

การพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX)

โดย

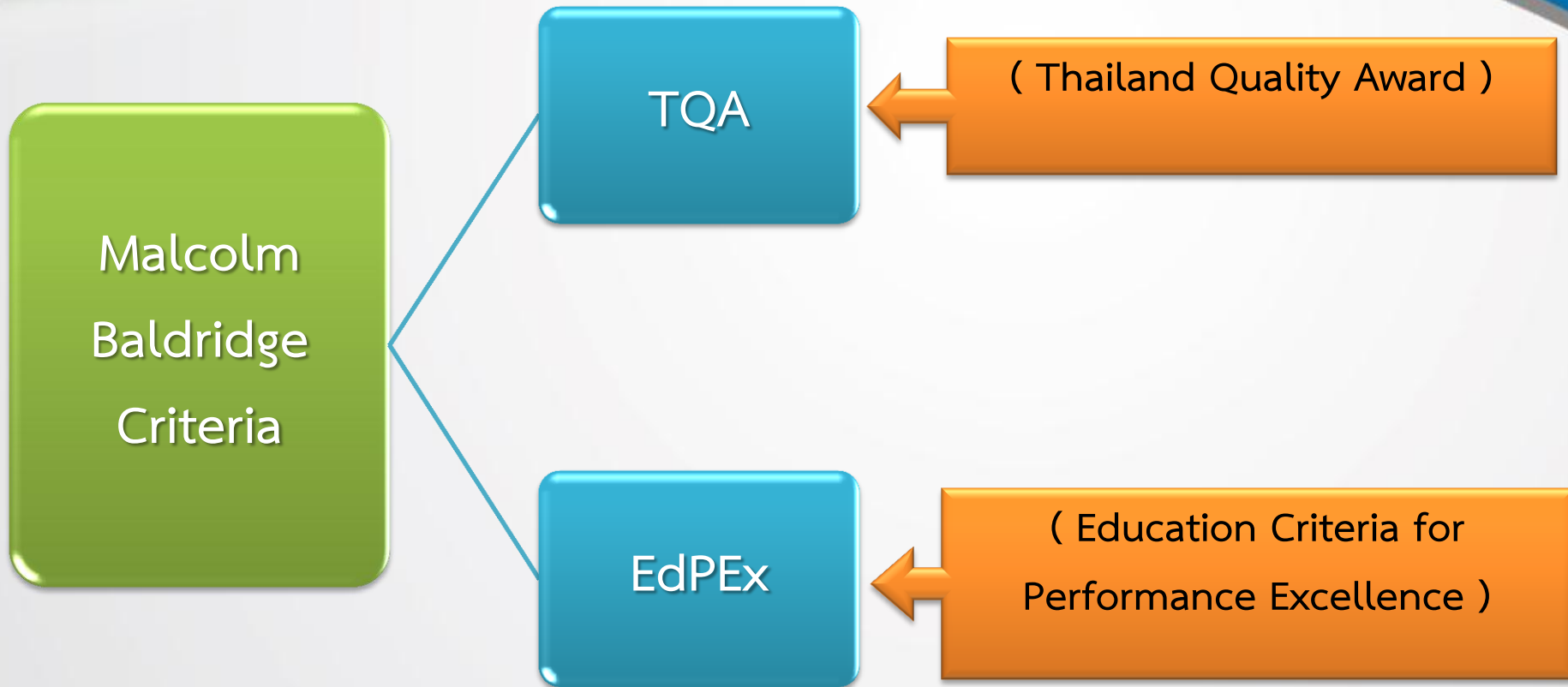
ดร.พีรศักดิ์ สิริโยธิน



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
วันที่ 10 มิถุนายน 2556



Malcolm Baldrige Criteria





เจตจำนงของเกณฑ์

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นบรรทัดฐานสำหรับการประเมินตนเองขององค์กร การคัดเลือก ผู้ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่องค์กรที่สมัครรับรางวัล ยิ่งกว่านั้นยังมีบทบาทสำคัญสามประการในการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน ดังต่อไปนี้

- ช่วยในการปรับปรุงวิธีการดำเนินการ ชีตความสามารถ และผลลัพธ์ขององค์กร
- กระตุ้นให้มีการสื่อสารและแบ่งปันสารสนเทศวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศระหว่างองค์กรต่างๆ ทุกประเภท
- เป็นเครื่องมือที่สามารถนำมาใช้ในการทำความเข้าใจและจัดการผลการดำเนินการขององค์กร รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้



เป้าประสงค์ของเกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จัดทำขึ้นเพื่อช่วยให้องค์กรใช้แนวทางที่บูรณาการในการจัดการผลการดำเนินการ ซึ่งจะส่งผลให้เกิด

- การส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นเสมอให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะส่งผลต่อความยั่งยืนขององค์กร
- การปรับปรุงประสิทธิภาพและขีดความสามารถขององค์กรโดยรวม
- การเรียนรู้ขององค์กรและของแต่ละบุคคล



ค่านิยมและแนวคิดหลัก

เกณฑ์รางวัลคุณภาพ
แห่งชาติ จัดทำขึ้นโดย
อาศัยค่านิยมและ
แนวคิดหลักต่างๆ ดังนี้

การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์

ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า

การเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล

การให้ความสำคัญกับบุคลากรและพันธมิตร

ความคล่องตัว

การมุ่งเน้นอนาคต

การจัดการเพื่อนวัตกรรม

การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง

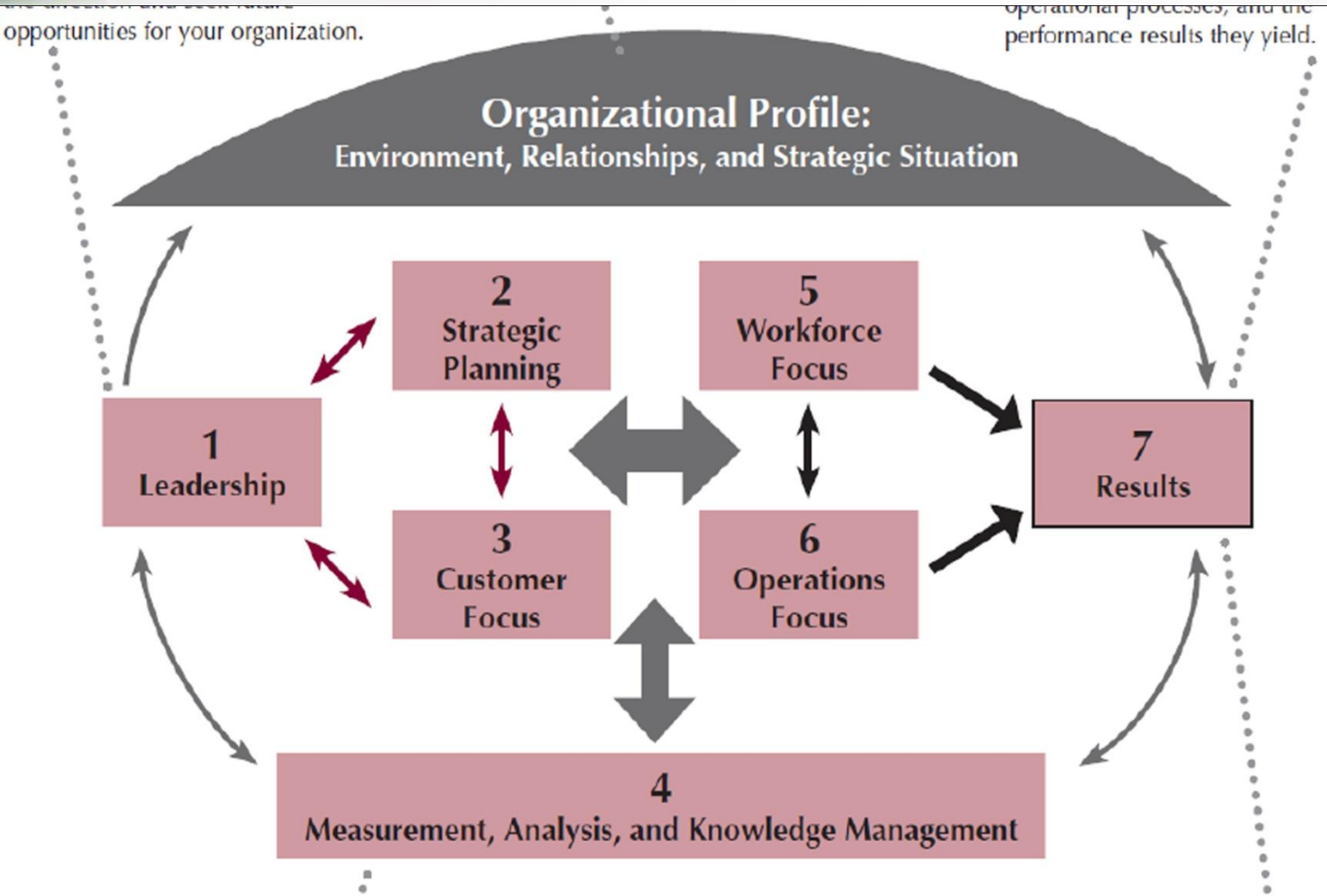
ความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง

การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า

มุมมองในเชิงระบบ



องค์ประกอบของเกณฑ์ EdPEX





โครงการองค์การ





โครงร่างองค์การ

1. การนำองค์การ (120 คะแนน)

70
คะแนน

- การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง : ผู้นำระดับสูงนำสถาบันอย่างไร

50
คะแนน

- ธรรมชาติและความรับผิดชอบต่อสังคม : สถาบันดำเนินการอย่างไรในเรื่องการกำกับดูแล และทำให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (85 คะแนน)

45
คะแนน

- การจัดทำกลยุทธ์ : องค์การจัดทำกลยุทธ์อย่างไร

40
คะแนน

- การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ : องค์การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร



โครงร่างองค์การ

3. การมุ่งเน้นลูกค้า (85 คะแนน)

40
คะแนน

- **เสียงของลูกค้า** : องค์การมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

45
คะแนน

- **ความผูกพันของลูกค้า** : องค์การมีวิธีการอย่างไรในการตอบสนองความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์กับกลุ่มดังกล่าว

4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (90คะแนน)

45
คะแนน

- **การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ** : องค์การมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และเพื่อนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ

45
คะแนน

- **การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ** : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ของสถาบัน รวมทั้งสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ



โครงร่างองค์การ

5. การมุ่งเน้นบุคลากร (85 คะแนน)

40
คะแนน

- **สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Workforce Environment) :** สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีประสิทธิผลและสนับสนุนบุคลากร

45
คะแนน

- **ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) :** สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากรเพื่อให้บรรลุความสำเร็จทั้งในระดับองค์การและระดับบุคคล

6. การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ (85 คะแนน)

45
คะแนน

- **กระบวนการทำงาน :** สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงหลักสูตรและบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร

40
คะแนน

- **ประสิทธิผลการปฏิบัติการ :** สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการต่างๆมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและอนาคต



โครงร่างองค์การ

7. ผลลัพธ์ (450 คะแนน)

120

คะแนน

- ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ : ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร

85

คะแนน

- ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร

85

คะแนน

- ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ของสถาบันมีอะไรบ้าง

80

คะแนน

- ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และธรรมาภิบาล : ผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง และธรรมาภิบาล มีอะไรบ้าง

80

คะแนน

- ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการตลาด : ผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และการตลาดของ สถาบันเป็นอย่างไร



โครงร่างองค์การ



1.การนำองค์การ (120 คะแนน)

1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง : ผู้นำระดับสูงนำสถาบันอย่างไร (70 คะแนน)

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

1. **วิสัยทัศน์ และค่านิยม ผู้นำระดับสูง** ดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมของสถาบัน และถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมดังกล่าวผ่านระบบการนำองค์การไปสู่บุคลากร คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและผู้ส่งมอบหลักรวมทั้งผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ
2. **การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม**
3. **การสร้างสถาบันให้มีความยั่งยืน**
 - สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้บรรลุพันธกิจ มีการปรับปรุงผลการดำเนินการมีผลลัพธ์ที่โดดเด่นเหนือสถาบันอื่นรวมทั้งเกิดการเรียนรู้ทั้งในระดับสถาบันและบุคลากร
 - สร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรที่ทำให้ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นได้รับประสบการณ์ที่ดีอย่างสม่ำเสมอและส่งเสริมให้ลูกค้ำมีความผูกพันกับสถาบัน
 - สร้างสภาพแวดล้อมในการสร้างนวัตกรรมและความกล้าเสี่ยงด้วยปัญญาทำให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และมีความคล่องตัว
 - มีส่วนร่วมในการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และการพัฒนาผู้นำในอนาคตของสถาบัน

1.การนำองค์การ (120 คะแนน)

1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง : ผู้นำระดับสูงนำสถาบันอย่างไร (70 คะแนน)

- ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์การ

1. การสื่อสาร
2. การมุ่งเน้นการปฏิบัติ

1.การนำองค์การ (120 คะแนน)

1.2 ธรรมชาติและความรับผิดชอบต่อสังคม : สถาบันดำเนินการอย่างไรในเรื่องการกำกับดูแลและทำให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (50 คะแนน)

- ก. ระบบธรรมาภิบาลขององค์การ

1. ระบบธรรมาภิบาล
2. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

- ข. พฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม

1. การประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย
2. พฤติกรรมที่มีจริยธรรม

- ค. ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

1. ความพอใจของสังคม
2. การสนับสนุนชุมชน



โครงร่างองค์การ





2.การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (85 คะแนน)

2.1การจัดทำกลยุทธ์ : องค์การจัดทำกลยุทธ์อย่างไร
(45 คะแนน)

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ : องค์การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร (40 คะแนน)

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ

ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

2.การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (85 คะแนน)

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ : องค์การจัดทำกลยุทธ์อย่างไร (45 คะแนน)

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

1. กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวางแผน กลยุทธ์ขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์มีอะไรบ้าง และผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญมีใครบ้าง สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว
2. นวัตกรรม สถาบันมีวิธีการสร้างสิ่งแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อนวัตกรรมอย่างไร สถาบันระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์อย่างไร รวมทั้งตัดสินใจอย่างไรว่าโอกาสเชิงกลยุทธ์ใดจะเป็นความกล้าเสี่ยงด้วยปัญญา ซึ่งสถาบันพร้อมจะนำไปดำเนินการต่อ โอกาสเชิงกลยุทธ์ของสถาบันประกอบด้วยอะไรบ้าง
3. การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ สถาบันมีวิธีการอย่างไรที่จะจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องรวมทั้งนำสารสนเทศนั้นๆมาปรับใช้ในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์สำหรับประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้
 - ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของสถาบัน
 - ความเสี่ยงที่มีต่อความยั่งยืนของสถาบัน
 - จุดบอดที่อาจจะเกิดขึ้นในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์และในเรื่องสารสนเทศ
 - ความสามารถของสถาบันที่จะนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ
4. ระบบงานและสมรรถนะหลักของสถาบัน

2.การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (85 คะแนน)

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ : องค์การจัดทำกลยุทธ์อย่างไร (45 คะแนน)

ข.วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

1. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
2. การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
 - ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลัก ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์อย่างไร
 - สร้างสมดุลเรื่องกรอบระยะเวลาทั้งสั้นและยาวอย่างไร
 - พิจารณาและสร้างสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมดอย่างไร

2.การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (85 คะแนน)

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ องค์การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร (40 คะแนน)

ก.การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ

1. การจัดทำแผนปฏิบัติการ
2. การนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ
3. การจัดสรรทรัพยากร
4. แผนด้านบุคลากร
5. ตัววัดผลการดำเนินการ
6. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ



โครงร่างองค์การ



3.การมุ่งเน้นลูกค้า (85 คะแนน)

3.1 เสียงของลูกค้า องค์การวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศจากผู้เรียนและลูกค้า
กลุ่มอื่น (40 คะแนน)

ก.การรับฟังผู้เรียนและ
ลูกค้ากลุ่มอื่น

1. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
2. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในอนาคต

ข.การประเมินความพึงพอใจและ
ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้า
กลุ่มอื่น

1. ความพึงพอใจและความผูกพัน
2. ความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง
3. ความไม่พึงพอใจ

3.การมุ่งเน้นลูกค้า (85 คะแนน)

3.2 ความผูกพันของลูกค้า : องค์กรมีวิธีอย่างไรในการตอบสนองความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเพื่อสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์กับกลุ่มดังกล่าว (45 คะแนน)

ก. หลักสูตรและบริการ รวมทั้ง การสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น

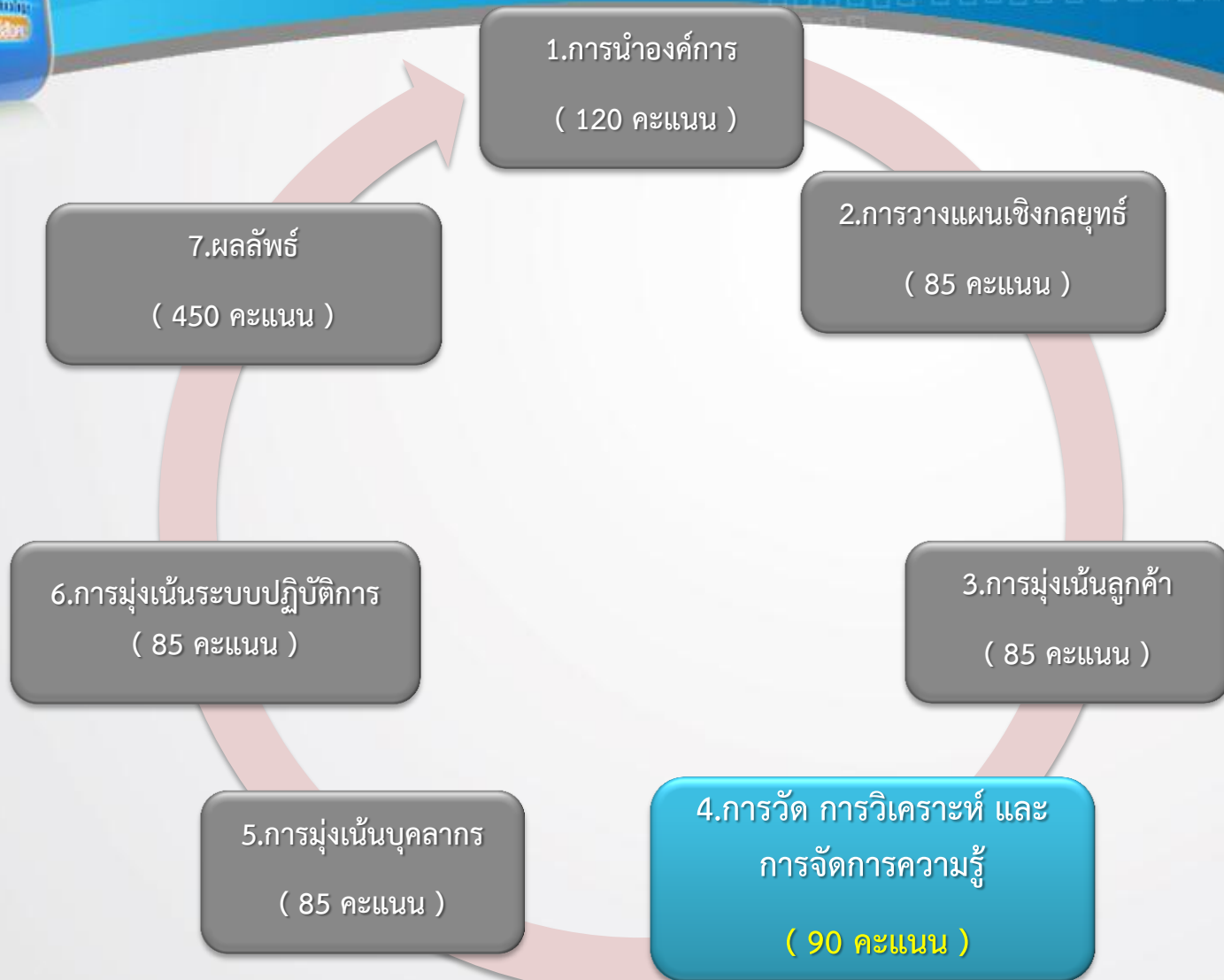
1. หลักสูตรและบริการ
2. การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
3. การจำแนกกลุ่ม /ประเภทของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

1. การจัดการความสัมพันธ์
2. การจัดการข้อร้องเรียน



โครงร่างองค์การ



4.การวัด การวิเคราะห์ และการจัดความรู้ (90 คะแนน)

4.1การวัด การวิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ : องค์การมีวิธีการ
อย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และเพื่อนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ
(45คะแนน)

ก.การวัดผลการดำเนินการ

ข.การวิเคราะห์และทบทวนผล
การดำเนินการ

ค.การปรับปรุงผลการ
ดำเนินการ

1. ตัววัดผลการดำเนินการ
2. ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ สถาบันมีวิธีการเลือก
และทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าได้ใช้ข้อมูลและ
สารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ เพื่อ
สนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและ
ระดับกลยุทธ์ และการสร้างนวัตกรรมอย่างมี
ประสิทธิผล
3. ข้อมูลผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
4. ความคล่องตัวของ การวัด

4.การวัด การวิเคราะห์ และการจัดความรู้ (90 คะแนน)

4.1การวัด การวิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และเพื่อนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (45คะแนน)

ก.การวัดผลการดำเนินการ

ข.การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

ค.การปรับปรุงผลการดำเนินการ

1. สถาบันมีวิธีอย่างไร ในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสถาบัน และใช้ประโยชน์จากตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญ

4.การวัด การวิเคราะห์ และการจัดความรู้ (90 คะแนน)

4.1การวัด การวิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และเพื่อนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (45คะแนน)

ก.การวัดผลการดำเนินการ

ข.การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

ค.การปรับปรุงผลการดำเนินการ

1. วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
2. ผลการดำเนินการในอนาคต
3. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

4.การวัด การวิเคราะห์ และการจัดความรู้ (90 คะแนน)

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ : สถาบันมีวิธีการอย่างไร
ในการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ของสถาบัน รวมทั้งสารสนเทศ และเทคโนโลยี
สารสนเทศ (45 คะแนน)

ก. ความรู้ขององค์กร

ข. ข้อมูลสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. การจัดการความรู้ สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการ
 - รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร
 - ถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ ระหว่างสถาบันกับ ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
 - แบ่งปันและนำวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ
 - รวบรวมความรู้และถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ ไปใช้ใน การสร้างนวัตกรรมและในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์
2. การเรียนรู้ระดับองค์กร สถาบันใช้ความรู้และทรัพยากรอย่างไร เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติงานของสถาบัน

4.การวัด การวิเคราะห์ และการจัดความรู้ (90 คะแนน)

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการ
สินทรัพย์ทางความรู้ของสถาบัน รวมทั้งสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (45 คะแนน)

ก. ความรู้ขององค์กร

ข. ข้อมูลสารสนเทศ และเทคโนโลยี
สารสนเทศ

1. คุณสมบัติของข้อมูลและสารสนเทศ
2. ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ
3. คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
4. ความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉิน



โครงร่างองค์การ



5. การมุ่งเน้นบุคลากร (85 คะแนน)

5.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Workforce Environment) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีประสิทธิผลและสนับสนุนบุคลากร (40 คะแนน)

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลัง

ข. บรรยากาศการทำงาน

- (1) ขีดความสามารถและอัตรากำลัง สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการ ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง รวมทั้งทักษะ สมรรถนะ การรับรองคุณสมบัติ และระดับกำลังคนที่มีอยู่
- (2) บุคลากรใหม่
- (3) การทำงานให้บรรลุ
- (4) การจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

5. การมุ่งเน้นบุคลากร (85 คะแนน)

5.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Workforce Environment) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีประสิทธิผลและสนับสนุนบุคลากร (40 คะแนน)

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลัง

ข. บรรยากาศการทำงาน

- (1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน
- (2) สิทธิประโยชน์และนโยบายสำหรับบุคลากร

5. การมุ่งเน้นบุคลากร (85 คะแนน)

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล (45 คะแนน)

ก. ผลการปฏิบัติการของ
บุคลากร

ข. การประเมินความ
ผูกพันของบุคลากร

ค. การพัฒนาบุคลากรและ
ผู้นำ

- (1) องค์ประกอบของความผูกพัน สถาบันมีวิธีการกำหนดองค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร มีวิธีการกำหนดองค์ประกอบเหล่านี้แตกต่างกันอย่างไร ตามกลุ่มและประเภทของบุคลากร
- (2) วัฒนธรรมองค์กร
- (3) การจัดการผลการดำเนินการ

5. การมุ่งเน้นบุคลากร (85 คะแนน)

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล (45 คะแนน)

ก. ผลการปฏิบัติการของ
บุคลากร

ข. การประเมินความผูกพัน
ของบุคลากร

ค. การพัฒนาบุคลากรและ
ผู้นำ

(1) การประเมินความผูกพัน สถาบันมีวิธีการประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างไร ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และมีตัววัดอะไรบ้าง ที่ใช้ในการประเมินความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร วิธีการและตัววัดเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไร สำหรับแต่ละกลุ่มและส่วนของบุคลากร มีการใช้ตัวบ่งชี้อื่นๆ เช่น การคงอยู่ การขาดงาน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย และผลผลิตของบุคลากรเพื่อตรวจประเมินและปรับปรุงความผูกพันของบุคลากรอย่างไร

(2) ความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ของสถาบัน

5. การมุ่งเน้นบุคลากร (85 คะแนน)

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล (45 คะแนน)

ก. ผลการปฏิบัติการของ
บุคลากร

ข. การประเมินความผูกพัน
ของบุคลากร

ค. การพัฒนาบุคลากรและ
ผู้นำ

(1) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา

(2) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

(3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สำหรับบุคลากรทั่วทั้งสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพ สถาบันมีวิธีการเพื่อให้บรรลุการวางแผนการสืบทอดที่มีประสิทธิภาพ สำหรับตำแหน่งผู้บริหารและผู้นำอย่างไร



โครงร่างองค์การ



6.การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ (85 คะแนน)

6.1 กระบวนการทำงาน : สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงหลักสูตรและบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร (45 คะแนน)

ก. การออกแบบหลักสูตร การบริการ
และกระบวนการ

ข. การจัดการกระบวนการ

(1) แนวคิดการออกแบบ สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบหลักสูตรและบริการและกระบวนการทำงานเพื่อตอบสนองข้อกำหนดสำคัญทุกข้อ สถาบันได้นำเทคโนโลยีใหม่ๆ ความรู้ขององค์กร ความเป็นเลิศด้านหลักสูตรและบริการ และความคล่องตัวที่อาจจำเป็นต้องมี มาพิจารณาในการออกแบบหลักสูตร บริการ และกระบวนการ

(2) ข้อกำหนดของหลักสูตร บริการ และกระบวนการ

6.การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ (85 คะแนน)

6.1 กระบวนการทำงาน : สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงหลักสูตรและบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร (45 คะแนน)

ก. การออกแบบหลักสูตร การบริการ
และกระบวนการ

ข. การจัดการกระบวนการ

- (1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ
- (2) กระบวนการสนับสนุน สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ที่สำคัญ กระบวนการที่สนับสนุนที่สำคัญมีอะไรบ้าง สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการเหล่านี้ จะตอบสนองความต้องการที่สำคัญของการสนับสนุนระดับสถาบัน
- (3) การปรับปรุงหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

6.การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ (85 คะแนน)

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ : สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการต่างๆ มีการบริหารจัดการอย่างไรมีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและอนาคต (40 คะแนน)

ก. การควบคุมต้นทุน

ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

ง. การจัดการนวัตกรรม

สถาบันมีการจัดการนวัตกรรมอย่างไร สถาบันแสวงหาโอกาสเชิงกลยุทธ์ ซึ่งพิจารณาแล้วว่า เป็นเรื่องที่เหมาะสมอย่างไร สถาบันได้เตรียมทรัพยากรด้านการเงินและทรัพยากรอื่นๆ ไว้เพื่อสนับสนุนโอกาสดังกล่าวอย่างไร และยุติการสนับสนุน ณ เวลาที่เหมาะสมเพื่อโอกาสอื่นที่สำคัญกว่าอย่างไร



โครงร่างองค์การ



7. ผลลัพธ์ (450 คะแนน)

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ : ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน ของผู้เรียนรู้ และด้านประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร (120 คะแนน)

- ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการที่มุ่งเน้นผู้เรียน
- ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน
- ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร

(85 คะแนน)

- ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
 - (1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
 - (2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

7. ผลลัพธ์ (450 คะแนน)

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรของสถาบันมีอะไรบ้าง (85 คะแนน)

- ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร
 - (1) ด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร
 - (2) ด้านบรรยากาศการทำงาน
 - (3) ด้านความผูกพันของบุคลากร
 - (4) ด้านการพัฒนาบุคลากร

7. ผลลัพธ์ (450 คะแนน)

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและธรรมาภิบาล : ผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำ ของผู้นำระดับสูง และธรรมาภิบาลมีอะไรบ้าง (80 คะแนน)

- ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร ธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม
 - (1) การนำองค์กร
 - (2) ธรรมาภิบาล
 - (3) กฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองมาตรฐาน ผลลัพธ์ด้านการปฏิบัติตามและทำให้ดีกว่าระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และการรับรองมาตรฐาน
 - (4) จริยธรรม ผลลัพธ์ด้านการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อผู้นำระดับสูงและต่อระบบธรรมาภิบาลของสถาบัน รวมทั้งผลลัพธ์ด้านพฤติกรรมที่ขัดต่อจริยธรรม
 - (5) สังคม การบรรลุผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญของสถาบัน
- ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

7. ผลลัพธ์ (450 คะแนน)

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด : ผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และตลาดของ สถาบันเป็นอย่างไร (80 คะแนน)

- ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด
 - (1) ผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือปัจจัยที่สำคัญของผลการดำเนินการ
 - (2) ผลการดำเนินการด้านตลาด ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวปัจจัย



TQA & TQC

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ : Thailand Quality Award – TQA ปี 2555

- ปี 2553 สายงานระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
- ปี 2549 โรงแยกก๊าซธรรมชาติระยอง บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
- ปี 2546 บริษัท ผลิตภัณฑ์กระดาษไทย จำกัด : Thai Paper Co., Ltd. (TPC)
- ปี 2545 บริษัท ไทยอคริลิค ไฟเบอร์ จำกัด

รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ: Thailand Quality Class – TQC ปี 2555

- บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด
- บริษัท เซ็นทรัลพัฒนาเชียงใหม่ จำกัด
- โรงงานผลิตอาหารสัตว์น้ำ (มหาชัย) บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)
- หน่วยธุรกิจก๊าซธรรมชาติ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
- หน่วยธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
- หน่วยธุรกิจน้ำมัน บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)



โครงร่างองค์กร

- โครงร่างองค์กร คือ ภาพรวมขององค์กร เป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และเป็นความท้าทายสำคัญที่องค์กรเผชิญอยู่

1. ลักษณะองค์กร : คุณลักษณะที่สำคัญขององค์กรคืออะไร



2. สภาพการณ์ขององค์กร : สภาพการณ์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรคือ

1. ลักษณะองค์กร : คุณลักษณะที่สำคัญขององค์กรคืออะไร

ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมการดำเนินงานขององค์กรและความสัมพันธ์ที่สำคัญกับลูกค้า ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) ผลลัพธ์ องค์กรมีผลลัพธ์หลักอะไรบ้าง ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของแต่ละผลลัพธ์ต่อ ความสำเร็จขององค์กรคืออะไร กลไกที่องค์กรใช้ในการส่งมอบผลลัพธ์คืออะไร

(2) วิสัยทัศน์และพันธกิจ ลักษณะเฉพาะของวัฒนธรรมองค์กรคืออะไร เจตจำนง วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจขององค์กรที่ได้ประกาศไว้คืออะไร สมรรถนะหลักขององค์กร (core competencies) คืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจขององค์กร

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

(4) สินทรัพย์

(5) กฎระเบียบข้อบังคับ

1. ลักษณะองค์กร : คุณลักษณะที่สำคัญขององค์กรคืออะไร

ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมการดำเนินงานขององค์กรและความสัมพันธ์ที่สำคัญกับลูกค้า ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร

(2) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนตลาด กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง (*) กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลิตภัณฑ์ บริการสนับสนุนเพื่อลูกค้า และการปฏิบัติการอย่างไร ความต้องการและความคาดหวังของส่วนตลาด กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร

(3) ผู้ส่งมอบและพันธมิตร

2. สภาพการณ์ขององค์กร : สภาพการณ์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรคืออะไร

- ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน ความท้าทาย ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

- (1) ลำดับในการแข่งขัน
- (2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน
- (3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญด้านธุรกิจ/กิจการ ด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง และด้านทรัพยากรบุคคลขององค์กรคืออะไร

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ส่วนประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งกระบวนการ ประเมินผล กระบวนการเรียนรู้ระดับองค์กร และกระบวนการสร้างนวัตกรรมคืออะไร



Suranaree University of Technology

Institute of Science

- Chemistry
- Mathematics
- Biology
- Physics
- Remote Sensing
- Laser Technology and Photonics
- Sport Science

Institute of Social Technology

- General Education
- Foreign Languages
- Information Technology
- Management Technology

Institute of Engineering

- Transportation
 - Computer
 - Chemical
 - Electrical
 - Environmental
 - Mechanical
- (20 school.) Etc.

Institute of Agricultural Technology

- Crop Production Tech.
- Animal Production Tech.
- Biotechnology
- Food Tech.

Institute of Medicine

- Doctor of Medicine
- Occupational Health and Safety
- Environmental Health
- Environment Pollution and Safety

Institute of Nursing

- Fundamental Nursing
- Adults and Elderly Nursing
- Families and Midwifery Nursing
- Paediatric and Adolescent Nursing
- Psychiatric Nursing
- Community Health Nursing



Curricular Programs

Institute of Social Technology

School

General
Education

Foreign
Languages

Information
Technology

Management
Technology

Programs Offered

Master of Arts

- English Language Studies

Doctor of Philosophy

- English Language Studies

Bachelor of Information Science

- Information Studies
- Communication
- Management Information Systems
- Enterprise Software

Master of Information Science

- Digital Media
- Enterprise System
- Knowledge Management

Doctor of Information Science

- Digital Media
- Enterprise System
- Knowledge Management

Bachelor of Management

- Marketing Management
- Logistics Management
- New Venture Management and Entrepreneurship

Master of Management

- Doctor of Philosophy Program in Management



โครงสร้างการบริหาร

สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม

คณะกรรมการประจำสำนักวิชา

คณบดี

รองคณบดี

หัวหน้าสาขาวิชา
ศึกษาทั่วไป

หัวหน้าสาขาวิชา
ภาษาต่างประเทศ

หัวหน้าสาขาวิชา
เทคโนโลยีสารสนเทศ

หัวหน้าสาขาวิชา
เทคโนโลยีการจัดการ

หัวหน้า
สถานวิจัย

หัวหน้า
สำนักงานคณบดี



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

วิสัยทัศน์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

“มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีเป็นสถาบันแห่งการเรียนรู้
ทางด้านวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยีชั้นเลิศ และเป็นที่พักของ
สังคม”

เอกลักษณ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

“มหาวิทยาลัยแห่งการสร้างสรรค์นวัตกรรม”

อัตลักษณ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

“บัณฑิตนักวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผู้มีภูมิรู้ ภูมิธรรม ภูมิ
ปัญญา”



สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม

วิสัยทัศน์ Vision

สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม เป็นเลิศทางวิชาการด้านเทคโนโลยีสังคม เพื่อส่งมอบบัณฑิตนักเทคโนโลยีที่มีภูมิรู้ ภูมิธรรม ภูมิปัญญา และมีความรับผิดชอบต่อสังคม

วัฒนธรรมองค์กร Corporate Culture

คุณภาพ (Quality)

ความห่วงใย ใส่ใจซึ่งกันและกัน (Caring)

คำขวัญ Slogan

“ Better or Different ”



ค่านิยมและแนวคิดหลัก

เกณฑ์รางวัลคุณภาพ
แห่งชาติ จัดทำขึ้นโดย
อาศัยค่านิยมและ
แนวคิดหลักต่างๆ ดังนี้

การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์

ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า

การเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล

การให้ความสำคัญกับบุคลากรและพันธมิตร

ความคล่องตัว

การมุ่งเน้นอนาคต

การจัดการเพื่อนวัตกรรม

การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง

ความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง

การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า

มุมมองในเชิงระบบ

สรุปความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อ “ค่านิยมหลัก” ของสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม

หัวข้อใดมีความเหมาะสมที่จะเป็นค่านิยมหลัก ของสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม ในระดับใด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ (แปลผล)	ลำดับ
1. การนำองค์การอย่างมีวิสัยทัศน์ (visionary leadership)	4.24	0.96	มากที่สุด	8
2. การศึกษาที่มุ่งเน้นการเรียนรู้ (learning-centered education)	4.71	0.55	มากที่สุด	1
3. การเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล (organizational and personal learning)	4.18	1.09	มาก	9
4. การเห็นคุณค่าของผู้ปฏิบัติงาน และคู่ความร่วมมือ (valuing workforce members and partners)	4.58	0.75	มากที่สุด	3
5. ความคล่องตัว (agility)	4.31	0.76	มากที่สุด	6
6. การมุ่งเน้นอนาคต (focus on the future)	4.24	0.83	มากที่สุด	7
7. การจัดการเพื่อนวัตกรรม (managing for innovation)	3.98	0.81	มาก	11
8. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (management by fact)	4.38	0.65	มากที่สุด	5
9. ความรับผิดชอบต่อสังคม (societal responsibility)	4.69	0.51	มากที่สุด	2
10. การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า (focus on results and creating value)	4.38	0.83	มากที่สุด	4
11. มุมมองเชิงระบบ (systems perspective)	4.13	0.79	มาก	10



ค่านิยมหลักที่ได้คะแนนสูงสุด 3 ข้อ

1	การศึกษาที่มุ่งเน้นการเรียนรู้ (learning-centered education)	4.71	0.55
2	ความรับผิดชอบต่อสังคม (societal responsibility)	4.69	0.51
3	การเห็นคุณค่าของผู้ปฏิบัติงาน และคู่ความร่วมมือ (valuing workforce members and partners)	4.58	0.75



สรุปความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อ “วิสัยทัศน์ และ วัฒนธรรมองค์กร”
ของสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
วิสัยทัศน์ใหม่ของสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคมมีความเหมาะสมระดับใด “สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม เป็นเลิศทางวิชาการด้านเทคโนโลยีสังคม บัณฑิตเป็น นักเทคโนโลยีที่มีภูมิรู้ ภูมิธรรม ภูมิปัญญา และมีความรับผิดชอบต่อสังคม”	4.04	0.77	มาก

บุคลากรสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มีความคิดเห็นต่อวิสัยทัศน์ใหม่ของสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม
ในภาพรวมว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.04

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
วัฒนธรรมองค์กรของสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มีความเหมาะสมระดับใด “คุณภาพ (Quality) ความห่วงใย ใส่ใจซึ่งกันและกัน (Caring)”	4.44	0.72	มากที่สุด

บุคลากรสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มีความคิดเห็นต่อวิสัยทัศน์ใหม่ของสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม
ในภาพรวมว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.44



สมรรถนะหลัก

1. ระบบการบริหารจัดการแบบ “เชื่อมโยงศาสตร์ผสมผสานทักษะ”
(Connecting disciplines, Coordinating skills)
2. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ห้องไทยศึกษานิทัศน์
3. สหกิจศึกษา หลักสูตรสหกิจศึกษามหาบัณฑิตและดุษฎีบัณฑิตที่
แรกของประเทศ

ห้องไทยศึกษาניתศน์

INSTITUTE OF SOCIAL TECHNOLOGY



FLRU

Foreign Languages Resource Unit





วิจัยเรื่องความผูกพัน

โครงการประเมินความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม

- ❖ ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรสำหรับบุคลากรสายวิชาการ คือ
 - (1) ด้านค่าตอบแทนและผลตอบแทนอื่น ๆ (3.88)
 - (2) ด้านการสื่อสาร (3.88)
 - (3) ด้านการตระหนักถึงสุขภาพและความปลอดภัย (3.82)

- ❖ ปัจจัยความผูกพันสำหรับบุคลากรสายปฏิบัติการฯ คือ
 - (1) ด้านเพื่อนร่วมงาน (4.29)
 - (2) หัวหน้างาน/ผู้บริหารในสำนักวิชา (4.25)
 - (3) ด้านการฝึกอบรมพัฒนาและความก้าวหน้าทางอาชีพ (4.16)



วิจัยการสื่อสาร

โครงการทบทวนระบบการสื่อสารของสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม

- ❖ ช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสำหรับบุคลากร คือ
สารคดี (ร้อยละ 70.37)
- ❖ ช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสำหรับนักศึกษา คือ
เครือข่ายสังคมออนไลน์ เฟซบุ๊ก (FACEBOOK) (ร้อยละ 64.54)



จบการนำเสนอ
ขอขอบคุณ



Institute of Social Technology
Suranaree University Of Technology

111 ถนนมหาวิทยาลัย ต.สุรนารี อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000

โทรศัพท์ : 0-4422-4204 โทรสาร : 0-4422-4205