ 7.3a2-3) หนึ่งครั้ง ต่อปี. ข้อมูลที่ป้อนจะถูกส่งไปยังคณะกรรมการบริหาร SUIC เพื่อขออนุมัติแผนการปรับปรุง ภายหลังจากการอนุมัติโครงการแล้ว การวางแผนและพัฒนาแผนพัฒนาควบคู่ไปกับงบประมาณและ



ผู้รับผิดชอบในแต่ละโครงการ หลังจากดำเนินโครงการแล้วเสร็จจะมีกระบวนการติดตามและทบทวนว่าโครงการเป็นไปตามแผนและงบประมาณหรือไม่ ถ้าไม่ใช่สิ่งที่สามารถปรับปรุงได้ ตัวอย่างจะรวมถึงความคิดเห็นจากพนักงานเกี่ยวกับพื้นที่สีเขียว เนื่องจาก SUIC ตั้งอยู่ในอาคารสูง ดังนั้นจึงไม่สามารถจัดโซนจัดสวนได้ และจำนวนถังขยะในสำนักงาน ดังนั้นการปรับปรุงล่าสุดรวมถึงพื้นที่สีเขียว (พีชมากขึ้น) เนื่องจากการศึกษาจำนวนมากได้แสดงผลประโยชน์ของสีเขียวในเมืองต่อผู้คน เช่น การลดความเครียด โรคระบบทางเดินหายใจและ

หลอดเลือดหัวใจลดลง การปรับปรุงความเข้มข้น และถังขยะประเภทต่างๆ (เช่น ขยะรีไซเคิล ขยะเปียก ฯลฯ)

ด้านสุขภาพของพนักงานมีการตรวจร่างกายประจำปี โดยมีการตรวจสุขภาพขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ความดันโลหิต คอเลสเตรอล ระดับกลูโคส การคำนวณ BMI เอกซเรย์ปอด ตรวจเลือด ตรวจปัสสาวะ ตรวจอุจจาระ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม พนักงานสามารถเลือกตรวจร่างกายประจำปีอื่น (เช่น โรงพยาบาล) และสามารถเบิกจ่ายเป็นส่วนหนึ่งของสวัสดิการพนักงานได้ การตรวจสุขภาพเพื่อกำหนดสถานะการทำงานของร่างกายของพนักงาน ช่วยในการระบุความผิดปกติก่อนที่จะแย่ง แสดงอาการ และก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างมีนัยสำคัญทั้งต่อพนักงานและความสำเร็จของภารกิจขององค์กร

ด้านความมั่นคงปลอดภัย เนื่องจาก SUIC ตั้งอยู่ในอาคารสูง เจ้าหน้าที่จะถูกส่งไปฝึกดับเพลิงกับอาคารกสท โทรคมนาคม อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อจัดการกับเหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น อาคาร กสท โทรคมนาคม มีการรักษาความปลอดภัยที่ดีทั้งทางเข้าอาคารและที่จอดรถ เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยดูแลในแต่ละชั้นที่จอดรถพร้อมกล้องวงจรปิดทุกชั้นเพื่อความปลอดภัยของทั้งตัวบุคคลและทรัพย์สิน SUIC ยังเน้นเรื่องความมั่นคงของชีวิตและเป็นของคณะ เช่น SUIC

5.1b (2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

SUIC สนับสนุนพนักงานของเราด้วยการให้บริการ ผลประโยชน์ และนโยบายด้านบุคลากรภายใต้หลักธรรมาภิบาล และปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เข้มงวดในทุกขั้นตอน กระบวนการเกี่ยวกับสวัสดิการและนโยบายกำลังแรงงานเริ่มต้นด้วยการสำรวจประจำปีเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของพนักงานในด้านการบริการ ผลประโยชน์ และนโยบายโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล การสำรวจยังได้รับการออกแบบมาเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของพนักงานกลุ่มต่างๆ โดยจัดลำดับผลประโยชน์ที่จำเป็น ผลลัพธ์ถูกส่งไปยังคณะกรรมการบริหาร SUIC เพื่อระบุโอกาสในการปรับปรุง SUIC เสนอแพ็คเกจผลประโยชน์ที่ครอบคลุมและกว้างขวางสำหรับพนักงานเต็มเวลาทุกคน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการดึงดูดและรักษาพนักงานไว้ (ตารางที่ 5.2b)

สวัสดิการยังได้รับการปรับแต่งสำหรับคณาจารย์รวมถึงการฝึกอบรมและการรับรองที่กำหนดเองโดยมีค่าเบี้ยเลี้ยงประจำปี 10,000 บาทสำหรับคณาจารย์และ 4,000 บาทสำหรับเจ้าหน้าที่สนับสนุน หากเบี้ยไม่พอเจ้าหน้าที่สามารถขออนุญาตเพิ่มเติมจากหัวหน้าทีมอาวุโสได้ นอกจากนี้ยังสามารถขออนุญาตสนับสนุนการศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้จากทั้งเจ้าหน้าที่วิชาการและเจ้าหน้าที่สนับสนุน

กรณีเป็นพนักงานชั่วคราว มีโอกาสเป็นพนักงานประจำหากมีตำแหน่งว่างและกรอบกำลังคนได้ โดยมีขั้นตอนในการเปลี่ยนจากพนักงานชั่วคราวไปเป็นพนักงานประจำตามขั้นตอนตามปกติ เพียงแต่อาจใช้เวลารอคอยสำหรับให้กรอบอัตรากำลังว่างหรือเพิ่มขึ้น ส่วนในเรื่องสวัสดิการต่างๆนั้นตามตาราง 5.2b

Table 5.2b บริการและสวัสดิการหลักของ SUIC

บริการและสวัสดิการ	พนักงานสายวิชาการ		พนักงานสายสนับสนุน	
	พนักงานประจำ	พนักงานชั่วคราว	พนักงานประจำ	พนักงานชั่วคราว
สวัสดิการทางการเงินโดยตรง				
- เงินเดือน	✓	✓	✓	✓
- ค่าล่วงเวลา	-	-	✓	✓
- กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	✓	-	✓	
สวัสดิการทางการเงินทางอ้อม				

- ค่าตอบแทนของคนงานสำหรับผลประโยชน์ทางการแพทย์และความทุพพลภาพสำหรับการบาดเจ็บและการเจ็บป่วยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	✓	✓	✓	✓
- ประกันสุขภาพแบบกลุ่ม	✓		✓	
- ประกันอุบัติเหตุแบบกลุ่ม	✓		✓	
- วันหยุดโดยยังมีการจ่ายเงิน (เช่น พักร้อนลาป่วย)	✓	✓	✓	✓
- สิทธิประกันสังคม	✓		✓	✓
สวัสดิการที่ไม่อยู่ในรูปการเงิน				
- การเพิ่มโอกาสการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	✓		✓	
- โอกาสในการเติบโตตามทิศทางของตนเอง	✓			
- อิสระในการทำงาน	✓	✓	✓	✓
- ความรับผิดชอบที่มากขึ้น	✓			
- ความหลากหลายของความรับผิดชอบ	✓			

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

5.2a การประเมินความผูกพันของบุคลากร

5.2a (1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

เพื่อระบุปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของพนักงาน ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพสร้างแบบสำรวจรวบรวม และวิเคราะห์ (เจ้าหน้าที่วิชาการและสนับสนุน) จากนั้นนำเสนอต่อคณะกรรมการ SUIC ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันสำคัญถูกสร้างขึ้นจากมุมมองของพนักงานเกี่ยวกับประสบการณ์ในอดีตและปัจจุบัน และความคาดหวังในอนาคตของพวกเขา ซึ่งส่งผลให้สามารถจัดกลุ่มปัจจัยออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆรวม 8 ปัจจัยหลัก (ตาราง OP1-3) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันกลุ่มแรกคือปัจจัยด้านสุขอนามัย ซึ่งรวมถึงค่าตอบแทนและผลประโยชน์สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สำหรับปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันกลุ่มที่สองคือปัจจัยจิตใจ ซึ่งรวมถึงความเป็นผู้นำ ความรู้สึกของความสำเร็จ การเติบโตส่วนบุคคลและในอาชีพ และการยอมรับและรางวัล

8 ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันเหล่านี้เป็นปัจจัยขับเคลื่อนของพนักงานทั้งสายสนับสนุนและสายวิชาการ อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการ SUIC ให้ความสำคัญกับคะแนนสูงสุดในการพัฒนาเป็นอันดับแรก

5.2a (2) การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

ที่ SUIC การมีส่วนร่วมของพนักงานจะได้รับการประเมินอย่างเป็นทางการโดยใช้การสำรวจและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามเป็นทางการ การมีส่วนร่วมของพนักงานจะถูกประเมินโดยการมีส่วนร่วมของพนักงาน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ และผลตอบรับจากพนักงานที่ได้รับจากการรวบรวมอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การออกนอกบ้านของพนักงานประจำปี วิธีการและมาตรการที่ใช้สำหรับแรงงานทั้งสองกลุ่มคือ เจ้าหน้าที่วิชาการและสนับสนุน ผลลัพธ์ของการประเมินความผูกพันจะให้ข้อมูลเพื่อช่วยเราในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมและความพึงพอใจที่มากขึ้นในหมู่พนักงานทั้งหมด จากผลการสำรวจและข้อมูลที่ได้รับผ่านช่องทางที่เป็นทางการและไม่เป็น

ทางการ เรากำหนดว่าปัญหาใดที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมและความพึงพอใจของพนักงาน และระบุแผนปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่สูงขึ้น อัตราการรักษา การมีส่วนร่วมในการเรียนรู้และการพัฒนา และผลการประเมิน ประสิทธิภาพยังใช้เพื่อระบุการมีส่วนร่วมและความพึงพอใจของพนักงาน.

5.2b วัฒนธรรมองค์กร

ที่ SUIC ทีมผู้บริหารจะสนับสนุนและมีส่วนร่วมกับพนักงานในเรื่องปัจจัยหลัก ซึ่งผลักดันให้ SUIC บรรลุ เป้าหมาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจ วัฒนธรรมเหล่านี้คือความยืดหยุ่น - ความน่าเชื่อถือ - ความเพียร (Flexibility-Trust-Preserverance) วัฒนธรรมเหล่านี้ฝังแน่นทั่วทั้งองค์กร เนื่องจาก SUIC เป็นวิทยาลัยขนาดเล็กที่บริหารจัดการภายใต้มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีบุคลากรทั้งฝ่ายวิชาการและฝ่ายสนับสนุนจำนวนจำกัด จึงต้องมีความยืดหยุ่นและเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ เมื่อพนักงานมีความยืดหยุ่น เราก็มีความหลากหลาย ยืดหยุ่น และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง เราสามารถปรับให้เข้ากับความต้องการที่ไม่คาดคิดในที่ทำงาน เช่น ปัญหาเร่งด่วนหรือเหตุการณ์ที่คาดเดาไม่ได้ ในการสร้างความยืดหยุ่นในการทำงาน ทีมผู้บริหารให้อิสระและอิสระแก่พนักงานในการทำงานให้สำเร็จ โดยไม่ต้องบังคับใช้กฎเกณฑ์ที่เข้มงวดเพื่อการบังคับใช้ พนักงานทุกคนไว้วางใจซึ่งกันและกันเพราะเราสามารถพึ่งพาสมาชิกในทีมให้ทำงานได้อย่างถูกต้อง เราเชื่อในความซื่อสัตย์และความแข็งแกร่งซึ่งกันและกัน หากไม่มีความไว้วางใจ การทำงานร่วมกัน ความคิดสร้างสรรค์ และประสิทธิผลจะน้อยลง ที่ SUIC เราสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันผ่านกิจกรรมต่างๆ สำหรับพนักงานทุกคน เช่น การสร้างทีมประจำปี ซึ่งจะทำปีละครั้งในช่วงปิดเทอม และในฐานะหน่วยเล็ก ๆ เราต้องตั้งใจแน่วแน่ที่จะบรรลุภารกิจที่ได้รับ ดังนั้นงานจะได้รับการจัดการอย่างราบรื่นและต่อเนื่อง เพื่อสร้างความอดสาเห ทีมผู้บริหารของ SUIC ชี้แจงและอธิบายเป้าหมาย วิสัยทัศน์ และภารกิจของเราให้กับพนักงานทุกคน เพื่อให้พนักงานทราบว่าเหตุใด SUIC จึงต้องการบรรลุเป้าหมายเหล่านี้ และจะได้รับประโยชน์จากการบรรลุเป้าหมายอย่างไร ทุกครั้งที่บรรลุเป้าหมาย เรายอมรับและรับรู้ถึงความสำเร็จ วัฒนธรรมเหล่านี้ทำหน้าที่เพื่อให้แน่ใจว่า SUIC จะสามารถดำเนินการได้ในทุกสถานการณ์.

5.2c การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

5.2c (1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

ที่ SUIC พนักงานทุกคนจะได้รับการประเมินด้วยตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพหลัก (KPI) KPI สอดคล้องกับภารกิจ วิสัยทัศน์ เป้าหมาย มูลค่า และวัตถุประสงค์ของ SUIC ด้วยกำลังคน วัสดุ และงบประมาณที่มีอยู่ เพื่อกำหนดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ผลลัพธ์ของการจัดการประสิทธิภาพจะถูกนำมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคล กรณีเป็นองค์กร จะนำผลงานมาวางตำแหน่งวิทยาลัย ในขณะที่ความต้องการส่วนบุคคลจะเน้นที่ความรู้สึกของความสำเร็จส่วนบุคคล การเติบโตส่วนบุคคลและในอาชีพ และการยอมรับและรางวัล ซึ่งจะส่งผลต่อแรงจูงใจและระดับการมีส่วนร่วมของพนักงานแต่ละคนที่มีต่อวิทยาลัย สำหรับ KPI ของ

คณาจารย์จะเน้นการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการอนุรักษ์ศิลปะและวัฒนธรรม สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนจะเน้นเฉพาะด้านของตนเพื่อบรรลุพันธกิจ วิสัยทัศน์ของวิทยาลัยฯ นอกจากนี้ การประเมินจะทำเพื่อค้นหาจุดแข็งและจุดอ่อนของพนักงานแต่ละคนสำหรับการฝึกอบรมส่วนบุคคลและโอกาสในการพัฒนาเพิ่มเติม เนื่องจากผู้นำเน้นการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในขณะเดียวกันก็รักษาสภาพแวดล้อมของความซื่อสัตย์ ความร่วมมือ และการทำงานเป็นทีมในองค์กร

ฝ่ายบริหารขอให้พนักงานส่งรายงาน KPI ทุกๆ 6 เดือน โดยช่วงแรกเริ่มตั้งแต่เดือนเมษายน-กันยายน ส่วนช่วงที่สองเริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม-มีนาคม พนักงานแต่ละคนสร้างรายงานเพื่อแสดงผลการทำงานเพื่อบันทึกความสำเร็จและความคืบหน้าไปสู่สิ่งที่ได้รับมอบหมายจากคณบดีวิทยาลัยและตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานหลักในช่วงเวลาดังกล่าว ผลการประเมินของนักเรียนจะถูกรวมเข้าในเกณฑ์การประเมินด้วย เมื่อการประเมินเสร็จสิ้นโดยผู้ตรวจทานทั้งหมด ประธานจะพบกับคณาจารย์เพื่อให้ข้อเสนอแนะด้านประสิทธิภาพและสร้างแผนพัฒนาสำหรับปีถัดไป SUIC ยังได้ฝึกฝนการให้รางวัลและยกย่องพนักงาน เช่น พนักงานได้รับรางวัลทรงพลังสำหรับการจ้างงานที่ยาวนานและผลงานที่ดี รับทราบผลงานที่ยอดเยี่ยมในการประชุมคณะกรรมการ ฯลฯ

5.2c (2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

ใช้ระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับสมรรถนะสูง โดยใช้ผล KPI ของพนักงานเพื่อแสดงจุดแข็งและจุดอ่อนของพนักงานแต่ละคน สำหรับจุดอ่อน SUIC สามารถให้การฝึกอบรมเพิ่มเติม ในขณะที่จุดแข็งของพนักงานแต่ละคนสามารถแบ่งปันกับพนักงานคนอื่น ๆ โดยใช้ KM ผลลัพธ์ยังใช้เป็นแผนพัฒนาบุคลากรและงบประมาณในปีถัดไปอีกด้วย

เพื่อกำหนดช่องว่างด้านประสิทธิภาพ พนักงานจะถูกขอให้ส่งรายงาน KPI ทุกๆ 6 เดือน ช่วงแรกเริ่มตั้งแต่เดือนเมษายน-กันยายน ส่วนช่วงที่สองเริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม-มีนาคม สมาชิกพนักงานแต่ละคนสร้างผลงานการทำงานเพื่อบันทึกความสำเร็จและความคืบหน้าไปสู่สิ่งที่ได้รับมอบหมายจากคณบดีวิทยาลัยและตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานหลักในช่วงเวลาดังกล่าว จากนั้นรายงานจะเปรียบเทียบกับมาตรฐานประสิทธิภาพที่คาดหวังเพื่อกำหนดช่องว่างประสิทธิภาพ เมื่อการประเมินเสร็จสิ้นโดยผู้ตรวจทานทั้งหมด ประธานจะพบกับคณาจารย์เพื่อให้ข้อเสนอแนะด้านประสิทธิภาพและสร้างแผนพัฒนาสำหรับปีถัดไป แผนพัฒนาจะเน้นทั้งความต้องการการเรียนรู้ส่วนบุคคลและการพัฒนา (เช่น ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ตำแหน่งทางวิชาการ ฯลฯ) และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนขององค์กร (เช่น การบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และวัตถุประสงค์)

5.2c (3) ประสิทธิภาพการเรียนรู้และการพัฒนา

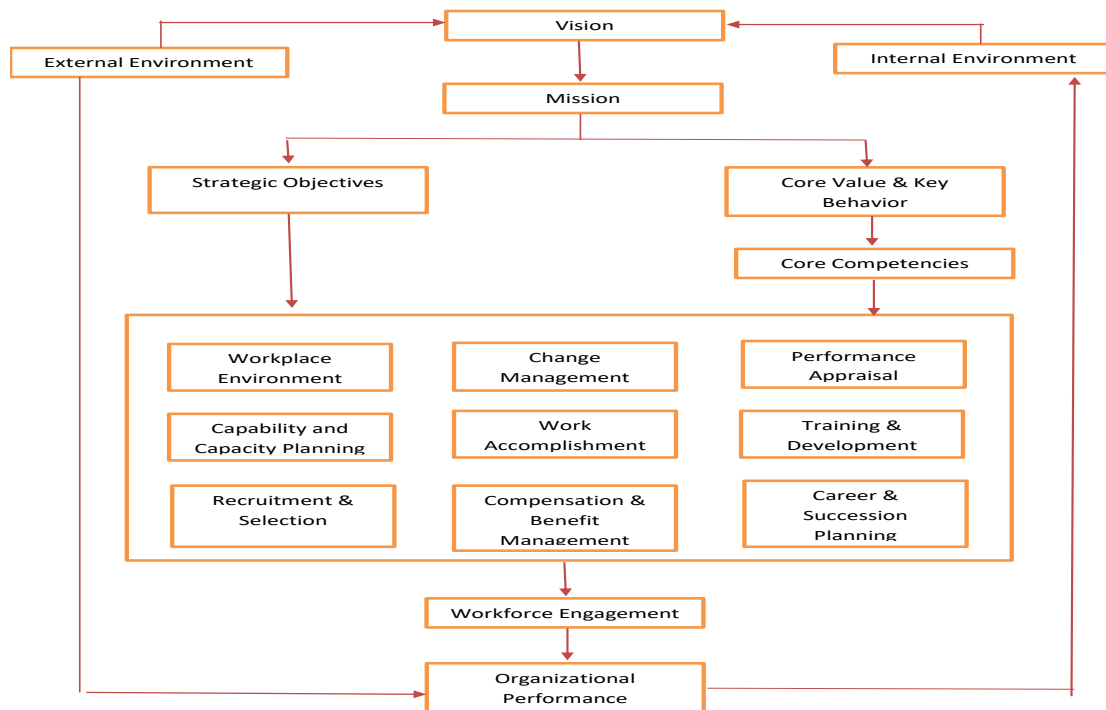
ผู้เข้าร่วมและผู้ฝึกอบรมจะประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของโปรแกรมการเรียนรู้และการพัฒนา SUIC ผ่านรูปแบบการประเมินการฝึกอบรมสี่ระดับของ Kirkpatrick ได้แก่ ปฏิบัติการ การเรียนรู้ พฤติกรรม และผลลัพธ์ สำหรับปฏิภาณนี้จะขึ้นอยู่กับปฏิภาณระหว่างผู้ฝึกสอนและผู้เข้าร่วมในขณะที่การฝึกอบรมยังคงดำเนินไป สำหรับการเรียนรู้คือการเห็นการเปลี่ยนแปลงของระดับความรู้หรือทักษะก่อนและหลังการฝึก สำหรับพฤติกรรม

เราสามารถสังเกตการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหลังการฝึกได้ ไม่ว่าผู้เข้าอบรมจะนำหลักการที่เรียนในชั้นเรียนไปใช้ กับสถานการณ์การทำงานจริงหรือไม่ โมเดลการประเมินการฝึกอบรมสุดท้ายคือผลลัพธ์ ซึ่งก็คือการดูผลลัพธ์หลัง การฝึกอบรม ซึ่งรวมถึงการเพิ่มผลิตภาพ ลดต้นทุน หรือบรรลุเกณฑ์การเปรียบเทียบที่ได้กำหนดไว้ก่อนหน้านี้ ผล การมีส่วนร่วมและความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอื่น ๆ เพื่อกำหนดผลกระทบที่ประสิทธิภาพที่ เกี่ยวข้องกับทรัพยากรบุคคลมีต่อผลลัพธ์ขององค์กรที่สำคัญ ในกรณีที่มีการสร้างความสัมพันธ์เพื่อแนะนำว่าผล การปฏิบัติงาน การรับรู้ หรือความคิดเห็นของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ ส่งผลในทางลบหรือในทางบวกต่อ ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม การดำเนินการจะถูกระบุและดำเนินการเพื่อปรับปรุงหรือใช้ประโยชน์จาก ผลกระทบเชิงบวกต่อไป

5.2 c (4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

ที่ SUIC แผนพัฒนาอาชีพได้รับการพิจารณาสำหรับพนักงานทุกระดับโดยการวิเคราะห์ KPI สำหรับแต่ละ บุคคลทุกปีโดยผู้ประสานงานโครงการ หัวหน้างาน และทีมผู้บริหาร ผลลัพธ์จะถูกนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการ พิจารณาค่าตอบแทน และเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลื่อนตำแหน่งหรือเลิกจ้าง ในการทำเช่นนั้น พนักงานจะทุ่มเท เวลาและความพยายามในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและเพื่อให้บรรลุเป้าหมายส่วนบุคคลและองค์กรที่ คาดหวัง สำหรับคณาจารย์ที่มีผลการเรียนดีอาจส่งผลให้ได้ตำแหน่งทางวิชาการ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ในขณะที่ เจ้าหน้าที่สนับสนุนสามารถก้าวไปสู่เส้นทางอาชีพในสาขาเฉพาะของตนเองได้ SUIC มอบทุนสนับสนุนให้พนักงาน ทุกคนมีโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น ค่าฝึกอบรมและพัฒนา (บุคลากรวิชาการ 10,000 บาทต่อปี และ 4,000 บาทต่อปีสำหรับเจ้าหน้าที่สายงานสนับสนุน) กองทุนทุนวิจัย ฯลฯ ผ่านการกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดโดยคณบดี เส้นทางอาชีพ สามารถกำหนดให้กับพนักงานแต่ละคนได้.

Figure 5.2 การจัดการพนักงาน



สำหรับแผนการสืบทอดตำแหน่ง SUIC ได้กำหนดชุดความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จำเป็นสำหรับผู้นำในอนาคตไว้ล่วงหน้า ชุดที่กำหนดไว้ล่วงหน้านี้ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือและทรัพยากรสำหรับการวางแผนและพัฒนาอาชีพ และช่วยให้สามารถทบทวนความสามารถของพนักงานผ่านกลุ่มผู้มีความสามารถ ประวัติพนักงาน ประวัติย่อ ประสิทธิภาพ ใบบรรณผลการเรียนรู้ และใบบรรณกระดับมืออาชีพเพิ่มเติม และยังช่วยให้เราสร้างกลยุทธ์ความสามารถและกลุ่มตาม เกี่ยวกับผลการเรียนและผลการปฏิบัติงาน ชุดที่กำหนดไว้ล่วงหน้านี้ทำหน้าที่เป็นหลักชัยสำหรับพนักงานในการบรรลุเป้าหมายในอาชีพการงานในอนาคตที่ละขั้นตอนด้วยทิศทางที่แน่นอน นอกจากพนักงานและหัวหน้างานสามารถใช้รายการนี้เพื่อเปิดการอภิปรายเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพและการวางแผน นอกจากนี้ผู้ที่มีส่วนสำคัญสำหรับการสืบทอดตำแหน่งคือคนบติ โดยจะทำหน้าที่เป็นตัวอย่างและพี่เลี้ยงให้กับพนักงานที่มีความเป็นไปได้ในการจะขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นไป

Category 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

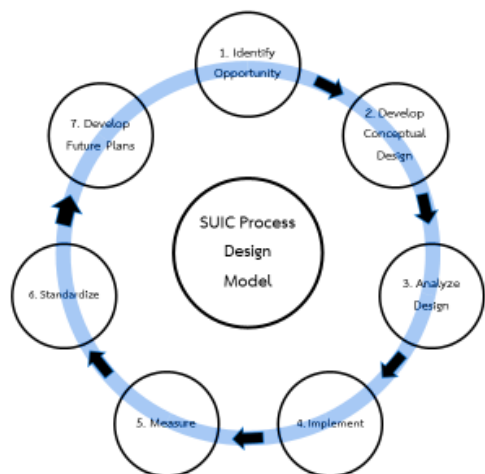
6.1 a. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการและตอบสนองต่อพันธกิจอื่นๆและกระบวนการ

6.1 a (1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และกระบวนการ.

SUIC กำหนดโปรแกรมหลัก บริการ และข้อกำหนดของกระบวนการโดยรวมข้อมูลโดยตรงจากนักเรียนและลูกค้ารายอื่นตาม Process Design Model (PDM) ในรูปที่ 6.1 a (1) และกระบวนการพัฒนาโปรแกรมใหม่

(NPDP) ในรูปที่ 6.1a (3). PDM ใช้ทั่วทั้ง AUN QA และตาราง P.1-6 อื่น ๆ เพื่อออกแบบใหม่หรือออกแบบกระบวนการทำงานและบริการที่มีอยู่ในขณะที่ NPDP ใช้เพื่อออกแบบและแนะนำโปรแกรมการศึกษาใหม่ที่คณะเป็นหลัก การระบุผู้จัดหาโปรแกรม บริการ และกระบวนการ ข้อมูลเข้า และลูกค้ามีบทบาทสำคัญในความสามารถของเราในการจัดทำข้อกำหนดอย่างถูกต้อง เริ่มต้นด้วยความเข้าใจในความต้องการและความต้องการของนักเรียนและลูกค้ารายอื่นๆ เสียงของลูกค้า (ภาพที่ 3.1a (1) ตารางที่ 3.1 a (1) ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ที่ทีมออกแบบใช้เพื่อกำหนดความต้องการที่ขับเคลื่อนโดยลูกค้า แต่ทีมจะติดต่อกับลูกค้าโดยตรงเพื่อตรวจสอบความต้องการและความคาดหวัง

Figure 6.1 a (1) แบบจำลองการออกแบบกระบวนการ (Process Design Model - PDM)



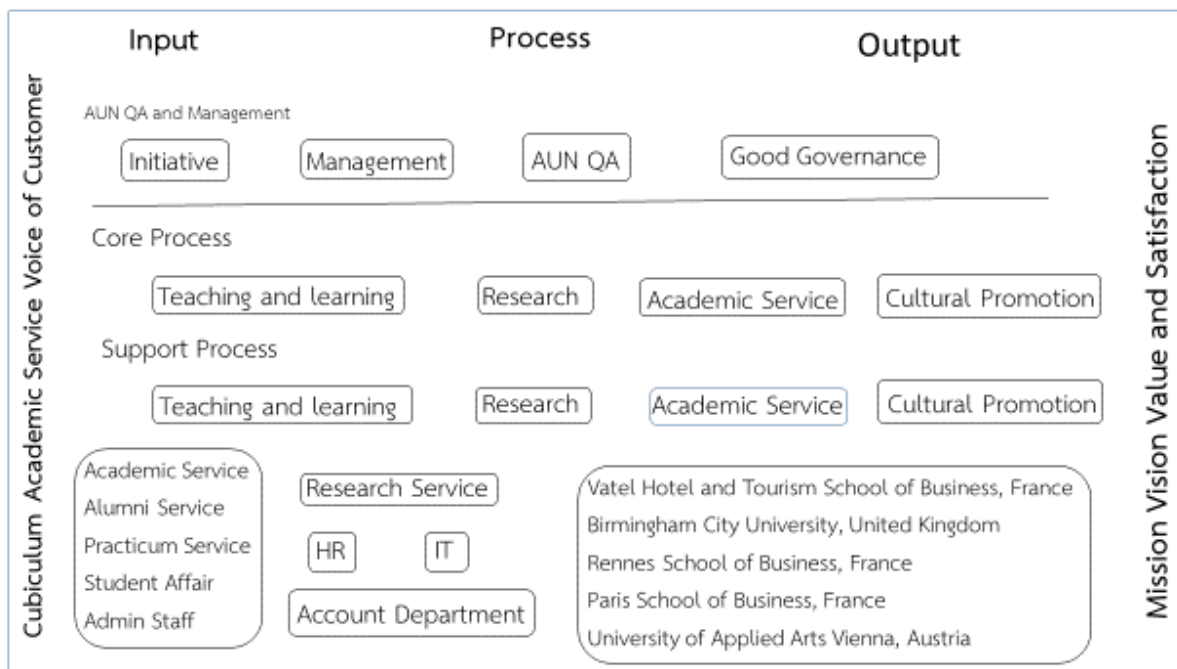
นอกจากนี้ SUIC ตระหนักดีว่ามีข้อกำหนดด้านการปฏิบัติงานสำหรับโปรแกรม บริการ และกระบวนการที่อาจต้องกำหนดขึ้นตามความต้องการหรือข้อกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งรวมถึงคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ ชุมชน ชัฟฟลายเออร์ พันธมิตรผู้ทำงานร่วมกันในตาราง P.1-7 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ดังนั้นเราจึงศึกษาข้อมูลในส่วนนี้ตามความเหมาะสม สภาพแวดล้อมด้านกฎ ระเบียบและการรับรองยังเป็นตัวขับเคลื่อนข้อกำหนดของโปรแกรม บริการ และกระบวนการ และจะถูกประเมินว่าเป็นขั้นตอนในกระบวนการกำหนดข้อกำหนดด้วย เมื่อเข้าใจความ

ต้องการและความคาดหวังของนักเรียนและลูกค้ารายอื่นๆแล้ว สิ่งเหล่านี้จะถูกแปลเป็นข้อกำหนดหลักของกระบวนการโดยใช้การวางแผนที่หลากหลายสำหรับการปรับใช้

6.1 a (2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ – กระบวนการทำงานที่สำคัญและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

หลักสูตรการออกแบบ บริการ และกระบวนการสำคัญของ SUIC ตามความสามารถหลัก 1) การสร้างเครือข่ายกับพันธมิตรระหว่างประเทศ 2) การเรียนรู้จากการปฏิบัติเป็นหลัก 3) การดูแลสภาพแวดล้อมการเรียนรู้หลากหลายวัฒนธรรม 4) การใช้ประโยชน์จากความสามารถด้านภาษาถือเป็นแรงผลักดันในการดำเนินการประกอบด้วยสิ่งานที่สนับสนุนกระบวนการหลัก หลักสูตรการบริการและกระบวนการหลักได้รับการออกแบบตามแบบจำลองตรรกะ (อินพุต/กระบวนการ/เอาต์พุต) ในรูปที่ 6.1 สอดคล้องกับกระบวนการทำงาน PDCA ถูกนำมาใช้ตามตัวบ่งชี้ในตาราง P.1-6 ความคาดหวังของลูกค้าและอื่นๆ (กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ตามความต้องการ SUIC มีความตระหนักในการพัฒนาระบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและทันเวลา ดังนั้นในทุกขั้นตอนจะมีการกำกับดูแลติดตามดูผลการปฏิบัติงาน ประเมิน ผลตอบรับและปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบโดยคณะกรรมการที่รับผิดชอบตามตาราง OP.1-3 ตัวขับเคลื่อนหลักของเจ้าหน้าที่ SUIC โดยปฏิบัติตามคำแนะนำที่ระบุข้อกำหนดในการเรียนการสอน ในตาราง ป.1-6 กฎ/ระเบียบ/จรรยาบรรณ

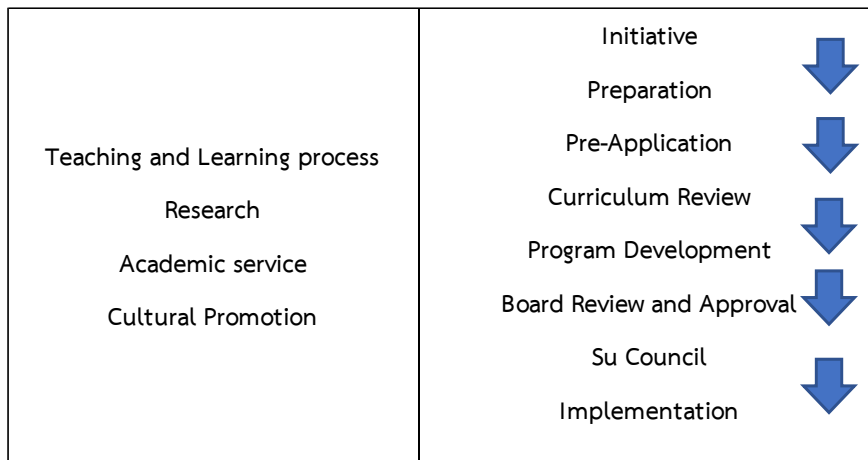
Figure 6.1 a (2): SUIC's SIPOC model



6.1 a (3) แนวคิดในการออกแบบ:

SUIC ปฏิบัติตามแนวทางของ PDM รูปที่ 6.1 a (1) และรูปที่ 6.1 a (3) NPDP เพื่อออกแบบหรือออกแบบโปรแกรมการศึกษาใหม่ เช่น การเรียนการสอน การวิจัย บริการวิชาการ การอนุรักษ์ศิลปะและวัฒนธรรม กระบวนการทำงานและนวัตกรรม ตอบสนองทุกความต้องการ โมเดลเหล่านี้ใช้เพื่อให้แน่ใจว่าทีมกระบวนการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีแนวทางที่สอดคล้องกันและเรียบง่ายเพื่อใช้ในการออกแบบและการออกแบบใหม่ ความจำเป็นในการออกแบบหรือออกแบบโปรแกรมการศึกษา บริการ หรือกระบวนการทำงานใหม่มักถูกกำหนดระหว่างการวางแผนเชิงกลยุทธ์โดยอิงจากข้อมูลที่รวบรวมจากช่วงการทำงานที่จัดขึ้นระหว่างการพัฒนาแผน คณะกรรมการที่ปรึกษา นายจ้าง หรือข้อมูลของคณะ การป้อนข้อมูลของชุมชน จากเสียงของลูกค้าที่เข้ามา; หรือขึ้นอยู่กับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ข้อกำหนดด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติตามข้อกำหนด และ/หรือผลการปฏิบัติงานของกระบวนการ เมื่อความต้องการได้รับการยืนยัน PDM หรือ NPDP และนำไปใช้

Figure 6.1 a (3) กระบวนการพัฒนาหลักสูตรใหม่ New Programme Development Process (NPDP)



PDM ถูกใช้เพื่อออกแบบกระบวนการสนับสนุน และออกแบบและนำวิธีการสอนที่เป็นนวัตกรรมมาใช้ เช่น การเรียนรู้โดยใช้ปัญหา การให้คำปรึกษาโดยเพื่อน และชุมชนการเรียนรู้เพื่อช่วยลดจำนวนหลักสูตรที่มีความเสี่ยงสูงโดยใช้ PDM มีการใช้ NPDP ในการออกแบบหลักสูตร Double Degree.

Table 6.1-a1 แนวคิดในการออกแบบ by follow PDM and NPDP model

<p>6.1a-3-1 ความเป็นเลิศทางวิชาการ ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า: เช่น SUIC จัดค่ายระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เพื่อวางกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อดึงดูดความต้องการของตลาดที่เหมาะสม ผลปรากฏว่า ค่าเล่าเรียนค่อนข้างสูง จากนั้น SUIC ได้ดำเนินการแก้ไขหลักสูตรเป็นโปรแกรม 3 ปี ลูกค้าสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้บ้าง</p>	<p>ระบุโอกาส จัดตั้งทีมออกแบบ สร้างพันธกิจเพื่อกำหนดความต้องการ และผลลัพธ์ที่คาดหวัง</p> <p>พัฒนาการออกแบบแนวความคิด – ระบุลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระบุความต้องการและความคาดหวังของนักเรียนและลูกค้ารายอื่น พัฒนาโพล์กระบวนการในอุดมคติเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคล่องตัวสูงสุด พัฒนาคำสั่งผลลัพธ์</p> <p>วิเคราะห์การออกแบบ – หากมีการออกแบบใหม่ นำเสนอต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตรวจสอบและประสานงาน ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อรวมรอบเวลา ผลิตภาพ และการควบคุมต้นทุน ยืนยัน KPI และเป้าหมายประสิทธิภาพ หากมีกระบวนการที่มีอยู่ ให้ระบุปัญหา และทางเลือกในการแก้ปัญหา ดำเนินการวิเคราะห์สาเหตุ เลือกทางเลือกที่ดีที่สุด ปรับตาม; สำหรับการออกแบบทั้งหมดประเมินเพื่อให้แน่ใจว่ามีความคล่องตัวและคุณค่าของลูกค้า</p> <p>Implement – พัฒนาแผนการดำเนินงานรวมถึงอุปสรรคในการดำเนินการ กำหนดเป้าหมายเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดำเนินการนำร่องหรือการทดสอบ ระบุและแก้ไขปัญหาเพื่อให้แน่ใจว่ามีการเปิดตัวที่ปราศจากปัญหา สรุปแนวทางการประเมิน</p>
<p>6.1a-3-2. ด้านวิจัย SUIC ได้สนับสนุนทุนวิจัยสำหรับนักวิชาการทุกคนในการผลิตโครงการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ผสมผสานกับประสบการณ์ในชั้นเรียนหรือมีส่วนร่วมกับชุมชนเป้าหมายตามความต้องการและส่งเสริมความร่วมมือกับพันธมิตร</p> <p>เอกสารการวิจัยสามารถตีพิมพ์ในการดำเนินการของ SUIC International</p>	

<p>Conference และ SUIC International Online Conference ซึ่งจัดขึ้นทุกๆ 2 ปี</p>	<p>การวัดผล – รวบรวมข้อมูลผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาว่านักเรียนและ/หรือความต้องการของลูกศิษย์อื่นๆ ได้รับการตอบสนองหรือไม่ และเป็นไปตามข้อกำหนดหรือไม่ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เข้าใจ</p>
<p>6.1a-3-3 งานด้านบริการวิชาการ Table manner: จำนวนโรงเรียน : 2019 (19 โรงเรียน), 2020 (8 โรงเรียน) 2564 (1 โรงเรียน) จำนวนลดลงเนื่องจาก COVID-19 Fraternity and Volunteer Camp ณ บ้านถ้ำหิน จ.ราชบุรี โครงการภาคฤดูร้อนนานาชาติสำหรับชุมชนนานาชาติ</p>	<p>ประสิทธิภาพอย่างชัดเจน บรรลุข้อสรุปเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ตรวจสอบประสิทธิภาพของการออกแบบ</p> <p>สร้างมาตรฐาน – เดินสายแนวทางใหม่ในองค์กรผ่านเอกสารและการศึกษา มอบหมายความเป็นเจ้าของ</p> <p>พัฒนาแผนในอนาคต – ระบุความคิดริเริ่มเพื่อปรับปรุงกระบวนการระบุพื้นที่สำหรับการจำลองแบบ ประเมินและปรับปรุงกระบวนการออกแบบ แบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลของกระบวนการ รายงาน</p>
<p>6.1a-3-4 ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม L'oreal brandstorm, DigiCon6 Asia, International Summer Programme 60 Second Film Festival, and the Livid Collective's project Soi Convent[ion] pavilion.</p>	<p>ผลตามความเหมาะสม</p>

6.1 b. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

6.1b (1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

(1) การดำเนินการตามกระบวนการ – การทำงานของกระบวนการทำงานของ SUIC เป็นไปตามข้อกำหนดของกระบวนการที่สำคัญโดยการกำหนด KPI ของกระบวนการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดในระหว่างการออกแบบกระบวนการ

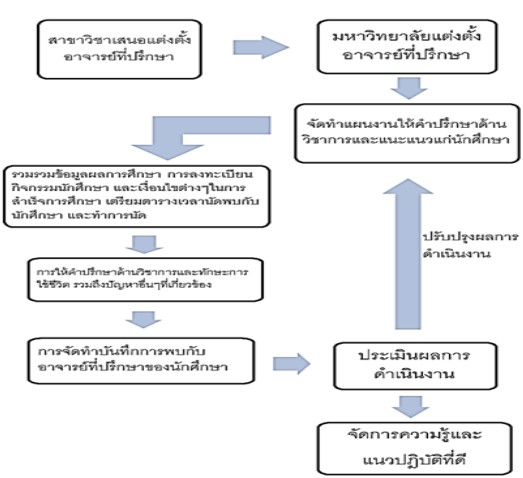
ตารางที่ 6.1 ข (1) ข้อกำหนดของกระบวนการที่สำคัญและข้อกำหนดที่ต้องติดตามและตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการทำงานหลัก	กระบวนการย่อย	ความต้องการ	ข้อมูลสำคัญ (ข้อมูลขาเข้า)	ตัวบ่งชี้หลัก
การเรียนรู้การสอน	การจัดการและการพัฒนา	หลักสูตรได้มาตรฐานและมีการปรับปรุง	กรอบมาตรฐานคุณวุฒิทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (อสม.)	Table 7.1a-2, 7.2a-3, 7.1a-4, 7.4a3-11, 7.5a1-1, 2, 3, 5, 7.5a2-6, 7.5a1-8, 7.5b-1
	การจัดการการศึกษาและการสอนและการประเมินผล	ผู้เรียนเรียนจบตรงเวลา	การประกันคุณภาพเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน: (AUNQA) และข้อกำหนดของคู่ความร่วมมือ	Table 7.1a-4 7.2a-2, 7.2a-3, 7.2a-4, 7.4a3-2
	การสอน การสนับสนุนการเรียนรู้	เข้าถึงได้ ความสม่ำเสมอ ไร้ข้อจำกัดเรื่องเวลาด้วยการสนับสนุนมีส่วนร่วม	การเข้าถึงการเรียนรู้การสอนที่มีคุณภาพตามความเกี่ยวข้องของหลักสูตร การมีส่วนร่วมของคณาจารย์	Table 7.1a1-3, 7.2a-10-7, 7.2a-10-10
	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์		เน้นการอบรม การศึกษา และการพัฒนาด้านอื่นๆ	Table 7.3a2-3, 8, 9, 12, 7.3a4-4, 7.3a3-5, 10, 7.3a-6, 7, 14, 15, 16, 7.5b1-1, 7.4a-7, 8, 9
	การพัฒนาผู้เรียน	กิจกรรมเสริมที่เหมาะสม	คณาจารย์ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับบทบาทผู้บริหารในอนาคต	Table 7.1a1-8, 7.2a-7
ด้านวิจัย	ชุมชนวิจัย	ดัชนีอ้างอิงไทย (TCI) กลุ่มที่ 1 และ SCOPUS	การขยายความรู้และความเข้าใจในสาขาวิชาที่เลือกนอกห้องเรียน	Table 7.1a-6, 7
ด้านบริการวิชาการ	เพื่อขยายความรู้สู่ชุมชน	บริการที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน	แนวปฏิบัติบริการวิชาการต้องกำหนดผู้รับบริการด้วย	Table 7.1-a8

6.1 b. (2) วิธีการที่สถาบันใช้กำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

SUIC มุ่งสู่ความต้องการและความคาดหวังของนักเรียน ลูกค้าย่อยอื่นๆ และคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโปรแกรมการศึกษาและการส่งมอบบริการของเรา SUIC ทำตามขั้นตอนที่อธิบายไว้ใน PDM เพื่อให้แน่ใจว่ากระบวนการเหล่านี้ตรงตามข้อกำหนดการสนับสนุนที่สำคัญ ในขั้นแรก SUIC จะมอบหมายอาจารย์ที่ปรึกษาให้กับนักศึกษาในแต่ละปี จากรูปที่ 6.1 ข (1) จากนั้นกิจการนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถานะคณะกรรมการนักเรียนกิจกรรมนักศึกษาก็เป็นแนวทางให้นักศึกษาได้สำรวจตนเองและอธิบายความต้องการและปัญหาของนักศึกษาที่จะเป็นช่องทางหนึ่งในการพัฒนา.

Figure 6.1 b (1) การกำกับดูแลของอาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการและการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี



ฝ่ายกิจการนักศึกษายังได้จัดทำระบบสนับสนุน นักศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2562 ในรูปแบบโครงการ บริการให้คำปรึกษาด้านจิตวิทยาเพื่อช่วยนักศึกษาใน การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเองพร้อมทั้งพัฒนาตนเองอย่าง เหมาะสมและเหมาะสมทั้งในด้านการศึกษา ส่วนตัว และสังคม . ซึ่งจะทำงานร่วมกับระบบสนับสนุน นักศึกษาของ SU ภายใต้ชื่อ "Art Consulting Center" ซึ่งดำเนินการโดยฝ่ายกิจการนักศึกษา

6.1 b. (3) วิธีการที่สถาบันใช้ในการปรับปรุง กระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้สถาบัน ประสบความสำเร็จ

คณะได้ปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สถาบันประสบความสำเร็จในหลักสูตรอย่าง ต่อเนื่อง บริการและกระบวนการตามข้อมูลต่างๆ โดยใช้แบบจำลอง SIPOC ร่วมกับ FOCUS PDCA Improvement Model ที่แสดงในรูปที่ 6.1 ข (2) โมเดลนี้ใช้เพื่อเป็นแนวทางให้กับพนักงานตลอดวงจรการเรียนรู้ และแนะนำให้กับคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ในระหว่างการประชุมพิเศษ โดยมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมเป็นระยะ SUIC เริ่มต้นความพยายามในการปรับปรุงกระบวนการทำงานในหลายวิธี เช่น เจ้าของกระบวนการแต่ละรายอาจระบุ ความผันแปรที่มากเกินไปในประสิทธิภาพของกระบวนการของตน และสร้างความคิดริเริ่มในการปรับปรุง กระบวนการด้วยตนเอง.

Figure 6.1 b (2): กระบวนการทำงานได้รับการปรับปรุงโดยใช้ FOCUS PDCA

F	ค้นหาปัญหาก่อนที่ปัญหาจะพบคุณ
O	จัดทีมผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้กระบวนการ
C	กระบวนการปัจจุบันจะต้องชี้แจงและเข้าใจ อย่างกระตือรือร้นไปข้างหน้าเพื่อแก้ปัญหาก่อนเวลาอันควร
U	เข้าใจต้นเหตุของปัญหา ทำไมถึงมีการเปลี่ยนแปลง? ใช้ "เหตุผลห้าประการ"
S	เลือกสาเหตุหลักที่รองรับสาเหตุหลักอื่นๆ ทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมด
P	วางแผนวิธีดำเนินการแก้ไข กำหนด KPI.
D	วางแผนทีละขั้นตอน
C	ตรวจสอบมาตรการเพื่อกำหนดความก้าวหน้าและความสำเร็จ

A	พิจารณาเกี่ยวกับข้อมูลที่มีเพื่อกำหนดวงจรของการปรับปรุง
---	---

ดังนั้น ทีมปรับปรุงกระบวนการจึงได้รับผลลัพธ์จากประสิทธิภาพของกระบวนการที่ต่ำกว่า คำติชมของลูกค้า การทบทวนข้อมูลเปรียบเทียบ การเปรียบเทียบ โอกาสทางเทคโนโลยีขั้นสูง หรือวิธีการอื่นๆ ในการระบุความจำเป็นในการปรับปรุงหรือนวัตกรรม ผลลัพธ์โดยรวมของการตรวจสอบประสิทธิภาพจะถูกแชร์ทั่วทั้งบอร์ด SUIC ดังนั้นเจ้าของกระบวนการจึงสามารถใช้ข้อมูลที่ให้ไว้ในระหว่างกระบวนการปกติและช่วงการประเมินและการปรับปรุง ใช้ FOCUS PDCA ดังแสดงในภาพที่ 6.1 b (2) และ SUIC ใช้เป็นประจำเพื่อสร้างวงจรการเรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการต่างๆ เช่น วิธีการที่การจัดซื้อสามารถเปลี่ยนบันทึกของนักเรียนและการออกแบบกระบวนการถอนตัวของนักเรียนใหม่.

6.1 c. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

คณะฯ คัดเลือกพันธมิตรจัดส่งและพันธมิตรเพื่อความร่วมมือ โดยคำนึงถึงคุณภาพและการดำเนินการที่ส่งเสริมผลการดำเนินการของคณะฯ ให้มีมาตรฐานสากลและความพึงพอใจของนักศึกษาและกลุ่มลูกค้าอื่นๆ ด้วยรายการดำเนินการและค่าใช้จ่ายจะถูกบันทึกไว้ในระบบการเงินของคณะฯ ซึ่งจะสรุปผลรายเดือน รายไตรมาส รายปี เสนอให้กรรมการวิเคราะห์และแสดงความคิดเห็น หากคู่ค้าจัดส่งมีผลงานไม่ดี คณะกรรมการจะจัดประชุมร่วมกับคู่ค้าและติดตามผลอย่างใกล้ชิด ดังนั้นหากไม่มีการปรับปรุงก็จะมีหรือเปลี่ยนคู่ความร่วมมือ.

ขั้นตอนการคัดเลือกพันธมิตรเพื่อจัดสรรทรัพยากรการฝึกงานให้กับนักศึกษาทุกปีทุกหลักสูตร ในกรณีนี้เพื่อกำหนดเงื่อนไขการเลือกแหล่งฝึกอบรมที่มีคุณภาพโดยไม่มีปัญหาด้านจริยธรรม และเพื่อติดตาม ประเมินผล ทบทวน และปรับปรุงทุกปี เพื่อให้เข้าใจที่มาของการอบรมและมีขั้นตอนการประเมินตามหลักเกณฑ์แนวทางปฏิบัติของคู่ชาวต่างชาติแต่ละรายและเป็นไปตามมาตรฐานที่คู่ค้าระหว่างประเทศกำหนด คณะฯ มีหุ้นส่วนความร่วมมือ (MOU) กับการฝึกงานในต่างประเทศ ดู หน้า 1b (3) ซัพพลายเออร์ หุ้นส่วน และผู้ทำงานร่วมกัน ตัวอย่างหลักเกณฑ์การเลือกโรงแรมและร้านอาหารเพื่อฝึกงาน SUIC ให้ความสำคัญกับแบรนด์ขององค์กรเป็นอย่างมาก ซึ่งสามารถแสดงระดับดาวและอันดับโรงแรมผ่านผู้รีวิวและผู้ประเมินการช้อปปิ้งปริศนา การจัดอันดับดาวและการจัดอันดับ (มาตรฐานโรงแรม) ยังแสดงให้เห็นศักยภาพของพนักงาน ซึ่งจะจัดให้มีโปรแกรมการฝึกอบรมที่ครอบคลุมทั้งการฝึกอบรมภาคปฏิบัติและการฝึกอบรมออนไลน์แก่นักศึกษา ปัจจัยทางกายภาพอื่น ๆ ที่ SUIC ดูแลคือโรงแรมและร้านอาหารที่ได้รับการคัดเลือกคือการเข้าร่วมกับมหาวิทยาลัยเนื่องจาก SUIC สามารถติดตามสถานการณ์ของนักศึกษาและประสิทธิภาพของนักศึกษาได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่มีปัญหา.

6.1 d. การจัดการนวัตกรรม

โดยกระบวนการจัดการนวัตกรรม

นวัตกรรมสำหรับ SUIC มุ่งเน้นไปที่ขนาดที่มีประสิทธิภาพซึ่งสามารถช่วยผลิตผลลัพธ์การเรียนรู้คุณภาพสูงที่จำเป็นทั่วทั้งระบบ จุดเน้นหลักของนวัตกรรมการศึกษาควรวุฒิจากที่ทฤษฎีการสอนและการเรียนรู้ และการปฏิบัติ เช่นเดียวกับผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน สังคม และวัฒนธรรม การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีจำเป็นต้องมีรากฐานทางทฤษฎีที่มั่นคงโดยอิงจากการวิจัย การสอน และการเรียนรู้ที่เป็นระบบและมีจุดมุ่งหมาย หนึ่งในประเด็นสำคัญของการวิจัยและนวัตกรรมคือประสิทธิภาพของการเรียนรู้ทั้งในด้านต้นทุนและเวลา นั่นคือเหตุผลที่ SUIC จำเป็นต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าต้องใช้แบบจำลอง PDM และ NPDP เพื่อตรวจสอบว่ากระบวนการความรู้เหล่านี้มีการจัดการดีเพียงพอ เป็นเส้นทางของความท้าทายกลยุทธ์ SUIC (4) เพื่อสร้างหลักสูตรใหม่เพื่อที่จะคิดค้นโปรแกรมใหม่ให้กับความต้องการของตลาด SUIC ก่อตั้งขึ้นในปี 2546 โดยมีฝ่ายบริหารโรงแรม, ในปี 2547 การออกแบบการสื่อสารดิจิทัลในปี พ.ศ. 2561 การจัดการแบรนด์ทรูหราและในปี พ.ศ. 2562 การอนุรักษ์และการจัดการมรดกทางวัฒนธรรมในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

6.2 a. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ในความพยายามที่จะรักษาต้นทุนการดำเนินงานให้อยู่ในระดับที่ต่ำที่สุด SUIC ได้ดำเนินการหลายขั้นตอนเพื่อเน้นประเด็นสำคัญนี้ ซึ่งแสดงใน 1.2 (c) (1) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลถูกรวมเข้ากับการออกแบบกระบวนการตามขั้นตอนที่กำหนดโดย PDM.

6.2 b. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

ภัยคุกคามความปลอดภัยทางไซเบอร์เป็นปัจจัยเสี่ยงขนาดใหญ่ในปัจจุบัน SUIC จัดให้มีการรักษาความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ และความสมบูรณ์ของระบบ SUIC ตลอดจนข้อมูลนักเรียน การเงิน และพนักงาน SUIC ต้องการความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูล การเข้าถึงถูกจำกัดโดยผู้ใช้โดย Silpakorn Single-sign in รับรองความถูกต้องในการใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ของมหาวิทยาลัย มีมของโปรแกรม และแอปพลิเคชันอื่นๆ (เว็บพอร์ทัลสำนักงานทะเบียน และเซิร์ฟเวอร์ SU)

6.2 c. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัย และภาวะฉุกเฉิน

6.2 c. (1) การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัย และภาวะฉุกเฉิน

ฝ่ายจัดการเหตุฉุกเฉินจะดำเนินการโดยตรงจากคณบดีและรองคณบดี (ดู ทีมแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจของ SUIC) ซึ่งเป็นผู้ประสานงานส่วนกลางสำหรับกิจกรรมและโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติ การป้องกัน การบรรเทา การตอบสนอง และการกู้คืนสำหรับ SUIC ความรับผิดชอบในการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกตามความจำเป็นในการเตรียมตัวหรือตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินอยู่ที่สำนักงานนี้ รวมถึงการสื่อสารกับหน่วยงานท้องถิ่น รัฐ และรัฐบาลกลาง

การฝึกอบรมความปลอดภัยจากอัคคีภัยและการจัดการความเสี่ยง

SUIC อยู่ในอาคาร CAT Tower บนชั้น 1, 8 และ 9 มีห้องเรียนและห้องทดลองปฏิบัติมากมาย จึงต้องจัดให้มีการฝึกอบรมในกรณีเกิดอัคคีภัย อุทกภัย แผ่นดินไหว ประท้วง โรคระบาด และภัยพิบัติ ตัวอย่างเช่น การฝึกอบรมความปลอดภัยจากอัคคีภัยและขั้นตอนการอพยพสำหรับนักศึกษาและคณาจารย์ทุกคนได้ดำเนินการโดย CAT Security Community นอกจากนี้ กสท ทาวเวอร์ ยังจัด 'อบรมความปลอดภัยจากอัคคีภัย' ปีละครั้ง

อาคาร

คณะฯ ให้ความสำคัญและมีนโยบายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย ซึ่งเป็นความต้องการของบุคลากรและนักศึกษาผ่านการกำกับดูแลของรองคณบดีฝ่ายบริหารเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในอาคาร ทางคณะมีระบบกล้องวงจรปิดตรวจสอบเหตุการณ์ไม่ปกติ ติดตั้งไฟส่องสว่างรอบอาคารอย่างเหมาะสมในขณะนั้น ในห้องปฏิบัติการจัดให้มีเครื่องดับเพลิงในทุกจุดสำคัญ และในห้องเรียนมีเครื่องตรวจจับอัคคีภัย นอกจากนี้เหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อนักเรียนและโรงเรียน มีการทบทวนในแผน HACCP นอกจากนี้ คณะยังมีสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลสำหรับบุคลากรและนักศึกษา ซึ่งจัดโดย อาคาร กสท. ชั้น 2

นอกจากนี้ SUIC ยังแนะนำการฝึกอบรม CPR ขั้นพื้นฐานสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ทุกปี จุดมุ่งหมายหลักของการฝึกอบรมนี้คือเพื่อให้เข้าใจหลักการพื้นฐานของการทำ CPR และสามารถนำไปใช้ในชีวิตจริงได้ การฝึกอบรมจะเกิดขึ้นในภาคการศึกษาที่สอง

6.2 c. (2) แผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต

ทีมงานแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อให้แผนการจัดการความต่อเนื่องที่สำคัญขององค์กร (BCP) ขององค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต้องจัดตั้งทีมบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ทีม BCP ประกอบด้วยหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องและทีมบริหารความต่อเนื่อง

ทุกตำแหน่งต้องให้ความร่วมมือ กำกับดูแล ติดตาม และกู้คืนเหตุฉุกเฉินในหน่วยงานของตนเอง เพื่อให้สามารถจัดการความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้อย่างรวดเร็วตามบทบาทและหน้าที่ สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดดูที่ Business Continuity Management Team (BCP Team)

Criteria category 7: ผลลัพธ์

7.1a ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

Table 7.1a-1 เวลาสำเร็จการศึกษาเฉลี่ยตามแผนการศึกษาใน TQF2 ในหลักสูตรปริญญาตรี					
Programme	2016	2017	2018	2019	2020
BBA in HTM	4	4.2	4.3	4.1	4.1
BFA in DCD	4	4.1	4.1	4.2	4.1
BBA in ELM	-	-	4.1	4.2	4.3
BBA in LBM	-	-	-	-	-

Table 7.1a-2 การจัดอันดับผู้ว่าจ้างของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี: การประเมินทักษะและความรู้ของนายจ้าง					
Programme	2016	2017	2018	2019	2020
BBA in HTM	4.17	4.44	4.44	4.52	4.4
BFA in DCD	4.1	4.1	4.36	4.53	4.4
BBA in ELM	-	-	4.22	4.52	4.33
BBA in LBM	-	-	No graduate yet	No graduate yet	No graduate yet

Table 7.1a-3 ร้อยละการจ้างงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี					
ร้อยละการจ้างงานของนักศึกษา	Graduation Year				
	2016	2017	2018	2019	2020
	100	98.15	91.44	87.1	87.27

Table 7.1a-4 จำนวนความสามารถทางภาษาอังกฤษของนักเรียน: ผ่านระดับ B2 ก่อนสำเร็จการศึกษา					
หลักสูตร	2016	2017	2018	2019	2020
SUIC	N/A	N/A	N/A	35	43
ICT	N/A	N/A	N/A	10	20
Management Science	N/A	N/A	N/A	5	17

Table 7.1a-5 เงินเดือนเฉลี่ยของนักศึกษาระดับปริญญาตรีเทียบกับคณะอื่นๆ					
เงินเดือนเฉลี่ยของนักศึกษา	Graduation Year				
	2016	2017	2018	2019	2020
SUIC	25,000	26,000	26,500	27,000	27,800
ICT	18,000	18,500	19,400	19,850	20,500
Management Science	17,500	17,800	18,000	18,400	18,200

Table 7.1a-7 ห้องเรียนออนไลน์ช่วงโควิด-19 นักศึกษาระดับปริญญาตรี เปรียบเทียบกับ SU					
ความพึงพอใจโดยรวม	Academic Year				
	2016	2017	2018	2019	2020
SUIC	-	-	-	3.78	4.30
Average of SU students	-	-	-	3.56	4.29

Table 7.1a-7 จำนวนการตีพิมพ์สิ่งพิมพ์ของคณาจารย์ (ชิ้นงาน)					
ประเภทการตีพิมพ์	2016	2017	2018	2019	2020
การประชุมวิชาการระดับชาติ	2	19	1	-	3

การประชุมวิชาการระดับนานาชาติ	2	20	33	13	12
SCOPUS	1	1	-	3	1
โครงการวิจัย	-	-	2	9	1
งานสร้างสรรค์/นิตยสาร	8	-	-	5	16
งานประเภทอื่นๆ เช่น หนังสือ	-	-	-	1	3
รวม	13	49	36	31	36

Table 7.1a-8 จำนวนทุนวิจัยจากหน่วยงานภายในและภายนอก

ประเภทของทุนวิจัย	2016	2017	2018	2019	2020
ทุนวิจัยจากหน่วยงานภายนอก	150,000.00	210,000.00	-	-	1,090,100.00
ทุนวิจัยของ SUIC	213,000.00	1,053,133.34	241,566.66	1,720,000.00	250,000.00
รวม	363,000.00	1,263,133.34	241,566.66	1,720,000.00	1,340,100.00

Table 7.1a-9 การประเมินกิจกรรมโครงการบริการวิชาการ

การบริการวิชาการ	2016	2017	2018	2019	2020
สัมมนา (M.1, M.3)	4.60	4.49	4.80	4.65	4.2
เวิร์คชอป (M.1, M.3)	4.49	4.30	4.5	4.55	4.7
หลักสูตร Intensive (M.1)	3.87	3.73	4.26	4.20	4.20
SUIC Int' Conference (M.3)	-	4.55	-	4.39	4.58 (Online)
เตรียมสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ (M.1)	3.87	3.73	3.96	4.03	4.19
Life Adjustment Coaching (M.1)	-	-	-	-	4.3
ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ (M.1)	4.22	3.78	4.15	4.49	4.40
ทัศนศึกษา กิจกรรมนอกหลักสูตร (M.1)	4.16	4.19	-	-	-
กิจกรรมเพื่อสังคม (M.4)	4.2	4.15	4.21	n/a	n/a
กิจกรรมกีฬา (M.1)	4.58	4.6	4.69	n/a	n/a
Degree Show (M.1)	4.54	4.69	4.76	n/a	Online
International Summer camp (M.3)	-	-	4.6	4.7	COVID
Getting to know SUIC (M.4)	-	-	-	-	4.5
รวม	3.87	4.21	4.44	4.35	4.38

Table 7.1a-10

จำนวนโรงแรม/สถานประกอบการที่ศิษย์เก่าเป็นเจ้าของ และ จำนวนศิษย์เก่าที่อยู่ในตำแหน่งบริหารระดับสูง (ศิษย์เก่ารุ่น 46 - ปัจจุบัน)

ประเภท	2021
จำนวนโรงแรมที่ศิษย์เก่าเป็นเจ้าของในเขตกรุงเทพฯ	4 โรงแรม

จำนวนโรงแรมที่ศิษย์เก่าเป็นเจ้าของนอกเขตกรุงเทพฯ	14 โรงแรม	
จำนวนร้านอาหาร บาร์ คาเฟ่ที่ศิษย์เก่าเป็นเจ้าของ	26 ร้าน	
จำนวนสถานประกอบการอื่นๆที่ศิษย์เก่าเป็นเจ้าของ	30 ร้าน	
จำนวนศิษย์เก่าที่อยู่ในตำแหน่งบริหารระดับสูง	63 คน	

7.1b ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

Table 7.1b-1 การเปรียบเทียบจำนวนนักเรียนที่สมัครและยืนยันสิทธิระดับปริญญาตรี					
จำนวนนักเรียน/ปีการศึกษา	2016	2017	2018	2019	2020
จำนวนใบสมัคร	326	318	162	184	157
สอบสัมภาษณ์	295	300	162	172	167
ยืนยันสิทธิ	148	120	130	153	137
จบการศึกษา	148	112	115	110	133
Table 7.1b-2 ร้อยละความคงอยู่ของนักเรียน (แยกตามหลักสูตร)					
หลักสูตรระดับปริญญาตรี	2016	2017	2018	2019	2020
BBA in HTM	97.6	67%	79%	82%	90%
BFA in DCD	70.83%	65.52%	62.16%	88.64%	92.45%
BBA in ELM	56%	72%	56%	63%	97%
BBA in LBM	-	-	70%	100%	100%
Table 7.1b-3 การประเมินการฝึกงานโดยสถานประกอบการ: Hotel – ELM – DCD					
	2016	2017	2018	2019	2020
BBA in HTM Internship	-	-	8.42	7.08	9.04
BBA in ELM Internship	-	8.72	8.39	8.48	9.32
BFA in DCD Internship	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Total		8.72	8.41	7.78	9.18
Table 7.1b-4 ร้อยละการจบการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรีภายในระยะเวลา 4 ปี.					
หลักสูตร	ปีที่จบการศึกษา				
% (No. of students)	2016	2017	2018	2019	2020
HTM	98.10 (108)	97.60 (81)	98.50 (43)	98.60 (93)	98.70 (77)
DCD	70.27 (33)	81.58 (29)	78.38 (24)	72.72 (15)	100.00 (19)
ELM	-	-	91.60 (24)	91.67 (33)	100.00 (15)
Table 7.1b-5 ค่าเฉลี่ยการทำงานวิจัย (year)					
	2016	2017	2018	2019	2020
เวลาที่ใช้ในโครงการวิจัย-จบโครงการ	1.1	1.2	1.6	2.3	1.5
Table 7.1b-6 จำนวนวิชาบนเว็บไซต์ (Google Classrooms)					
	2016	2017	2018	2019	2020
จำนวนวิชาบนเว็บไซต์	-	10	35	52	120
Table 7.1b-7 ร้อยละของนักเรียนที่ใช้ศิลปกร Single-sign in Authentication					

	2016	2017	2018	2019	2020
ร้อยละของนักศึกษา	-	10%	30%	50%	70%
Table 7.1b-8 ร้อยละของบุคลากรที่ใช้คีย์ล็อกเกอร์ Single-sign in Authentication					
	2016	2017	2018	2019	2020
Percentage of staff	-	10%	40%	60%	80%
Table 7.1b-9 จำนวนการฝึกซ้อมดับเพลิงและจำนวนการมีส่วนร่วมของพนักงาน					
	2016	2017	2018	2019	2020
การฝึกซ้อมดับเพลิง	1	1	1	1	1
จำนวนพนักงานที่มีส่วนร่วม	12	17	19	15	15

7.1c ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

Table 7.1c-1 ความพึงพอใจ/ความไม่พอใจของซัพพลายเออร์ โดยการใช้แบบสำรวจ: การสื่อสาร, มารยาทของพนักงาน, การสั่งซื้อซ้ำ, ความพึงพอใจโดยรวมกับธุรกรรม SUIC (TOR-PO)					
หัวข้อการประเมิน	2020				
ช่องทางการติดต่อ	4.6				
การติดต่อ ความพร้อมของพนักงาน ความสุภาพ มารยาทที่เหมาะสม ความเห็นอกเห็นใจ	4.8				
ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง	4.6				
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.7				
ความพึงพอใจโดยรวม	4.7				
Table 7.1c-2 การสำรวจคู่ความร่วมมือ					
หัวข้อการประเมิน	2020				
จำนวนคู่ความร่วมมือที่ตอบแบบสำรวจ	15				
ความสอดคล้องของวิสัยทัศน์และพันธกิจ	4.6				
ประสิทธิภาพการสื่อสาร	4.53				
เวลาที่ใช้ในการตอบสนอง	4.6				
ปริมาณความร่วมมือทางวิชาการ	3.47				
คุณภาพของการบริการทางวิชาการและความร่วมมือ	4.47				
เจ้าหน้าที่ประสานงาน – ผู้ติดต่อ	4.67				
ความพึงพอใจโดยรวม	4.8				
Table 7.1c-3 จำนวนคู่ความร่วมมือที่ยังมี MOU ร่วมกัน (ระดับท้องถิ่นและนานาชาติ)					
	2016	2017	2018	2019	2020
จำนวนพันธมิตร มหาวิทยาลัย สถาบัน โรงเรียน หน่วยงาน.	4	4	5	11	11
จำนวน MOU	4	4	5	11	13
Table 7.1c-4 จำนวน MOU ที่ได้รับการต่ออายุ					
	2016	2017	2018	2019	2020
การต่ออายุ MOU	-	2	1	-	-

7.2a ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

Table 7.2a-1 ความพึงพอใจขอ ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น					
ความพึงพอใจของผู้เรียนในระดับปริญญาตรี	2016	2017	2018	2019	2020
เนื้อหาของหลักสูตร	2.81	2.82	3.86	3.77	4.37
อาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการ	2.81	2.8	3.87	3.94	4.42
กิจกรรมนักศึกษา	2.79	2.78	3.91	3.98	3.88
สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	2.71	2.75	3.9	4.36	4.87
รวม	2.78	2.79	3.88	4.01	4.38
ความพึงพอใจของผู้เรียนในระดับบัณฑิตศึกษา	2016	2017	2018	2019	2020
เนื้อหาของหลักสูตร	3.91	4	4.11	3.72	4.3
อาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการ	4.7	4.3	4.3	4.6	4.72
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	4.52	4.53	4.91	4.79	4.2
กิจกรรมนักศึกษา	3.78	4.07	4.44	3.98	4.55
สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	3.65	3.93	4.4	3.74	4.89
รวม	4.11	4.16	4.43	4.17	4.53
Table 7.2a-2 ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนคดีที่ยุติคดี (LUK QR)					
	2016	2017	2018	2019	2020
Percentage	-	-	-	100	100
Table 7.2a-3 จำนวนความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อจำนวนคดีที่ตัดสินแล้ว					
	2016	2017	2018	2019	2020
Student Satisfaction	n/a	n/a	n/a	n/a	-
Student Dissatisfaction	n/a	n/a	n/a	1	19
Table 7.2a-4 ตัวเลขความพอใจ/ความไม่พอใจของผู้ปกครอง(Open house – Orientation)					
	2016	2017	2018	2019	2020
Open House event evaluation scores	n/a	4.2	4.16	4.19	4.4
Parents' Satisfaction	-	-	-	-	-
Parents' Dissatisfaction	-	-	-	-	-
Orientation for freshmen evaluation scores	3.78	4.15	4.48	4.22	4.37
Parents' Satisfaction	-	-	-	-	-
Parents' Dissatisfaction	-	-	-	-	2
Table 7.2a-5 จำนวนศิษย์เก่าเข้าร่วมกิจกรรมศิษย์เก่า: Hotel – DCD – ELM					
Alumni events	2016	2017	2018	2019	2020
BBA in HTM	-	-	80	-	-
BFA in DCD	-	-	20	-	-
BBA in ELM	-	-	-	-	-
Table 7.2a-6 จำนวนนักเรียนที่ตอบแบบสำรวจศิษย์เก่า					

Alumni programme	2016	2017	2018	2019	2020
BBA in HTM	-	-	-	9	-
BFA in DCD	-	-	-	-	10
BBA in ELM	-	-	-	-	-
Table 7.2a-7 จำนวนผู้เข้าร่วมงาน Road show (Schools & students)					
	2016	2017	2018	2019	2020
จำนวนโรงเรียน	n/a	n/a	160	180	140
จำนวนนักเรียนที่เข้าร่วม	n/a	n/a	2,500	1,500	1,300
รวม	n/a	n/a	2,500	1,500	1,300
Table 7.2a-8 ความพึงพอใจในการเข้าร่วม Education Fair					
	2016	2017	2018	2019	2020
จำนวนงาน Education fairs	n/a	n/a	25	30	20
จำนวนนักเรียน/ลูกค้าที่เข้าร่วม	n/a	n/a	4,000	6,000	3,500
ความพึงพอใจรวม	n/a	n/a	3.85	4.05	4.2
Table 7.2a-9 จำนวนผู้เข้าร่วม (SUIC) และผู้รับบริการ (ลูกค้า) สำหรับโครงการบริการทางวิชาการและโครงการช่วยเหลือสังคมทั้งหมด					
ประเภทของผู้เข้าร่วม	2016	2017	2018	2019	2020
	Academic Service activities and projects				
SUIC staff & students	104	149	147	223	190
Service Receivers	128	197	107	537	156
	Social & Environmental activities and projects				
SUIC staff & students	120	88	50	112	115
Service Receivers	185	70	63	8	295
Table 7.2a-10 การสำรวจคู่ความร่วมมือ (7.1c)					
	2020				
จำนวนคู่ความร่วมมือที่ตอบแบบสำรวจ	15				
ความสอดคล้องของวิสัยทัศน์และพันธกิจ	4.6				
ประสิทธิภาพการสื่อสาร	4.53				
เวลาที่ใช้ในการตอบสนอง	4.6				
ปริมาณความร่วมมือทางวิชาการ	3.47				
คุณภาพของการบริการทางวิชาการและความร่วมมือ	4.47				
เจ้าหน้าที่ประสานงาน – ผู้ติดต่อ	4.67				
ความพึงพอใจโดยรวม	4.8				
Table 7.2a-11 ความพึงพอใจ/ความไม่พอใจออนไลน์ / โซเชียลมีเดีย					
เนื้อหา	2016	2017	2018	2019	2020
จำนวน 'Like' หรือ 'Follow' ของโซเชียลมีเดียอย่างเป็นทางการของ SUIC	-	-	-	-	Facebook: 8,733,

					Instagram 196
จำนวนการเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์อย่างเป็นทางการของ SUIC (Facebook)	-	-	-	-	25,000
จำนวนความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการมองเห็นทางโซเชียลมีเดีย	-	-	-	20	80
จำนวนความไม่พอใจของนักเรียนต่อการมองเห็นบนโซเชียลมีเดีย	-	-	-	50	10
Table 7.2a-12 จำนวนผู้สมัครที่มีอาการอ้างอิงถึงนักศึกษา SUIC					
	2016	2017	2018	2019	2020
จำนวน	n/a	n/a	65	62	77
ร้อยละ	-	-	49.20%	54.30%	56.60%

7.3a Workforce-focused Results

7.3a1-1 กรอบกำลังคน - FTES ของแต่ละโปรแกรม(ข้อมูลกองคลังทรัพย์สิน) (5.1a1)					
Programme	2016	2017	2018	2019	2020
BBA in HTM	188,425.98	147,118.1 3	251,268.44	175,595.90	
BFA in DCD	163,168.22	295,627.5 2	249,623.75	188,202.85	
BBA in ELM	108,206.29	107,691.3 5	249,786.62	202,224.43	
BBA in LBM	-	1,267,214. 39	236,124.56	201,188.45	
MA in HTM	238,243.38	254,938.1 3	254,394.91	151,069.38	
MA in IB	518,909.46	820,859.8 5	-	-	
MA in CHCM	-	-	-	-	
PHD in IB	176,788.50	130,558.1 1	253,278.85	168,721.52	
Total	232,290.31	432,001.0 7	249,079.52	181,167.09	
7.3a1-2 สัดส่วนการตีพิมพ์ผลงานวิจัยต่อบุคลากรทางวิชาการ (5.1a1)					
Programme	2016	2017	2018	2019	2020
Total Publication per year	13	49	36	31	36
Research per staff	0.32	1.17	0.74	0.72	0.64
7.3a2-3 แบบสำรวจความพึงพอใจของพนักงานใหม่ (5.1a2)					
	2020				
Number of new staffs	5				
Overall satisfaction rating	3.67				

7.3a3-4 อัตราการลาออกของพนักงานประจำ (5.1a3)					
Resignation no.	2016	2017	2018	2019	2020
Academic staff	N/A	N/A	4	6	3
Support Staff	N/A	N/A	2	0	2
Total remaining	41	42	49	43	38
Turnover rate in percentage	-	-	15%	13%	12%
7.3a4-5 คะแนนเฉลี่ยของผล KPI ของทั้งฝ่ายวิชาการ/เจ้าหน้าที่สนับสนุน (5.1a4, 5.2c1)					
KPI	2016	2017	2018	2019	2020
Academic staff (Thai)	n/a	n/a	4	4.29	3.9
Academic staff (Foreigner)	n/a	n/a	4	4.29	3.9
Support Staff	n/a	n/a	4	4.29	4.2
Total	n/a	n/a	4	4.29	4
7.3b1-6 ผลสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงานด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และการเข้าถึง (5.1b1)					
Areas of workforce climate	2020				
ด้านสุขภาพ	3.93				
ความปลอดภัย	4.25				
การเข้าถึง	3.93				
รวม	4.04				
7.3b1-7 ความพึงพอใจของโครงการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน. (5.1b1)					
Type of development	2016	2017	2018	2019	2020
โครงการปรับปรุง; การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด รณรงค์รีไซเคิล	-	-	-	1	1
สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน พื้นที่สีเขียว, Co-working space, สัมมนาพนักงาน, ปาร์ตี้พนักงาน,	2	2	2	1	3
รวม	2	2	2	2	4
7.3b2-8 แบบสำรวจความพึงพอใจของพนักงานในปัจจุบันเกี่ยวกับบริการ สวัสดิการ และนโยบาย (5.1b2)					
ความพึงพอใจของพนักงาน	2020				
การบริการ	3.68				
สวัสดิการ	3.75				
Policies	3.71				
Total	3.71				
7.3 2a-9 แบบสำรวจความพึงพอใจของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญต่างๆ (8 ปัจจัย) (5.2a1)					
ปัจจัยขับเคลื่อน	2020				
1) ความเป็นผู้นำ	3.88				
2) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.76				

3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.98				
4) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	3.88				
5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.83				
6) ความรู้สึกของความสำเร็จ	3.79				
7) การเติบโตส่วนบุคคลและอาชีพ	3.56				
8) การรับรู้และรางวัล/รางวัล	3.93				
รวม	3.83				
7.3a3-10 ความผูกพันของพนักงาน (สำรวจโดยมหาวิทยาลัย) (5.2a2)					
	2020				
Academic staff	43.47				
Support staff	56.53				
Total	100				
7.3 2b-11 ร้อยละของพนักงาน SUIC ที่สามารถจดจำ วิสัยทัศน์/พันธกิจ/คุณค่า (5.2b)					
Type of staff	2020				
Academic staff (Thai)	18 (75%)				
Academic staff (Foreigner)	9 (60%)				
Support Staff	10 (71%)				
Total	68.67%				
7.3c3-12 จำนวนทุน/ทุนที่มอบให้กับเจ้าหน้าที่ตาม IDP (5.2 c1)					
Type of staff	2016	2017	2018	2019	2020
Academic staff (Thai)	n/a	n/a	26	20	25
Academic staff (Foreigner)	n/a	n/a	13	1	15
Support Staff	n/a	n/a	14	14	2
Total	-	-	1,051,678.00	247,854/37	864,675.85
7.3c2-13 IDP (แผนพัฒนาบุคคล) ตามความต้องการของพนักงานและองค์กร (5.2 c2)					
Type of staff	2016	2017	2018	2019	2020
Academic staff (Thai)	33	29	33	31	25
Academic staff (Foreigner)	5	5	12	16	20
Support Staff	17	18	19	19	20
Total	55	52	64	66	65
7.3a4-14 จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมการประชุม อบรม (5.2c3)					
Activities	2016	2017	2018	2019	2020
EdPEX training	3	-	1	2	26
AUN QA (Curriculum committees)	-	3	9	23	30
Meetings	32	42	26	38	70
Off-the-job Trainings	25	18	14	14	29
7.3c4-15 แผนการสืบทอดตำแหน่งพนักงาน (5.2 c4)					

Type of staff	2016	2017	2018	2019	2020
Academic staff (Thai)	33	29	33	31	25
Academic staff (Foreigner)	5	5	12	16	20
Support Staff	17	18	19	19	20
Total	55	52	64	66	65

7.4a ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล

Table 7.4 a1-1 การประเมินผู้นำระดับสูง					
การประเมินคนบตี	2016	2017	2018	2019	2020
ความสำเร็จของนโยบาย	-	-	3.26	3.76	4.3
นโยบายและความมุ่งมั่น	-	-	5.00	4.88	not assessed
ผลการตอบรับของผู้เรียน	-	-	3.22	3.20	3.27
ผลการตอบรับของพนักงาน	-	-	4.90	4.94	not assessed

Table 7.4 a1-2 ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดในแผนพัฒนา SUIC					
	2016	2017	2018	2019	2020
Achievement strategic indicators	-	-	-	-	100%
Achievement action Plan indicators	-	-	-	-	100%

Table 7.4a1-3 จำนวนข้อร้องเรียนและคำชมบนโซเชียลมีเดีย (Trust)					
	2019	2020			
Complaints on social media	50	0			
Percentage of complaint settlement	100%	-			
Compliments on social media	5	0			

Table 7.4a2-4 ประกันคุณภาพปีการศึกษา 2016 – 2020					
Programmes	2016	2017	2018	2019	2020
BBA in Hotel management	3.15	3.6	4.07	4.08	AUNQA
BBA in Digital Communication Design	3.32	3.36	3.42	3.75	3.77
BBA in Luxury brand management	-	2.73	3.58	3.67	3.96
BBA in Event and leisure marketing	2.67	3.03	3.76	4.03	3.67
PhD in International Business	2.65	3.23	3.65	3.8	4.13

Table 7.4 a3-5 จำนวนการอบรมพนักงานด้านจริยธรรม กฎหมาย และระเบียบข้อบังคับที่จัดโดย SU					
	2020				
Number of trainings	5				
Number of training attendance	5				

Table 7.4 a4-6 Research Ethics training for Academic staff					
	2020				
Trainings qty	6				
Numbers of attending staff	24				

Table 7.4a4-7 ร้อยละของการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านจริยธรรม					
--	--	--	--	--	--

	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	-	-	14
Public complaints on Ethical issues	-	-	-	-	14

Table 7.4 a4-8 ร้อยละของพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านจริยธรรม

Type of staff	2020				
Academic staff (Thai)	24 (100%)				
Academic staff (Foreigner)	13 (81.2%)				
Support Staff	14 (100%)				
Total	93.74%				

Table 7.4a5-9 การดำเนินงานบริการชุมชนที่บรรลุวัตถุประสงค์

	2016	2017	2018	2019	2020
Community service (Bangkok) achievement pieces/	-	-	-	2	5
Community contribution (rural)	1	1	1	2	2
Total	1	1	1	4	7

Table 7.4a5-10 จำนวนกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม

Activities	2016	2017	2018	2019	2020
Environmental projects	1	1	1	4	7

Table 7.4a5-11 ผลกระทบที่เกิดจากกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม

Impacts	2016	2017	2018	2019	2020
Societal impacts	1	1	1	3	5
Environmental impacts	-	-	-	4	2
Total	1	1	1		7

7.5a ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการตลาด

Table 7.5a1-1 กำไรสุทธิ

	2016	2017	2018	2019	2020
(1) รายรับ (ค่าธรรมเนียมการศึกษา)	124,989,341.02	103,583,250.00	118,202,871.20	103,123,170.80	128,743,218.00
(2) รายจ่าย	80,304,192.17	82,850,998.01	82,850,998.01	102,645,690.29	110,181,452.90
รายจ่ายในส่วนพนักงาน	27,572,758.66	23,471,210.11	32,225,343.25	36,711,378.05	35,931,095.06
พนักงานสายวิชาการ	16,488,712.25	17,009,340.43	22,783,551.73	29,251,626.04	28,236,409.59
พนักงานสายสนับสนุน	11,084,046.41	6,461,869.68	9,441,791.52	7,459,752.01	7,694,685.47
ค่าสอน	3,454,300.00	2,725,000.00	2,888,000.00	2,138,500.00	2,320,000.00
ค่าดำเนินการ	52,731,433.51	59,379,787.90	50,625,654.76	102,645,690.29	74,250,357.83
(3) กำไร/ขาดทุนสุทธิ	44,685,148.85	20,732,251.99	35,351,873.19	477,480.51	18,561,765.10
อัตราส่วนประสิทธิภาพ (รายจ่าย/รายได้) x100	64.25	79.98	70.09	99.54	85.58

ประสิทธิภาพงบประมาณ (งบประมาณ/ค่าใช้จ่าย) x100	201.06	166.19	125.92	136.35	134.28
---	--------	--------	--------	--------	--------

Table 7.5a1-2 ค่าใช้จ่ายต่อนักศึกษาแต่ละหลักสูตร(FTES) unit in THB (ข้อมูลจากกองทรัพย์สิน)

Programme	2016	2017	2018	2019	2020
BBA in HTM	188,425.98	147,118.13	251,268.44	175,595.90	n/a
BBA in ELM	108,206.29	107,691.35	249,786.62	202,224.43	n/a
BBA in LBM	-	1,267,214.39	236,124.56	201,188.45	n/a
BFA in DCD	163,168.22	295,627.52	249,623.75	188,202.85	n/a
MA in HTM	238,243.38	254,938.13	254,394.91	151,069.38	n/a
MA in IB	518,909.46	820,859.85	-	-	n/a
PHD in IB	176,788.50	130,558.11	253,278.85	168,721.52	n/a
MA in CHCM	-	-	-	-	n/a
Total	232,290.31	432,001.07	249,079.52	181,167.09	n/a

Table 7.5a1-3 กำไรต่อหลักสูตร

	2016	2017	2018	2019	2020
BBA in HTM	15,522,737.40	7,984,341.05	28,052,883.17	-829,114.81	1,498,675.51
BBA in ELM*	2,913,942.62	2,976,490.18	3,532,383.16	-2,093,956.44	-145,875.90
BBA in LBM	-	-	-1,369,276.54	1,111,630.47	2,394,594.47
BFA in DCD	28,648,394.73	12,644,540.52	11,010,655.21	4,663,724.74	17,704,295.88
MBA in HTM*	-1,782,148.51	-1,982,549.90	-2,609,930.43	-	-
MBA in IB*	-490,283.96	-754,039.92	-2,542,352.97	-2,199,588.67	-
PHD in IB	-127,493.43	-136,529.94	-722,488.41	-175,214.78	-2,889,924.86
MA in CHCM	-	-	-	-	-

*Remarks: Curriculums were closed for admission

Table 7.5a1-4 งบประมาณการวิจัยต่อคณาจารย์

	2016	2017	2018	2019	2020
Research Budget	363,000.00	1,263,133.34	241,566.66	1,720,000.00	1,340,100.00
Average budget per staff	20,000.00	55,469.28	8,329.88	44,102.56	36,218.91

Table 7.5a2-5 จำนวนนักศึกษาต่อหลักสูตรตามที่ระบุไว้ใน มคอ.2 เปรียบเทียบกับจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน

	2016	2017	2018	2019	2020
TQF2: Total enrolment	225: 172	285: 131	285: 137	310: 120	270: 138
Comparing to TQF2	76.44%	45.96%	48.07%	38.71%	51.11%

Table 7.5a2-6 ร้อยละของค่าใช้จ่ายทางการตลาดในการลงทะเบียนของนักศึกษาใหม่

	2016	2017	2018	2019	2020
Marketing Budget	836,376.35	2,771,936.49	1,721,213.00	1,527,885.90	741,614.31
Total students' enrolment	172	131	137	120	138
Budget per student	4,862.65	21,159.82	12,563.60	12,732.38	5,374.02

7.5b ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

Table 7.5b-1 ร้อยละความสำเร็จของกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการตามที่ตกลงกับ SU

	2016	2017	2018	2019	2020
Percentage of achievements	88.24	66.67	89.66	88	87.88

Table 7.5b-2 ร้อยละของรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากบริการวิชาการ

	2016	2017	2018	2019	2020
No. of New Projects	n/a	2	2	3	3
Income of new projects	n/a	1,090,000	480,000	1,225,700	1,410,875.00
Total Income	124,989,341.02	103,583,250.00	118,202,871.20	103,123,170.80	128,743,218.00
Increasing %	-	1.05	0.41	1.19	1.1