



คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
SCHOOL OF PUBLIC HEALTH, UNIVERSITY OF PHAYAO

รายงานการประเมินตนเอง 2022

SELF-ASSESSMENT REPORT

คณะสาธารณสุขศาสตร์ | มหาวิทยาลัยพะเยา



สารบัญ

	หน้า
บทนำ : โครงร่างองค์กร	1
ส่วนที่ 1 ลักษณะองค์กร	1
ส่วนที่ 2 สถานการณ์ของสถาบัน	7
หมวด 1 การนำองค์กร	10
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	10
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	13
หมวด 2 กลยุทธ์	18
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	18
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	21
หมวด 3 ลูกค้า	23
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	23
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	27
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	33
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน	33
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	36
หมวด 5 บุคลากร	39
5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร	39
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	43
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ	46
6.1 กระบวนการทำงาน	46
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	49
7. ผลลัพธ์	60
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้ากระบวนการ	
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ OP1ข-1	โครงสร้างองค์กร	6
ภาพที่ 1.1-1	ระบบนำองค์กร	10
ภาพที่ 2.1ก(1)-1	กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์การพัฒนาคณะ	18
ภาพที่ 2.2 ก(2)	การนำแผนปฏิบัติไปใช้ระดับคณะ ระดับสาขาวิชา และระดับบุคคล	21
ภาพที่ 2.2 ก(4)	แผนการพัฒนาคณาการ	22
ภาพที่ 2.2 ข)	การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ	22
ภาพ 3.2ก(3)	กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	28
ภาพที่ 3.2 ข(1)	กระบวนการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้เรียน	29
ภาพ 3.2 ค.	การใช้ประโยชน์จากเสียงของลูกค้า	29
ภาพที่ 4.1	ระบบวัดและการดำเนินงาน	33
ภาพที่ 4.1(2)	ระบบการเลือกคู่เทียบ	34
ภาพที่ 4.1ก(3)	ความคล่องตัวของการวัด	34
ภาพที่ 5.1 ก(3-1)	ระบบการจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร	41
ภาพ 6.1ก(2)	กระบวนการกำหนดหลักสูตร	46
ภาพ 6.1 ข(1)	การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ	48

สารบัญตาราง

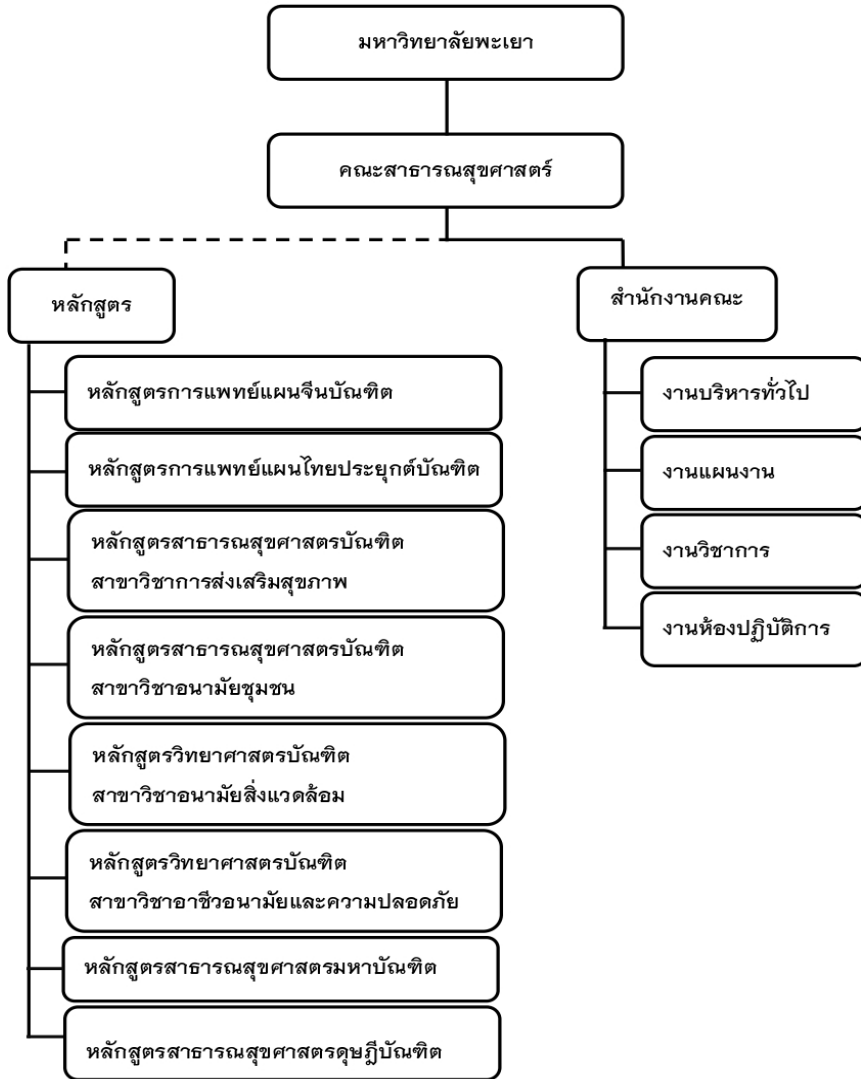
		หน้า
ตาราง OP-1ก.(1-1)	การจัดการศึกษา จำนวน หลักสูตร ปีการศึกษา 2564	1
ตาราง OP-1ก.(1-2)	บริการที่สำคัญ	2
ตาราง OP-1ก.(3-1)	ลักษณะโดยรวมของบุคลากรและวุฒิการศึกษา (ณ วันที่ 1 ก.ค. 65)	4
ตาราง OP-1ก. (3-2)	ปัจจัยหลักที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมุ่งมั่นต่อภารกิจ	4
ตาราง OP-1ก. (3-3)	ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย	4
ตาราง PO-1ก. (4-1)	อาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญ	5
ตาราง OP-1 ก.(5-1)	กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ ที่สำคัญ	5
ตาราง OP-1ข.(2-1)	ประเภทลูกค้า ความต้องการและความคาดหวัง	6
ตาราง OP-1ข. (3-1)	ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่สำคัญ	7
ตาราง OP-2ข	ความท้าทาย ความได้เปรียบ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ	9
ตาราง 1.1-3	ตัวอย่างรางวัลและการยกย่อง	11
ตาราง 1.1-2	ช่องทางการสื่อสารที่สำคัญของผู้บริหารระดับสูง	12
ตารางที่ 1.2-1	การกำกับดูแลของคณะฯ ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารจัดการที่ดี	13
ตาราง 1.2-2	แนวทางการประเมินผู้บริหารระดับสูง	14
ตาราง 1.2-3	ความเสี่ยงและระบบจัดการความเสี่ยงและความกังวลต่อสังคม	15
ตาราง 1.2-5	การกำกับติดตามการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม	16
ตาราง 2.1 ก(3)	ข้อมูลสารสนเทศในการวางแผนกลยุทธ์	19
ตารางที่ 2.1 ข(1)	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัดและแผนปฏิบัติการประจำปี 2564	20
ตารางที่ 2.2 ก (3)	การจัดสรรทรัพยากรรองรับการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	21
ตาราง 3.1ก(1)	วิธีการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	23
ตารางที่ 3.1 ก(2)	ตารางการรับฟังผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่นที่พึงมีเพื่อนำสาระสนเทศมาใช้ในการจัดการศึกษา วิจัยและบริการ	24
ตาราง 3.1ข(1-1)	แสดงการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ	25
ตารางที่ 3.1 ข.(1-2)	วิธีจำแนกลูกค้า สารสนเทศ ลูกค้าที่จำแนกได้ การคาดการณ์เกี่ยวกับกลุ่มลูกค้า และส่งเสริม กลุ่มลูกค้าให้ใช้บริการของคณะฯ	26
ตารางที่ 3.2ก(1)	วิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	27
ตาราง 3.2ก(2)	การค้นหาความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	30
ตาราง 3.2ข(1)	การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้า	31
ตาราง 4.1 ข	การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ	35
ตาราง 4.2ก(2)	วิธีการเพื่อให้นั่นใจถึงความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัยและการใช้งานง่ายของฮาร์ดแวร์และ ซอฟต์แวร์	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตาราง 5.1ก (4)	ข้อกำหนด และตัวชี้วัดของกระบวนการบริหารงานทรัพยากรบุคคล	41
ตาราง 5.1ข (2)	นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร	43
ตาราง 5.2ค (1-1)	ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงาน	44
ตาราง 6.1ก(1)	วิธีการออกแบบหลักสูตรและบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้บรรลุข้อกำหนด	53
ตาราง 6.1ก(2)	กระบวนการที่สำคัญ ข้อกำหนด ตัวชี้วัดและผู้รับผิดชอบ	56
ตาราง 6.1ค.	กระบวนการจัดการเครือข่ายอุปทาน	59
ตาราง 6.2 (ค)	กระบวนการทำงานที่สำคัญด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน	59
ตาราง 7.1	ผลลัพธ์การดำเนินงาน	60

โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)



โครงสร้างองค์กร

P.1 ลักษณะองค์กร

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา จัดตั้งเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2564 ตามมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยพะเยา ครั้งที่ 8/2563 วันที่ 19 ธันวาคม 2563 โดยแยกตัวออกจากคณะแพทยศาสตร์ มีสำนักงานคณะเป็นหน่วยงานสนับสนุนการบริการ มีหน่วยงานย่อย ระดับงาน 4 งาน ได้แก่ 1) งานบริหารทั่วไป 2) งานแผนงาน 3) งานวิชาการ และ 4) งานห้องปฏิบัติการ ภาระงานหลักที่สำคัญ ประกอบด้วย การผลิตบัณฑิต การวิจัย และการบริการวิชาการ มีจุดมุ่งหมายผลิตบัณฑิตที่มีคุณธรรมและความรู้ความสามารถด้านการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของบุคคล ชุมชนและสังคม ผลิตบัณฑิตใน 2 กลุ่ม คือ 1)กลุ่มด้านสาธารณสุขศาสตร์ 2)กลุ่มด้านการแพทย์แผนตะวันออก ประกอบด้วยหลักสูตรระดับปริญญาตรี จำนวน 5 หลักสูตร จัดแผนการศึกษาแบบหลักสูตรควบระดับปริญญาตรี 2 ปริญญา จำนวน 8 หลักสูตร และหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา 2 หลักสูตร คณะฯ มีความมุ่งมั่นในการส่งเสริมการผลิตบัณฑิตและการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา พัฒนางานวิจัยเพื่อบูรณาการสู่การสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม พัฒนาพันธกิจในการบริการวิชาชีพ และการบริการวิชาการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืนของชุมชนสู่สากล

ก.สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) คณะฯ มีภารกิจหลักทั้งในด้านการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการและบริการวิชาชีพ โดยมีการจัดการศึกษาตามตาราง OP-1ก. (1-1) ที่มุ่งเน้นการจัดการศึกษาแบบ active learning เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีการพัฒนาหลักสูตรเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ผู้ใช้บัณฑิต ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและรองรับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของประเทศ ตาราง OP-1ก. (1-1) การจัดการศึกษา จำนวน หลักสูตร ปีการศึกษา 2564

ระดับการศึกษา	ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของคณะ	กลไกการส่งมอบ/วิธีการจัดการ
ระดับปริญญาตรี จำนวน 5 หลักสูตร		
1. ส.บ. อนามัยชุมชน	-ผลิตบัณฑิตมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามเป้าหมายของ มพ.และมาตรฐานวิชาชีพและวิชาการ เป็นบุคลากรสาธารณสุขที่มีความรู้ ความสามารถ มีความคิดสร้างสรรค์ เป็นผู้นำทางวิชาการ -ภาวะการณ์มีงานทำและศึกษาต่อ	1. หลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา และมาตรฐานวิชาชีพ 2. ผ่านการเรียนการสอน โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มุ่งเน้นความรู้ ทักษะและการประยุกต์ใช้ การฝึกงานและสหกิจศึกษา การพัฒนาศักยภาพนิสิตและเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ส่งเสริมให้เป็นบัณฑิตนักปฏิบัติ 3. กิจกรรมส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการให้แก่บัณฑิต
2. ส.บ. การส่งเสริมสุขภาพ		
3. วท.บ. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย		
4. วท.บ.อนามัยสิ่งแวดล้อม		
5. การแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต		
ควบระดับปริญญาตรี 2 ปริญญา จำนวน 8 คู่		
1. ส.บ.อนามัยชุมชน คู่ น.บ.	-ผลิตบัณฑิตมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามเป้าหมายของ มพ.และมาตรฐานวิชาชีพและวิชาการ เป็นบุคลากรสาธารณสุขที่มีความรู้ ความสามารถ มีความคิดสร้างสรรค์ เป็นผู้นำทางวิชาการ	1. หลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา และมาตรฐานวิชาชีพ 2. ผ่านการเรียนการสอน โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มุ่งเน้นความรู้ ทักษะและการประยุกต์ใช้ การฝึกงานและสหกิจศึกษา
2. ส.บ.อนามัยชุมชน คู่ ศ.บ		
3. ส.บ.ส่งเสริมสุขภาพ คู่ ศ.บ.		
4. วท.บ.อาชีวอนามัยและความปลอดภัย คู่ ศ.บ.		

ระดับการศึกษา	ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของคณะ	กลไกการส่งมอบ/วิธีการจัดการ
5. วท.บ.อาชีวอนามัยและความปลอดภัย คู่ วศ.บ. สาขาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม	-ภาวะการณ์มีงานทำและศึกษาต่อ	การพัฒนาศักยภาพนิสิตและเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ส่งเสริมให้เป็นบัณฑิตนักปฏิบัติ 3. กิจกรรมส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการให้แก่นิสิต
6. วท.บ.อนามัยสิ่งแวดล้อม คู่ น.บ.		
7. วท.บ.อนามัยสิ่งแวดล้อม คู่ ศ.บ.		
8.การแพทย์แผนจีนบัณฑิต คู่ ศศ.บ.สาขาภาษาจีน		
ระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 2 หลักสูตร		
ส.ม.	-ผลิตบัณฑิตมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามเป้าหมายของ มพ. และมาตรฐานวิชาชีพและวิชาการ และเป็นบุคลากรสาธารณสุขที่มีความรู้ ความสามารถ มีความคิดสร้างสรรค์ เป็นผู้นำทางวิชาการ -คุณภาพงานวิทยานิพนธ์ที่ได้ตีพิมพ์ -การได้ทุน/รับรางวัลของนิสิต	จัดการเรียนการสอนที่เน้นการวิจัยเป็นฐาน ส่งเสริมให้ผู้เรียนเป็นผู้นำทางวิชาการและเป็นนักจัดการสุขภาพมืออาชีพ
ส.ด.		

คณะฯ มีภารกิจ**ด้านการวิจัย**ที่ให้ความสำคัญกับการสร้างองค์ความรู้ สร้างนวัตกรรมและแก้ไขปัญหาด้านสุขภาพเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้กับชุมชน มีการดำเนินการวิจัยแบบบูรณาการของกลุ่มวิจัยในลักษณะของสหสาขาวิชาชีพ **ด้านบริการวิชาการ**ได้ให้ความสำคัญบริการวิชาการเพื่อการส่งเสริมสุขภาพ ควบคุมและป้องกันโรคในชุมชน ทั้งในรูปแบบ Online และ Onsite และได้ขึ้นทะเบียนเป็นสถาบันหลักเพื่อจัดการศึกษาต่อเนื่องวิชาชีพการสาธารณสุขชุมชน **การให้บริการวิชาชีพ** มีการให้บริการรักษาผู้ป่วยด้วยทางการแพทย์แผนจีน และการแพทย์แผนไทยประยุกต์ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา รวมทั้งการดูแลรักษาแบบสหสาขาวิชาชีพ การบริการอื่นๆ ของคณะฯ ตามตาราง OP-1ก. (1-2)

ตาราง OP-1ก.(1-2) บริการที่สำคัญ

การบริการ	ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของคณะ	กลไกการส่งมอบ/วิธีการจัดการ
การวิจัย	-ผลิตองค์ความรู้ใหม่ พัฒนาความก้าวหน้าทางวิชาการด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม -สร้างสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม สนับสนุนการพัฒนาสุขภาพ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม -สร้างชื่อเสียง ความเชื่อมั่น และความไว้วางใจกับแหล่งทุนสนับสนุนการวิจัยโดยดำเนินการวิจัยตามยุทธศาสตร์การวิจัยของประเทศและนานาชาติ	ดำเนินการวิจัยตามเงื่อนไขของแหล่งทุนทั้งภายในและภายนอก มีการวิจัยร่วมกับเครือข่ายสถาบันอื่นๆ
การบริการวิชาการ -การจัดหลักสูตรอบรมตามความเชี่ยวชาญระดับชาติ -ตรวจทางห้องปฏิบัติการ	-การมีรายได้เพิ่มขึ้น -การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของคณะ -การสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการศึกษากการวิจัย	-การบริการวิชาการมีลักษณะสหสาขาวิชาชีพ (Inter-Professional Education; IPE) ของทุกหลักสูตร -บริการองค์ความรู้และพัฒนานวัตกรรมร่วมกับชุมชน 1 คณะ 1 โมเดล -การจัดการฝึกอบรม หลักสูตรระยะสั้น เช่น 1) การวางแผนไทย 2)การวิจัยสาธารณสุข

การบริการ	ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของคณะ	กลไกการส่งมอบ/วิธีการจัดการ
		-โครงการต่างๆ เพื่อสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพและการบำบัดโรคในชุมชน
การบริการวิชาชีพ -ตรวจสุขภาพ เคลื่อนที่ -นวดแผนไทย ประยุกต์ -ฝังเข็ม/ศาสตร์ แพทย์แผนจีน	-ส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี ยกระดับ คุณภาพชีวิตที่ยั่งยืน	-ให้บริการผ่านโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยาใน คลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์และคลินิกแพทย์แผนจีน -สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนวิชาทางคลินิก ณ คลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์และคลินิกแพทย์แผนจีน คณะสาธารณสุขศาสตร์

(2) คณะฯ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมและสมรรถนะหลัก ดังนี้

วิสัยทัศน์	เป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำที่มีผลดำเนินการเป็นเลิศด้านสาธารณสุขศาสตร์และการแพทย์แผนตะวันออก ในการสร้างปัญญาและนวัตกรรมสุขภาพเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืนของชุมชนสู่สากล
พันธกิจ	1)ผลิตบัณฑิตทางด้านสาธารณสุขศาสตร์และการแพทย์แผนตะวันออกที่มีคุณภาพรูปแบบสหสาขาวิชาชีพ (IPE) 2)สร้างงานวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีมาตรฐานในระดับสากล 3) ส่งเสริมการบริการวิชาการเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนและสังคม 4) บูรณาการงานบูรณาการศิลปะและวัฒนธรรมกับการเรียนการสอน การวิจัยและบริการวิชาการ 5) บริหารงานทันสมัยด้วยหลักธรรมาภิบาล (Good governance)
ค่านิยม	PH UP (School of Public Health, University of Phayao) P: Partnership การมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการพัฒนา H: Humanity ผลิตบัณฑิตที่มีหัวใจความเป็นมนุษย์ (มีความอ่อนน้อมถ่อมตนการเคารพผู้อื่น เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม รู้แพ้รู้ชนะ เปิดรับฟังความเห็นต่าง จัดการความขัดแย้งด้วยวิธีสร้างสรรค์ ช่วยผู้อื่นแก้ปัญหาในยามคับขัน) U: Unity งานบูรณาการ สามัคคี ร่วมมือกัน น้ำหนึ่งใจเดียวมุ่งสู่เป้าหมาย P: Professional ทำงานอย่างมืออาชีพ เพื่อคุณภาพและมาตรฐาน
เป้าประสงค์	1)เป็นสถาบันจัดการศึกษาแบบบูรณาการสหวิชาชีพ นิสิตมีทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต และ Community Engagement 2)บัณฑิตมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต และมีสมรรถนะตามมาตรฐานวิชาชีพ 3)ผลิตผลงานวิจัย นวัตกรรมและเทคโนโลยีแบบบูรณาการสหวิชาชีพที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ 4)ผลงานวิจัยและการบริการวิชาการ นำไปใช้ประโยชน์และยกระดับคุณภาพชีวิตให้กับชุมชน และได้รับการเผยแพร่ระดับชาติ/นานาชาติ 5)ศิลปะ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาของท้องถิ่น ได้รับการสืบสาน อนุรักษ์ พัฒนา ส่งเสริม และเผยแพร่ 6)อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนมีศักยภาพที่เหมาะสมตามมาตรฐาน มีความผูกพัน และมีความภาคภูมิใจในองค์กร 7)การบริหารจัดการที่มีความโปร่งใสและเป็นเลิศขององค์กร 8)การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ EdPEX 200 ในปี 2568
สมรรถนะหลัก	ชำนาญในการบูรณาการด้านการจัดการเรียนสอน การวิจัย และการให้บริการแบบผสมผสานทางสาธารณสุขศาสตร์และการแพทย์แผนตะวันออก ในรูปแบบสหวิชาชีพ โดยกระบวนการมีส่วนร่วมกับชุมชน

(3) คณะฯ มีบุคลากร ทั้งหมด 80 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ตามตาราง OP-1ก. (3-1)

ตาราง OP-1ก. (3-1) ลักษณะโดยรวมของบุคลากรและวุฒิการศึกษา (ณ วันที่ 1 ก.ค. 65)

ประเภทบุคลากร	จำนวน		วุฒิการศึกษา			ช่วงอายุ (ปี)				ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (ปี)			
	คน	ร้อยละ	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	<30	31-40	41-50	>51	<5	6-10	11-15	>15
สายวิชาการ													
อาจารย์	46	77.97	7	33	6	3	39	6	1	22	15	12	-
ผศ.	12	20.34	-	3	9	3	6	-	-	1	2	6	-
รศ.	1	1.69	-	-	1	-	1	-	-	-	-	1	-
รวม(คน)	59	100.00	7	36	16	6	46	6	1	23	17	19	-
ร้อยละ			11.86	61.02	27.12	10.17	77.97	10.17	1.69	38.98	28.81	32.20	-
สายสนับสนุน													
พนักงาน	19	90.48	15	4	-	4	14	-	1	6	6	7	-
ลูกจ้าง	2	9.52	2	-	-	2	-	-	-	2	-	-	-
รวม(คน)	21	100.00	17	4	-	6	14	-	1	8	6	7	-
ร้อยละ			80.95	19.05	-	28.57	66.67	-	4.76	38.10	28.57	33.33	-

ตาราง OP-1ก. (3-2) ปัจจัยหลักที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมุ่งมั่นต่อภารกิจ

ประเภทบุคลากร	ปัจจัย
สายวิชาการ	-การพัฒนาความรู้และทักษะต่างๆ และการเปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถ -การมอบหมายงานรับผิดชอบที่ชัดเจน -สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน
สายสนับสนุน	-การมอบหมายงานรับผิดชอบที่ชัดเจน -การพัฒนาความรู้และทักษะต่างๆ และการเปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถ -สิทธิประโยชน์และสวัสดิการ

ข้อกำหนดด้านการศึกษาของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน ตำแหน่งอาจารย์รุ่นใหม่ ต้องมีคุณวุฒิ ป.เอกหรือเทียบเท่า และสายสนับสนุนแต่ละตำแหน่ง ต้องสำเร็จการศึกษาจากสถาบันที่ ก.พ. กำหนดและรับรองและมีคุณสมบัติเฉพาะตรงตามลักษณะงาน (Job Descriptions) ของแต่ละตำแหน่ง

ตาราง OP-1ก. (3-3) ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย

ข้อกำหนด	รายละเอียด
ด้านสุขภาพ	-บุคลากรทุกคนได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี
ความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการ	ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการตาม ESPRel Checklist
ด้านความปลอดภัย	การซ้อมแผนอัคคีภัย แผ่นดินไหว อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

(4) คณะฯ มีอาคารสถานที่ เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สำคัญ ดังตาราง OP-1 ก. (4-1)

ตาราง OP-1ก. (4-1) อาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญ

อาคารสถานที่	-อาคาร PH1 PH2 PH3 PH4 ประกอบด้วยห้องสำนักงานคณะ ห้องพักอาจารย์ ห้องปฏิบัติการ วิชาชีพ ห้องเรียน ห้องประชุม -คลินิกการแพทย์แผนจีน คลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์
เทคโนโลยี	ฐานข้อมูลที่ใช้ในการบริหารจัดการ ได้แก่ ระบบ DMS การรับส่งเอกสารทางธุรการ ระบบ E-budget
อุปกรณ์	-ด้านการเรียนการสอน ประกอบด้วย จุดเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการเรียนการสอน เครื่องมือตรวจวิเคราะห์ทางอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เครื่องมือตรวจวิเคราะห์ทางด้านสิ่งแวดล้อม เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการเรียนการสอนให้หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต หลักสูตรการแพทย์แผนไทยประยุกต์ และหลักสูตรการแพทย์แผนจีน -ด้านการวิจัย ประกอบด้วยห้องปฏิบัติการที่มีครุภัณฑ์วิจัยที่ทันสมัยและเพียงพอ เช่น AAS, HPLC, GCMS, GC

(5) คณะฯ ดำเนินการภายใต้กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญตามตาราง OP-1ก. (5-1)

ตาราง OP-1 ก.(5-1) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ ที่สำคัญ

ด้าน	กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ
การจัดการศึกษา	1)พ.ร.บ. การอุดมศึกษา พ.ศ. 2562และแก้ไขเพิ่มเติม 2)เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2558 เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ.255 8 และ มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2561 3)พ.ร.บ. วิชาชีพการสาธารณสุขชุมชน พ.ศ. 2556และแก้ไขเพิ่มเติม 4)พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2553 และฉบับที่ 4 พ.ศ. 2562 5)พ.ร.บ. วิชาชีพการแพทย์แผนไทย พ.ศ. 2556 6)พ.ร.บ.การประกอบโรคศิลปะ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2556 7)ข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยาว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ.2553และแก้ไขเพิ่มเติม 8)ข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยาว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ.2553และแก้ไขเพิ่มเติม
การวิจัย	1)ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) 2)จรรยาวิชาชีพวิจัยและแนวทางปฏิบัติ วช. พ.ศ. 2554 3)มาตรฐานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน วช. พ.ศ.2556 4)แผนยุทธศาสตร์พัฒนามหาวิทยาลัย พ.ศ.2565-2569 5)ข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย หลักเกณฑ์การบริหารเงินอุดหนุนการวิจัย พ.ศ.2555และแก้ไขเพิ่มเติม 6)ระเบียบมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย การเงิน การงบประมาณและการพัสดุของทุนจากแหล่งทุนภายนอกมหาวิทยาลัย พ.ศ.2563
การบริการวิชาการ	1)ระเบียบมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย การบริหารจัดการการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัย พ.ศ.2558และแก้ไขเพิ่มเติม 2)ระเบียบมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย การเงิน การงบประมาณ และการพัสดุของทุนจากแหล่งทุนภายนอกมหาวิทยาลัย พ.ศ.2563 3)ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราการเบิกจ่ายเงินโครงการบริการวิชาการจากแหล่งทุนภายนอก พ.ศ. 2554 และแก้ไขเพิ่มเติม
การบริหารจัดการ	1)พ.ร.บ.มหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2553 2) พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 3)พ.ร.บ.ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ.2554 4)Green University 5)ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2564

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร



ภาพที่ OP1ข-1 โครงสร้างองค์กร

(1) คณะฯ มีโครงสร้างการบริหารงานภายใต้การกำกับของอธิการบดี โดยคณบดีเป็นผู้นำสูงสุด โครงสร้างการบริหารงานคณะฯ โดยมีทีมผู้บริหารได้แก่ รองคณบดี/ผู้ช่วยคณบดี มีวาระบริหารงานคราวละ 4 ปี มีหัวหน้าสำนักงานคณะฯ กำกับงานฝ่ายสนับสนุน และประธานหลักสูตร 8 หลักสูตรกำกับดูแลหลักสูตร มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณบดีโดยอธิการบดีทุก 1 ปี 6 เดือน/ครั้ง คณบดีประเมินรองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี และประธานหลักสูตร ปีละ 1 ครั้ง มีคณะกรรมการประจำคณะประกอบด้วยรองคณบดีฝ่ายต่าง ๆ ประธานหลักสูตรทุกหลักสูตร กรรมการซึ่งคัดเลือกจากคณาจารย์ประจำ จำนวนไม่เกิน 3 คน หัวหน้าสำนักงานคณะฯ เป็นเลขานุการ โดยมีคณบดีเป็นประธานทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับติดตามผล

การดำเนินงานในภาพรวมของคณะฯ และมีการดำเนินงานผ่านคณะกรรมการชุดต่างๆ อาทิ คณะกรรมการยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร คณะกรรมการวิชาการและพัฒนาคุณภาพนิสิต คณะกรรมการวิจัยและนวัตกรรม คณะกรรมการบริการวิชาการ คณะกรรมการด้านกิจการนิสิต คณะกรรมการดำเนินโครงการสำนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

(2) คณะฯ จำแนกผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งความต้องการ/ความคาดหวังของแต่ละกลุ่มตาม

ตาราง OP3-1ข.(2.1)

ตาราง OP-1ข.(2-1) ประเภทลูกค้ำ ความต้องการและความคาดหวัง

ประเภทลูกค้ำ	ความต้องการ และความคาดหวัง
ผู้เรียน	
นิสิตระดับปริญญาตรี (C1)	1) จบการศึกษาตามเวลาที่กำหนด 2) จัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ ใช้สื่อเทคโนโลยีในการเรียนการสอน 3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนที่เพียงพอและทันสมัย
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา (C3)	1) จบการศึกษาตามเวลาที่กำหนด 2) มีการสนับสนุนด้านวิชาการและการวิจัย 3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียน การทำวิจัย เพียงพอและทันสมัย
ลูกค้ำกลุ่มอื่น	
ผู้ให้ทุนวิจัย (C4)	1) ทำตามสัญญาการรับทุน 2) ผลการวิจัยได้นำไปเผยแพร่/ตีพิมพ์ 3) ผลงานวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
ผู้ปกครอง (S1)	1) สำเร็จการศึกษาสามารถประกอบวิชาชีพได้ 2) มีการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ 3) มีสิ่งสนับสนุนการเรียนและการดำเนินชีวิตในสถานศึกษาที่ดี
ศิษย์เก่า (S2)	1) การได้รับการชื่นชมจากสถาบันการศึกษา 2) การได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการและวิชาชีพ
ผู้ใช้บัณฑิต (S3)	1) บัณฑิตมีมาตรฐานวิชาชีพ

ประเภทลูกค้า	ความต้องการ และความคาดหวัง
	2) บัณฑิตมีภาวะเป็นผู้นำ 3) บัณฑิตมีความอ่อนน้อม สุภาพ ขยัน อดทน

(3) คณะฯ มีผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่สำคัญรวมทั้งบทบาทและข้อกำหนดต่างๆ ร่วมกันตามตาราง OP-1ข. (3-1)

ตาราง OP-1ข. (3-1) ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่สำคัญ

กลุ่มประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง		ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน	ช่องทางการสื่อสาร
	กระบวนการ	การส่งเสริมขีดความสามารถ		
ผู้ส่งมอบ				
บริษัท/ห้างร้าน	การจัดซื้อจัดจ้าง	การสร้างระบบการจัดส่งวัสดุ ครุภัณฑ์ และการส่งมอบงานที่มีประสิทธิภาพ	-การส่งมอบวัสดุ/ครุภัณฑ์ตรงตามสัญญาและตรงเวลา -การเบิกจ่ายเงินถูกต้องทันเวลา -การบำรุงรักษาครุภัณฑ์ตามแผน	-หนังสือราชการ -โทรศัพท์/โทรสาร -E-mail:/เว็บไซต์ -การติดต่อโดยตรง
Outsource	การกำจัดขยะติดเชื้อ	การสร้างสภาพแวดล้อม การปฏิบัติการที่ปลอดภัย	กำจัดขยะติดเชื้อตามสัญญาและถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง	
คู่ความร่วมมือ				
สถาบันการศึกษาในต่างประเทศที่มี MOU ร่วมกัน	การเรียนการสอนหลักสูตรแพทย์แผนจีนบัณฑิต	-ร่วมจัดการเรียนการสอนที่ได้มาตรฐาน	-การแลกเปลี่ยนทางวิชาการ	-ข้อตกลงร่วมกัน -E-mail/เว็บไซต์ -VDO conference
แหล่งฝึกปฏิบัติของนิสิต -รพ.จังหวัด/รพ.มพ. -รพ.ชุมชน -รพ.สต. -บริษัท/โรงงาน -ชุมชน	การจัดการเรียนการสอนของนิสิตในคลินิก บริษัท โรงงาน เพื่อฝึกทักษะตามสมรรถนะวิชาชีพ ทั้งการบริหาร การบริการ และวิธีการรับส่งต่อผู้ป่วย	การจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมสมรรถนะหลักในการเป็นผู้เชี่ยวชาญปัญหาด้านสาธารณสุข	-การติดตามนิเทศงานจากอาจารย์	-หนังสือราชการ -การประชุมร่วมกัน -โทรศัพท์/โทรสาร -E-mail:/เว็บไซต์ -การติดต่อโดยตรง

P.2 สถานการณ์ของสถาบัน

ก.สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(1) เพื่อขับเคลื่อนคณะฯ ให้บรรลุวิสัยทัศน์ “เป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำที่มีผลดำเนินการเป็นเลิศด้านสาธารณสุขศาสตร์และการแพทย์แผนตะวันออก ในการสร้างปัญญาและนวัตกรรมสุขภาพเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืนของชุมชนสู่สากล” ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญในเรื่องการดำเนินการในทุกพันธกิจ และดีที่สุดสำหรับบุคลากร ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มุ่งมั่นผลิตบัณฑิตที่ได้มาตรฐานวิชาชีพและมีศักยภาพที่เป็นผู้นำเพื่อแก้ไขปัญหาด้านสุขภาพประชาชน ดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล ให้การดูแลสุขภาพแบบองค์รวมเพื่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน มีตัวชี้วัดความสำเร็จของวิสัยทัศน์ คือ การรับรองหลักสูตรตามมาตรฐานสากล, อาจารย์มีตำแหน่งวิชาการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80, สายสนับสนุนมีตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 50, เกิดชุมชนนวัตกรรม/

ชุมชนสุขภาวะอย่างน้อย 3 ชุมชน, ผ่านเกณฑ์ EdPEX200 ในปี 2567, International Reward/Recognition และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงชุมชนต่อคณะ

คณะฯ ได้กำหนดคู่เทียบในขณะนี้ คือ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งมีพันธกิจที่ใกล้เคียงกัน และกำหนดคู่เทียบเป็นคณะกรรมการแพทย์แผนจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ซึ่งเป็นสถาบันที่มีความเชี่ยวชาญทางศาสตร์การแพทย์แผนจีนและมีพัฒนาการในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ มายาวนาน การใช้ประโยชน์จากข้อมูลเปรียบเทียบจะทำให้คณะฯ เห็นโอกาสในการพัฒนา เพื่อดำเนินการที่ก้าวกระโดดต่อไป

ประเด็นเทียบเคียง
1) จำนวนนิสิตที่ได้รับรางวัลในระดับชาติ/นานาชาติ
2) ร้อยละนิสิตที่สอบผ่านใบประกอบวิชาชีพ
3) จำนวนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์และเผยแพร่ระดับนานาชาติต่ออาจารย์ประจำทั้งหมด
4) จำนวนงานวิจัยที่ได้รับการอ้างอิงในฐานข้อมูลระดับนานาชาติต่ออาจารย์ประจำทั้งหมด
5) สัดส่วนอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการต่ออาจารย์ทั้งหมด
6) สัดส่วนอาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอกต่ออาจารย์ทั้งหมด
7) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต
8) ร้อยละของนิสิตได้รับรางวัลระดับชาติ/นานาชาติ

(2) ปัจจัยสำคัญที่อาจส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของคณะฯ มีรายละเอียดดังตาราง OP-2ก.(2)

ตาราง OP-2ก.(2) การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อสถานการณ์การแข่งขันของคณะ

Key Change
KC1: การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร การเข้าสู่สังคมสูงอายุของประเทศไทย ถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องเตรียมความพร้อมในการสร้างเสริมสุขภาพและการให้บริการทางสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ รวมทั้งบูรณาการกับการจัดการเรียนการสอน
KC2: การปฏิรูปการเรียนรู้แบบพลิกโฉม (Transformation of Learning) การเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ที่มุ่งเน้นผู้เรียนให้มีทักษะการเรียนรู้และมีใจใฝ่เรียนรู้ตลอดเวลา มีการออกแบบระบบการเรียนรู้ใหม่ การเปลี่ยนแปลงบทบาทครูให้เป็นครูยุคใหม่ การเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการศึกษา และการพัฒนาระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิตในรูปแบบการจัดการศึกษาในรูปแบบใหม่ เช่น ระบบออนไลน์ หรือ Credit bank
KC3: การขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0 เป็นความมุ่งมั่นที่รัฐบาลต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจ ไปสู่ “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” โดยมีฐานคิดหลัก คือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม” เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี โดยอุตสาหกรรมเป้าหมาย 5 กลุ่ม มีกลุ่มสาธารณสุข สุขภาพและเทคโนโลยีทางการแพทย์ เป็นกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นโอกาสของคณะฯ
KC4: Disruptive Technology ส่งผลให้ต้องมีการปรับตัวในทุกพันธกิจ ตลอดจนการบริหารจัดการที่ต้องปรับตัวที่ต้องใช้ Digital ให้มากขึ้น รวมถึงต้องให้ความสำคัญกับ Big Data Analysis เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคณะฯ

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ ได้แก่ รายงานประจำปีของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยต่างๆ ฐานข้อมูล ISI/SCOPUS ฐานข้อมูล CHE-QA Online

ข.บริบทเชิงกลยุทธ์

ตาราง OP-2ข ความท้าทาย ความได้เปรียบ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	โอกาสเชิงกลยุทธ์
ด้านพันธกิจ SC1. Internationalization SC2. Education transformation SC3. เพิ่มการตีพิมพ์งานวิจัยในฐาน ISI/SCOPUS	SA1.ความเป็น Multidisciplinary ใน ทุกพันธกิจ SA2. คณาจารย์มีความเชี่ยวชาญ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน วิชาชีพก่อนมาเป็นอาจารย์ SA3.พื้นที่ที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ เอื้อต่อ การขยายการดำเนินงานในทุกพันธกิจ SA4. มีเครือข่ายชุมชนที่เข้มแข็ง	SO1. เป็นสถาบันหลักศึกษา ต่อเนื่องวิชาชีพการสาธารณสุข ชุมชน SO2. การพัฒนาหลักสูตร การ บริการต่าง ๆ สอดคล้องกับความ ต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย SO3.มีหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ในการพัฒนางานวิจัยและ นวัตกรรม
ด้านปฏิบัติการ SC4. การเพิ่มรายได้เพื่อพึ่งพาตนเอง SC5. การบริหารจัดการด้วย Digital platform		
ด้านบุคลากร SC6. การบริหารขีดความสามารถของบุคลากรให้มี ประสิทธิภาพเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง		
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม SC7. การส่งเสริมสุขภาพประชาชนในทุกกลุ่มวัย เพื่อลดปัญหาสุขภาพ		

ค.ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

คณะฯ ปรับปรุงผลการดำเนินการโดยใช้วงจร PDCA และใช้เกณฑ์ EdPEX ในการขับเคลื่อนองค์กรให้มีการพัฒนาอย่างก้าว
กระโดด มีการใช้เครื่องมือด้านการบริหาร/ด้านคุณภาพต่างๆ เช่น BSC, Gap Analysis, Trend Analysis, LEAN, KM และใช้
สารสนเทศจากลูกค้าทุกกลุ่ม รายงานข้อมูลป้อนกลับจากการประเมินคุณภาพการศึกษาทุกระดับทั้งภายในและภายนอก เพื่อการ
พัฒนาการปฏิบัติงานทุกระบวนการที่สำคัญและการสร้างนวัตกรรม

หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ก. วิสัยทัศน์ และค่านิยม

(1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยาจัดตั้งเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2564 โดยแยกมาจากคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา มหาวิทยาลัยพะเยามีคำสั่งแต่งตั้ง ผศ.ดร.สมคิด จูหว่า เป็นคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา และเมื่อวันที่ 29 เมษายน 2564 คณบดีได้จัดประชุมอาจารย์และบุคลากรทุกคนเพื่อชี้แจงทิศทางการบริหารและประกาศวิสัยทัศน์ “เป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำที่มีผลดำเนินการเป็นเลิศด้านสาธารณสุขศาสตร์และการแพทย์แผนตะวันออก ในการสร้างปัญญาและนวัตกรรมสุขภาพเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืนของชุมชนสู่สากล” และค่านิยมร่วม “PHUP” ซึ่งได้จากการสังเคราะห์ข้อมูลการระดมความคิดเห็นของบุคลากรเพื่อการสรรหาคณบดี

ผู้นำระดับสูง (คณบดี รองคณบดี และคณะกรรมการประจำคณะ)และบุคลากรคณะฯ ได้ให้ความสำคัญกับการกำหนดและทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม ได้ประชุมเพื่อทบทวนแผนยุทธศาสตร์พัฒนาคณะฯ เมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม 2565 โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ภาพที่ 2.1ก(1)-1 ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และการเปลี่ยนแปลงในสังคม แนวคิดในการพัฒนาคณะ เน้นการสร้างเสริมสุขภาพ ได้มีการทบทวนวิสัยทัศน์ มติที่ประชุมให้เพิ่มกรอบเวลาการบรรลุวิสัยทัศน์เพื่อความท้าทาย “เป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำที่มีผลดำเนินการเป็นเลิศด้านสาธารณสุขศาสตร์และการแพทย์แผนตะวันออก ในการสร้างปัญญาและนวัตกรรมสุขภาพเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืนของชุมชนสู่สากล ภายในปี 2568” โดยใช้ข้อมูลป้อนเข้าเพื่อช่วยในการวิเคราะห์ตามตารางที่ 2.1ก(3) เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีเงื่อนไขในการบรรลุวิสัยทัศน์ในปี พ.ศ. 2568 และได้ทบทวนค่านิยม มติที่ประชุมให้คงเดิม “PHUP” P: Partnership การมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการพัฒนา H: Humanity ผลิตบัณฑิตที่มีหัวใจความเป็นมนุษย์ (มีความอ่อนน้อมถ่อมตน การเคารพผู้อื่น เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม รู้แพ้รู้ชนะ เปิดรับฟังความเห็นต่าง จัดการความขัดแย้งด้วยวิธีสร้างสรรค์ ช่วยผู้อื่น แก้ปัญหาในยามคับขัน) U: Unity งานบูรณาการ สามัคคี ร่วมมือกัน น้ำหนึ่งใจเดียวมุ่งสู่เป้าหมาย P: Professional ทำงานอย่างมืออาชีพ เพื่อคุณภาพและมาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของคณะฯ และค่านิยมของมหาวิทยาลัย คณะได้มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมผ่านการประชุมทบทวนแผนยุทธศาสตร์พัฒนาคณะฯ Website, FB เพื่อให้บุคลากร นิสิต ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ



ภาพที่ 1.1-1 ระบบนำองค์กร

ในช่วงเดือนตุลาคม 2564 คณบดีได้ทบทวนระบบการนำองค์กรพบว่าการนำองค์กรยังดำเนินการไม่เป็นระบบ ผู้นำระดับสูงยังทราบความชัดเจนในการนำองค์กรของคณะฯ จึงได้ทำการศึกษาและประยุกต์ระบบการนำองค์กรของคณะฯ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและเป็นแนวทางเดียวกัน รวมทั้งใช้ในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และค่านิยมไปสู่การจัดทำแผนกลยุทธ์และการปฏิบัติ ได้ระบบการนำองค์กรของคณะฯ “PDCA model” (ภาพที่ 1.1-1) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ Plan คือ การชี้นำทิศทางโดยการนำความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ชัดความสามารถของบุคลากร รวมทั้งโอกาสและความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของคณะฯ มากำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม กลยุทธ์และเป้าหมาย โดยมีรองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าสำนักงาน และประธานหลักสูตรร่วมกันตั้งเป้าหมายที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ โดยมีผู้นำระดับสูงได้แปลงค่านิยมองค์กรให้เป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ สอดคล้องกับค่านิยมแต่ละข้อ

นำไปสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร Do คือ ผู้นำระดับสูงได้ถ่ายทอดกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ ผู้นำระดับต่างๆ จัดทำแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ มีการสื่อสารและถ่ายทอดงานนำไปสู่การปฏิบัติที่ครอบคลุมทั้งคณะฯ มีการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการบรรลุเป้าประสงค์ Check คือ การติดตามประเมินผลการขับเคลื่อนองค์กร โดยการวิเคราะห์ ทบทวนและเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่ผ่านมา และ Act คือ นำผลการทบทวนมาปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมด้านต่างๆ ให้การยกย่องชมเชย ให้รางวัลผู้มีผลงานโดดเด่น จัดทำแผนพัฒนาผู้บริหารใน แต่ละระดับ

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม ผู้นำระดับสูงได้ดำเนินการโดย ❶ กำหนดนโยบายให้การปฏิบัติงานทุกภารกิจเป็นไปตามมาตรฐานของสภาวิชาชีพ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร ในปี 2564 ผู้นำระดับสูงได้มีการประกาศนโยบายและเจตจำนงสุจริตด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงาน (ประกาศคณะสาธารณสุขลงวันที่ 19 เมษายน 2564) และในปี 2565 ได้ประกาศนโยบาย No Gift Policy(ลงวันที่ 1 มกราคม 2565) ❷ จัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้บริหารและบุคลากร เช่น แนวทางการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ❸ แต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมจรรยาบรรณคณะฯ เพื่อส่งเสริมและรณรงค์ให้บุคลากรปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ❹ มีการดำเนินการทางวินัยและจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ วิธีการตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ข.การสื่อสาร

ผู้นำระดับสูงมีการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากร นิสิต ลูกค้ำกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านหลายช่องทางตามตาราง 1.1-2 ประเด็นการสื่อสารและช่องทางเหมาะสมในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย มีรอบระยะเวลาในการสื่อสารและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน โดยมีกระบวนการดังนี้ ❶ กำหนดประเด็นและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ ค่านิยม แผนกลยุทธ์ ข่าวสารและการตัดสินใจที่สำคัญ เช่น แผนปฏิบัติการ, Super KPI, การจัดสรรงบประมาณ เป็นต้น ❷ กำหนดช่องทางการสื่อสารโดยเน้นการสื่อสารแบบสองทางเพื่อเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็น ตอบข้อสงสัย และการสร้างบรรยากาศใกล้ชิดเป็นกันเอง เช่น กิจกรรมผู้บริหารพบบุคลากร จัดกิจกรรมทุก ๆ 2 เดือน เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะจากบุคลากร โดยมีรองคณบดีฝ่ายยุทธศาสตร์ฯ เป็นผู้รับผิดชอบกิจกรรม ❸ กำหนดความถี่ในการสื่อสาร ❹ ดำเนินการสื่อสาร ตามช่องทางที่ได้กำหนด ❺ ทบทวนเพื่อปรับปรุงช่องทางการสื่อสารเป็นประจำทุกปี เช่น ในปี 2565 ได้เพิ่มช่องทางการสื่อสารผ่าน 1) จุลสาร PH UP NEWS 2) ปรับปรุง website คณะฯ เพื่อนำเสนอข้อมูล ITA ความโปร่งใสการดำเนินงาน จนทำให้ได้ผลการประเมินจากระดับ C เป็น ระดับ A 3) กิจกรรมผู้บริหารพบนิสิต ซึ่งเป็นการสื่อสารแบบสองทางเพื่อเป็นการสอบถามความต้องการ ความคิดเห็น เพื่อสร้างความผูกพันกับองค์กร และเพื่อเป็นการจูงใจให้เกิดการดำเนินงานที่ดีและสร้างความผูกพันกับองค์กร ผู้บริหารระดับสูงมีการยกย่องชมเชยบุคลากรที่มีผลงานโดดเด่น ด้านการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ มีการมอบรางวัลเนื่องในวันสถาปนาคณะฯและวันไหว้ครู โดยคณบดีเป็นผู้มอบรางวัลด้วยตนเอง รวมทั้งแสดงความยินดีกับผู้ได้เลื่อนตำแหน่งทางวิชาการ ในที่ประชุม คกก.ประจำคณะฯ รายละเอียดตามตาราง 1.1-3

ตาราง 1.1-3 ตัวอย่างรางวัลและการยกย่อง

ปีการศึกษา	ชื่อรางวัล	วัตถุประสงค์	ความถี่
2564	ตีพิมพ์ในวารสารนานาชาติ/ชาติ	ส่งเสริมการตีพิมพ์ผลงานวิจัย	ปีละ 1 ครั้ง
	อาจารย์มืออาชีพ UP-PSF	ส่งเสริมคุณภาพอาจารย์ผู้สอน	ปีละ 1 ครั้ง
	ตอบสนอง Super KPI	บรรลุ Super KPI	ปีละ 1 ครั้ง
	แสดงความยินดีตำแหน่งทางวิชาการ	สร้างความผูกพัน	ปีละ 1 ครั้ง

ตาราง 1.1-2 ช่องทางการสื่อสารที่สำคัญของผู้บริหารระดับสูง

ช่องทางการสื่อสาร	ผู้รับผิดชอบ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							วัตถุประสงค์				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ประชุม กบห.มหาวิทยาลัย	คณบดี					M			x	x	x		
ประชุม คกก.ประจำคณะ	คกก.ประจำคณะ					M			x	x	x	X	x
ประชุมบุคลากรคณะ	ทีมบริหาร					Q			x	x	x	X	x
KM day	ทีมบริหาร	A	A	A	A	A	A	A	x	x	x	x	x
มอบรางวัล/ยกย่องชมเชย	ฝ่ายยุทธศาสตร์/วิชาการ/วิจัย					A			x		x	x	x
ประชุมอาจารย์ที่ปรึกษา	ฝ่ายวิชาการ					Q			x	x	x	x	x
Email	ทีมบริหาร	N	N	N	N	N	N	N	x		x	x	x
Website	ฝ่ายบริหาร	D	D	D	D	D	D	D			x	x	x
Line, Facebook	ทีมบริหาร	N	N	N	N	N	N	N	x		x	x	x
รายงานการประชุมคณะฯ	ฝ่ายบริหาร					D				x	x	x	x
รายงานประจำปี	ฝ่ายบริหาร	A	A	A	A	A	A	A		x	x	x	x
Open House	ฝ่ายวิชาการ	A	A	A	A	A	A	A	x		x	x	x
วันสถาปนา	ทีมบริหาร	A				A			x		x	x	x
วันไหว้ครู	ทีมบริหาร	A			A	A			x		x	x	x
PHUP NEWS	รองยุทธศาสตร์	M	M	M	M	M	M	M			x	x	x

ความถี่: A=annually, B=bi-annually Q=quarterly, M=monthly, W=weekly, D=daily, N=as need
 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: 1=ผู้เรียน 2=ลูกค้ากลุ่มอื่น 3=ผู้ปกครอง 4=ศิษย์เก่า 5=บุคลากร 6=คู่ความร่วมมือ 7=ชุมชน
 วัตถุประสงค์: 8=การสื่อสารสองทาง 9=เรื่องราว/การตัดสินใจ 10=สร้างแรงจูงใจ 11=ให้รางวัลยกย่องชมเชย 12=สร้างความผูกพัน

ค.พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน

(1) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ เพื่อให้การดำเนินงานของคณะฯ ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน ผู้นำระดับสูงได้ ❶ สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจและความคล่องตัว โดยวางระบบการนำองค์กร (แผนภาพ 1.1-1) เพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับทราบถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ มีกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่เป็นขั้นตอน(ตาราง 2.1-1)จัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับSC, SO และ SA(ตาราง 2.1-3) พร้อมกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จและมอบหมายรองคณบดี/ผู้ช่วยคณบดีร่วมกับประธานหลักสูตรและสำนักงานคณะฯ จัดทำแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ นำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร มีการวัดวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน ตามวาระที่กำหนด โดยฝ่ายที่รับผิดชอบ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ใช้จัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุง มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคล่องตัว โดยคณบดีมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจและดำเนินงานให้รองคณบดี/ผู้ช่วยคณบดีรับผิดชอบงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง มีการแต่งตั้งคณะกรรมการชุดต่างๆ เช่น คกก.ยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร คกก.วิชาการและคุณภาพนิสิต คกก.วิจัยและนวัตกรรม ฯลฯ เพื่อพิจารณาเรื่องที่เกี่ยวข้องก่อนนำข้อเสนอแนะเข้าพิจารณาสรุปในที่ประชุม คกก.ประจำคณะฯ ❷ สร้างและเสริมสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมที่ส่งเสริมความผูกพันของลูกค้าและบุคลากร ได้แก่ 1)ปรับปรุงด้านกายภาพและภูมิทัศน์ เช่น ปรับปรุงห้องพักอาจารย์โดยแยกเป็นหลักสูตร ปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณรอบอาคาร ต่อเติมหลังคาเพื่อใช้เป็นลานกิจกรรม ปรับปรุงห้องปฏิบัติการแพทย์แผนจีน แพทย์แผนไทยประยุกต์ ปรับเปลี่ยนอุปกรณ์/ครุภัณฑ์การศึกษาในห้องเรียนในอาคารที่คณะรับผิดชอบ ฯลฯ 2)สร้างความสัมพันธ์และการสนับสนุนลูกค้า ผ่านกลไก/กิจกรรมต่างๆ ตามรายละเอียดในหัวข้อ 3.2 มีการเพิ่มช่องทางการรับฟังลูกค้า ตามตาราง 3.1-1 3 ส่งเสริมการนำ Digital Platform มาใช้ในทุกพันธกิจของคณะ โดยกำหนดให้ Digital transformation เป็นกลยุทธ์ในแผนยุทธศาสตร์ จัดทำห้องเรียน

Online และ ห้องเรียนแบบ Hybrid learning เพื่อรองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อต่างๆ ๓ จัดให้มีการเรียนรู้ในระดับองค์กรและระดับบุคคล โดยมีการนำผลการดำเนินงานมาวิเคราะห์และทบทวน เพื่อแลกเปลี่ยนการดำเนินงานในระดับคณะ ในปี 2565 คณะฯ จัดให้มีการสรุป วิเคราะห์ และนำเสนอผลการปฏิบัติงานของหลักสูตรและสำนักงานคณะฯ ที่จังหวัดระยองในวันที่ 21 กรกฎาคม 2565 เพื่อจัดลำดับในเรื่องที่ต้องปรับปรุงตามรายละเอียดในหัวข้อ 4.1ข และ ค โดยมีรองคณบดีฝ่ายยุทธศาสตร์ฯและงานแผนงานเป็นผู้รับผิดชอบ พร้อมทั้งได้มีการจัดการความรู้โดยมีคณะกรรมการจัดการความรู้เป็นผู้รับผิดชอบ รายละเอียดในหัวข้อ 4.2 ข ๔ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรรวมทั้งผู้บริหารทุกระดับ ทั้งการสนับสนุนการศึกษาต่อ การฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการทั้งระดับชาติและนานาชาติ ศึกษาดูงาน สนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาให้บุคลากรสายวิชาการมีความก้าวหน้าในตำแหน่งวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนมีตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมทั้งได้มีการเตรียมผู้บริหารในอนาคตโดยการมอบหมายงานและอบรมสัมมนา รายละเอียดในหัวข้อ 5.8(2)

(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง ผู้นำระดับสูงได้ดำเนินการให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจ ผ่านการทำแผนปฏิบัติการ/โครงการที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่คำนึงถึงความสมดุลในหลายมิติ ตามหลักการของ BSC มีการสื่อสารทำความเข้าใจกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ รวมถึงการถ่ายทอดตัววัดลงไปในแต่ละระดับ ในปี 2565 ได้มีการทบทวนและปรับปรุงเพื่อให้มีการปฏิบัติอย่างจริงจังมากขึ้น คณบดีจึงได้เพิ่มการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานที่ชัดเจนกับทีมบริหาร โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับเป้าหมายและตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนกลยุทธ์ เพื่อกระจายตัวชี้วัดโดยรวมมาสู่ระดับบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงภาระความรับผิดชอบส่วนตนของผู้บริหารระดับสูงต่อการดำเนินการของคณะฯ รวมทั้งมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดไปยังบุคลากรทุกระดับโดยกำหนดเป็น KPI รายบุคคล มีการกำกับติดตามตัวชี้วัดอย่างสม่ำเสมอทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อวิเคราะห์/ทบทวนผ่านการประชุมชุดต่างๆและ คกก.ประจำคณะฯ เพื่อจัดลำดับเรื่องที่ต้องปรับปรุงเพื่อให้มีผลลัพธ์ที่ดีขึ้นในแต่ละพันธกิจ ทั้งปรับปรุงหลักสูตร/บริการ ตัวอย่างในตาราง 3.1-3 และปรับปรุงกระบวนการ

ในช่วงต้นปี 2564 โรค covid-19 ได้มีการแพร่ระบาดเป็นวงกว้าง ผู้นำระดับสูงได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงโอกาสเกิดการระบาดของโรคในวงกว้างและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อพันธกิจ จึงได้ออกประกาศของคณะเรื่อง มาตรการในการควบคุม ป้องกันโรค covid-19 จัดเพิ่มวาระฯในการประชุม คกก.ประจำคณะฯ เพื่อประเมิน การติดตามสถานการณ์การระบาดอย่างต่อเนื่อง ทำให้คณะฯ มีความพร้อมในการดำเนินการทุกด้าน มีการนำมาตรการของกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดพะเยา และมหาวิทยาลัยมาใช้อย่างเคร่งครัด

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

ก.การกำกับดูแลองค์กร

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาล ซึ่งจะทำให้ทุกภาคส่วนเกิดความมั่นใจ ศรัทธาและไว้วางใจในการบริหาร ผู้นำระดับสูงมีการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล ตามตาราง 1.2-1 เพื่อให้การกำกับดูแลองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้มีการแต่งตั้ง คกก.ชุดต่างๆ เพื่อกำล้งงานแต่ละฝ่าย มีการรายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เช่น รายงานสถานะการเงินประจำทุกเดือน รายงานผลการดำเนินงานตาม SuperKPI ข้อตกลงการปฏิบัติงาน ทูกรอบ 6 และ 12 เดือน เสนอต่อ คกก.ประจำคณะฯ รวมทั้งการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อมหาวิทยาลัย ตารางที่ 1.2-1 การกำกับดูแลของคณะฯ ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารจัดการที่ดี

1.หลักประสิทธิผล
-กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายในข้อตกลงการปฏิบัติงาน และถ่ายทอดค่าเป้าหมายให้แก่แต่ละบุคคล โดยคำนึงถึงขีดความสามารถและลักษณะงาน
-มีระบบสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร ในการสร้างผลงานวิจัยและนวัตกรรมของบุคลากร
2.หลักประสิทธิภาพ
-นำระบบดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานทั่วทั้งองค์กร เช่น ระบบงานสารบรรณ UP-DMS, E-budget, การประเมินผลการปฏิบัติงาน HR Smart
3.หลักการตอบสนอง

<p>-จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของนิสิตและผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม โดยใช้ช่องทางดังตาราง 3.1-1</p> <p>-จัดให้มีระบบจัดการข้อร้องเรียน ตามแผน 3.2-1 โดยมีช่องทางการสื่อสารหลายหลายช่องทาง เช่น website, e-mail, โทรศัพท์, FB ของคณะ และกำหนดระยะเวลาการตอบสนองตามความรุนแรงของข้อร้องเรียน</p>	
<p>4. หลักการรับผิดชอบ</p>	
<p>-มีกระบวนการ เกณฑ์และตัวชี้วัดที่ชัดเจนในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีการทบทวนเกณฑ์อย่างต่อเนื่อง ปี 2564 มีการเพิ่ม KPI เช่น บุคลากรสายวิชาการต้องเข้ารับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ทุกคน บุคลากรสายสนับสนุนจะต้องจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานทุกคน</p>	
<p>5. หลักความโปร่งใส</p>	
<p>-คณะฯประกาศนโยบายด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารและบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส มีคุณธรรม พร้อมรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน</p> <p>-เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของคณะ ต่อสาธารณชน</p> <p>-มีการตรวจสอบความถูกต้องด้านการคลังและพัสดุจากหน่วยตรวจสอบภายใน</p>	
<p>6. หลักนิติธรรม</p>	
<p>-จัดการศึกษาทุกหลักสูตรเป็นไปตามกรอบ TQF และมาตรฐานวิชาชีพ</p> <p>-งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ต้องผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์</p>	
<p>7. หลักความเสมอภาค</p>	
<p>-ขยายโอกาสทางการศึกษาโดยการรับนักเรียนตามโครงการครูแนะแนว โครงการเรียนดี โครงการบุตรบุคลากรสาธารณสุข โครงการยุวอาสาสมัครสาธารณสุข</p> <p>-กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสังคม</p>	
<p>8. หลักมีส่วนร่วม</p>	
<p>-เปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น โครงการผู้บริหารพบบุคลากร นิสิต</p> <p>-รับฟังความคิดเห็นทุกภาคส่วน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี</p> <p>-สนับสนุนการมีส่วนร่วมของศิษย์เก่าในกิจกรรมต่างๆ ของคณะ เช่น การเชิญเป็นอาจารย์พิเศษ การระดมทุน เป็นต้น</p>	
<p>9. หลักการกระจายอำนาจ</p>	
<p>-คณะมีมอบอำนาจและความรับผิดชอบแก่รองคณบดีอย่างเป็นทางการในการตัดสินใจและดำเนินการ รวมทั้งมอบหมายให้ประเมินบุคลากรสายสนับสนุน</p> <p>-คณบดีจัดทำข้อตกลงปฏิบัติงานกับประธานหลักสูตร หัวหน้าสำนักงาน และหัวหน้างาน เพื่อกระจายความรับผิดชอบตัวชี้วัดที่สำคัญ</p>	
<p>10. หลักคุณธรรม</p>	
<p>-ผู้นำระดับสูง ได้ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกต้องกฎหมายและมีจริยธรรม โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการจรรยาบรรณ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตนตามกฎระเบียบต่างๆ</p> <p>-ผู้นำระดับสูง ประกาศเจตจำนงสุจริตด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงาน และนโยบาย NO Gift Policy</p>	

(2) การประเมินผลการดำเนินการ การประเมินผลการดำเนินการของผู้นำระดับสูง ได้มีการดำเนินการตามตาราง 1.2-2

ตาราง 1.2-2 แนวทางการประเมินผู้นำระดับสูง

ผู้รับการประเมิน	แนวทางการประเมิน
คณบดี	-ประเมินโดย ค.ป.ส. แต่งตั้งโดยสภามหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหารในช่วงระยะเวลาของการประเมิน 2) ทราบจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสในการพัฒนา ข้อจำกัด และข้อควรปรับปรุง ของมหาวิทยาลัยหรือส่วนงาน 3) นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะเสนอต่อสภา

ผู้รับการประเมิน	แนวทางการประเมิน
	มหาวิทยาลัยให้ใช้เป็นข้อมูล ในการสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนามหาวิทยาลัยและส่วนงาน รวมถึง การปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหาร 4) เป็นข้อมูลในการติดตามผลการดำเนินงานและการปฏิบัติตาม ข้อเสนอแนะ จากสภามหาวิทยาลัยในวงรอบของการประเมินครั้งต่อไป
รองคณบดีและประธาน หลักสูตร	-ประเมินโดยคณบดีและทีมบริหาร ประเมินใน 2 องค์ประกอบ คือ 1) ผลสัมฤทธิ์ของงาน ร้อยละ 50 และ 2) พฤติกรรมการทำงาน ร้อยละ 50

ข. การประพฤติดำเนินการตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม

(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ คณะฯ ได้ดำเนินการในทุกพันธกิจรวมทั้งการบริหารจัดการ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน ข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมที่มีต่อหลักสูตร การวิจัย การบริการ ตลอดจนการปฏิบัติภารกิจต่างๆ ของคณะฯ การดำเนินงานอย่างเป็นระบบผ่านคณะกรรมการดำเนินการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง เริ่มจาก ❶ กำหนดขอบเขตและสภาพแวดล้อม ❷ ระบุความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ❸ ประเมินความเสี่ยงจากโอกาสเกิดความเสี่ยงและผลกระทบ ❹ ตอบสนองความเสี่ยง มอบหมายรองคณบดีที่เกี่ยวข้อง กำหนดแนวทางหรือแผนการจัดการความเสี่ยง ❺ ติดตามผล การดำเนินการแก้ไขความเสี่ยงและผลกระทบ และรายงานต่อ คกก.ประจำคณะฯ ทุก 6 เดือน ❻ ประเมิน ทบทวน วิเคราะห์ และนำผลที่ได้มาใช้ในการวางแผนป้องกันหรือปรับแผนต่อไป ดังตาราง 1.2-3

ตาราง 1.2-3 ความเสี่ยงและระบบจัดการความเสี่ยงและความกังวลต่อสังคม

ด้าน	ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง/ ความกังวล	หน่วยงาน ควบคุม	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
การศึกษา	รองคณบดีฝ่าย วิชาการฯ/รอง คณบดีฝ่ายวิจัยฯ	มาตรฐาน หลักสูตร	คกก.บริหาร หลักสูตร	ผ่านมาตรฐาน สภาวิชาชีพและ กรอบ มคอ.	ผ่าน 100%	ผ่าน
ห้องปฏิบัติการ	รองคณบดีฝ่าย วิชาการฯ	ความปลอดภัย ของ ห้องปฏิบัติการ	คกก.วิจัยและ นวัตกรรม	ผ่านมาตรฐาน ESPRel ของ วช.	ผ่านขั้นที่ 1	ระหว่าง ดำเนินการ
การวิจัย	รองคณบดีฝ่าย วิจัยฯ	จริยธรรมการวิจัย	คกก.จริยธรรม การวิจัย	โครงการผ่าน จริยธรรมการวิจัย	ผ่าน 100%	ผ่าน
การบริหาร	รองคณบดีฝ่าย ยุทธศาสตร์ฯ	ผลการประเมินต่ำ กว่า C	คกก.ITA	ผ่านระดับ B	ผ่านระดับ B	ผ่านระดับ A
สิ่งแวดล้อม	รองคณบดีฝ่าย ยุทธศาสตร์ฯ/ผช. คณบดี/หัวหน้า สนง.	ผลกระทบต่อ สิ่งแวดล้อม	กองอาคาร	มาตรฐานการ จัดการขยะติด เชื้อ /สารเคมี	ผ่าน	ระหว่าง ดำเนินการ

จากการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบอย่างเข้มงวด ส่งผลให้คณะฯ มีพัฒนาการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะผลการประเมิน ITA คณะฯ มีผลการประเมินเมื่อปี 2554 อยู่ระดับ C+ และในปี 2565 อยู่ในระดับ A (ตาราง 1.2-4)

ตารางที่ 1.2-4 การพัฒนาการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ

ปี พ.ศ.	ผลการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ
2564	ผลการตรวจประเมิน ITA ระดับคณะฯ ได้ผลการดำเนินงาน ระดับ C
2565	ผลการตรวจประเมิน ITA ระดับคณะฯ ได้ผลการดำเนินงาน ระดับ A

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม คณะฯ ดำเนินการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของคณะเป็นไปอย่างมีจริยธรรม โดยมีกระบวนการ ดังนี้ ❶ สร้างความตระหนัก/รณรงค์ส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม โดยจัดให้มีกิจกรรมการส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของบุคลากรและนิสิตผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น กิจกรรมพัฒนาองค์กร กิจกรรมทำบุญวันสถาปนาคณะฯ กิจกรรมไหว้ครูคณะฯ ❷ กำกับติดตามการประพฤติปฏิบัติด้านจริยธรรม ผ่านคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง เช่น คกก.ส่งเสริมและกำกับปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ตามตาราง 1.2-5 ❸ บริหารความเสี่ยงและจัดการข้อร้องเรียนโดยคกก.ที่เกี่ยวข้องจัดทำแผนจัดการความเสี่ยงและดำเนินการแก้ไข กรณีที่เกิดข้อร้องเรียนด้านจริยธรรม เรื่องจะถูกส่งไปยัง คกก.ที่เกี่ยวข้องเพื่อแต่งตั้ง คกก.สืบหาข้อเท็จจริง และดำเนินการตามกฎระเบียบต่อไป ❹ ทบทวน/วิเคราะห์และรายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกปี จากการทบทวนผลการดำเนินงานในปี 2564 พบว่า ยังไม่สามารถปลูกฝังเรื่องการสุจริตทางวิชาการได้ เช่น นิสิตมีการปลอมแปลงลายมือชื่ออาจารย์พี่เลี้ยงแหล่งฝึก และการทุจริตการสอนประมวลผลความรู้ ดังนั้น คณะฯ จึงสนับสนุนให้เกิด “คณะทำงานความสุจริตทางวิชาการ” ซึ่งมีการรณรงค์ ส่งเสริม และกำกับดูแลทั้งในกลุ่มนิสิตและบุคลากร

ผู้นำระดับสูงได้ให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบและความโปร่งใสในการบริหาร จึงได้เริ่มให้มีการประเมินธรรมาภิบาลของคกก.ประจำคณะ (ผลการประเมินระหว่างดำเนินการ) และประเมิน ITA ระดับคณะ ผลการดำเนินงานในปี 2564 มีระดับ A ซึ่งมีระดับสูงขึ้นจากระดับ B ในปี 2564

ตาราง 1.2-5 การกำกับติดตามการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

กระบวนการ (ผู้รับผิดชอบ)	การดำเนินการ	ตัวชี้วัด
การรณรงค์ส่งเสริมและกำกับติดตามการประพฤติปฏิบัติตามจรรยาบรรณของบุคลากรและนิสิต (คกก.ส่งเสริมและกำกับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ คกก.วิชาการ และคุณภาพนิสิต)	-ปฏิบัติตามระเบียบมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วยจรรยาบรรณ และคุณธรรมของบุคลากร พ.ศ.2554, ประมวลจริยธรรมมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2564	-จำนวนข้อร้องเรียนด้านจรรยาบรรณของบุคลากร -จำนวนการทำความผิดของนิสิต
การบริหารความเสี่ยง (คกก.ยุทธศาสตร์และการพัฒนาองค์กร)	ดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง	ความเสี่ยงที่ควบคุมมีระดับความเสี่ยงที่ลดลง
การจัดการข้อร้องเรียน (คกก.จัดการข้อร้องเรียน)	มีการดำเนินการตามรายละเอียดในหมวด 3	จำนวนข้อร้องเรียนที่ลดลง
การควบคุมภายใน (คกก.ตรวจสอบประจำมหาวิทยาลัย)	มีการตรวจสอบโดยหน่วยตรวจสอบภายในเป็นประจำทุกปี	ผลการประเมิน

ในส่วนของนิสิต คณะฯ ส่งเสริมให้ผู้เรียนประพฤติปฏิบัติตนอย่างมีจริยธรรมอย่างเป็นระบบ ผ่านการดำเนินการ ❶ ในทุกชั้นปีตลอดหลักสูตร เน้นย้ำในเรื่องดังกล่าวโดยสอดแทรกเนื้อหาด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพในทุกกิจกรรม ตั้งแต่ปฐมนิเทศนิสิตใหม่ การให้อวาทของคณบดีทุกครั้ง พิธีไหว้ครูคณะ บังฉิมนิเทศ การชี้แจงกฎระเบียบก่อนไปฝึกปฏิบัติวิชาชีพ มีรายวิชาที่พัฒนาจริยธรรมคุณธรรม ทั้งในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา เช่น วิชากฎหมายสาธารณสุขและจรรยาบรรณวิชาชีพ เป็นต้น ❷ ยกย่องชมเชย มีการให้รางวัล “นิสิตแกนนำ” ในวันไหว้ครูเพื่อยกย่องเชิดชูผู้ประพฤติดี เป็นต้น

ค.การสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) ความผาสุกของสังคม ผู้นำระดับสูงได้นำวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลักของคณะ มาเป็นองค์ประกอบในการพิจารณาในการสนับสนุนชุมชน เพื่อสร้างความผาสุกของสังคมในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การบำบัดโรคเบื้องต้น การดูแลด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย คณะฯ ได้ดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมตามนโยบาย Green University มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องในด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น มีการความปลอดภัยของห้องปฏิบัติการจัดการขยะ มีการจัดการตามระเบียบและข้อกำหนดของกระทรวงแรงงาน ในเรื่องสถานศึกษาปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง ในปี 2564 คณะฯ ได้ลงพื้นที่ดำเนินโครงการ U2T ในพื้นที่อำเภอปง จังหวัดพะเยา และในปี 2565 ผู้นำระดับสูงได้ทบทวนการดำเนินงานการสร้างความสุขให้กับสังคม

และได้ลงพื้นที่เพื่อพบหน่วยงานและประชาชนในพื้นที่อำเภอปง จังหวัดพะเยา เพื่อประชุมและร่วมพัฒนาแนวทางในการส่งเสริมสุขภาพและการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับประชาชน คณะฯ ได้เพิ่มกิจกรรมการบริการวิชาการ และโครงการวิจัยในพื้นที่อำเภอปง โดยการบูรณาการศาสตร์ด้านการสาธารณสุขและการแพทย์แผนตะวันออกในการจัดการเรียนสอนในพื้นที่ (อยู่ระหว่างดำเนินการ)

(2)การสนับสนุนชุมชน คณะโดย คคก. ประจำคณะ ได้กำหนดแนวทางในการเลือกชุมชน โดย 1) เป็นพื้นที่บริการของมหาวิทยาลัยพะเยา ในการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการและการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับประชาชน 2) ประชาชนมีภาวะคุกคามหรือความเสี่ยงต่อสุขภาพ โดยเฉพาะพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดโรคติดเชื้อ และโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง 3) เป็นพื้นที่ที่เอื้อต่อการสร้างแหล่งเรียนรู้บนสถานการณ์จริงด้านการวิจัย การศึกษา และการบริการวิชาการ 4) เป็นช่องทางทำงานร่วมกับชุมชนและภาคีเครือข่าย 5) เป็นช่องทางในการบริการวิชาการสู่สังคมและสร้างภาพลักษณ์ของคณะ สำหรับชุมชนสำคัญที่คณะเลือก ได้แก่ อำเภอปง จังหวัดพะเยา คณบดีมีนโยบายในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งของชุมชนที่สำคัญของคณะ ให้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของคณะ โดยปีงบประมาณ 2564 คณะได้จัดทำโครงการ/กิจกรรมวิชาการเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ U2T การวิจัยและบริการวิชาการ การทำงานร่วมกันในเครือข่ายเพื่อใช้เป็นต้นแบบในการผลักดันนโยบายสร้างเสริมสุขภาพและความรอบรู้ด้านสุขภาพ การเป็นเมืองน่าอยู่ เพื่อเป็นฐานการพัฒนาสู่การเป็นอำเภอสร้างเสริมสุขภาพ (Healthy District) ที่สามารถปรับตัวรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ตามหลักวิชาการด้านการป้องกัน Primary Prevention โดยการจัดบริการการคัดกรอง บริการสร้างสุขภาพ ด้านวิถีชีวิต และสิ่งแวดล้อม ที่เหมาะสม ตอบสนองความต้องการ และจำเป็นของประชากรกลุ่มเสี่ยงให้เกิดความปลอดภัยที่สมดุลด้านสุขภาพและเศรษฐกิจ (Balancing Public Health)

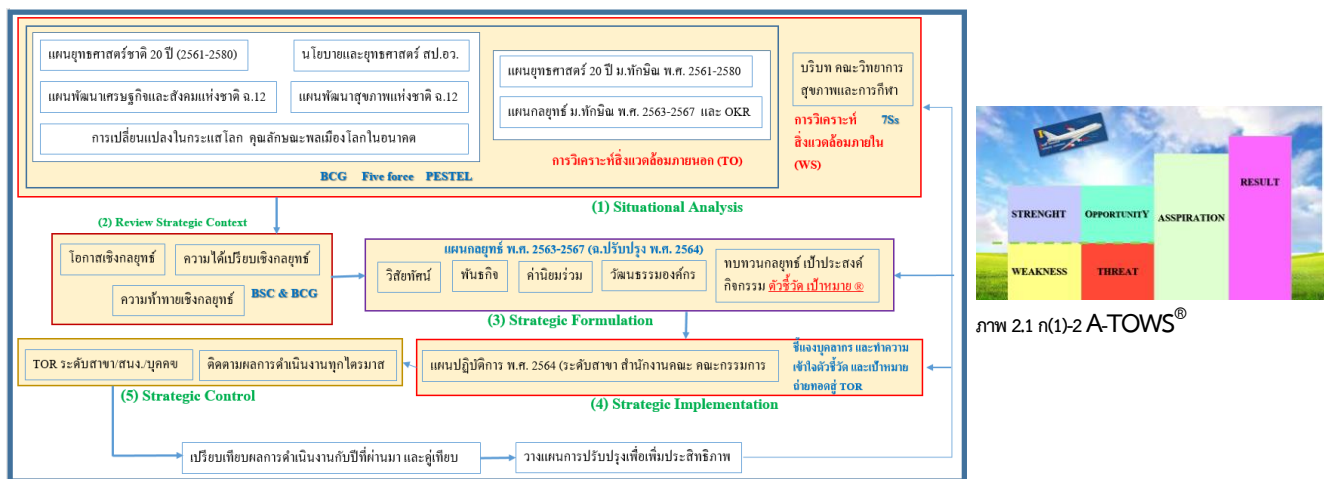
หมวด 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development PROCESS)

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning PROCESS)

คณะฯ โดยผู้нарระดับสูงภายใต้คำแนะนำของที่ปรึกษาภายนอกและคกก.ประจำคณะ บุคลากรมีส่วนร่วมคิด ร่วมสืบค้นข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารและประธานหลักสูตรฯ ผู้ทรงคุณวุฒิบรรยายประเด็นและแนวโน้มนโยบายทางวิชาชีพ ทักษะที่จำเป็น นวัตกรรมสังคมและการเป็นผู้ประกอบการ แล้วร่วมวิเคราะห์ A-TOWS® ดังภาพ 2.1(1)-2 (A หมายถึงการสร้างแรงบันดาลใจ R หมายถึงผลลัพธ์ที่คาดหวัง) นำสู่การทบทวนบริบทเชิงกลยุทธ์ และทบทวนกลยุทธ์ ทั้งนี้เพื่อให้เปลี่ยนตามทิศทางมหาวิทยาลัย และทันการเปลี่ยนแปลง และนำเรื่องสำคัญมาเร่งดำเนินการ เช่น การจัดทำ non degree program การเร่งสร้างนวัตกรรมสังคม การจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร เป็นต้น และเน้นความคืบหน้ามากขึ้นโดยดำเนินการ 5 ขั้นตอนหลัก ดังภาพ 2.1ก(1)-1 แผนนี้แบ่งเป็นระยะสั้น 2 ปี และระยะยาว 5 ปี มีการติดตามผลการดำเนินงานทุกไตรมาสโดยคกก.ชุดต่างๆ โดยผู้нарระดับสูง ประธานหลักสูตรฯ ดำเนินงานที่ตนรับผิดชอบ แล้วรายงานทุกไตรมาส



ภาพที่ 2.1ก(1)-1 กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์การพัฒนาคณะ

(2) นวัตกรรม (INNOVATION)

คณะฯ กำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วม ระดมสมอง เพื่อใช้ความได้เปรียบของคณะผนวกกับสิ่งแวดล้อมภายนอกมาสร้างเป็นโอกาส และคัดเลือก 5 โอกาสที่จะสร้างความสำเร็จให้กับคณะ ลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ได้แก่ 1) การพัฒนางานวิจัยที่มุ่งเป้าตามทิศทางของประเทศ และ สร้าง Academic branding ของคณะฯ ด้านนวัตกรรมสังคม/ผู้ประกอบการด้านสุขภาพ และนำสู่การเรียนการสอน บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 2) สร้างทักษะทางวิชาการ และทักษะวิชาชีพ (Up skill/ Re skill), 21st Century Skills และ Double Disruption Skills แก่คนทุกช่วงวัย 3) การจัดการศึกษาแบบปริญญา และแบบ Pre degree program เพื่อพัฒนาคนทำงานและลูกค้ำกลุ่มอื่น 4) การบริการวิชาการ และหลักสูตรระยะสั้น

(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Considerations)

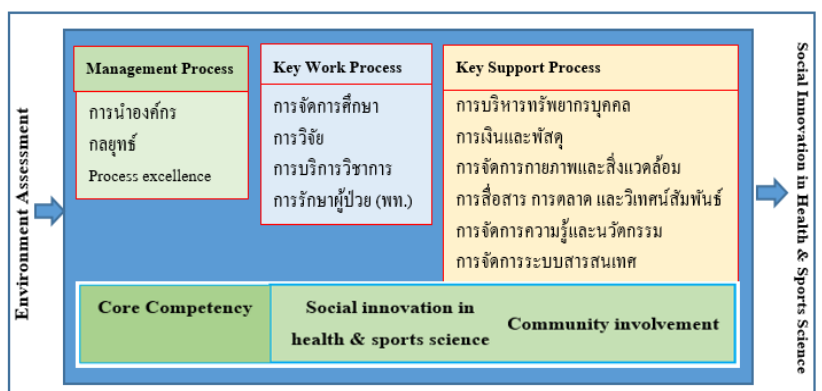
คณะฯ จัดประชุมระดมสมองเพื่อช่วยกันรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดกลยุทธ์โดยผู้нарระดับสูง ประธานหลักสูตร ผู้ทรงคุณวุฒิบรรยายแนวโน้มที่กระทบคณะฯ และทิศทางวิชาชีพ วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำเป็นสารสนเทศเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดบริบทเชิงกลยุทธ์ และกลยุทธ์ ดังตาราง 2.1 ก(3) แล้วนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติโดยถ่ายทอดเป็นแผนปฏิบัติ ระดับหลักสูตร สำนักงานคณะฯ และคกก.ฯ และมีารติดตามผลการดำเนินงานทุกไตรมาสเพื่อให้มั่นใจว่าได้นำแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ ตามที่ระบุในภาพที่ 1.1 ก(1)-1

ตาราง 2.1 ก(3) ข้อมูลสารสนเทศในการวางแผนกลยุทธ์

เนื้อหา (หัวข้อ)	ข้อมูล	แหล่งที่มา	การวิเคราะห์ และนำไปใช้	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่
สิ่งแวดล้อมภายนอก (External environment) เพื่อประเมิน TO					
วิเคราะห์แนวโน้มต่างๆ ของโลกที่กระทบอุตสาหกรรม และสุขภาพ (ใช้ PESTEL เป็นเครื่องมือ)	Double disruption & double disruption skills, distance learning, Global health, COVID-19 pandemic, NCDs, Wellness etc.	World economic Forum / McKinsey and Company/ UN / ASEAN Higher education Blueprint etc.	วิเคราะห์ผลกระทบ นำไปใช้ กำหนด โอกาสเชิงกลยุทธ์	ผู้นำระดับสูง	ปีละครั้ง
การวิเคราะห์นโยบายภาครัฐ การเมือง กฎระเบียบ เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี และ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ใช้ PESTEL เป็นเครื่องมือ)	ข้อกำหนดต่าง ๆ	สป อว.	วิเคราะห์การตอบสนอง นำไปใช้ กำหนด โอกาสเชิงกลยุทธ์	คกก.วิชาการ	ตลอดปี
การวิเคราะห์สถานการณ์การแข่งขัน (ใช้ 5 forces/ BCG model เป็นเครื่องมือ)	ด้านการศึกษา/การวิจัย/ บริการวิชาการ	สป อว. (CHE), Web site ของคู่แข่ง	วิเคราะห์แรงกดดันต่าง ๆ นำไปใช้กำหนด โอกาสและความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ผู้นำระดับสูง/ คกก. ประจำคณะฯ	ปีละครั้ง
ข้อมูลขององค์กร (Internal environment) เพื่อประเมิน WS					
ความต้องการของผู้เรียน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ ความคาดหวัง	ผลสำรวจความต้องการ	การตอบสนองต่อความต้องการ /ข้อร้องเรียน	สาขาวิชา/คณะ กรรมการชุดต่าง ๆ	ปีละครั้ง
เสียงและข้อร้องเรียนของผู้เรียนและ ลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น	ข้อร้องเรียน	ข้อมูลเรื่องร้องเรียน	นำไปใช้กำหนด โอกาส และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	สาขาวิชา/คณะ กรรมการชุดต่าง ๆ	ตลอดปี
ทรัพยากรบุคคล	ข้อมูลทรัพยากรบุคคล ความต้องการของบุคลากร	คกก.พัฒนาบุคลากร	ขีดความสามารถและอัตรากำลัง ความต้องการและความคาดหวัง	คกก.พัฒนาบุคลากร	ตลอดปี
การวิเคราะห์ผลลัพธ์จากขั้นตอน Strategic Implementation (R)	ด้านการศึกษา/การวิจัย/ บริการวิชาการ /การบริหารจัดการ	ระบบสารสนเทศของ คณะฯ/ เว็บไซต์ของคู่แข่ง/คู่มือส่งข้อมูล	เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา และเปรียบเทียบกับคู่แข่ง		ไตรมาส 3 และ 4
การวิเคราะห์แรงบันดาลใจ (หมายถึงพลังในบุคคล ที่ใช้ในการขับเคลื่อนการคิดและการกระทำใด ๆ ไปสู่วิสัยทัศน์)	พลังในบุคคล ได้แก่ ความผูกพัน ความมุ่งมั่น วัฒนธรรมองค์กร และ ค่านิยมร่วม	รวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ	เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อเทียบกับปีถัดไป วิเคราะห์ผลกระทบกับการนำสู่วิสัยทัศน์	ผู้นำระดับสูง	เกือบทุกครั้งที่มีการประชุมทีม ผู้นำระดับสูง
การวิเคราะห์บริบทเชิงกลยุทธ์					
การวิเคราะห์ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ โอกาสเชิงกลยุทธ์ (SC/SA/SO)	ข้อมูลจาก A-TOWS®	นำผลการวิเคราะห์จัดทำ ขั้นตอน (2)-(5) ในภาพ 2.1ก(1)-1	นำไปกำหนด กลยุทธ์ กิจกรรม ผู้รับผิดชอบ จัดสรร งบประมาณ และระบบติดตาม ประเมินผลรวมถึงการปรับปรุง	ผู้นำระดับสูง	ปีละครั้ง

2.1ก(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก

คณะฯ ใช้(1)สมรรถนะหลัก (2)สมรรถนะตามวิชาชีพ (3)ทรัพยากร (4)โอกาส และ(5) การถ่ายโอนความเสี่ยงในการตัดสินใจเลือกกระบวนการมาดำเนินการเอง หรือดำเนินการโดยคู่ความร่วมมือ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้ (1)management process: ดำเนินการเอง [1,2,3,4] (2) การจัดการศึกษา: ดำเนินการเอง [1,2,3] และคู่ความร่วมมือดูแลการฝึกประสบการณ์



[4,5] (3) การวิจัยและบริการวิชาการ: ดำเนินการเอง [1,2,3,4] และร่วมมือกับแหล่งทุนและคู่ความร่วมมือ [1,2,3,4,5] (4)การบริหารทรัพยากรบุคคล การเงินและพัสดุ การจัดการความรู้/นวัตกรรม และการจัดการสารสนเทศ: ดำเนินการเอง [1,2,3] และ (5)การสื่อสาร การตลาด และวิเทศสัมพันธ์: ดำเนินการเอง [1,2,3,4] การประสานความร่วมมือจากบุคลากรและหน่วยงานอื่นๆ หรือการจ้าง[1,2,3,4,5]

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVES)

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (KEY STRATEGIC OBJECTIVES)

ผู้นำระดับสูงกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ SMART จำนวน 4 ประการ

ตารางที่ 2.1 ข(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัดและแผนปฏิบัติการประจำปี 2564

เป้าประสงค์	ความต้องการการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ	กิจกรรมที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลง	ตัวชี้วัดสำคัญ	แผนปฏิบัติการประจำปีที่สำคัญ
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ S: ยกระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรด้านนวัตกรรมสังคม/ผู้ประกอบการทางสุขภาพ				
บุคลากรมีสมรรถนะด้านนวัตกรรมสังคม/ผู้ประกอบการทางสุขภาพ	บุคลากรมีสมรรถนะหลักสูงขึ้น (Social innovation/ Community involvement)	จัดระบบนิเวศน์ที่ส่งเสริมนวัตกรรมสังคม และการเป็นผู้ประกอบการ	ร้อยละนวัตกรรมสังคมหรือผู้ประกอบการทางสุขภาพ (ต่ออาจารย์ประจำ)	แผนพัฒนาบุคลากร ปี 2564
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ M: แสวงหาแนวทางสร้างสรรค์ในการพัฒนากำลังคนทุกช่วงวัยให้มีสมรรถนะเฉพาะด้านวิชาชีพ และ สมรรถนะนวัตกรรมสังคม/ผู้ประกอบการทางสุขภาพ				
กำลังคนทุกช่วงวัยเข้าถึงโปรแกรม/หลักสูตรของคณะ	ทุกสาขาวิชาให้บริการหลักสูตรประกาศนียบัตร	-พัฒนาหลักสูตร non-degree -ต่อยอดการสอนออนไลน์รองรับการเรียนรู้ทางไกลของทุกกลุ่มวัย	จำนวนหลักสูตร non-degree	แผนปฏิบัติการวิชาการและการพัฒนากำลังคน ปี 2564
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ AR: ร่วมมือกับภาคีเครือข่ายในการวิจัยและบริการวิชาการแบบมุ่งเป้า (โรคอุบัติใหม่/โรคอุบัติซ้ำ สุขภาพผู้สูงอายุ ภูมิปัญญาพื้นบ้านทางสุขภาพ) และสมรรถนะหลัก (การสร้างนวัตกรรมสังคม/ผู้ประกอบการทางสุขภาพ)				
คณะฯ มีสมรรถนะการวิจัยและบริการวิชาการที่มุ่งเป้า และสมรรถนะหลักระดับแนวหน้า	-การวิจัยและบริการวิชาการมุ่งเป้าในทิศทางที่กำหนด จนเป็นที่รู้จัก	-จัดระบบนิเวศน์ทางการวิจัยและบริการวิชาการที่ส่งเสริมบริการมุ่งเป้าและสมรรถนะหลัก -สร้างตัวตนทางวิชาการ (Academic Branding Creation) -ใช้บัณฑิตศึกษาร่วมขับเคลื่อน	-ตัวชี้วัด ใน S -จำนวนหน่วยวิจัย/หน่วยบริการวิชาการที่รองรับการการวิจัย/บริการวิชาการแบบมุ่งเป้าและสมรรถนะหลัก -จำนวนงานวิจัย/นวัตกรรมสังคมที่ได้รับรางวัล	แผนปฏิบัติการสนับสนุนการวิจัยและแผนปฏิบัติการบริการวิชาการ ปี 2564
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ T: ร่วมสร้างคุณภาพทั่วทั้งองค์กร				
-การนำองค์กร -การถ่ายทอดทิศทางหา วิทยาลัยสู่คณะฯ และถ่ายทอดทิศทาง การเปลี่ยนแปลง/การตัดสินใจที่สำคัญของคณะสู่บุคลากรและลูกค้า	-เวดวทวิชาการ ลูกค้ำ รู้จักทิศทางของคณะฯ -บุคลากรมี shared vision	-สื่อสารทิศทางของคณะฯ สู่ผู้เกี่ยวข้อง (Shared vision) -สื่อสารตัวตนของคณะ วสท. (Branding communication) ถ่ายทอดบ่อยๆ ด้วยวิธีการที่เหมาะสม	-ดัชนีความสุขของบุคลากร -ระดับความผูกพันของบุคลากร -การรับทราบทิศทาง การเปลี่ยนแปลง การตัดสินใจที่สำคัญของคณะ	แผนปฏิบัติการ การงบประมาณ แผนปฏิบัติการพัฒนาระบบสารสนเทศ แผนปฏิบัติการประกันคุณภาพ ปี
-การวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ -ระบบข้อมูลสารสนเทศ	-มีระบบสารสนเทศที่ครบถ้วนสนับสนุน Management by fact/ Agility -มี knowledge vision/ asset ที่สะท้อนตัวตนของคณะ	พัฒนาระบบสารสนเทศดิจิทัล (Digital information system)	-ระดับความสำเร็จของ พัฒนาระบบสารสนเทศดิจิทัลรองรับการจัดการความรู้	การประกันคุณภาพ ปี 2564
การดูแลบุคลากร -การส่งเสริมสุขภาพ -การพัฒนาสมรรถนะ (หลัก และวิชาชีพ) -การสร้างสุข -พัฒนาการเรียนรู้	-บุคลากรเก่ง (Mastery) -บุคลากรมีความสุขเพียงพอในการร่วมพัฒนาคณะสู่วิสัยทัศน์ (Shared vision) -บุคลากรเรียนรู้ต่อเนื่อง (Continuous learning)	ส่งเสริมความเป็นมืออาชีพของบุคลากรเพื่อยกระดับการร่วมพัฒนา (Co-creation) อย่างมีความสุข	-ดัชนีความสุขของบุคลากร -ระดับความผูกพันของบุคลากร	

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVE Considerations)

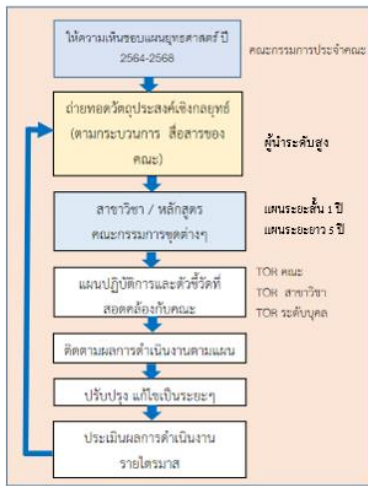
1) ผู้นำระดับสูงกำหนดเกณฑ์การจัดสรรงบประมาณให้กับหลักสูตร สำนักงานคณะ คกก.ชุดต่างๆ ได้แก่ ตามจำนวนวันนิสิต / วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ / วิสัยทัศน์ / ภาวะเร่งด่วน 2) ผู้นำระดับสูงจัดประชุมร่วมกับประธานหลักสูตรและหัวหน้าสำนักงานให้แต่ละส่วนงานนำเสนอความต้องการและทรัพยากรที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 3) บูรณาการแผนของหลักสูตร สำนักงานคณะ และคกก.ชุดต่างๆ เพื่อใช้ทรัพยากรร่วมกัน 3) คณะเตรียมงบประมาณสำรอง 15% รองรับการใช้จ่ายจำเป็นที่ไม่อยู่ในแผนฯ ด้วยวิธีการเหล่านี้ทำให้เกิดความสมดุลของการกระจายงบประมาณอย่างเหมาะสม

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (ACTION PLAN Development and DEPLOYMENT)

(1) แผนปฏิบัติการ (ACTION PLANS)

คณะฯ ได้วิเคราะห์สิ่งแวดล้อมทางกลยุทธ์และระบุผลลัพธ์ที่สำคัญ (A-TOWS®) ก่อนการระบุความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ โอกาสเชิงกลยุทธ์ และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ทั้งนี้คณะฯ นำความท้าทายเชิงกลยุทธ์อันเป็น Vision gap ที่ต้องการปิดมากำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SMART) เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจว่าหากดำเนินการตาม SMART แล้วก็เป็นการตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และช่องว่างระหว่างผลการดำเนินงานปัจจุบันกับวิสัยทัศน์จะแคบลงและปิดในที่สุด การทำแผนกลยุทธ์จึงเป็นการถ่ายทอดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ สู่การปฏิบัติระดับหลักสูตร สำนักงานคณะ และคกก.ชุดต่างๆ เนื่องจากบริบทต่างๆ เปลี่ยนเร็วมาก จึงให้แผนปฏิบัติการ 1 ปี เป็นแผนระยะสั้น (แผนกลยุทธ์ 5 ปีเป็นแผนระยะยาว) กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการนี้ **ดังตาราง 2.1ข (1)** กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการดังกล่าวประกอบด้วย 1) ผู้นำระดับสูงถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระยะ 5 ปี และชี้แจงกรอบการจัดสรรงบประมาณ และคาดการณ์เงินรายได้ การติดตามผลการดำเนินงาน 2) หลักสูตร สำนักงานคณะ และคกก.ชุดต่างๆ จัดทำ (ร่าง) แผนปฏิบัติการประจำปี 2564 ที่ถ่ายทอดมาจากวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 3) บูรณาการแผนฯ 4) ปรับแผนฯ 5) คกก.ประจำคณะฯ ให้ความเห็นชอบแผนฯ 6) ติดตาม [1] ผลการดำเนินงานทุกไตรมาส [2] การใช้จ่ายเงินทุกเดือน



(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้ (ACTION PLAN Implementation)

คณะฯ นำแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ ผ่านกระบวนการถ่ายทอดจากระดับคณะ (จากแผนกลยุทธ์ 5 ปี) สู่ประธานหลักสูตร สำนักงานคณะ และคกก.ชุดต่าง ๆ มีผู้นำระดับสูงที่รับผิดชอบงานนั้น ๆ ร่วมกับหลักสูตร สำนักงานคณะ และคกก.ชุดต่าง ๆ กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่างๆ ปี 2564 และถ่ายทอดต่อไปยังบุคลากรรายบุคคล

ภาพที่ 2.2 ก(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้ระดับคณะ ระดับสาขาวิชา และระดับบุคคล

(3) การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation)

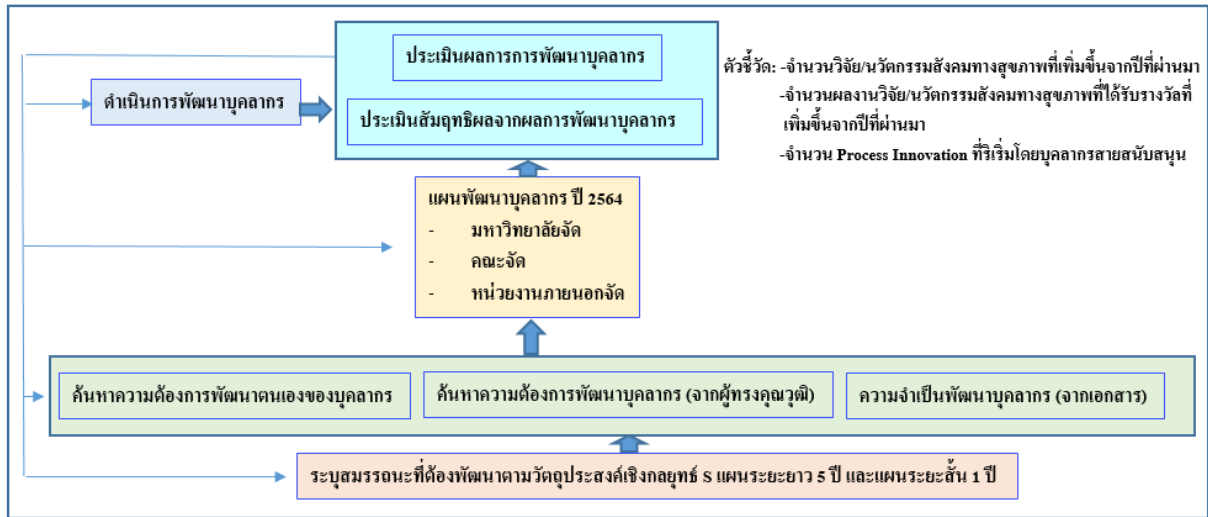
คณะฯ มีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จ แม้จะได้รับการจัดสรรจากมหาวิทยาลัยลดลงจากปี 2563 กว่า 30% ทั้งนี้ดำเนินการตามตารางที่ 2.2ก(3) ปรับปรุงกระบวนการจัดสรรงบประมาณในปี64

ตารางที่ 2.2 ก (3) การจัดสรรทรัพยากรรองรับการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

หลักการ/เกณฑ์การจัดสรร	วิธีการจัดสรรฯ และแบ่งปันทรัพยากร	วิธีการ
1.ตามรายได้ต่อหัวนิสิต 2.ตามแผนปฏิบัติการที่ถ่ายทอดมาจากวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 3. ตามความจำเป็น และความเร่งด่วน 4.ตามความเสี่ยง (หากไม่ดำเนินการ) 5.ตามจุดเน้นประจำปี 6.ทรัพยากรที่ใช้ร่วมกันได้ ให้แบ่งปันกันใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	1.วิเคราะห์ความจำเป็นใช้ทรัพยากร เน้นที่ทรัพยากรตามวัตถุประสงค์กลยุทธ์ เรียงตามลำดับ คือ การจัดการศึกษา (M) และวิจัย บริการวิชาการ (AR) การบริหารจัดการ(T) การพัฒนาบุคลากร (S) ตามลำดับ 2. ทรัพยากรที่มี เช่น เครื่องมือ ห้อง และอื่นๆ แบ่งปันกันใช้ตามระบบที่คณะกำหนด	1.กำหนดหลักเกณฑ์โดยผู้นำระดับสูงและรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากร 2.คกก.ประจำคณะให้ความเห็นของวงเงินและแผนปฏิบัติการต่างๆ 3.กำหนดการใช้ การยืมคืน ทรัพยากรต่างๆ
จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรทรัพยากร: 1 ประเด็น คือ การบริหารงบประมาณจากการจัดสรรงบประมาณจากมหาวิทยาลัยลดลงมาก		

(4) แผนด้านบุคลากร (WORKFORCE Plans)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายกิจการนิสิตฯ ระบุสมรรถนะที่ต้องพัฒนารองรับ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนระยะสั้น/ระยะยาว และค้นหาความต้องการพัฒนา กำหนดแผนและดำเนินการผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนาซึ่งเน้นนวัตกรรมสังคม



ภาพที่ 2.2 ก(4) แผนการพัฒนายุทธศาสตร์

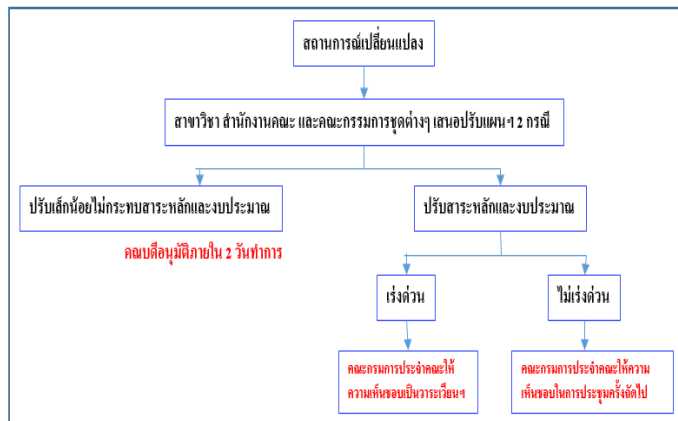
(5) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES)

คณะฯ กำหนดตัวชี้วัดสำคัญที่ใช้ติดตามผลสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ และกำหนดระยะเวลาการติดตามทุกไตรมาส เฉพาะตัวชี้วัดด้านการเงิน ติดตามทุกเดือน ทั้งนี้เพื่อให้แน่ใจว่าการวัดผลตามแผนปฏิบัติการโดยรวมของคณะฯ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้มีการติดตามแผนปฏิบัติการที่ระบุใน ตาราง 2.1 ข (1)

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ (PERFORMANCE PROJECTIONS)

ผู้นำระดับสูงคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดหลักของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่เปรียบเทียบกับคู่เทียบ การคาดการณ์ตามทรัพยากร ความชัดเจนและความเป็นไปได้ของแผนปฏิบัติการฯ ดัง ตาราง OP2 (1)-2

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (ACTION PLAN Modification)



กรณีที่มีสถานการณ์เปลี่ยนแปลงที่กระทบแผนฯ เดิม ได้แก่ COVID-19 ระบาด อุปกรณ์บางอย่างไม่พร้อมใช้ในแผนฯ และอื่นๆ หลักสูตร สำนักงานคณะ และ คกก.ชุดต่างๆ เสนอการปรับเปลี่ยน และคณะบดี คกก.ประจำคณะพิจารณาโดยใช้ระยะเวลาที่สั้นที่สุดเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อความก้าวหน้าของแผนฯ ตามภาพที่ 2.2 (ข)

ภาพที่ 2.2 (ข) การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

หมวด 3 ลูกค้ำ

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Listening to Students and Other CUSTOMERS)

(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Current Students and Other CUSTOMERS)

ผู้นำระดับสูง ได้ดำเนินการเกี่ยวกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน ดังนี้ 1) กำหนดกลุ่มตามพันธกิจ 2) ทบทวนและออกแบบวิธีการในการรับฟัง 3) จัดทำกระบวนการ VOCs เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำมาใช้ในการพัฒนาระบบการดำเนินงานตอบสนองความต้องการแต่ละกลุ่ม กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าได้ดำเนินงานโดยออกแบบสารสนเทศที่ต้องการ และการนำไปใช้ประโยชน์ ดังตารางที่ 3.1ก(1)

ตาราง 3.1ก(1) วิธีการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	ช่วงเวลา	สารสนเทศที่ต้องการ	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
ผู้เรียน						
1. ผู้เรียน -ระดับปริญญาตรี	ประชุมผู้เรียน โดยแยกตามหลักสูตรและชั้นปี	ปีละ 2 ครั้ง	- วันปฐมนิเทศนิสิตใหม่ - ก่อนจบการศึกษา - ก่อนสิ้นสุดภาคการศึกษา	-ฐานข้อมูลการรับนิสิต การตออก การสำเร็จ การศึกษาและอัตราการได้งานทำของคณะฯ 3 ปี	จัดปัจจัยเอื้อต่อการเรียนรู้ การดำรงชีวิตอย่างปลอดภัย/การปรับปรุงหลักสูตร/การสื่อสาร	รองคณบดี ฝ่ายวิชาการฯ
	ผู้บริหารพบนิสิต	ปีละครั้ง	วันปฐมนิเทศนิสิตใหม่	ย้อนหลัง - ฐานข้อมูลลูกค้าปัจจุบัน	ปรับปรุงให้ได้ตามความคาดหวัง	ผู้นำระดับสูง
	การสำรวจความพึงพอใจและไม่พอใจ	ปีละครั้ง	สิ้นสุดปีการศึกษา	และข้อมูลลูกค้ากลุ่มอื่น	ปรับปรุงการเรียนการสอน/ การบริการ/ทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนการสอน	รองคณบดี ฝ่ายวิชาการฯ
	สายตรงคณบดี/ประธานหลักสูตรวิชา	ตลอดปี	ทั้งปี	- ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อ	ปรับปรุงการให้บริการ	ผช. คณบดี
	อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	เดือนละครั้ง	ทั้งปี	การบริหารจัดการหลักสูตร และการจัดการเรียนการสอน	ปรับปรุงการติดตามดูแลช่วยเหลือ แม้ปัญหาต่างๆ ให้แก่ผู้เรียน	รองคณบดี ฝ่ายวิชาการฯ
	อาจารย์พี่เลี้ยง	ปีละครั้ง	สิ้นปีการศึกษา	- ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของคณะฯ	ปรับปรุงหรือพัฒนาการจัดการเรียนการสอน ทักษะวิชาชีพและทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต	รองคณบดี ฝ่ายวิชาการฯ
-ระดับบัณฑิตศึกษา	ประชุมผู้เรียน	ปีละครั้ง	วันปฐมนิเทศนิสิตใหม่	-ฐานข้อมูลการรับนิสิต การตออก การสำเร็จ การศึกษาและอัตราการได้งานทำของคณะฯ 3 ปี	จัดปัจจัยเอื้อต่อการเรียนรู้ การดำรงชีวิตอย่างปลอดภัย/การปรับปรุงหลักสูตร/การสื่อสาร	รองคณบดี ฝ่ายวิชาการฯ
	ผู้บริหารพบนิสิต	ปีละครั้ง	วันปฐมนิเทศนิสิตใหม่	ย้อนหลัง - ฐานข้อมูลลูกค้าปัจจุบัน	ปรับปรุงให้ได้ตามความคาดหวัง	ผู้นำระดับสูง
	การสำรวจความพึงพอใจและไม่พอใจ	ปีละครั้ง	สิ้นสุดปีการศึกษา	/- ฐานข้อมูลลูกค้ากลุ่มอื่น	ปรับปรุงการเรียนการสอน/ การบริการ/ทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนการสอน	รองคณบดี ฝ่ายวิชาการฯ
	สายตรงคณบดี/ประธานหลักสูตรวิชา	ตลอดปี	ทั้งปี	คณะฯ - ความพึงพอใจของนิสิตต่อการสอนของอาจารย์	ปรับปรุงการให้บริการ	ผช. คณบดี

ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	ช่วงเวลา	สารสนเทศที่ต้องการ	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
	อาจารย์ที่ปรึกษา วิจัย	เดือนละ ครั้ง	ตลอดทั้งปี		ปรับปรุงหรือพัฒนา กระบวนการให้คำปรึกษา	รองคณบดี ฝ่ายวิชาการฯ
ลูกค้ากลุ่มอื่น / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
ผู้ปกครอง	ประชุมร่วมกับ ผู้ปกครอง	ปีละครั้ง	วันปฐมนิเทศน์ใหม่	ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึง พอใจของผู้ปกครองต่อการ จัดการเรียนการสอน	- จัดปัจจัยเอื้อต่อการ เรียนรู้ การดำรงชีวิตอย่าง ปลอดภัย/ปรับปรุง หลักสูตร/การสื่อสาร	ผู้บริหาร
ผู้ใช้บัณฑิต	แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม	ปีละครั้ง	หลังนิสิตได้ทำงานแล้ว 1 ปี	ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึง พอใจ ความคาดหวังของ ผู้ใช้บัณฑิต	ปรับปรุงหลักสูตร/การฝึก ทักษะแก่นิสิต	รองคณบดี ฝ่ายวิชาการฯ
	การนิเทศงาน	ปีละครั้ง (นิสิตชั้นปี4)	การฝึกงานและสิ้นสุด การฝึก		การปรับปรุงหลักสูตร/ ทักษะจำเป็นของวิชาชีพ	รองคณบดี ฝ่ายวิชาการฯ
ผู้ให้ทุนวิจัย	ประชุมร่วมกับ แหล่งทุน	ตามประกาศของแหล่งทุนและที่ มฟ. จัด		ฐานข้อมูลการขอรับ สนับสนุนทุนวิจัยจากทั้ง ภายในและภายนอก	ส่งเสริมการดำเนินงานให้ สำเร็จตามเวลาที่ กำหนด/ ข้อเสนอ โครงการวิจัย	รองคณบดีฝ่าย วิจัยฯ
ผู้รับบริการวิชาการ	-ประชุมร่วม -การสำรวจ VOC -การประเมินผล โครงการ	เมื่อสิ้นสุดโครงการ		- ผลการประเมินความพึง พอใจ/ไม่พึงพอใจของ ผู้ให้บริการวิชาการ - ผลการประเมิน SROI	จัดทำแผนและกระบวนการ สนับสนุนการบริการวิชาการ	รองคณบดีฝ่าย วิจัยฯ
ศิษย์เก่า/บัณฑิต ใหม่	การรับฟังความเห็น ของศิษย์เก่า	ปีละครั้ง	ก่อนเปิดภาคเรียนที่ 1	ความคิดเห็นของศิษย์เก่า ต่อการพัฒนาตนเอง	การออกแบบหลักสูตรและ บริการสำหรับศิษย์เก่า	ผช. คณบดี
	การสำรวจความพึง พอใจ/ไม่พึงพอใจ ผ่านช่องทาง ออนไลน์	ปีละครั้ง	ช่วงการปรับปรุง หลักสูตร/ช่วงการ ประเมินผลคุณภาพ การศึกษา	ระดับความพึงพอใจต่อการ ดำเนินการของหลักสูตร/ คณะ ระดับความพึงพอใจต่อ คุณภาพของหลักสูตร/คณะ	ปรับปรุงหลักสูตรและการ บริการ	ผช.คณบดี

(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี (Potential Students and Other CUSTOMERS)

คณะฯ กำหนดลูกค้าอื่นที่พึงมีต่อการบรรลุพันธกิจ ครอบคลุมถึง 1) ผู้เรียนและลูกค้าอื่นในอดีต 2) ผู้เรียน และลูกค้าของสถาบันอื่นที่
เทียบเคียง 3) ผู้ที่อยู่ในระบบการศึกษาอื่นๆ (ที่ไม่ใช่ ม.6) และต้องการ Up skill/Re skill กำหนดช่องทางการรับฟัง ความถี่ ช่วงเวลา สารสนเทศ
ที่ต้องการ การนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ และผู้รับผิดชอบ ดังตารางที่ 3.1 ก.(2)

ตารางที่ 3.1 ก(2) ตารางการรับฟังผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่นที่พึงมีเพื่อนำสาระสนเทศมาใช้ในการจัดการศึกษา วิจัยและบริการ

ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	ช่วงเวลา	สารสนเทศที่ต้องการ	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
ศิษย์เก่า	- สัมมนาหลังสิ้นสุด การศึกษาชั้นปีที่ 4 - จัดทำ Focus Group	ปีละ 1 ครั้ง 2-3 ครั้ง/ปี	เม.ย. - พค. ส.ค.- ต.ค.	- จุดเด่นของหลักสูตรและการ บริการของคณะฯ - จุดแข็งและจุดอ่อนของ หลักสูตรที่ต้องปรับปรุง	1. เพื่อปรับปรุงหลักสูตร 2. เพื่อพัฒนาหลักสูตรตาม ความต้องการของนายจ้าง	รองคณบดีฝ่าย วิชาการฯ/ประธาน หลักสูตรวิชา
ลูกค้ากลุ่มอื่น	1. ผู้ให้ทุนวิจัย การจัดประชุมนำเสนอโครง ร่างงานวิจัย	ปีละ 1 ครั้ง	ก.ค.	ข้อมูลนโยบายของแหล่งทุน วิจัย	พัฒนาโครงร่างงานวิจัยตาม ความต้องการของแหล่งทุน	รองคณบดีฝ่ายวิจัย และบริการวิชาการ

ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	ช่วงเวลา	สารสนเทศที่ต้องการ	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
	2. ผู้รับบริการวิชาการ แบบสำรวจความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจจากการรับ บริการ 3. ผู้รับบริการสุขภาพ แบบสำรวจความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจจากการรับ บริการสุขภาพ 4. บุคลากรในสถาน ประกอบการ/รพ. - จัดทำ Focus Group และสัมภาษณ์	หลังเสร็จสิ้น โครงการ หลังรับ บริการ ปีละ 1 ครั้ง	ตลอดทั้งปี ตลอดทั้งปี ก.พ.-มี.ค.	ร้อยละความพึงพอใจ/ไม่พึง พอใจจากการรับบริการ ร้อยละความพึงพอใจ/ไม่พึง พอใจจากการรับบริการ สุขภาพ ฐานข้อมูลงานวิจัย และบริการ วิชาการที่จัดทำร่วมกัน	แผนโครงการบริการวิชาการ พัฒนาและปรับปรุงการ ให้บริการ เพื่อพัฒนาต่อยอดงานวิจัย และบริการวิชาการของ คณะฯ	/ ประธานหลักสูตร วิชา
ผู้เรียนระดับ ประกาศนียบัตร Up skill/eskill	แบบสอบถาม สัมภาษณ์ สนทนากลุ่ม	ปีละครั้ง	ธ.ค.-ก.พ.	-หลักสูตรที่ต้องการศึกษา -ค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรที่ สามารถจ่ายได้	ออกแบบหลักสูตร ค่าใช้จ่าย และสนับสนุนการให้บริการ	รองวิชาการฯ และ ประธานหลักสูตร วิชา
ผู้เรียนของสถาบัน อื่นที่เทียบเคียง	สนทนาอย่างไม่เป็นทางการ	ปีละครั้ง	ธ.ค.-ก.พ.	-เหตุผลของการเลือกเรียน สถาบันการศึกษาอื่น -ความแตกต่างของหลักสูตรที่ เรียนในสถาบันนั้นๆ กับ หลักสูตรของคณะฯ	ออกแบบหลักสูตรและการ ดูแลผู้เรียน ที่สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้เรียน	-รองวิชาการฯ -ประธานหลักสูตร วิชา -อาจารย์ประจำ หลักสูตร

ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดหลักสูตรและบริการฯ (Student and Other CUSTOMER Segmentation, and Program and Service Offerings)

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Segmentation)

คณะฯ นำข้อมูลสารสนเทศจากการรับฟังเสียงลูกค้า เช่น การตอบทเรียน และนำมาวิเคราะห์เพื่อจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้า โดยแบ่งเป็นกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยคณบดี มอบหมายให้รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ ร่วมกับ ผู้ช่วยคณบดี สาขาวิชาฯ รับผิดชอบลูกค้าด้านการศึกษา รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ และสาขาวิชาฯ รับผิดชอบลูกค้าด้านวิจัยและการบริการวิชาการ ทีมบริหารนำข้อมูลสารสนเทศ มาประกอบการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์ ดังตาราง OP-1 ข (2-1) มาวิเคราะห์ทิศทางการพัฒนาด้านวิทยาการสุขภาพ ทิศทางการจัดการศึกษา การวิจัย และบริการวิชาการของกระทรวง อววน. คกก.วิชาการฯ และ คกก.บริหารหลักสูตรดำเนินการขยายกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นด้วยการสำรวจความต้องการการศึกษาในหลักสูตรปัจจุบันและอนาคต ประเมิน Training need และนำข้อมูลสารสนเทศของกรรับนิสิต 3 ปีย้อนหลัง มาวิเคราะห์และกำหนดทิศทาง การรับนิสิตและการออกแบบหลักสูตรต่างๆ จัดกลุ่มความต้องการ นำสู่การพัฒนาหลักสูตรและหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้น ดังตาราง 3.1ข(1-1) และ 3.1ข(1-2) มีการทบทวนการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว 20 ปี ของมหาวิทยาลัยฯ และแผนกลยุทธ์ 5 ปีของคณะฯ เพื่อจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้า โดยแบ่งเป็นกลุ่มนักเรียน นำมาปรับปรุงหลักสูตรในปีการศึกษา 2565 จำนวน 4 หลักสูตร หลักสูตรปริญญาตรี และหลักสูตร Non degree โดยแต่ละหลักสูตรนำไปปรับปรุงหลักสูตร การกำหนดกลุ่มผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ตาราง 3.1ข(1-1) และ 3.1ข(1-2)

พันธกิจด้านการศึกษา

คณะฯ มีระบบการรับฟังเสียงผู้เรียน โดยใช้ประเมินผลการเรียนการสอนทุกภาคการศึกษาทั้งทางวาจาและการประเมินผลตามแบบประเมินผลในระบอบอิเล็กทรอนิกส์ของระบบงานทะเบียน มีการใช้ line application และ Message chat ในเฟซบุ๊ก กลุ่มสำหรับนิสิตแต่ละชั้นปีรวมถึงการติดต่อโดยตรง และจากการทวนสอบรายวิชาของหลักสูตรที่ดำเนินการโดยสาขาวิชา ซึ่งข้อมูลและข่าวสารเหล่านี้จะถูกนำเสนอต่อคณะคกก.หลักสูตร

ระดับปริญญาตรี และผู้บริหารเพื่อพิจารณาหาแนวทางการแก้ไขให้ทันทั่วทั้งที่ ส่วนผู้เรียนระดับบัณฑิตศึกษานั้น ประธานคกก. มีระบบการรับฟังเสียงผู้เรียนโดยใช้ประเมินผลการเรียนการสอนทางวาจาและแบบฟอร์มในระบบออนไลน์ทุกภาคการศึกษา สามารถติดต่อโดยตรงกับประธานหลักสูตร หรือทาง e-mail หรือผ่านทาง line และในการสนทนากลุ่ม นอกจากนี้ทุกหลักสูตร ทุกระดับ มีระบบการทวนสอบที่มีการฟังเสียงจากผู้เรียน โดยคกก.บริหารหลักสูตร ผ่านเจ้าหน้าที่ของหลักสูตรโดยตรง ซึ่งในกรณีปัญหาที่เร่งด่วนประธานหลักสูตรโดยคกก.ฯ จะรีบดำเนินการปรับแก้ไขทันที และผลจากการรับฟังทุกช่องทางจะถูกนำมาพิจารณาในที่ประชุมคกก.หลักสูตรของทุกระดับ และเสนอต่อที่ประชุม คกก.ประกันคุณภาพการศึกษา และคกก.ประจำคณะ เพื่อพิจารณาทบทวนรูปแบบและช่องทางการรับฟังที่ตรงกับลักษณะผู้เรียนที่แตกต่างกัน รวมถึงแนวทางการปรับปรุงพัฒนาการจัดการศึกษาในปีต่อไป

พันธกิจด้านการวิจัย รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ ทำหน้าที่ประธานของคกก.วิจัยฯ ได้กำหนดขั้นตอนการรับฟังเสียงของแหล่งทุน งานวิจัยและบริการวิชาการ มีหน้าที่ติดตามกำกับการทำงานของอาจารย์ที่รับผิดชอบโครงการวิจัย เพื่อเสนอความก้าวหน้าให้กับแหล่งทุนตามกรอบเวลา นอกจากนี้ งานวิจัยฯ ยังจัดประชุมร่วมระหว่างผู้วิจัยและแหล่งทุนเพื่อรับฟังปัญหาและความต้องการด้านการวิจัย เพื่อนำมาปรับปรุงการจัดทำกรอบโครงการวิจัยให้สอดคล้องกับความต้องการของแหล่งทุน

ตาราง 3.1ข(1-1) แสดงการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นๆ

ลูกค้ำ	ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น	ตลาดปัจจุบัน	ตลาดอนาคต	การกำหนดกลุ่มลูกค้ำ
ผู้เรียน				
C1 นิสิตระดับปริญญาตรี	นิสิต ทั้ง 6 หลักสูตร	นักเรียนมัธยมปลายในภาคใต้	นักเรียนต่างภูมิภาคและต่างชาติ	เป็นไปตามคุณสมบัติที่กำหนดในหลักสูตร
C2 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	นิสิต สม.สาธารณสุขศาสตร์ และ ส.ด.	บัณฑิตระดับตรี/ป.โท/ ผู้ปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข	ศิษย์เก่าและนิสิตต่างชาติ	
C3 ผู้เรียนในอนาคต	นักเรียนระดับม.ปลาย และผู้เรียนระดับบัณฑิตศึกษา	นักเรียนม.ปลายในภาคใต้ บุคลากรด้านสุขภาพ	-นักเรียน ม.ปลายทั่วภาคใต้และนักเรียนในกลุ่มโรงเรียนที่มี MOU	
ลูกค้ำกลุ่มอื่น				
C4 ผู้ให้ทุนวิจัย	ผู้ให้ทุนวิจัยทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	ผู้ให้ทุนวิจัยทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	ผู้ให้ทุนวิจัยจากต่างประเทศ	เป็นไปตามทิศทางภารกิจของกระทรวง อววน.
C5 ผู้รับบริการวิชาการ	ประชาชนทั่วไป นักเรียน ผู้สูงอายุในจังหวัดพะเยา	ประชาชนทั่วไป นักเรียน ผู้สูงอายุในเขตจังหวัดพะเยา	ผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการภาครัฐ/เอกชน	เป็นไปตามผลสำรวจความต้องการ ของคณะฯ
C6 ผู้รับบริการสุขภาพ	ผู้รับบริการการแพทย์แผนไทย	บุคลากร นิสิต ประชาชนทั่วไปในเขต อำเภอป่าพะยอม และจังหวัดพะเยา	ประชาชนทั่วไปใน พื้นที่ใกล้เคียง	จำแนกกลุ่มผู้ป่วยตามการให้บริการคลินิกการแพทย์แผนไทย

ตารางที่ 3.1 ข.(1-2) วิธีจำแนกลูกค้า สารสนเทศ ลูกค้าที่จำแนกได้ การคาดการณ์เกี่ยวกับกลุ่มลูกค้า และส่งเสริมกลุ่มลูกค้าให้ใช้บริการของคณะฯ

วิธีการ จำแนก ลูกค้า	สารสนเทศ	กลุ่มลูกค้าที่จำแนกได้	การคาดการณ์เกี่ยวกับกลุ่มลูกค้า	ความสำคัญของกลุ่มลูกค้า/ การส่งเสริมการใช้บริการ
<p>1. ทุกส่วน งานในคณะ ค้นหาและ วิเคราะห์ ลูกค้าที่ เกี่ยวข้อง</p> <p>2. นำเสนอ ข้อมูลต่อ ผู้บริหาร</p> <p>3. ผู้บริหาร ประชุมหารือ เพื่อจำแนก กลุ่มลูกค้าให้ ครอบคลุม ทุกกลุ่มที่ใช้ บริการคณะ ตามแนะนำ ของผู้ ประเมินในปี ที่แล้ว</p>	<p>1. ผู้เรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ฐานข้อมูลการรับนิสิต การตออก ของคณะฯ 3 ปีย้อนหลัง - ฐานข้อมูลของนิสิต 3 ปีย้อนหลัง และความต้องการและความคาดหวังต่อหลักสูตรและบริการ - ฐานข้อมูลสารสนเทศการสำเร็จการศึกษาและอัตราการได้งานทำ 3 ปีย้อนหลัง - ฐานข้อมูลลูกค้าปัจจุบัน /- ฐานข้อมูลลูกค้ากลุ่มอื่น - ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีปีสุดท้ายต่อการบริหารจัดการหลักสูตร - ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ การให้บริการของคณะฯ - ความพึงพอใจของนิสิตต่อการสอนของอาจารย์ 	<p>1.1 ผู้เรียน</p> <p>1.1.1 ระดับ ปริญญาตรี</p> <p>1.1.2 ระดับบัณฑิตศึกษา</p>	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนผู้สมัครเรียนหรือยื่นยันสิทธิในบางหลักสูตร ต่ำกว่าแผน - อัตราการตออก อยู่ในอัตราต่ำ - อัตราการสำเร็จการศึกษา ภายในระยะเวลา 4 ปี อยู่ในระดับสูง - อัตราการได้งานทำมีแนวโน้มลดลง - ความพึงพอใจของผู้เรียนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น - อัตราการสำเร็จการศึกษา ภายในระยะเวลา 2 ปี อยู่ในระดับสูง 	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นตัวแทนในการประชาสัมพันธ์หลักสูตรและบริการของคณะฯ
	<ul style="list-style-type: none"> - ฐานข้อมูลภูมิสำเนาของผู้เรียนปัจจุบัน ย้อนหลัง 3 ปี - ฐานข้อมูลพื้นฐานการเรียนวิทยุ-คณิตของนิสิตชั้นปีที่ 1 ย้อนหลัง 3 ปี 	<p>1.2 ผู้เรียนในอนาคต</p> <p>1.2.1 ระดับป.ตรี</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีแนวโน้มลดลงและภูมิสำเนาส่วนใหญ่พื้นที่ภาคใต้ตอนกลางและตอนล่าง - ส่วนใหญ่มีจุดอ่อนพื้นฐานการเรียน วิทยุ-คณิต พื้นฐาน 	<ul style="list-style-type: none"> - มีผลต่อการเปิดหลักสูตร Pre/Non-degree
	<ul style="list-style-type: none"> - ฐานข้อมูลภูมิสำเนาของผู้เรียนปัจจุบัน ย้อนหลัง 3 ปี - ฐานข้อมูลความต้องการศึกษาต่อในระดับสูงขึ้นของบุคลากรก.สาขาฯ 	<p>1.2.2 ระดับบัณฑิตศึกษา</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีแนวโน้มลดลง - ภูมิสำเนาส่วนใหญ่พื้นที่ภาคใต้ตอนกลางและตอนล่าง 	
	<p>2. ลูกค้ากลุ่มอื่น/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการวิชาการ 	<p>2.1 ผู้รับบริการวิชาการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการกลุ่มหลัก : ภาคใต้ - มีความพึงพอใจสูงและมีผู้ต้องการรับบริการจำนวนสูงขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - มีผลต่อการเปิดบริการและดำเนินการบริการอย่างต่อเนื่อง
	<ul style="list-style-type: none"> - ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการเรียนการสอน 	<p>2.2 ผู้ปกครอง</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีความคาดหวังสูงต่อการดูแลและพัฒนาศักยภาพต่อการประกอบอาชีพ 	<ul style="list-style-type: none"> - ตัดสินใจเข้าเรียน
	<ul style="list-style-type: none"> -ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต 	<p>2.3 ผู้ใช้บัณฑิต</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้ใช้บัณฑิตมีแนวโน้มสูงขึ้นชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> - รับบัณฑิตเข้าทำงาน
	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ 	<p>2.4 ผู้ให้ทุนวิจัย</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การใช้ประโยชน์จากงานวิจัยและนวัตกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ทุนวิจัยอย่างต่อเนื่อง
	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการดำเนินงานของคณะฯ 	<p>2.5 ศิษย์เก่า</p>	<ul style="list-style-type: none"> -มีความสนใจในการพัฒนาศักยภาพ หรือการต่อยอดประกอบอาชีพ 	<ul style="list-style-type: none"> - กลับมาใช้บริการคณะในการพัฒนาศักยภาพตนเอง

(2) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการ (Program and Service Offerings)

ทีมบริหารจัดการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ คลินิกแพทย์แผนไทย คลินิกการแพทย์แผนจีน โดยค้นหาความต้องการของลูกค้า และนำมาปรับปรุงหลักสูตรและบริการฯ ระบุลักษณะที่สำคัญ ผลที่ได้จากหลักสูตร/บริการฯ และ องค์ประกอบที่มีผลต่อความชอบ และความภักดีของลูกค้ากลุ่มต่างๆ โดยให้ความสำคัญกับ จุดเน้นของหลักสูตร/บริการ รูปแบบการจัดการศึกษา กิจกรรมเสริมหลักสูตร/นอกชั้นเรียน ค่าเล่าเรียน/ค่าใช้จ่ายอื่น การสื่อสารระหว่างอาจารย์ บุคลากร และลูกค้า ที่สร้างความแตกต่างจากสถาบันทั่วไป และคู่เทียบ ดังตารางที่ 3.1 ก(2) ตารางการรับฟังผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่นที่พึงมีเพื่อนำสารสนเทศมาใช้ในการจัดการศึกษา วิจัยและบริการ

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ (Student and Other CUSTOMER Relationships and Support)

(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

ผู้รับผิดชอบพันธกิจต่าง ๆ ทบทวนและวิเคราะห์สารสนเทศจากกระบวนการ VOCs นำมาสร้างแผนกลยุทธ์ การจัดการความสัมพันธ์ให้ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่ม กำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละพันธกิจ เป็นผู้ดำเนินการในรูปของคกก. โดย มีกระบวนการ 1) รวบรวมเรื่องที่ต้องการจะสื่อสารกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น หลักสูตรของคณะฯ รางวัลที่บุคลากรและนิสิตในคณะฯ ได้รับ กิจกรรมของคณะฯ 2) จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่จะสื่อสาร 3) กำหนดวิธีการสร้างความสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ สู่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดโครงการ/กิจกรรมร่วมกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น 4) ดำเนินการสร้างความสัมพันธ์ตามแผน ที่กำหนดไว้ 5) ประเมินผลความผูกพันโดยวิธีต่าง ๆ เช่น สัมภาษณ์ ถอดบทเรียน สื่อออนไลน์ 6) นำผลการประเมินถ่ายทอดในที่ประชุมคกก.ที่เกี่ยวข้องและคกก.ประจำคณะฯ 7) นำผลการประเมินไปพัฒนาในปีถัดไปดังตาราง 3.2ก(1)

ตารางที่ 3.2ก(1) วิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มลูกค้า	วิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
ผู้เรียน			
C1 นิสิตระดับปริญญาตรี	- กิจกรรมพัฒนานิสิตและกิจกรรมนอกชั้นเรียน (ออนไลน์) - โครงการเสริมทักษะการเรียนรู้ - การดูแลรุ่นน้องโดยระบบสโมสรนิสิตของคณะ - สายตรงคณบดีและประธานหลักสูตร - การสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์/การสื่อสารสองช่องทาง /F2F - การส่งเสริมและสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ - การประชุมชี้แจงทำความเข้าใจและให้คำแนะนำปรึกษา ช่วยเหลือเรื่องราวต่าง ๆ - ระบบการให้คำปรึกษาและดูแลนิสิตจากที่ปรึกษา/อ.ประจำหลักสูตร	ตลอดปี	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ/ผู้ช่วยคณบดี นิสิตและบริหารงานบุคคล
C2 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	- ระบบการให้คำปรึกษาและดูแลนิสิตจากที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์/อ.ประจำหลักสูตร/อ.ผู้สอน - ระบบการดูแลช่วยเหลือ สนับสนุนด้านการเรียนการสอน การทำวิทยานิพนธ์ - การสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์/การสื่อสารสองช่องทาง /F2F/สายตรงคณบดีและประธานหลักสูตร - การประชุมชี้แจงทำความเข้าใจและให้คำแนะนำปรึกษา ช่วยเหลือเรื่องราวต่าง ๆ - การส่งเสริมและสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ	ตลอดปี	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ/รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ
C3 ประชาชนวัยบุตร	- การประชาสัมพันธ์สื่อสาร ชี้แจงหลักสูตร การตอบข้อซักถาม	พ.ค.-ก.ค. 65	ผช.คณบดี
C4 ลูกค้าในอนาคต	- การประชาสัมพันธ์สื่อสาร ชี้แจงหลักสูตร การตอบข้อซักถาม - การแนะนำในการเลือกหลักสูตรและการสมัครเรียนแบบตัวต่อตัวโดยใช้ line group, facebook chat - การทำการตลาดและประชาสัมพันธ์โดยใช้วิธี facebook live การออกแนะแนวแบบออนไลน์	ตลอดปี	ผช.คณบดี
ลูกค้ากลุ่มอื่น			
C4 ผู้ให้ทุนวิจัย	- การทำงานเชิงเครือข่ายร่วมกับหน่วยงานที่ให้ทุน	ตลอดปี	รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ
C5 ผู้รับบริการวิชาการ	- การจัดอบรม สัมมนาออนไลน์ฟรี - การจัดโครงการบริการวิชาการเพื่อสนับสนุนชุมชนและหน่วยงานต่างๆ - คณะผลักดันและส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่น - การทำ MOU ร่วมกับหน่วยงานอื่น	ตลอดปี	รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ
C6 ผู้รับบริการสุขภาพ	- การประชาสัมพันธ์การให้บริการสุขภาพของคณะ - ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ที่จะมารับบริการของคลินิกการแพทย์แผนไทยและการแพทย์แผนจีน	ตลอดปี	รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ

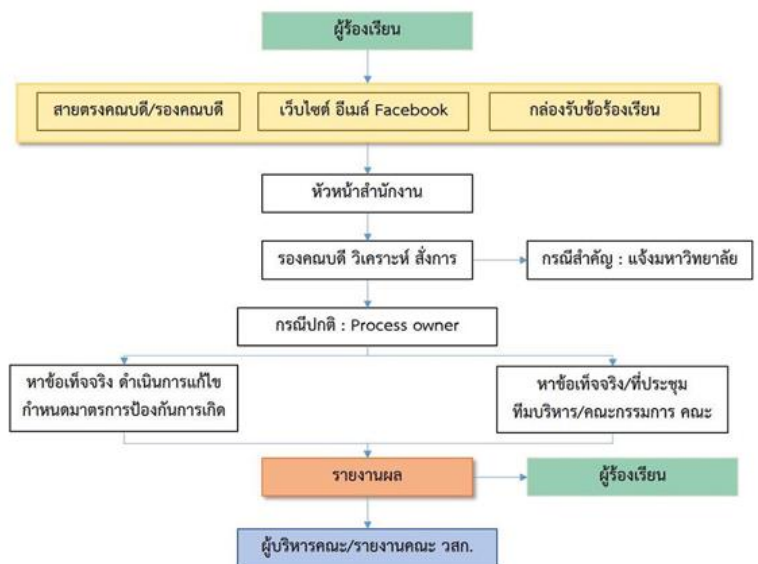
C7 บุคลากรในสถานประกอบการ	- การประชุมเพื่อทำความเข้าใจและพัฒนาระบบการในการร่วมเป็นผู้สอนของพี่เลี้ยงประจำแหล่งฝึก - การให้คำแนะนำปรึกษาในการทำวิจัยของบุคลากรในโรงพยาบาล	ตลอดปี	ประธานหลักสูตร
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
S1 ผู้ปกครอง	- การประชุมชี้แจงผู้ปกครอง สื่อสารการดูแลนิสิตในด้านต่าง ๆ ของคณะ - การดูแลนิสิตเป็นการเฉพาะรายกรณีมีปัญหาในด้านต่าง ๆ เช่น ปัญหาการเรียน สุขภาพ และส่วนตัว	ปีละ 1 ครั้ง	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
S2 ศิษย์เก่า	- การจัดกิจกรรมคืนสู่เหย้า การจัดตั้งสมาคมศิษย์เก่า - การจัดกิจกรรมที่ศิษย์เก่ามีส่วนร่วม - การสร้างช่องทางสื่อสารออนไลน์กับศิษย์เก่าของแต่ละสาขาวิชา	ตลอดทั้งปี	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิตฯ
S3 ผู้ใช้บัณฑิต	- การประชุมเพื่อทำความเข้าใจและพัฒนาระบบการเป็นผู้สอนของพี่เลี้ยงประจำแหล่งฝึก - การให้คำแนะนำปรึกษาในการทำวิจัยของบุคลากรในโรงพยาบาล - การทำ VOCs รับฟังความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต	ตลอดปี	ประธานหลักสูตร

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Access and Support)

คกก.ฝ่ายสื่อสารและการตลาดและหลักสูตรได้พัฒนาช่องทางการค้นหาความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นให้สามารถเข้าถึง สืบค้นสารสนเทศ เน้นเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ ดังตาราง 3.2ก(2) 1) คกก.ฯ สสำรวจความต้องการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อาจผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการผ่านระบบการเรียนการสอน การประเมินสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ 2) วิเคราะห์ข้อกำหนดสำคัญให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น 3) จัดลำดับความสำคัญผ่านการประชุมสาขาวิชา คกก.ชุดที่เกี่ยวข้อง 4) วางแผนและดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการ เช่น การพัฒนาระบบสารสนเทศให้ทันสมัยเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้อง การจัดฝึกอบรม การจัดทำคู่มือ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง 5) การส่งมอบสิ่งสนับสนุนผู้เรียน ผ่านกระบวนการจัดการเรียนการสอน และลูกค้ากลุ่มอื่นผ่านระบบการวิจัยและบริการวิชาการ 6) การกำกับ ติดตามและประเมินผลการเข้าถึงสารสนเทศที่สนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียนโดยสถิติการใช้งานและการเข้าถึงระบบสารสนเทศ 7) นำผลการประเมินมาพัฒนา/เพิ่มช่องทางการสืบค้นสารสนเทศ และการขอรับการสนับสนุนร่วมกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ห้องปฏิบัติการสาขาวิชา สถาบันนวัตกรรมและการเรียนรู้ เป็นต้น

(3) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)

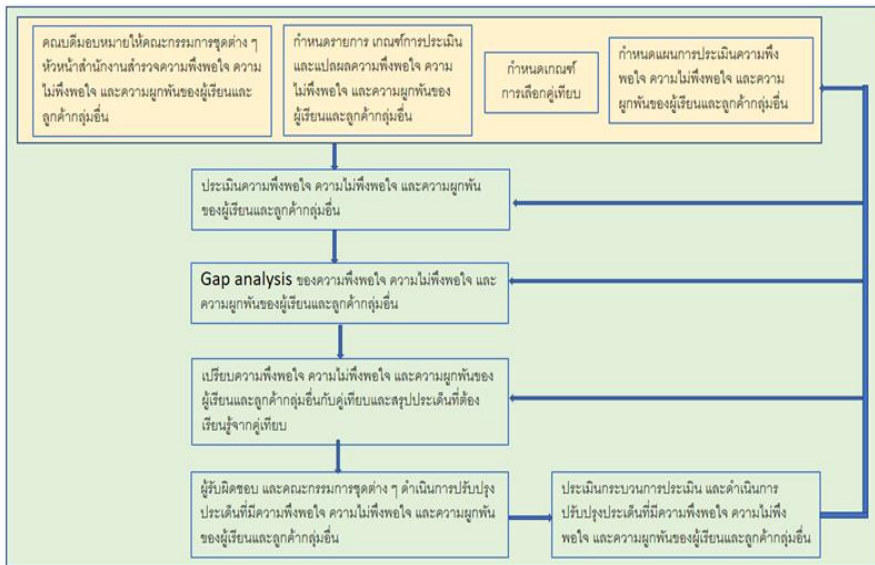
คณะ โดยทีมบริหารได้ออกแบบและพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนหรือเสนอแนะ เมื่อเกิดปัญหาหรือความไม่สะดวกในการรับบริการ ผ่านช่องทางต่างๆ ที่หลากหลาย ทั้งระบบ Onsite และระบบออนไลน์ และมีกระบวนการในการจัดการและแก้ปัญหาข้อร้องเรียน โดยหัวหน้าสำนักงานคณะเป็นผู้รวบรวมข้อร้องเรียนจัดประเภทข้อร้องเรียน ความเร่งด่วน และส่งมอบข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการแก้ไข และตรวจสอบข้อเท็จจริงให้เกิดความพึงพอใจแก่กลุ่มลูกค้า รวมทั้งกระบวนการติดตามข้อร้องเรียนและผู้บริหารคณะดำเนินการวางแผนและแนวทางป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนเดิมและปัญหาต่างๆในอนาคตดังภาพ 3.2ก(3)



ภาพ 3.2ก(3) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Determination of Student and Other CUSTOMER Satisfaction and ENGAGEMENT)

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน (Satisfaction, Dissatisfaction, and ENGAGEMENT)



คณะบดีมอบหมายคกก.วิชาการ คกก.บริหาร หลักสูตร คกก.บริการวิชาการ คกก.พัฒนานิสิต คกก.วิจัยและนวัตกรรม คกก.ประกันคุณภาพ การศึกษา และหัวหน้าสำนักงาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าได้ประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และ การนำไปใช้ประโยชน์ดังภาพ 3.2 ข(1)

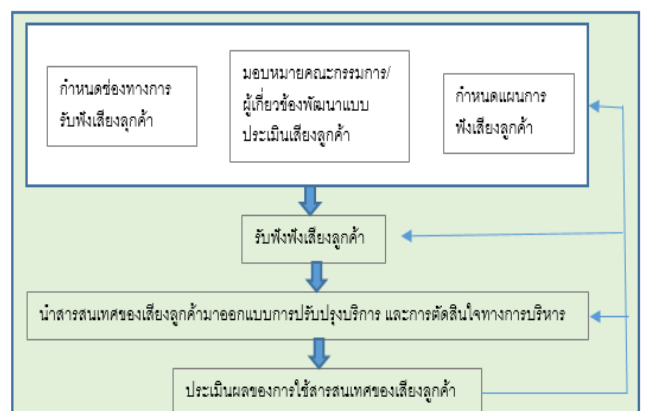
ภาพที่ 3.2 ข(1)กระบวนการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้เรียน

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น (Satisfaction Relative to Other Organizations)

คณะฯ กำหนดเกณฑ์ในการเลือกคู่เทียบ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติทั้งในระดับหลักสูตรและระดับคณะฯ กำหนดวิธีรวบรวมสารสนเทศโดยเลือกใช้ข้อมูลเปรียบเทียบสองรูปแบบ คือ เปรียบเทียบในภาพรวมของคณะฯกับคณะวิชาที่มีลักษณะการให้บริการที่เหมือนกันและมีผลการดำเนินงานที่สูงกว่า และเปรียบเทียบเฉพาะด้านในสาขาวิชากับสาขาวิชา/หลักสูตรที่เปิดสอนโดยมหาวิทยาลัยชั้นนำที่มีชื่อเสียงในระดับประเทศ โดยเริ่มจากหน่วยงานที่ให้บริการแสวงหาข้อมูลของคู่แข่งจากการสืบค้นข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เสนอข้อมูลต่อคกก.ที่เกี่ยวข้องและทีมบริหารเพื่อพิจารณา จากการรวบรวมข้อมูล พบว่า ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ลำช้า หรือบางหน่วยงานไม่ประสงค์เปิดเผยข้อมูล เนื่องจากเป็นข้อมูลที่อาจทำให้หน่วยงานสูญเสียความสามารถในการแข่งขัน จึงปรับระบบการรวบรวมข้อมูลผ่านการเจรจาความร่วมมือเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกับคู่เทียบเคียง

ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด (Use of VOICE-OF-THE-CUSTOMER and Market Data)

คณะฯ โดย ผู้ช่วยคณบดีฯ พัฒนาช่องทางการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เกี่ยวกับคุณภาพการจัดการเรียนการสอน ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต แหล่งทุนวิจัย ผู้ใช้ประโยชน์จากการวิจัยและผู้รับบริการวิชาการ ด้วยวิธีการหลากหลายตามตาราง 3.1ก(1) มีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการปรับปรุงแผนพัฒนา/แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการที่สำคัญของคณะ(ภาพ 2.1ก-1) การกำหนดหลักสูตร ทิศทางการวิจัย การบริการวิชาการ การออกแบบและปรับปรุงหลักสูตร รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ ดังภาพ 3.2 ค รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น



ภาพ 3.2 ค. การใช้ประโยชน์จากเสียงของลูกค้า

ตาราง 3.2ก(2) การค้นหาความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

กลุ่มเป้าหมาย	วิธีการค้นหาความต้องการและความคาดหวัง	ความต้องการและความคาดหวัง	การสนับสนุนความต้องการ	การถ่ายทอดความต้องการสู่เกี่ยวข้องเพื่อนำสู่การปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
C1 นิสิตระดับปริญญาตรี	- การถอดบทเรียนในรายวิชา การถอดบทเรียนเมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา/ปีการศึกษา - การประเมินการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ - การประชุมนิสิต - การรับฟังผ่านช่องทางออนไลน์	- ต้องการมีผลการเรียนที่ดี - การได้งานทำหลังสำเร็จการศึกษา - สนับสนุนทุนการศึกษา/ทุนจ้างงาน - สวัสดิภาพและความปลอดภัยในชีวิต - อาจารย์ผู้สอนมีความเข้าใจนิสิตและดูแลใกล้ชิด	- ปรับปรุงหลักสูตรแบบ OBEปรับปรุงรูปแบบการจัดการเรียนการสอนเป็นแบบ active learning - ระบบการติดตามผลการเรียนการสอน - ระบบการวัดและประเมินผลแต่ละชั้นปี (YLOs) - การประชาสัมพันธ์การรับสมัครงานของหน่วยงานต่าง ๆ - การพัฒนาทักษะการเตรียมความพร้อมในการสมัครงาน - จัดหาทุนการศึกษาและการจ้างงาน - จัดสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ - อบรมอาจารย์ผู้สอนเรื่องทักษะการให้คำปรึกษา	- จัดกระบวนการถ่ายทอดแบบสองทางโดยวิธี down to top and top to down - การจัดทำแผนเพื่อสนับสนุนความต้องการ - การประชุมถ่ายทอดแนวปฏิบัติ	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ/ ผู้ช่วยคณบดี
C2 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	- การรับฟังความต้องการของนิสิตผ่านข้อที่ปรึกษา - การสนทนาพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ	- มีผลการเรียนที่ดี - อาจารย์ดูแลใกล้ชิด - ทุนการทำวิจัย/การเผยแพร่	- กิจกรรมติดตามความก้าวหน้าเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนความต้องการของนิสิต การจัด workshop เพื่อสร้างและพัฒนาทักษะที่ต้องการ เพื่อการนำไปเผยแพร่ผลงาน	- การประชุมกก.บริหารหลักสูตร - การจัดทำแผนสนับสนุนความต้องการ	กรรมการบริหารหลักสูตร
C3 ลูกค้าในอนาคต	- การตอบข้อซักถามผ่านระบบออนไลน์	- การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการสมัครเรียนและหลักสูตร	- สนับสนุนข้อมูลสารสนเทศสำหรับการ live	การประชุม	ผช.คณบดี
ลูกค้ากลุ่มอื่น					
C4 ผู้ให้ทุนวิจัย	รับฟังความต้องการของแหล่งทุนตามระบบที่ มพ. จัดให้	- ตอบสนองความต้องการของผู้ให้ทุน - ผลงานทางวิชาการ	เสนอโครงการวิจัยและดำเนินการตามสัญญาโครงการ	- การประชุมและรายงานความก้าวหน้า	รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ
C5 ผู้รับบริการวิชาการ	- การประเมินผลโครงการ/ผลกระทบโครงการ - การสำรวจความพึงพอใจความไม่พึงพอใจ - การสนทนาไม่เป็นทางการ	- การให้บริการอย่างต่อเนื่องและชุมชนมีส่วนร่วม - สอดคล้องแก้ปัญหาสุขภาพชุมชนได้ - เป็นที่ปรึกษาทางวิชาการ	- จัดกิจกรรมบริการวิชาการตามความต้องการ	- การกำหนดนโยบายและจัดทำแผนบริการวิชาการ - ถ่ายทอดนโยบายลงสู่คกก.บริการวิชาการ	รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ
C6 ผู้รับบริการสุขภาพ	การสำรวจและรับฟังความต้องการ	- กระบวนการดูแลรักษา - คุณภาพและราคา	- จัดกระบวนการรักษาและการติดตามหลังการเข้ารับบริการ - การจัดการตลาดให้เหมาะสมแก่กลุ่มผู้เข้ารับบริการ	- ประชุมและติดตามอย่างต่อเนื่อง	รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ
C7 บุคลากรในสถานประกอบการ	การสำรวจความต้องการ การเชิญประชุมร่วมกันและการตอบประเมิน	- คุณลักษณะและความต้องการของตลาดแรงงาน - ทิศทางในการพัฒนานิสิต	- การปรับปรุงหลักสูตรและจัดกระบวนการเรียนการสอน - กิจกรรมเสริมทักษะนิสิตตามความต้องการของตลาดแรงงาน วิจัยร่วม	- ป.หลักสูตร ถ่ายทอดและออกแบบการดำเนินงาน	รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ, คกก.หลักสูตร
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
S1 ผู้ปกครอง	แบบสอบถามและประชุมผู้ปกครอง	การดูแลนิสิตทั้งทางด้านวิชาการและการพัฒนานิสิต	กระบวนการและรูปแบบการพัฒนา นิสิตทางด้านวิชาการและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	ปธ.หลักสูตรและอ.ที่ปรึกษาถ่ายทอดสู่นิสิต	รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ, คกก.บริหารหลักสูตร
S2 ศิษย์เก่า	การเชิญประชุมร่วมกัน	การจัดตั้งสมาคมศิษย์เก่า	การวางแผนและดำเนินการจัดตั้งสมาคมศิษย์เก่า โดยการแต่งตั้งคกก.และจดทะเบียนสมาคมฯ	ประชุมร่วมกับศิษย์เก่าจัดตั้งสมาคมฯ	ผช.ฝ่ายพัฒนานิสิตฯ

ตาราง 3.2ข(1)การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และการใช้ข้อมูลเสี่ยงของลูกค้ำ

กลุ่มลูกค้ำ	ความพึงพอใจ				ความไม่พึงพอใจ				ความผูกพัน				การนำไปใช้ ประโยชน์ (การใช้ข้อมูล เขียนของ ลูกค้ำ)
	วิธีการประเมิน	ช่วงเวลา ประเมิน	ผู้รับผิดชอบ ประเมิน	ผลการ ประเมิน/ สารสนเทศ	วิธีการประเมิน	ช่วงเวลา ประเมิน	ผู้รับผิดชอบ ประเมิน	ผลการ ประเมิน/ สารสนเทศ	วิธีการประเมิน	ช่วงเวลา ประเมิน	ผู้รับผิดชอบ ประเมิน	ผลการ ประเมิน/ สารสนเทศ	
ผู้เรียน	ใช้แบบสอบถาม google form	ก่อนสิ้นปี การศึกษา	คกก.บริหาร หลักสูตร /คกก.วิชาการ /คกก.ประกัน คุณภาพ /คกก.พัฒนา นิสิต	ค่าเฉลี่ย 4.01	ใช้แบบสอบถาม google form	ก่อนสิ้นปี การศึกษา	คกก.บริหาร หลักสูตร /คกก.วิชาการ /คกก.ประกัน คุณภาพ /คกก.พัฒนา นิสิต	ร้อยละ 0.19	ใช้แบบสอบถาม google form	วันปัจฉิมนิเทศ	คกก.บริหาร หลักสูตร /คกก.วิชาการ /คกก.ประกัน คุณภาพ /คกก.พัฒนา นิสิต	ค่าเฉลี่ย 4.12	คกก.บริหาร หลักสูตร ↓ คกก.ประกัน คุณภาพ/ วิชาการ/พัฒนา นิสิต ↓ คกก.คณะ ↓ พัฒนาการ เรียนการสอน
	การถอดบทเรียน	ปีละ 1 ครั้ง	คกก.บริหาร หลักสูตร	รายงานการถอด บทเรียน	การถอดบทเรียน	ปีละ 1 ครั้ง	คกก.บริหาร หลักสูตร	รายงานการ ถอดบทเรียน	การถอดบทเรียน	ปีละ 1 ครั้ง	คกก.บริหาร หลักสูตร	รายงานการ ถอดบทเรียน	
	การประชุมทั้ง ระบบ online และ onsite	ปีละ 2 ครั้ง	คกก.บริหาร หลักสูตร	รายงาน การประชุมและ ภาพกิจกรรม	การประชุมทั้ง ระบบ online และ onsite	ปีละ 2 ครั้ง	คกก.บริหาร หลักสูตร	รายงาน การประชุมและ ภาพกิจกรรม	การประชุมทั้ง ระบบ online และ onsite	ปีละ 2 ครั้ง	คกก.บริหาร หลักสูตร	รายงาน การประชุมและ ภาพกิจกรรม	
	การสะท้อนกลับ	ตลอดทั้งปี	คกก.บริหาร หลักสูตร	รายงานประกัน คุณภาพ	การสะท้อนกลับ	ตลอดทั้งปี	คกก.บริหาร หลักสูตร	รายงานประกัน คุณภาพ	การสะท้อนกลับ	ตลอดปี	คกก.บริหาร หลักสูตร	รายงานประกัน คุณภาพ	
	การสัมภาษณ์/ สนทนากลุ่ม	ปีละ 1 ครั้ง	อ.ที่ปรึกษา/ คกก.พัฒนานิสิต	รายงานประกัน คุณภาพ	การสัมภาษณ์/ สนทนากลุ่ม	ปีละ 1 ครั้ง	อ.ที่ปรึกษา/ คกก.พัฒนานิสิต	รายงานประกัน คุณภาพ	การสัมภาษณ์/ สนทนากลุ่ม	ปีละ 1 ครั้ง	อ.ที่ปรึกษา/ คกก.พัฒนานิสิต	รายงานประกัน คุณภาพ	
ลูกค้ำใน อนาคต	แบบประเมิน (ทุก โครงการ/กิจกรรม) ข้อคิดเห็นจากการ ประชาสัมพันธ์	ปีละ 1 ครั้ง	คกก.บริหาร หลักสูตร / คกก. วิชาการ / คกก. ประชาสัมพันธ์	การสื่อสารสอง ทางและ สะท้อนกลับ ข้อมูล	แบบประเมิน (ทุก โครงการ/กิจกรรม) ข้อคิดเห็นจากการ ประชาสัมพันธ์	ปีละ 1 ครั้ง	คกก.บริหาร หลักสูตร / คกก. วิชาการ / คกก. ประชาสัมพันธ์	การสื่อสารสอง ทางและสะท้อน กลับข้อมูล	แบบประเมิน (ทุก โครงการ/กิจกรรม) ข้อคิดเห็นจาก ประชาสัมพันธ์	ปีละ 1 ครั้ง	คกก.บริหาร หลักสูตร / คกก. วิชาการ / คกก. ประชาสัมพันธ์	การสื่อสารสอง ทางและสะท้อน กลับข้อมูล	พัฒนาการรับ นิสิต

กลุ่มลูกค้า	ความพึงพอใจ				ความไม่พึงพอใจ				ความผูกพัน				การนำไปใช้ ประโยชน์ (การใช้ข้อมูล เขียนของ ลูกค้า)
	วิธีการประเมิน	ช่วงเวลา ประเมิน	ผู้รับผิดชอบ ประเมิน	ผลการ ประเมิน/ สารสนเทศ	วิธีการประเมิน	ช่วงเวลา ประเมิน	ผู้รับผิดชอบ ประเมิน	ผลการ ประเมิน/ สารสนเทศ	วิธีการประเมิน	ช่วงเวลา ประเมิน	ผู้รับผิดชอบ ประเมิน	ผลการ ประเมิน/ สารสนเทศ	
ผู้รับบริการ วิชาการ	แบบสอบถาม /สนทนากลุ่ม	ตลอดทั้งปี	คกก.บริหาร หลักสูตร / คกก.บริการ วิชาการ	รายงานการ ดำเนินการและ การประเมินผล โครงการ	แบบสอบถาม /สนทนากลุ่ม	ตลอดทั้งปี	คกก.บริหาร หลักสูตร / คกก.บริการ วิชาการ	รายงานการ ดำเนินการและ การประเมินผล โครงการ	แบบสอบถาม /สนทนากลุ่ม	ตลอดปี	คกก.บริหาร หลักสูตร / คกก.บริการ วิชาการ	รายงานการ ดำเนินการและ การประเมินผล โครงการ	พัฒนาระบบ การให้บริการ วิชาการที่มี ประสิทธิภาพ
ผู้รับบริการ สุขภาพ	สัมภาษณ์ /สนทนา		คลินิก การแพทย์แผน ไทย / แผนจีน	ความพึงพอใจ	สัมภาษณ์ /สนทนา		คลินิก การแพทย์แผน ไทย / แผนจีน	ความพึงพอใจ	สัมภาษณ์ /สนทนา		คลินิก การแพทย์แผน ไทย / แผนจีน	รายงานและ อัตราการใช้ บริการ	พัฒนา คุณภาพ บริการ
ผู้ปกครอง	สัมภาษณ์/ ประชุมกลุ่ม		คกก.บริหาร หลักสูตร/ อ.ที่ปรึกษา	ผลการสะท้อน กลับความพึง พอใจ	สัมภาษณ์/ ประชุมกลุ่ม		คกก.บริหาร หลักสูตร/ อ.ที่ปรึกษา	ผลการสะท้อน กลับความพึง พอใจ	พูดคุย / สัมภาษณ์		คกก.บริหาร หลักสูตร/ อ.ที่ปรึกษา	ผลการสะท้อน กลับ และ ข้อเสนอแนะ	พัฒนาระบบ การดูแลนิสิต
ผู้ใช้บัณฑิต	แบบสอบถาม/ ประชุม / สัมภาษณ์ / สนทนา /		คกก.บริหาร หลักสูตร	การสะท้อน กลับ/รายงาน การประกัน คุณภาพพระดับ หลักสูตร	แบบสอบถาม/ ประชุม / สัมภาษณ์ / สนทนา /		คกก.บริหาร หลักสูตร	การสะท้อน กลับ/รายงาน การประกัน คุณภาพพระดับ หลักสูตร	แบบสอบถาม/ ประชุม / สัมภาษณ์ / สนทนา /		คกก.บริหาร หลักสูตร	การสะท้อน กลับ/รายงาน การประกัน คุณภาพพระดับ หลักสูตร/ ความถี่ในการ รับนิสิตฝึกงาน/ การรับเข้า ทำงาน	พัฒนาการ เรียนการสอน ให้มีคุณภาพ
ศิษย์เก่า	สัมภาษณ์ / สนทนา / ประชุม / F2F		คกก.พัฒนา นิสิต / อ.ที่ ปรึกษา / คกก. บริหาร หลักสูตร	สัมภาษณ์ / สนทนา / ประชุม	คกก.พัฒนา นิสิต / อ.ที่ ปรึกษา / คกก. บริหาร หลักสูตร		สัมภาษณ์ / สนทนา / ประชุม	คกก.พัฒนา นิสิต / อ.ที่ ปรึกษา / คกก. บริหาร หลักสูตร	สัมภาษณ์ / สนทนา / ประชุม		คกก.พัฒนา นิสิต / อ.ที่ ปรึกษา / คกก. บริหาร หลักสูตร	การสะท้อน กลับ/รายงาน การประกัน คุณภาพพระดับ หลักสูตร	พัฒนาการ เรียนการสอน ให้มีคุณภาพ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

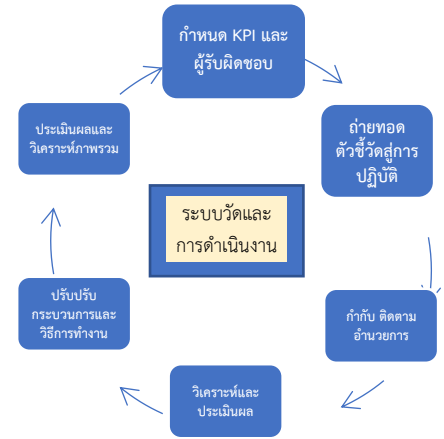
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน (Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance)

คณะมีระบบวัดผลการดำเนินงาน ตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีในการติดตามผลการปฏิบัติงาน บูรณาการกับตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย โดยผู้นำระดับสูงกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดสำคัญ และผู้รับผิดชอบ สะท้อนข้อมูลผ่านคกก.ประจำคณะฯ ตามภาพที่ 4.1

ก.การวัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Measurement)

4.1ก (1) ตัววัดผลการดำเนินการ

ผู้นำระดับสูงและประธานหลักสูตรวิชา ที่รับผิดชอบงานตามพันธกิจ พิจารณากำหนดตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ พันธกิจ และความคล่องตัวในการวัดทั้งตัวชี้วัดระยะสั้นและระยะยาว กำหนดผู้รับผิดชอบตามพันธกิจที่เกี่ยวข้อง และความถี่ของการวัด และกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อให้มีการนำสู่การปฏิบัติได้ รวมถึงการพัฒนาสารสนเทศรองรับ

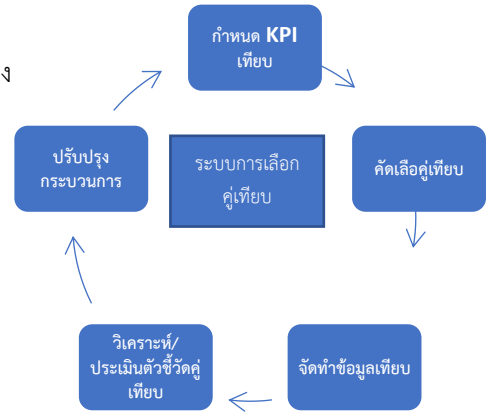


ภาพที่ 4.1 ระบบวัดและการดำเนินงาน

พันธกิจ	ตัวชี้วัดสำคัญ	ความถี่ของการวัด	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับติดตาม
วิชาการและการพัฒนากำลังคน	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนหลักสูตรที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน - ร้อยละของบัณฑิตปริญญาตรีที่ทำงานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี - ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต - ร้อยละผลงานวิชาการ/งานสร้างสรรค์ของนิสิตระดับปริญญาตรีที่ได้รับการเผยแพร่ 	ทุก 6, 9 เดือน และรายปี	-งานประกันคุณภาพการศึกษา -สาขาวิชา	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
การวิจัยและนวัตกรรม	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละผลงานวิชาการ/งานสร้างสรรค์ของนิสิต ที่ได้รับรางวัล - ร้อยละของงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ของอาจารย์ประจำที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ - ร้อยละผลงานตีพิมพ์ที่ได้รับการอ้างอิงต่ออาจารย์ประจำทั้งหมด - ร้อยละผลงานวิจัยงานสร้างสรรค์ของอาจารย์นำไปใช้ประโยชน์เชิงสังคมหรือเชิงพาณิชย์ - จำนวนเงินทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอกต่อคณาจารย์และนักวิจัย - ร้อยละอาจารย์ประจำและนักวิจัยที่ได้รับทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก 	ทุก 6, 9 เดือน และรายปี	-งานวิจัยฯ -สาขาวิชา	รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ/ประธานหลักสูตรวิชา
การบริการวิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละบุคลากรที่ได้รับเงินทุนสนับสนุนการบริการวิชาการจากแหล่งภายนอก - จำนวนเงินจากการบริการวิชาการที่ได้รับจากแหล่งภายนอก - จำนวนสังคมและชุมชนที่ได้รับการบริการวิชาการ 	ทุก 6, 9 เดือน และรายปี	-งานบริการวิชาการ -สาขาวิชา	รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ
การบริหารงานบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> - ความพึงพอใจของบุคลากรด้านบรรยากาศการทำงาน - อัตราการคงอยู่ของบุคลากรสายวิชาการและสนับสนุน - ระดับความผูกพันของบุคลากร/ค่าเฉลี่ยดัชนีความสุขของบุคลากรทุกระดับ - คะแนนการประเมินคุณธรรมของความโปร่งใสในการดำเนินงาน 	ทุก 6, 9 เดือน และรายปี	งานบริหารบุคคล	ผช.คณบดี
การบริหารงบประมาณและการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลการจัดสรรเงินงบประมาณ, ข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณ - อัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้ 	ทุก 6, 9 เดือน และรายปี	-งานการเงิน	คณบดี/หน.สนง.

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

ทีมบริหารคณะฯ เลือกตัวชี้วัดเพื่อเทียบเคียงจากตัวชี้วัดตามแผน โดยใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากฐานข้อมูล CHE QA online ของ สปอว. เว็บไซต์ของสถาบัน และจากการเทียบเชิญ (OP.2) วิเคราะห์เปรียบเทียบตัวบ่งชี้ระดับวิสัยทัศน์ แล้วนำผลมาเปรียบเทียบและปรับปรุงกระบวนการ เกณฑ์การเลือกคู่เทียบได้กำหนดตามที่ระบุไว้ และมีกระบวนการตามภาพที่ 4.1(2)



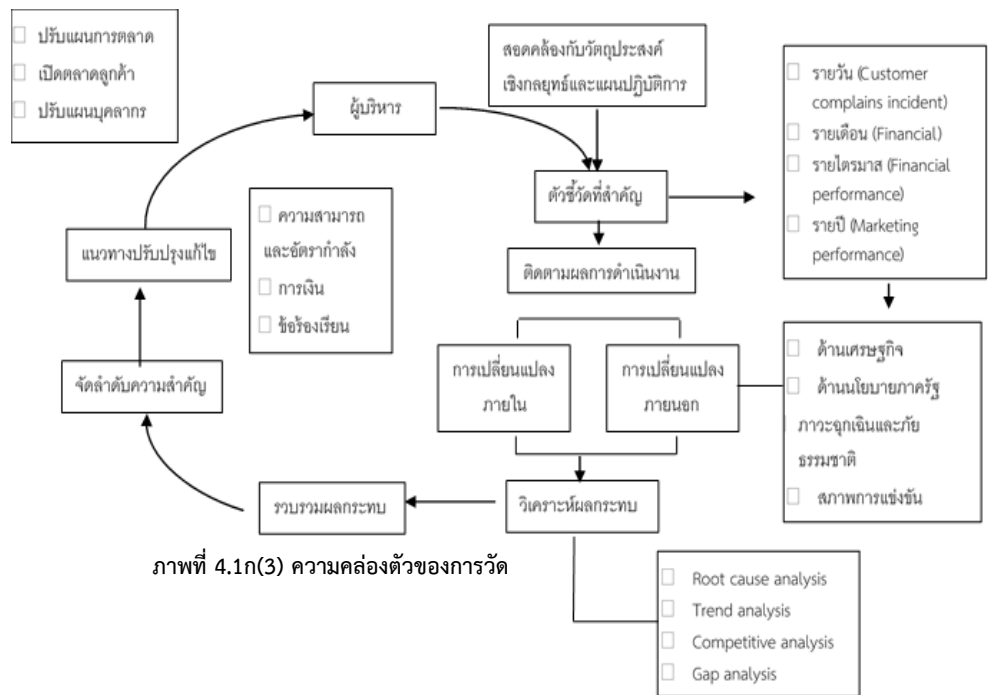
ภาพที่ 4.1(2) ระบบการเลือกคู่เทียบ

(3) ความคล่องตัวของการวัดผล (Measurement Agility)

ทีมผู้บริหาร ประชุมวางแผนและจัดการระบบให้เกิดความคล่องตัวของการวัดผลการดำเนินงานให้มีความยืดหยุ่น โดยผ่านความเห็นชอบจากคกก.ประจำคณะ และสื่อสารไปยังผู้รับผิดชอบตามพันธกิจ รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดีที่รับผิดชอบงาน ประชุมติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามพันธกิจผ่าน Google form, Google drive รายงานรายเดือน รายไตรมาส รายปี และรายงานต่อคกก.ประจำคณะรายไตรมาส ส่งผลให้ทราบผลการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้ทันที่ กรณีที่การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนหรือไม่บรรลุตัวชี้วัด ทีมผู้บริหารมีการทบทวนและปรับปรุงและพัฒนาแผนปฏิบัติการประจำปีให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ (PERFORMANCE ANALYSIS and Review)

คณะฯ โดย ทีมบริหาร คกก.ประจำคณะและประธานหลักสูตรวิชา มีการปรับตัวตามนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของกระทรวง อววน. และของมหาวิทยาลัย อย่างรวดเร็ว โดยมีการปรับแผนกลยุทธ์การพัฒนาดคณะฯ โดยผ่านความเห็นชอบของคกก.ประจำคณะฯ และทบทวนผลการดำเนินงานโดยพิจารณาผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานประจำปี และตาม



ภาพที่ 4.1n(3) ความคล่องตัวของการวัด

เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ มีการวิเคราะห์ มีรอบเวลาที่ทบทวน มีการกำหนดตัวชี้วัดที่ถูกนำมาทบทวนตามวิสัยทัศน์ กลยุทธ์และพันธกิจ ดังตาราง 4.1 ข. มีการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย ระบุสาเหตุของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานรวมถึงผลการดำเนินงาน ด้วยกระบวนการจัดการความรู้ การวิเคราะห์และทบทวน ผลการดำเนินงานในระดับรายบุคคล หลักสูตร สาขาวิชา และคกก.ชุดต่างๆ ตามคำรับรอง การปฏิบัติงานการดำเนินงานประจำปี ข้อเสนอแนะจากคกก.ประเมิน เสี่ยงสะท้อนเชิงพัฒนาจากผู้เรียน ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องนำเสนอสารสนเทศที่ได้จากการวิเคราะห์ นำมาวางแผนร่วมกับการพิจารณาแผนการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อความมั่นคงทางการเงินและนำมาพัฒนาขีดความสามารถของคณะฯ ให้บรรลุวิสัยทัศน์ ต่อไปด้านการศึกษา รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ คกก.วิชาการ คณะการประกันคุณภาพการศึกษา ประธานหลักสูตรวิชา ส่วนด้านการวิจัยและการบริการวิชาการมีรองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ และคกก.วิจัยฯ คกก.บริการวิชาการ

โดยบูรณาการการจัดการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ โดยการจัดประชุมร่วมกันเพื่อวางแผน และติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน โดยแจ้งข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ได้สะดวกและรวดเร็ว ผ่านทางไลน์กลุ่ม หรือ E-mail หรือติดต่อทางโทรศัพท์ และหากต้องการพิจารณาร่วมกันจะดำเนินการโดยการจัดประชุมคกก.วิชาการ หรือประชุมสาขาวิชาเป็นประจำทุกเดือน ผ่านระบบประชุมออนไลน์ หรือตามนัดหมายกรณีเร่งด่วนได้

ตาราง 4.1 ข การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

เรื่องที่ทบทวน	ผู้ทบทวน	ความถี่	การวิเคราะห์	การใช้ประโยชน์
- ความก้าวหน้าของแผนกลยุทธ์ - ความสามารถในการแข่งขัน	คกก.ประจำคณะ	รายไตรมาส	Root cause analysis /Gap analysis /Trend analysis /CQI	ปรับทิศทางการพัฒนา ปรับกลยุทธ์แนวทางการบริหารคณะ
การปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง	คกก.ประจำคณะ	ทุกเดือน	Trend analysis	ปรับการบริหารคณะรองรับการเปลี่ยนแปลง
ความมั่นคงทางการเงิน	คณบดีและผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง	ทุกเดือน	-การรายงานงบประมาณรายจ่าย -Strategic Based Budgeting System	ปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ
ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด (KPI Report) ในภาพรวมของคณะ	ทีมบริหารคณะ	รายไตรมาส	Root cause analysis/Gap analysis /Trend analysis	ปรับปรุงแผนปฏิบัติการ
การดำเนินการด้านวิชาการ	คกก.วิชาการ	ทุกเดือน	Gap analysis/Trend analysis/CQI /Stakeholder analysis	ปรับปรุงแผนปฏิบัติการ ปรับปรุงแผนการดำเนินการ
การดำเนินการด้านการวิจัย	คกก.วิจัย	ทุกเดือน	Gap analysis/Trend analysis /Stakeholder analysis	ปรับปรุงกระบวนการและแสวงหาความร่วมมือ
การดำเนินงานด้านบริการวิชาการ	คกก.บริการวิชาการ	ทุกเดือน	Gap analysis/Trend analysis Stakeholder and Network analysis	ปรับปรุงกระบวนการและแนวทางการบริการวิชาการ
การดำเนินงานด้านพัฒนานิสิต	คกก.พัฒนานิสิต	ทุกเดือน	Gap analysis/Stakeholder analysis	ปรับปรุงแผนการดำเนินการ
การดำเนินงานด้านพัฒนาบุคลากร	คกก.พัฒนาบุคลากร	ทุกเดือน	Performance Appraisal/Talent Management	เพิ่มขีดความสามารถบุคลากร

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Improvement)

(1) ผลการดำเนินการในอนาคต (Future PERFORMANCE)

1) ทีมผู้บริหาร กำหนดค่าคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตระยะยาวตามแผนยุทธศาสตร์ ประชุมวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่สำคัญ โดยพยากรณ์จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเป็นฐาน กำหนดค่าคาดการณ์ระยะสั้นจากข้อมูลผลการดำเนินงานที่ผ่านมา และข้อมูลจากการทบทวนผลการดำเนินงาน รวมถึงข้อมูลจากปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลการดำเนินงานมาวิเคราะห์หาแนวโน้ม กำหนดคู่เทียบระดับคณะ เพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินงาน เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายทุกไตรมาส และคู่เทียบระดับหลักสูตรและงานตามพันธกิจทุกปี โดยคณบดีและทีมบริหารจะปรับเปลี่ยนกิจกรรมให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป มีการปรับแผนปฏิบัติการและงบประมาณ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน เพื่อให้บรรลุตามค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ 2) ถ่ายทอดแผนการปรับปรุงไปยังผู้รับผิดชอบครอบคลุมทุกพันธกิจ และ 3) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเทียบกับค่าเป้าหมาย

(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม (Continuous Improvement and INNOVATION)

ทีมผู้บริหารวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านมา และนำผลนำเสนอและให้ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนาผ่านคกก.ประจำคณะฯ วิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน โดยจัดลำดับความสำคัญของงานโดยใช้กระบวนการพิจารณาจากช่องว่างกับค่าเป้าหมาย ทั้งนี้ คกก.ได้กำหนดเกณฑ์ออกเป็น 3 กลุ่ม 1) โครงการ/กิจกรรมที่ได้ตามค่าเป้าหมาย 2) โครงการ/กิจกรรมที่ห่างจากค่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ 5 3) โครงการ/กิจกรรมที่ห่างจากค่าเป้าหมาย เกินร้อยละ 5 ผ่านกระบวนการถ่ายทอดผลการทบทวนและเกณฑ์ไปยังหลักสูตรและคกก.ชุดต่าง ๆ ซึ่งนำไปสู่นโยบายเชิงปฏิบัติในระดับหลักสูตรและคกก.ชุดต่าง ๆ ทั้งนี้ มีกลไกในการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) รวบรวมผลการดำเนินการจากการ

ประเมินตนเอง จากเสียงของลูกค้าและผลการประเมินจากคกก.ประเมินคุณภาพการศึกษา 2) วิเคราะห์ผลการดำเนินการ โดยเทียบกับ เป้าหมาย ค่าเทียบเคียง ค้นหาสาเหตุจัดลำดับความสำคัญ และโอกาสพัฒนา ซึ่งพิจารณาจากผลกระทบต่อการทำงานของคุณะ โดยเฉพาะประเด็นที่กระทบกับนักเรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ความยากง่ายในการดำเนินงาน และทรัพยากรที่ต้องใช้ งบประมาณ คน รวมทั้ง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) จัดทำแผนปรับปรุงโดยเทียบเคียงกับแผนกลยุทธ์เดิมและการเปลี่ยนแปลงในอนาคต สื่อสารแผนการปรับปรุงสู่ การปฏิบัติให้ครอบคลุมทุกภารกิจ 4) กำกับ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน โดยหัวหน้างานผู้รับผิดชอบด้านนั้น ๆ และรายงานผล ปรับปรุงไปยังผู้บริหาร ตามลำดับ ในการดำเนินการ ปีการศึกษา 2564 คณบดีและผู้บริหารทุกระดับ ได้พัฒนางานให้เกิดความต่อเนื่องและ การปรับปรุงการดำเนินการให้ดีขึ้นโดยใช้ระบบสารสนเทศที่ได้พัฒนาขึ้น ร่วมกับการนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการประชุมสัมมนา บุคลากร รวมทั้งผลการประชุมคกก.หรือคณะทำงานชุดต่าง ๆ ภายใต้การกำกับของรองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี ดำเนินการปรับปรุงหรือพัฒนา อย่างต่อเนื่อง

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information, and Knowledge Management)

คณบดี ได้แต่งตั้งคกก.พัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อวางแผนจัดลำดับความสำคัญ จัดการเชิงระบบเพื่อให้ผู้บริหารและปฏิบัติงาน สามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศที่สะดวก มีความแม่นยำ ถูกต้อง คงสภาพ เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน และพร้อมใช้งานเพื่อการตัดสินใจ

ก. ข้อมูล และสารสนเทศ (Data and Information)

(1) คุณภาพ (Quality)

ฐานข้อมูลและสารสนเทศ	วิธีการทวนสอบคุณภาพของข้อมูล	ผู้ใช้ประโยชน์	ผู้กำกับ ติดตาม
ระบบติดตามการยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ	ความถูกต้อง ระยะเวลา/ทันเวลา	- ผช.คณบดี -บุคลากร	- คณบดี
ประสิทธิภาพการรับนิสิต ตามระบบ TCAS	ความถูกต้อง แนวโน้ม	-รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ -ประธานหลักสูตร วิชาฯ	
อัตราการคงอยู่นิสิตระดับปริญญาตรี	ความถูกต้อง แนวโน้ม	-รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ -ประธานหลักสูตร วิชาฯ	
ข้อมูล แผน-ผล การรับนิสิต	ความถูกต้อง แนวโน้ม	-รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ -ประธานหลักสูตร วิชาฯ	
ระบบสารสนเทศภายในคณะ	ความถูกต้อง ตอบสนองการใช้งาน	-บุคลากร	

คณะฯ มีระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และในรูปแบบอื่น ๆ ภายใต้การควบคุม กำกับ ของมหาวิทยาลัย ซึ่ง ข้อมูลสารสนเทศจะมีความถูกต้อง แม่นยำ คงสภาพ ปลอดภัย เชื่อถือได้และเป็นปัจจุบัน โดยมีวิธีการจัดการจากส่วนกลางของมหาวิทยาลัย โดยมีสำนักคอมพิวเตอร์ เป็นผู้ดูแลระบบ ทั้งนี้ คณะฯ มีกระบวนการในการสะท้อนผลการดำเนินการหรือเกิดปัญหาไปยังมหาวิทยาลัย เพื่อ ปรับปรุง แก้ไข ให้สอดคล้องกับการดำเนินงาน คณะฯ มีวิธีการจัดการข้อมูลที่มีความถูกต้องเชื่อถือได้ พร้อมใช้งาน ปลอดภัยเป็นความลับ โดยผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจและข้อมูลสารสนเทศที่ถูกนำมาใช้ในพันธกิจเหล่านั้น การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญของคณะฯ มอบ ผู้ดูแลแต่ละพันธกิจให้รับผิดชอบดูแล รวบรวม วิเคราะห์ รายงานและจัดเก็บข้อมูลที่เกิดขึ้นรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน ผ่านระบบ จัดเก็บข้อมูล Google drive ของคณะฯ ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่เป็นความลับและไม่เป็นความลับ สารสนเทศ ที่เป็นความลับจะต้องขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลจากผู้บริหารตามลำดับชั้น ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ ประกอบด้วย 1)ข้อมูลสารสนเทศด้าน การศึกษาที่ใช้สำหรับการประเมินการเรียนการสอนของอาจารย์ ผ่านระบบ MIS จะต้องมี การเข้ารหัสของอาจารย์ผู้สอน ข้อมูลสถิติต่าง ๆ ของนิสิตในคณะฯ ฐานข้อมูลนิสิต 2)ข้อมูลสารสนเทศด้านการวิจัย ประกอบด้วย ฐานข้อมูลด้านการวิจัยของบุคลากรในคณะฯ ฐานข้อมูลที่มี มาตรฐานระดับที่ยอมรับทั้งระดับชาติและนานาชาติ (TCI, Scopus, Web of science, PubMed) สัญญารับทุนจากแหล่งทุนต่าง ๆ ข้อมูล หรือเอกสารการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ 3)ข้อมูลสารสนเทศด้านบริการวิชาการ ข้อมูลโครงการบริการวิชาการ แหล่งทุนต่าง ๆ และ ข้อมูลรายชื่อชุมชน 4)ข้อมูลสารสนเทศด้านการบริหารจัดการ ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล การลาออนไลน์ การไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ ฐานข้อมูลงานสารบรรณ (ระบบ UP-DMS) ฐานข้อมูลทางด้านการเงินและบัญชี ฐานข้อมูลงานการประชุมระดับคณะฯ (ระบบประชุมผ่าน E-

Meeting) ระบบจองห้องประชุม ระบบจองห้องเรียน และระบบแจ้งซ่อม ฐานข้อมูลงานประกันคุณภาพ ฐานข้อมูลการจองห้องเรียน และห้องประชุมออนไลน์ 5) ข้อมูลสารสนเทศที่เผยแพร่ต่อบุคคลภายนอก คือ เว็บไซต์คณะฯ มีการควบคุมความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ความเป็นปัจจุบัน และความปลอดภัย โดยรองคณบดีฝ่ายยุทธศาสตร์ฯ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ (ผู้รับผิดชอบงานสารสนเทศ) ข้อมูลสารสนเทศของคณะฯ เชื่อมต่อข้อมูลและสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้พร้อมรับมือต่อการคุกคามในรูปแบบต่าง ๆ ด้วยการพัฒนาการสำรองข้อมูล มีการมอบหมายผู้ดูแลระบบสารสนเทศองค์กร กำหนดสิทธิการเข้าถึงและสารสนเทศผู้ใช้งาน และระบบฐานข้อมูลส่วนกลางซึ่งเจ้าหน้าที่ของสำนักคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยเป็นผู้ดูแลระบบนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานมาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังตาราง 4.2ก(1), 4.2ก(2)ปีการศึกษา 2564 คณะฯ ได้ใช้ Server ส่วนกลางของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อรองรับระบบสารสนเทศของคณะฯ ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ ได้แก่ ระบบจองห้องเรียน ระบบจองห้องประชุม และระบบแจ้งซ่อม

ตาราง 4.2ก(1) การดำเนินการให้มีข้อมูลและสารสนเทศที่มีคุณภาพโดยคณะฯ และระบบส่วนกลางของมหาวิทยาลัย

คณบดีกำหนดให้หัวหน้าสำนักงานรับผิดชอบข้อมูลสารสนเทศทั้งหมดของคณะ และมีคกก.พัฒนาระบบสารสนเทศในการออกแบบระบบและนำข้อมูลป้อนเข้ารวมถึงติดตามความครบถ้วนของข้อมูล

วิธีการดำเนินการ	ความถูกต้อง	ความน่าเชื่อถือ	ความเป็นปัจจุบัน/พร้อมใช้	ความปลอดภัย
ระดับคณะ	1. สำรวจความต้องการข้อมูลจากหลักสูตรและภารกิจต่าง ๆ โดยผ่านกระบวนการวิเคราะห์ความต้องการ ข้อมูล และออกแบบการจัดเก็บข้อมูล 2. การตรวจสอบข้อมูล เพื่อให้มั่นใจว่ามีความถูกต้องและตรงต่อความต้องการ 3. การประเมินผลการใช้งานเพื่อปรับปรุงการจัดเก็บข้อมูลปีละ 1 ครั้ง	1. มีการประชุมหารือกับผู้ใช้งานเพื่อปรับปรุงแก้ไขการรายงานข้อมูล 2. มีการทดสอบการรายงานข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในระดัที่ยอมรับได้	1. มีการกำหนดผู้ดูแลรับผิดชอบข้อมูล 2. มีการประชุมเพื่อปรับปรุงข้อมูลเป็นระยะ ๆ 3. มีการรายงานผลข้อมูลที่จัดเก็บเป็นรายไตรมาส	1. มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล 2. มีระบบป้องกันการเข้ารหัสข้อมูลเพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้กับข้อมูลที่สำคัญ
ระดับมหาวิทยาลัย	1. มีการประชุมหารือระหว่างคณะฯ กับสำนักคอมพิวเตอร์ และสำรวจความต้องการข้อมูลสารสนเทศจากคณะฯ 2. มีการประเมินผลการใช้งานเพื่อปรับปรุงระบบปีละ 1 ครั้ง โดยบุคลากรในคณะฯ และหน่วยงานอื่น ๆ ภายในมหาวิทยาลัยเป็นผู้ประเมิน	1. มีการประชุมหารือกับบุคลากรของคณะฯ เพื่อปรับปรุงแก้ไขการทำงานของระบบ 2. มีการทดสอบระบบก่อนใช้งานจริง เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากร	1. มีผู้รับผิดชอบข้อมูลสารสนเทศ 2. มีการประเมินผลการใช้งานระบบสารสนเทศ ปีละ 1 ครั้ง โดยบุคลากรในคณะฯ และ ภายในมหาวิทยาลัย 3. ร่วมออกแบบรูปแบบระบบสารสนเทศให้เหมาะสมกับการใช้งาน มีการประเมินผลการใช้งานและมีระบบ Monitoring ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา	1. กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล 2. ระบบป้องกันการเข้ารหัสข้อมูล 3. แผนป้องกันความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ 4. การป้องกันอุปกรณ์สารสนเทศจากไฟฟ้าขัดข้อง 5. มีระบบ Monitoring เพื่อเฝ้าระวังการทำงานของระบบ

(2) ความพร้อมใช้ (Availability)

คณบดีและทีมบริหาร ให้ความสำคัญในการเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศ โดยมีเจ้าหน้าที่ไอทีที่ชำนาญประจำคณะฯ ในการพัฒนาระบบงานสารสนเทศ ระบบจองห้องเรียน ระบบจองห้องประชุม ระบบแจ้งซ่อม เพื่อให้บุคลากรและผู้บริหารสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จัดทำ Website ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย ทั้งในระบบ Intranet สำหรับบุคลากรของคณะฯ และระบบ Internet สำหรับบุคคลภายนอก เพื่อให้บุคลากรของคณะฯ ลูกค้ำ ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ ใช้ค้นหาข้อมูลและสืบค้นสารสนเทศได้สะดวกตามหมวดหมู่ที่จัดไว้อย่างเป็นระบบมีการปรับปรุงสารสนเทศให้เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ระบบสารสนเทศของคณะฯ มีความเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศกลางของมหาวิทยาลัย เช่น เว็บไซต์ของคณะฯ ระบบงานบุคคลที่มีบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ ขึ้นตรงต่อสำนักคอมพิวเตอร์ คอยควบคุมดูแลระบบใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศกลางของมหาวิทยาลัยที่มีความเสถียรทั้งระบบการเรียนการสอน ระบบสารบรรณ และอื่น ๆ โดยคณะฯ ได้มอบหมายนักวิชาการคอมพิวเตอร์ (ผู้รับผิดชอบงานสารสนเทศ) ดูแลระบบสารสนเทศ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ระบบและโปรแกรม ในส่วนของซอฟต์แวร์ เช่น ระบบปฏิบัติการวินโดวส์ โปรแกรมไมโครซอฟต์ออฟฟิศ โปรแกรมสื่อการเรียนการสอน มี License ทำให้มีความเสถียรและความปลอดภัยในการใช้งาน และโปรแกรมการจัดการต่าง ๆ จะอยู่ภายใต้การดูแลของมหาวิทยาลัยโดยสำนักคอมพิวเตอร์ กรณีที่มีการสำรองข้อมูลจะมีระบบจัดเก็บข้อมูล onedrive ของมหาวิทยาลัยไม่จำกัดพื้นที่ในการจัดเก็บ ปลอดภัยขั้นสูงด้วยการใช้รหัสส่วนบุคคล มีระบบรับประกันและบริการหลังการขายของ

ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่มีมาตรฐาน มีการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของ ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ โดยเจ้าหน้าที่สารสนเทศของคณะและผู้ใช้งาน โดยการสร้างความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัยในการใช้งานของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ดังตาราง 4.2ก(2)

ตาราง 4.2ก(2) วิธีการเพื่อให้มั่นใจถึงความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัยและการใช้งานง่ายของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

ด้าน	วิธีการ	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
1. ความเชื่อถือได้			
- ฮาร์ดแวร์และเครือข่าย	1. มีสัญญาบำรุงรักษา จ้างเหมาดูแลระบบ 2. มีระบบสำรองข้อมูล 3. มีระบบไฟสำรอง 4. ผลการประเมินการใช้งาน	ด้านการเรียนการสอน ความถี่ทุกวัน ด้านบริหารจัดการ ความถี่ทุกสัปดาห์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
- ซอฟต์แวร์	1. ใช้ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ 2. ใช้ระบบการควบคุม ดูแลจากส่วนกลาง	ทุกภาคการศึกษา	นักวิชาการไอทีฯ/สน.คอมฯ
2. ความปลอดภัย	1. มีรหัสผ่าน ยืนยันตัวตน (MIS) 2. ลิขสิทธิ์การเข้าถึงของข้อมูลสารสนเทศ 3. มี Firewall และ Antivirus/spyware ที่เป็นลิขสิทธิ์ของสำนักคอมพิวเตอร์	ทุกปีการศึกษา	User นักวิชาการไอทีฯ และสำนักคอมพิวเตอร์
3. การใช้งานง่าย	1. มีการจัดอบรมการใช้โปรแกรม 2. ศูนย์ให้บริการ 3. มีคู่มือการใช้งาน	ตลอดปี	นักวิชาการและสน.คอมพิวเตอร์

ข. ความรู้ของสถาบัน (Organizational Knowledge)

(1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

คณบดีและทีมผู้บริหารได้มีนโยบายให้ทุกงานตามพันธกิจ และกำหนดให้ทุกงานวางแผนการจัดการความรู้แบบมีส่วนร่วม ให้ได้ความรู้ที่สอดคล้องและจำเป็นกับความต้องการในการบรรลุวิสัยทัศน์ของคณะฯ โดยมีกระบวนการในการถ่ายทอดการดำเนินงาน และมีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สอดคล้องกับวิถีการปฏิบัติงานของฝ่าย/บุคคล การรวบรวมและสกัดองค์ความรู้ที่จำเป็นในการดำเนินงาน รวมทั้งมีการถ่ายทอดความรู้สู่การปฏิบัติ ผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสื่อสาร เผยแพร่ ถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ทั้งการเรียนการสอน การวิจัย บริการวิชาการ การประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างคณะฯ ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ



(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

ทีมผู้บริหาร ได้ทบทวนและถอดบทเรียนผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา ทั้งการปฏิบัติงานที่ดีและหน่วยงาน/ฝ่ายที่ปฏิบัติงานที่ดี ทั้งในคณะและภายนอกคณะ กระบวนการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี (Good practice) พิจารณาทั้งความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลมาใช้ในการปฏิบัติงาน การสร้างและจัดเก็บองค์ความรู้/แนวปฏิบัติที่ดี เผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษรและมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน และการถ่ายทอดองค์ความรู้ โดย



บุคลากรผู้มีความเชี่ยวชาญผ่านกิจกรรมการนำเสนอทั้งแบบเอกสารและแบบปากเปล่าในที่ประชุม งานด้านการเรียนการสอน ถูกถ่ายทอดผ่านระบบสารสนเทศ โดยทีมผู้บริหารทำหน้าที่ในการกำกับ ติดตาม ส่งเสริม สนับสนุนให้หน่วยงานภายในคณะ ดำเนินการจัดการความรู้ตามแนวปฏิบัติที่กำหนดและค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี และประเมินและปรับปรุงกระบวนการจัดการความรู้ของคณะ นำไปใช้ในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ของคณะในกรณีที่มีองค์ความรู้จากภายในหน่วยงานไม่เพียงพอต่อการพัฒนา คณะฯ นำองค์ความรู้จากภายนอกทั้งในและต่างประเทศมาใช้ในการดำเนินงาน ทั้งนี้ คณะฯ มีกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ด้วยการจัดให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกี่ยวกับการบริการวิชาการ การเตรียมความพร้อมในการปรับปรุงหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ การวัดและประเมินผล ตลอดจนการค้นหาและนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีระดับหลักสูตร AUN QA ของแต่ละหลักสูตรและสถาบันคู่เทียบผ่านการประชุมออนไลน์เพื่อนำมาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนและการประกันคุณภาพหลักสูตร การแลกเปลี่ยน+เรียนรู้+ดูแล หลักสูตรสมรรถนะ (Degree/Non-Degree) เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และขยายองค์ความรู้เดิม บูรณาการความรู้ สร้างสรรค์ องค์ความรู้ใหม่ๆ นำไปสู่กระบวนการรวบรวม/จัดเก็บเข้าสู่ระบบคลังความรู้ของคณะฯ และใช้ประโยชน์ต่อไป

(3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน (Organizational LEARNING)

ทีมผู้บริหารมีนโยบายให้คกก.ชุดต่าง ๆ และสาขาวิชาขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กรและการเรียนรู้ และสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ลงในวิถีการปฏิบัติงานประจำ โดยจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกและพื้นที่แห่งการเรียนรู้เพื่อให้บุคลากรและลูกค้าสามารถใช้พื้นที่ทั้งห้องการเรียนรู้ที่คณะ ห้องประชุม และพื้นที่เสมือนผ่านระบบโซเชียลมีเดียเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และยกระดับการพัฒนา และใช้ความรู้ที่ตกผลึกจากแนวปฏิบัติที่ดี บทเรียนที่ดี ชุดความรู้ในการพัฒนางาน เพื่อเอื้ออำนวยในการเรียนรู้และสร้างความรู้ในวิถีปฏิบัติงานประจำวัน กระตุ้น ส่งเสริมให้น้องๆความรู้ไปสู่การทำงานในชีวิตประจำวัน เช่น การนำเอาระบบการเงิน การลาออนไลน์ จัดอบรมเทคนิคการจัดการเรียนการสอน มีการค้นหา Best practice เพื่อถ่ายทอดแนวปฏิบัติและให้รางวัล และมีเวทีในการสะท้อนการเรียนรู้และการปรับปรุงพัฒนา

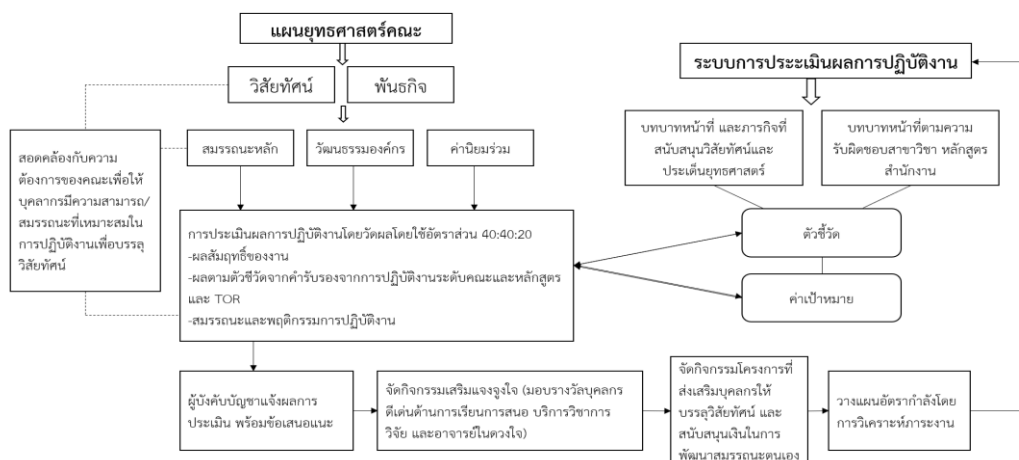
หมวด 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)

(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง (CAPABILITY and CAPACITY)

ผู้นำระดับสูง มีกระบวนการประเมินความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร ซึ่งกำหนดตาม ภาพ 1.1 ก (1) ซึ่งเป็นข้อมูลที่เกิดจากการจัดทำแผนยุทธศาสตร์คณะฯ ดังภาพที่ 2.2 ก(4) และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ได้แก่ 1) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา กำหนดบุคลากร 2 สาย คือ สายวิชาการและสายสนับสนุน 2) เป้าหมายตัวชี้วัดและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของคณะ (SMART) 3) สมรรถนะหลัก ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรของคณะ 4) เกณฑ์/ข้อกำหนดของหลักสูตร/ข้อกำหนดของสภาวิชาชีพ โดยคณะได้มอบหมายให้ ผู้ช่วยคณบดีร่วมกับคกก.พัฒนาบุคลากรและประธานหลักสูตรวิชา/หัวหน้าสำนักงาน ผู้ทรงคุณวุฒิ และจากการทบทวนเอกสาร มาประเมินความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรประจำหลักสูตรและสำนักงานคณะฯ สนับสนุนทางอ้อมโดยการสนับสนุนเงินในการพัฒนาตนเองในการพัฒนาสมรรถนะหลักของคณะและความต้องการของหลักสูตรต่าง ๆ รวมถึงการเตรียมบุคลากรทดแทนผู้เกษียณอายุงานในช่วงปี 2563-2567 ส่งข้อมูลไปฝ่ายแผนงานของมหาวิทยาลัยร่วมวางแผนอัตรากำลังโดยการวิเคราะห์ภาระงานตามโครงสร้างของคณะและหน่วยงาน และข้อกำหนดของสภาวิชาชีพ (ภาพ 5.1ก (1-1)) เมื่อบุคลากรเกษียณอายุคณะจะมีแผนเตรียมความพร้อมก่อน 1 ปีที่เกษียณในการถ่ายทอดงานเพื่อคอยเป็นที่เลี้ยงและถ่ายทอดงานต่อให้บุคลากรรุ่นใหม่ นอกจากนี้สำหรับฝ่ายมหาวิทยาลัยมีนโยบายไม่เพิ่มจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนแต่ใช้แนวทางการบริหารจัดการอัตรากำลังบุคลากรสายสนับสนุนให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการบุคลากรหนึ่งคนสามารถทำงานได้หลายหน้าที่และทดแทนกันได้ โดยระหว่างนั้นจะมีสนับสนุนการทำงานและร่วมแก้ไขปัญหาจากผู้นำระดับสูง



ภาพ 5.1 ก(1-1) การเชื่อมโยงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานกับแผนยุทธศาสตร์คณะ

(2) บุคลากรใหม่ (New WORKFORCE Members)

มีระบบการขอจัดสรรอัตรากำลังโดย 1) ประธานหลักสูตรวิชา/หลักสูตรที่ต้องการอัตรากำลังเพิ่มหรือทดแทนอัตรากำลังเดิม ใช้เครื่องมือทาง HRM ในการกำหนดคุณสมบัติและสมรรถนะที่ต้องการ เสนอผ่านคกก.ประจำคณะฯ 2) ขอ อนุมัติกรอบอัตรากำลังจากมหาวิทยาลัย 3) มหาวิทยาลัยอนุมัติกรอบ 4) ประกาศรับสมัคร ประชาสัมพันธ์การสรรหาผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความหลากหลายของผู้สมัคร โดยเกณฑ์ในการรับสมัครอาจารย์ใหม่พิจารณาจากความต้องการของหลักสูตร ความรู้ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง คุณวุฒิ การศึกษาตามข้อกำหนดของหลักสูตรและสาขาวิชาชีพ มาตรฐานภาษาอังกฤษ ทักษะคิดและพฤติกรรมการทำงาน รองรับการเปลี่ยนแปลงทั้งทางวิชาการและความเป็นนานาชาติ กลุ่มสายสนับสนุนมีการทดสอบทักษะต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับตำแหน่งและความต้องการของหน่วยงาน เช่น ทักษะด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ รวมทั้งประเมินพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมการทำงานของคุณคณะฯ 5) ดำเนินการคัดเลือกโดยการพิจารณาจากความรู้ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง คุณสมบัติเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพนั้น ๆ และจริยธรรม จากเอกสารการสมัคร การสอบสัมภาษณ์ การสาธิตการสอน และผลการประเมินสุขภาพจิต โดยคกก.ที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้ง 6) รองคณบดีฝ่ายยุทธศาสตร์ฯ จัดระบบพี่เลี้ยงสอนงานและให้คำปรึกษาเพื่อการปฏิบัติงานตามจรรยาวิชาชีพและจริยธรรมที่เกี่ยวข้องที่มีประสิทธิภาพ 7) ผู้นำระดับสูงปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างทางจริยธรรมที่ดีในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ผู้นำระดับสูง มีการวิเคราะห์หาช่องว่างระหว่างขีดความสามารถปัจจุบันของบุคลากรและขีดความสามารถที่คุณคณะฯ ต้องการ จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร มีกระบวนการในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงาน และประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งในระดับบุคคล สาขาวิชาและคณะฯ โดยคณะฯ มีแผนในการพัฒนาการทำงาน ส่งเสริมการสร้างอัตลักษณ์ (รอบรู้ สู้งาน มีประสบการณ์เชิงปฏิบัติ) จากบุคลากรลงสู่นิสิต และความเป็นอยู่ตามวัฒนธรรมองค์กร และค่านิยมร่วม ร่วมผลักดันบุคลากรให้มีการดำเนินงานสู่วิสัยทัศน์ ดังภาพ 5.1 ก (1-1) จากผลการประเมินพบว่า สาขาวิชา/หลักสูตรสำนักงาน มีความพึงพอใจต่อ ระบบการสรรหาคัดเลือกฯ และมีความเห็นเพิ่มเติมว่า บุคลากรใหม่ยังขาด ประสบการณ์ทางวิชาชีพ เนื่องจากส่วนใหญ่เพิ่งสำเร็จการศึกษา ซึ่งคณะฯ จะได้นำผลการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลในการ ทบทวน ปรับปรุงระบบการสรรหาคัดเลือกฯ และวางแผนการพัฒนาบุคลากรใหม่ให้มีสมรรถนะที่จะดำเนินงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ของคุณคณะฯ ต่อไป

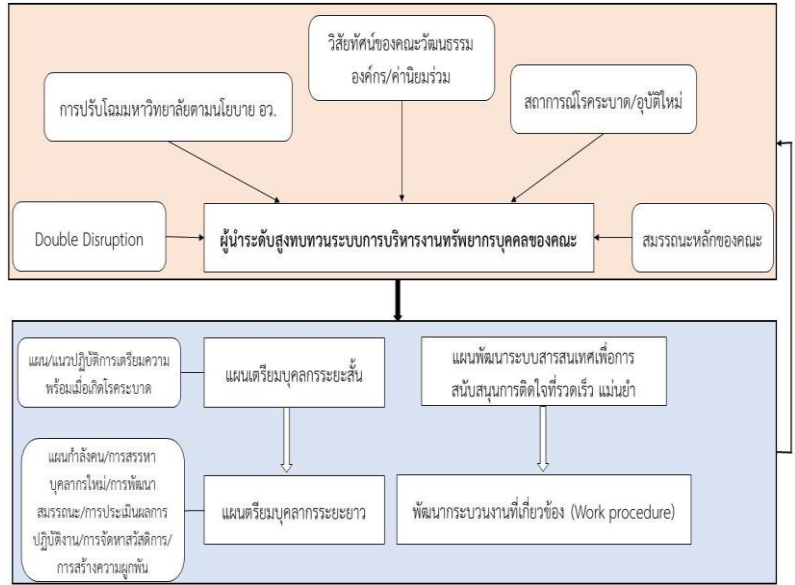
(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร (WORKFORCE Change Management)

ผู้นำระดับสูง กำหนดแนวทางการพัฒนาคุณคณะฯ ในระยะเวลา 4 ปี (2564-2568) เพื่อประโยชน์สูงสุดกับการเกลา (Shaping) ทิศทางของคุณคณะฯ ภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด กับบริบทของ Double Disruption และการปรับโฉมมหาวิทยาลัยตามนโยบายกระทรวง กระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม โดยใช้แนวทางดังกล่าวมา ทบทวนระบบการบริหารงานทรัพยากรบุคคลของคุณคณะฯ เพื่อจัดการการเปลี่ยนของบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง เช่น การเกษียณอายุราชการ การเกิดสถานการณ์โรคระบาด ภัยพิบัติและเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานของคุณคณะฯ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ดำเนินการโดยการวิเคราะห์งาน วิเคราะห์กำลังคน วางแผนการบริหารกำลังคน และวางแผนรองรับให้เกิดความสมดุลด้วยกระบวนการมีส่วนร่วม ผู้นำระดับสูงสนับสนุนให้เปลี่ยนแปลงคุณสมบัติในการสรรหาบุคลากรให้ตรงกับมาตรฐานวิชาชีพและรองกับการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน จัดสรรงบประมาณให้บุคลากรทุกกลุ่ม เข้ารับการ พัฒนาตนเอง และสนับสนุนบุคลากรถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานระหว่างกันเพื่อทำงานทดแทนกัน บุคลากรสายสนับสนุน กำหนดให้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อรองรับแผนการรวมศูนย์บริการประสานภารกิจ มีการนำข้อมูลสารสนเทศด้านบุคลากรมาใช้วางแผนขดเขยอัตรากำลังในอนาคตทั้งอัตรการลาศึกษาต่อ ลาออก เลิกจ้าง ดังภาพ 5.1 ก(3-1)

(4) การทำงานให้บรรลุผล (Work Accomplishment)

คณบดีให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกสายงานในการทำงานให้บรรลุผล โดยมีระบบและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล ดังตาราง 5.1 ก(4-1) และบริหารงานแบบมีส่วนร่วม โดยกระจายอำนาจไปยังรองคณบดีและผู้ช่วยคณบดีทุกฝ่าย เพื่อผลักดันให้มีผลการปฏิบัติงานในระดับหลักสูตร และรายบุคคล ได้มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนคณะตามตัวชี้วัดที่กำหนด โดยภาระงานของแต่ละบุคคลต้องตอบสนอง วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ สมรรถนะหลัก วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมร่วม ระบบงานที่สำคัญ สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ ตัวชี้วัดที่กำหนดของแต่ละงานเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายระยะสั้นได้อย่างรวดเร็ว คือ การส่งเสริมการเข้าสู่ตำแหน่งวิชาการ และมีการ

ประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยคณะกรรมการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามข้อบังคับของ มหาวิทยาลัย ซึ่งผลการประเมินนำมาใช้ในการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน การต่อเวลาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการ รวมถึงใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรในปีถัดไปโดยใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักที่ได้จากการประเมินประจำปีมาใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ ด้รับบริการที่มีประสิทธิภาพดีขึ้นเรื่อยๆ ในแต่ละปี เพื่อให้เกิดการกระตุ้นการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และผลงานภาพรวมของคณะให้ประสบความสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น คณบดียังส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรให้บรรลุผล ได้แก่ การมอบหมายที่ท้าทาย



ภาพ 5.1 ก(3-1) ระบบการจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

การมุ่งเน้นพัฒนาให้มีศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและทักษะภาษาอังกฤษ ซึ่งก่อให้เกิดความตั้งใจในการทำงาน และมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน เพราะเป็นงานที่ตนถนัด ทำให้ดึงความสามารถ และสมรรถนะหลักของตนมาใช้ได้อย่างเต็มที่ ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น คณะสร้างแรงจูงใจในการทำงานของ บุคลากร โดยการยกย่องชมเชยผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ การให้รางวัลและสิ่งจูงใจเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานและ ผูกพันกับคณะ โดยสามารถเพิ่มจำนวนผู้จะเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของสายวิชาการ สายสนับสนุนเตรียมพร้อมในการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

ตาราง 5.1ก (4) ข้อกำหนด และตัวชี้วัดของกระบวนการบริหารงานทรัพยากรบุคคล

กระบวนการ	ข้อกำหนด/ข้อมูลสำคัญ	วิธีการ	ตัวชี้วัด
การวางแผนกำลังคน	ประกาศนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล เรื่อง แต่งตั้งคกก.บริหารอัตรากำลัง	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิตและการบริหารงานบุคคลร่วมกับสาขาวิชา คำนวณและเสนอความต้องการกำลังคน ส่งไปยังฝ่ายแผนงานของมหาวิทยาลัย	คณะฯ มีคณาจารย์ประจำหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร
การสรรหา	ประกาศนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการสรรหาและคัดเลือก พนักงานมหาวิทยาลัยและลูกจ้างมหาวิทยาลัย	สาขาวิชากำหนดคุณสมบัติ คณะทำคุณสมบัติส่งไปเพื่อขอเปิดรับสมัคร รับสมัครและคัดเลือก เมื่อได้บุคลากรมาแล้วจะแต่งตั้งที่เลี้ยง	คณะฯ ดำเนินการสรรหาบุคลากรตามกระบวนการที่มหาวิทยาลัยกำหนด
การประเมินความต้องการพัฒนา	ข้อมูลเส้นทางอาชีพ และความต้องการในการพัฒนาตนเอง	บุคลากรทุกคนกรอกข้อมูล	คณะมีแผนการพัฒนาบุคลากร - แผนพัฒนาบุคลากรประจำสาขาวิชา - แผนปฏิบัติการประจำปีของคกก.พัฒนาบุคลากร
การพัฒนาความก้าวหน้า	ประกาศนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล เรื่อง หลักเกณฑ์การสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรของ กองทุนพัฒนาบุคลากร มหาวิทยาลัยพะเยา	การพัฒนาตนเองตามแผนของสาขาวิชา และคณะ	คณะมีแผนการพัฒนาบุคลากร - แผนพัฒนาบุคลากรประจำสาขาวิชา - แผนปฏิบัติการประจำปีของคกก.พัฒนาบุคลากร
การยกย่องเชิดชูเกียรติ	ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการคัดเลือกบุคลากรดีเด่น	ตั้งคณะกรรมการพิจารณาเกณฑ์คัดเลือก และประกาศเชิดชู	- ประกาศการคัดเลือกบุคลากรดีเด่นด้านการเรียน การสอน ด้านการวิจัย ด้านบริการวิชาการและการคัดเลือกครูในดวงใจ

กระบวนการ	ข้อกำหนด/ข้อมูลสำคัญ	วิธีการ	ตัวชี้วัด
การสร้างความผูกพัน	ข้อมูลสวัสดิการ ข้อมูลสถานการณ์โรคระบาด ข้อมูลงบประมาณ	การจัดหาสวัสดิการเพิ่ม การยกย่องเชิดชูการให้รางวัล การใช้ปัจจัยความผูกพันในการขับเคลื่อนกิจกรรมและโครงการ	การเชิดชูเกียรติ จัดหาสวัสดิการ แจก ATK KIT การเตรียมความพร้อมอย่างรวดเร็วในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลง
การเทียบเคียงสมรรถนะ	ข้อมูลแนวคิดและทิศทางของสถาบันที่ผลิตบัณฑิตประเภทเดียวกับคณะฯ ในมหาวิทยาลัยและประเทศไทย	ขอเทียบเคียงอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ระดับสมรรถนะที่เทียบเคียง ดังนี้ - จำนวนทรัพย์สินทางปัญญา - จำนวนชุมชน/วิสาหกิจ/กลุ่มอาชีพที่คณะสนับสนุน - จำนวนวิสาหกิจชุมชน/กลุ่มอาชีพ/ผู้ประกอบการ - จำนวนงานวิจัยและนวัตกรรมทางสังคม ที่ทำร่วมกับสถานประกอบการ
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	ประกาศคกก.บริหารทรัพยากรบุคคล ประจำมหาวิทยาลัย เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของพนักงานมหาวิทยาลัยและลูกจ้างมหาวิทยาลัย	ดำเนินการตามระเบียบและข้อบังคับ	เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี - สายวิชาการ - สายสนับสนุน

5.1x บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

5.1x(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน

คกก.พัฒนาบุคลากร คกก.จัดการความเสี่ยง และคกก.อาคารสถานที่ ทำหน้าที่ 1) วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของบุคลากรคณะในการพัฒนาองค์กรสู่ภาวะ และการป้องกันความเสี่ยงจากการทำงาน 2) จัดทำแผนดำเนินการโดยผ่านความเห็นชอบของคกก.ประจำคณะฯ และดำเนินการตามแผนปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ต่อเนื่องมาในปีงบประมาณ 3) ปรับปรุงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกอาคารตามหลักอาชีวอนามัยและความปลอดภัย 4) กำหนดแผนและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ การตรวจสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน มีหน่วยงานการรักษาสภาพปลอดภัยประจำคณะฯ 24 ชม. 5) สร้างกระบวนการติดตามประเมินผลด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรแบบรายวัน โดยในปี 2564-2665 จากกรณีที่เกิดสถานการณ์ฉุกเฉินในช่วงการเกิดโรคระบาดโควิด-19 คณะฯ มีแนวปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและควบคุมโรค COVID-19 ตามหลัก D-M-H-T-T การสลับวันทำงานเพื่อลดความแออัดในห้องทำงาน และการตรวจ ATK ในวันจันทร์ของทุกสัปดาห์ก่อนเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่ของบุคลากรทุกคนในคณะ นอกจากนี้ การรายงานผลการดำเนินการต่อคณบดี และกรรมการประจำคณะ รวมถึงการถอดบทเรียนการดำเนินการเพื่อพัฒนาหรือจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร ตามเกณฑ์มาตรฐาน พรบ. อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน ไม่มีโรคและเกิดการบาดเจ็บที่เกิดการทำงาน นอกจากนี้ยังนำผลการสำรวจด้านสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยของนิสิตปริญญาตรีแต่ละหลักสูตรมี มาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและดำเนินการจัดการสภาพแวดล้อม ความปลอดภัยที่เหมาะสมให้กับบุคลากรในปีต่อไป

5.1x (2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

บุคลากรของคณะฯ ได้รับสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร และบริการต่าง ๆ ไปเป็นตามนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัย โดยสิทธิประโยชน์แตกต่างกันตามสภาพของกรจ้างงาน ดังตาราง 5.1x (2) เมื่อเกิดเหตุการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 คณะ/มหาวิทยาลัยได้อนุญาตให้บุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน (WFH) การปฏิบัติงานแบบสลับวันทำงาน การจัดหาวัคซีนในช่วงแรกที่วัคซีนขาดแคลน และจัดหาอุปกรณ์ป้องกัน (เจลแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อ น้ำยาฆ่าเชื้อ จุดคัดกรองวัดอุณหภูมิ อุปกรณ์วัดไข้ และ ATK)

ตาราง 5.1ข (2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

ประเภท	ประกันสุขภาพประกันชีวิต	การเกษียณอายุ	ตรวจสุขภาพประจำปี	ที่พัก	สวัสดิการเยี่ยมไข้	เงินร่วมทำบุญกรณีเสียชีวิต/พ่อแม่/ภรรยา/สามี	คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำนักงาน	สหกรณ์ออมทรัพย์	ประกันสังคม	สวัสดิการอื่นชื่อของธนาคารต่าง ๆ	กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	เงินชดเชยเกษียณ	ได้รับส่งระหว่างงานวิจัยและเผยแพร่
พนักงานมหาวิทยาลัย	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ผู้ทรงคุณวุฒิ	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	-	-	✓

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce engagement)

5.2ก การประเมินความผูกพันของบุคลากร

5.2ก (1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

ผู้นำระดับสูง ได้กำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร โดยแบ่งเป็น สายวิชาการและสายสนับสนุน ดังตาราง ก. (3-1) ซึ่งสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร เกิดการทำงานเป็นทีมและมีส่วนร่วมในการดำเนินการของคณะ ความภาคภูมิใจและรักในสถาบัน และไม่มีอัตราการลาออกหรือย้ายงานของบุคลากร ด้วยเหตุผลความไม่พึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้โดยคกก.พัฒนาบุคลากร กำหนดแนวทางการประเมินความต้องการโดยใช้เกณฑ์วัดปัจจัยความผูกพัน จำแนกบุคลากรเป็น 2 กลุ่ม คือ สายวิชาการและสายสนับสนุน ดำเนินการสำรวจความต้องการด้านสวัสดิการ สิทธิประโยชน์ ดัชนีความสุขของบุคลากร วิเคราะห์ผลการสำรวจ นำผลมาวางแผนปฏิบัติการประจำปีเพื่อส่งเสริมความผูกพันของบุคลากร ความก้าวหน้าในสายงาน กิจกรรมเชิงรุกที่ดี สนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาตนเอง เพื่อให้บุคลากรเกิดค่านิยมร่วม และความผูกพันระหว่างบุคลากรแต่ละสายงานและเกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ดี มีกิจกรรมที่ช่วยสร้างวัฒนธรรมองค์กรและขับเคลื่อนความผูกพันโดยวิธีที่เป็นทางการ เช่น ผู้บริหารพบปะหลักสูตร ส่วนงาน และแบบไม่เป็นทางการ เช่น การพบปะรับประทานอาหารร่วมกัน และการจัดงานเนื่องในวันสำคัญและการทำนุศิลปวัฒนธรรม เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันมหิดล วันสถาปนาของคณะ

5.2ก(2) การประเมินความผูกพัน

ผู้นำระดับสูง ร่วมกับมหาวิทยาลัยประเมินผลความผูกพันของบุคลากรทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ด้วยกระบวนการด้วยโปรแกรมแบบสำรวจความสุขออนไลน์ (Happinometer) พฤติกรรมมีส่วนร่วมในกิจกรรมของคณะ ดังตาราง 5.2ก(2-1) นอกจากนี้คณะฯ มีกระบวนการในการประเมินความผูกพันต่อองค์กรที่ผูกโยงกับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี และใช้เป็นข้อมูลในการสะท้อนกลับแก่บุคลากรเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานในปีต่อไป จากข้อมูลสารสนเทศดังกล่าว คณะฯ ได้เลือกปัจจัยความผูกพันเพื่อนำมาใช้ในการทบทวนและปรับรูปแบบโครงการ/กิจกรรม ที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีความผูกพันกับคณะเพิ่มขึ้น เช่น บุคลากรสายวิชาการ ได้เลือกปัจจัยความผูกพันได้แก่ “คณะฯ มีการพัฒนาและเติบโตอย่างต่อเนื่อง และบุคลากรทราบเป้าหมาย พันธกิจและวิสัยทัศน์ของคณะฯ” โดยได้จัดโครงการ/กิจกรรมเสริมสร้างความผูกพัน เช่น โครงการ/กิจกรรมผู้นำระดับสูงพบปะบุคลากรทั้งคณะ กิจกรรมผู้นำระดับสูงพบปะหลักสูตร เป็นต้น บุคลากรสายสนับสนุน ได้เลือกปัจจัยความผูกพัน “การทำงานเป็นทีม เต็มความสามารถ การช่วยเหลือกัน” โดยได้ มอบหมายให้เป็นคกก.พัฒนาระบบสารสนเทศ การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และพัฒนาระบบสารสนเทศในทีมสำนักงานคณะ นักวิชาการและนักวิชาชีพ ให้ทำงานร่วมกัน เป็นต้น

5.2 ข วัฒนธรรมองค์กร

ผู้นำระดับสูงร่วมกับบุคลากรทั้งสายวิชาการ และสายสนับสนุน ในการค้นหาวัฒนธรรมองค์กรโดยใช้เครื่องมือ Canvas cultures ผ่านการประชุมกลุ่มใหญ่และกลุ่มย่อย ความหลากหลายของมุมมองและวิถีคิดของบุคลากร ได้ข้อสรุปวัฒนธรรมองค์กรของคณะ คือ เป็นทีม เปิดกว้าง สร้างสุขภาพ/สร้างมืออาชีพ ดังแผนภาพ 1.1ก โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทั้งคณะ ผู้นำระดับสูงนำวัฒนธรรมองค์กร มาใช้ในการสนับสนุน วิสัยทัศน์ สร้างการทำงานเป็นทีม สร้างพื้นที่ในการแสดงความคิดเห็นเพื่อสะท้อนความต้องการด้านต่าง ๆ ผ่านช่องทาง เช่น โทรศัพท์ส่วนบุคคล สายตรงคณบดี ผู้บริหารพบบุคลากร สื่อสังคมออนไลน์ ส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรในสร้างสุขภาพโดยมีพีดีเอส (SEA-RC) และคลินิกการแพทย์แผนไทยและการแพทย์แผนจีนให้บริการในการดูแลสุขภาพ นอกจากนี้ยังส่งเสริมบุคลากรให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการสร้างความเป็นมืออาชีพในสายงานวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง ตามความถนัดและความสามารถ มีความก้าวหน้าตามสายงาน กิจกรรมดังกล่าวช่วยให้บุคลากรสามารถทำงานได้ตรงตามศักยภาพของตน ทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีผลงานที่สร้างความสำเร็จแก่คณะ นอกจากนี้ผู้นำระดับสูงสอดแทรกการสร้างความเป็นมืออาชีพของบุคลากรสายสนับสนุน ผ่านกระบวนการส่งเสริมและปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ เพื่อให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มมากขึ้นในงานที่ได้รับผิดชอบให้มีผลงานที่สร้างความสำเร็จแก่องค์กร ผู้นำระดับสูงยังสื่อสารไปยังบุคลากรทุกสายงาน ในหลายช่องทางทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิ การประชุมคกก.ประจำคณะ การประชุมหัวหน้างาน สื่อประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ เฟสบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ของคณะ ภาพพื้นหลัง และการจัดเวทีพบระหว่างผู้นำระดับสูงกับบุคลากรในช่วงเริ่มกลับมาปฏิบัติงานตามปกติภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้บุคลากรทุกสายงาน ได้รับทราบและมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่คณะจัดขึ้น และได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและ พูดคุยกับผู้บริหารได้อย่างอิสระเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันกับคณะ

5.2ค การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

5.2ค (1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

ผู้นำระดับสูง มีระบบการจัดการผลการดำเนินงานของบุคลากรทุกสายงาน เพื่อสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานที่ดีและสอดคล้องกับทิศทางแผนยุทธศาสตร์ของคณะ โดยคกก.พัฒนาบุคลากร ได้มีกำหนดหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีส่วนร่วม โดยผ่านความเห็นชอบจากคกก.ประจำคณะ มีขั้นตอนในการทำงานดังนี้ 1) การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานระดับบุคคล สาขาวิชา และคณะฯ 2) การประเมินโดยใช้คกก.ประเมินตามรูปแบบที่กำหนด 3) แจ้งผลการประเมินและตอบข้อซักถาม 4) การเลื่อนขั้นเงินเดือนตามผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานอย่างมีธรรมาภิบาล นอกจากนี้ยังนำผลการประเมินมาใช้ในการยกย่อง ชมเชย และการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผ่านกระบวนการทั้งระดับคณะและมหาวิทยาลัย เช่น อาจารย์ตัวอย่างด้านการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ คณะมีการยกย่องเชิดชูบุคลากร ในโอกาสสำคัญต่าง ๆ และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ดังตาราง 5.2ค (1-1)

ตาราง 5.2ค (1-1) ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงาน

การจัดการผลการดำเนินการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กระบวนการผลักดันความผูกพัน	วิธีการประเมินความผูกพัน
ระบบยกย่อง เชิดชู	บุคลากรทั้งหมด	1.บุคลากรรายงานผลการเรียนรู้และพัฒนา 2. ฝ่าย QA และประชาสัมพันธ์ ประกาศยกย่องเชิดชูผ่าน Web site Facebook และ Line ของคณะ	1. Happinomete 2. การสนทนากลุ่ม
ระบบให้รางวัล	บุคลากรทั้งหมด	1.คณะทำงานพิจารณาหลักเกณฑ์และวิธีการคัดเลือกรางวัลเชิดชูเกียรติบุคลากรคณะฯ 2. ประกาศคณะฯ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการคัดเลือกบุคลากรดีเด่นด้านการเรียนการสอน วิจัย บริการวิชาการ	1. Happinomete 2. การสนทนากลุ่ม 3. การสนทนาอย่างไม่เป็นทางการ (เช่น ไลน์กลุ่ม การพบปะ)

5.2ค (2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

ผู้นาระดับสูง สนับสนุนและวางแผนระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรทุกสายงาน โดยการนำผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการสอบถามความต้องการในการพัฒนาจากบุคลากร (Training need) รวมทั้งข้อเสนอแนะจากผู้บังคับบัญชา และเป้าหมายการบรรลุผลสำเร็จตามตัวชี้วัด และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ของคณะ มาจัดทำเป็นแผนพัฒนาบุคลากร และกำหนดเป็นเกณฑ์ประเมินต่างๆ นอกจากนี้ผู้นาระดับสูงมีวิธีการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา โดยผ่านกระบวนการรายงานผลการพัฒนาศักยภาพและการเรียนรู้ โดยเชื่อมโยงผลลัพธ์การเรียนรู้และการพัฒนา กับผลการประเมินความผูกพันของบุคลากร ตามแผนกลยุทธ์การพัฒนาคณะ คณบดีวางโครงสร้างการพัฒนาบุคลากร เริ่มจาก 1) สาขาวิชาวางแผนพัฒนาบุคลากรของแต่ละหลักสูตร/สำนักงาน 2) บุคลากรไปอบรมหรือมีส่วนร่วมในการพัฒนาสมรรถนะ 3) รายงานผลการพัฒนาตนเองและแผนในการพัฒนาดังกล่าว มาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน บริการวิชาการ และวิจัย มายังคณะ 4) หลังจากนั้นมีการเผยแพร่ในที่ประชุมหลักสูตร คณะ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และส่งผลให้เกิดการพัฒนาผลการปฏิบัติงานในรอบถัดๆ ไป นอกจากนี้คณบดีส่งเสริมให้เกิดประสิทธิผลการเรียนรู้และการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

5.2ค (3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

ผู้นาระดับสูงมีระบบในการประเมินผลสำเร็จของการสนับสนุนระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร ได้แก่ ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา โดยประเมินจาก 1) จำนวนของบุคลากรที่เข้ารับการอบรม 2) การประเมินผลหลังการฝึกอบรม 3) การประเมินแผนงานด้านพัฒนาบุคลากรระดับคณะฯ ระดับรายบุคคล 4) การติดตามตัวชี้วัดที่สำคัญของแผนงานด้านพัฒนาบุคลากร ทุกไตรมาส เช่น เปรียบเทียบการประเมินผลการเรียนรู้และการพัฒนาปีการศึกษา 2562-2564 พบว่าบุคลากรมีสมรรถนะทางวิชาชีพและสมรรถนะนวัตกรรม สังคมและการเป็นผู้ประกอบการรวมถึง เป็นไปตามผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนาซึ่งเน้นนวัตกรรมสังคม (จำนวนผลงานวิจัย/นวัตกรรมที่เพิ่มขึ้น จำนวนผลงานวิจัย/นวัตกรรมที่ได้รับรางวัลเพิ่มขึ้น และจำนวน Process Innovation ที่ริเริ่มโดยบุคลากรสายสนับสนุน) ทำให้สามารถขับเคลื่อนพันธกิจของหลักสูตรและคณะฯ ให้เป็นไปตามเป้าหมายได้ นอกจากนี้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะฯ ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดร่วมกัน และมีการถ่ายทอดระดับตัวชี้วัดจากคณะลงมาแต่ละหลักสูตร และถ่ายทอดสู่ระดับบุคคล ซึ่งสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน จึงเป็นส่วนที่สนับสนุนให้บุคลากรสามารถสื่อสารได้อย่างเปิดเผยกับผู้นาระดับสูงและเพื่อนร่วมงาน มีการทำงานเป็นทีม มีการร่วมแรงร่วมใจในการทำงานให้งานสำเร็จ และสร้างความเป็นมืออาชีพในงานที่รับผิดชอบจนได้ผลลัพธ์ที่ดี นำไปสู่การได้รับรางวัลและสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงิน ส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันกับคณะฯ มีขวัญกำลังใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ส่งมอบผลลัพธ์การดำเนินงานที่มีคุณค่าแก่ผู้รับบริการ

5.2ค (4) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

คณบดีให้ความสำคัญกับการจัดการความก้าวหน้าของบุคลากรทุกสายงาน มีการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง ผู้บริหารอย่างเป็นระบบ โดยการใช้กระบวนการฝึกปฏิบัติและการให้โอกาสในการเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอก คณะฯ แก่บุคลากรระดับผู้นำที่มีความรับผิดชอบสูง โดยมีได้ระบุกำหนดเป็นผู้หนึ่งผู้ใดเป็นการเฉพาะ เพื่อให้เกิดความ เป็นผู้นำที่มีความพร้อมด้วยศักยภาพ ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน นอกจากนี้คณบดีพัฒนาบุคลากร มีกระบวนการจัดการความก้าวหน้าตามสายงานดังนี้ 1) กำหนดเส้นทางความก้าวหน้าและวิธีการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน 2) กำหนดระบบส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรให้มีความก้าวหน้า 3) การกำกับติดตาม ประเมินและปรับปรุงกระบวนการจัดการความก้าวหน้า 4) ประเมินความก้าวหน้าของบุคลากรเทียบกับแผนการพัฒนาศักยภาพของแต่ละบุคคล 5) นำผลการประเมินมาวางแผนการส่งเสริมความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง กำหนดให้มีคณบดีพัฒนาบุคลากรของคณะฯ ทำหน้าที่รับผิดชอบหลักในการดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าว สำหรับการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ได้นำข้อมูลด้านอัตราค่าจ้างในปัจจุบัน ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ความเชี่ยวชาญในแต่ละหลักสูตร และภารกิจหลักของคณะฯ เน้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดหัวข้อความต้องการในการพัฒนาผ่านการสำรวจข้อมูลความก้าวหน้าในอาชีพ และความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากรในการวิเคราะห์ลงสู่แผนพัฒนาบุคลากรประจำปี เพื่อจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานอย่างเพียงพอ เหมาะสม

หมวด 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes)

ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ

(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และ กระบวนการ

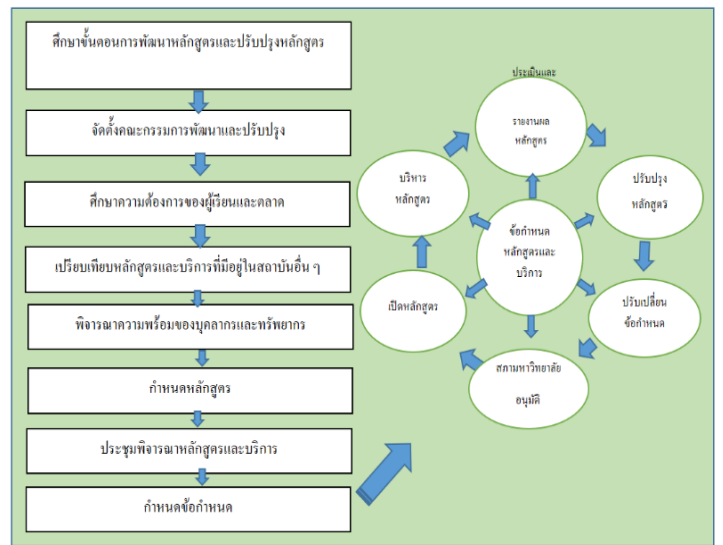
คณะฯ มีกระบวนการในการจัดการศึกษา การวิจัย บริการและตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยทีมบริหาร วิเคราะห์จากวิสัยทัศน์ พันธกิจ กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดของแต่ละกระบวนการที่เกี่ยวข้อง นำมาจัดทำแผนปฏิบัติการระยะสั้น 1 ปี ระยะกลาง 5 ปี เพื่อขับเคลื่อนงานตามพันธกิจหลัก เพื่อผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ ตามกรอบ TQF การพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรมสังคม การบริการวิชาการที่ตอบสนอง ความต้องการของชุมชนและสังคม โดยบูรณาการภูมิปัญญากับวัฒนธรรมชุมชนท้องถิ่น ดังตาราง 6.1 ก (1)

(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key WORK PROCESSES)

กระบวนการทำงานที่สำคัญประกอบด้วยด้านการจัดการศึกษา บริการวิชาการ และวิจัย มีรายละเอียด ดังนี้

ด้านการจัดการศึกษา

คกก.ประจำคณะฯ และคกก.วิชาการฯ ดำเนินการออกแบบ หลักสูตร กระบวนการทำงานที่สำคัญ ดังนี้ 1) ศึกษาทิศทางการ พัฒนามหาวิทยาลัย วิสัยทัศน์ พันธกิจคณะฯ ทิศทางการพัฒนา หลักสูตรและบริการ โดยวิเคราะห์จากแผนพัฒนาประเทศ สถานการณ์ และบริบทของสังคมไทยและสังคมโลก 2) ศึกษา ขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตรและปรับปรุงหลักสูตร 3) ตั้งคกก. พัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร 4) สำรวจความต้องการของผู้เรียน ผู้ใช้บัณฑิต พี่เลี้ยงแหล่งฝึก ศิษย์เก่าพร้อมเปรียบเทียบหลักสูตร และบริการที่มีในปัจจุบัน 5) วิเคราะห์ Gaps 6) พิจารณาความพร้อมของบุคลากรและทรัพยากร 7) กำหนดหลักสูตรและบริการ 8) ออกแบบระบบและกลไกสนับสนุน 9) กำหนดข้อกำหนด 10)



ภาพ 6.1ก(2) กระบวนการกำหนดหลักสูตร

เมื่อสภามหาวิทยาลัยอนุมัติเปิดหลักสูตร จึงขอเปิดหลักสูตร กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบหลักสูตรทำหน้าที่ในการบริหารหลักสูตร 10) ใช้ AUN QA เป็นเครื่องมือในการประเมินหลักสูตรและกำกับบริหารคุณภาพหลักสูตร และมีการประเมินที่ไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุย ชักถาม การแจ้งรายงานปัญหาในที่ประชุม การรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี นำผลการประเมินสู่การพัฒนาการจัดการเรียนการสอน ผู้สอนและประเภทบริการดังภาพ 6.1ก(2)

ด้านบริการวิชาการ

คกก.บริการวิชาการ สำรวจและวิเคราะห์ความต้องการบริการวิชาการจากกลุ่มลูกค้าอื่น นำมาวางแผนปฏิบัติการประจำปี กำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละโครงการที่ชัดเจนมาจากทั้งสาขาวิชาและคกก.บริการวิชาการ และนำเข้าพิจารณาเห็นชอบในคกก.ประจำคณะฯ ทบทวนและปรับปรุงข้อกำหนดโดยผู้ในระดับสูงและกรรมการบริการวิชาการปีละ 1 ครั้งและมีการติดตามการดำเนินงานเดือนละ 1 ครั้ง โครงการที่ได้ดำเนินการในรอบปีที่ผ่านมา ได้แก่ การเผยแพร่สื่อออนไลน์ด้านการดูแลสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทย นวัตกรรมทางอาชีวอนามัยและความปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุ การออกกำลังกายและการดูแลสุขภาพที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ การเฝ้าระวังและควบคุมป้องกันโรค COVID-19 ในสถานประกอบการ และการให้บริการวิชาการลงสู่ชุมชนต่าง ๆ ตามความต้องการของชุมชน ทั้งนี้ผลการดำเนินงานที่เป็นไปตามเป้าหมาย สอดคล้องกับความต้องการของสังคม

ด้านการวิจัย

คกก.พัฒนาและสนับสนุนการวิจัย นำวิสัยทัศน์ พันธกิจ มาใช้ในการวางแผน พัฒนาด้านการวิจัย ใช้กระบวนการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้ทำงานวิจัย อาจารย์และบุคลากรที่เป็นนักวิจัยรุ่นใหม่ คณะฯ ส่งเสริมและสนับสนุนโอกาสทำวิจัยโดยสนับสนุนทุนวิจัยระดับคณะฯ สนับสนุนทุนการนำเสนอการวิจัยทั้งอาจารย์และนิสิต ซึ่งจะต้องผ่านกระบวนการนำเสนอโครงการวิจัยต่อคกก.พัฒนาและสนับสนุนการวิจัย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกพิจารณาข้อเสนอโครงการวิจัย ทั้งนี้ คณะฯ ได้ส่งเสริมให้อาจารย์ไปขอทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอกเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ คณะฯ ประชาสัมพันธ์แหล่งทุนให้กับอาจารย์ มีระบบการกำกับติดตามความก้าวหน้างานวิจัยที่ได้รับการจัดสรรทุนของคณะฯ นักวิจัยต้องรายงานความก้าวหน้าทุก 6 เดือน และส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ให้กับคกก.พัฒนาและสนับสนุนการวิจัย พิจารณาผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกตรวจสอบคุณภาพ กำกับ ติดตามให้นักวิจัยปฏิบัติตามเงื่อนไขการได้รับทุน เพื่อปิดโครงการตามกรอบเวลาที่กำหนด ในกรณีที่นักวิจัยไม่สามารถปิดโครงการวิจัยได้ คกก.พัฒนาและสนับสนุนการวิจัยให้นักวิจัยชี้แจงเหตุผลเพื่อขยายระยะเวลาดำเนินการวิจัย และให้คำแนะนำในการดำเนินการวิจัยให้สามารถดำเนินการได้สำเร็จตามแผน ดังตาราง 6.1ก(1)

(3) แนวคิดในการออกแบบ (Design Concepts)

ทีมบริหารนำข้อมูลการประเมินด้านการจัดการเรียนการสอน ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ความเชี่ยวชาญของบุคลากรในคณะ และทรัพยากรที่มีอยู่ มาวิเคราะห์เพื่อออกแบบการจัดการศึกษา วิจัยและบริการ โดยมีกระบวนการ ดังนี้ 1) กำหนดผู้รับผิดชอบ 2) ผู้รับผิดชอบทำหน้าที่วิเคราะห์ระบบงานที่เกี่ยวข้อง 3) คัดเลือกระบบงานหรือกระบวนการทำงานหลักและจำเป็น 4) นำผลการคัดเลือกเข้าระดมสมองและวิเคราะห์ข้อมูล 5) นำข้อมูลสู่การกำหนดเป็นข้อกำหนด 6) จัดลำดับความสำคัญของกระบวนการทำงานและกำหนดเป็นข้อกำหนดและแนวปฏิบัติและประเมินประสิทธิผล 7) หากพบความบกพร่องในกระบวนการใด ผู้รับผิดชอบงานนำสู่การประชุมในคกก.ของกระบวนการและร่วมกันวิเคราะห์หาสาเหตุและค้นหาแนวทางในการพัฒนาต่อไป

ด้านการจัดการศึกษา รองคณบดีฝ่ายวิชาการร่วมกับคกก.วิชาการและคกก.พัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร ทบทวนผลการประเมินการจัดการศึกษาของหลักสูตร และการนำผลการรับฟังเสียงผู้เรียนทั้งปัจจุบัน อนาคต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องที่ ข้อเสนอแนะจากการวิพากษ์ของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการจากภาคเอกชน ผู้ใช้บัณฑิต ศิษย์เก่า ศิษย์ปัจจุบัน มาวิเคราะห์กรอบแนวคิดการพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และปรัชญาการศึกษาของคณะและมหาวิทยาลัย ทิศทางความต้องการและนโยบายการพัฒนาประเทศพร้อมทั้ง ทบทวนข้อกำหนดตามมาตรฐานอุดมศึกษา พรบ.วิชาชีพและกฎหมาย ข้อกำหนด ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรนั้น ๆ นำหลักการและข้อมูลส่วนดังกล่าวเข้าหารือร่วมกันในคกก.วิชาการพร้อมหาข้อสรุปและนำเสนอแนวคิดในการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรต่อคกก.ประจำคณะฯ ดำเนินการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนตามมาตรฐานการจัดการศึกษา กระบวนการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ รวมถึงการออกแบบกิจกรรม เสริมทักษะทั้งด้านวิชาการและการใช้ชีวิต เพื่อเสริมสร้างศักยภาพให้กับผู้เรียนที่หลากหลาย ให้ตรงกับผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวัง ได้บัณฑิตที่พึงประสงค์ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตและสอดคล้องกับนโยบายของประเทศไทยเพื่อส่งมอบให้กับผู้เรียน

ด้านการวิจัย รองคณบดีฝ่ายวิจัยและนวัตกรรมร่วมกับคกก.วิจัยวิเคราะห์ทิศทางการวิจัยตามกรอบการวิจัยระดับชาติและนโยบายมหาวิทยาลัย วิเคราะห์ทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ ภายในคณะที่สนับสนุนการวิจัย จากนั้นกำหนดกรอบการวิจัยระดับคณะ เพื่อนำไปสู่ทิศทางการวิจัยระดับคณะ พร้อมทั้งออกประกาศต่างๆที่รองรับและสนับสนุนการวิจัย อาทิเช่น ประกาศรับข้อเสนอโครงการวิจัยและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนทุนนักวิจัยรุ่นใหม่ ประกาศสนับสนุนการนำเสนอผลงานวิจัยและการตีพิมพ์เผยแพร่และจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการนำเสนอผลงานวิจัยและการตีพิมพ์เผยแพร่ กระบวนการในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านการวิจัยประกอบด้วยคกก.พัฒนาและสนับสนุนการวิจัย พิจารณา 1)ข้อเสนอโครงการวิจัย 2)งบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานวิจัย การนำเสนอผลงานวิจัยและการตีพิมพ์เผยแพร่ 3)กระบวนการติดตามความก้าวหน้าของโครงการวิจัยและรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ 4)กระบวนการประชาสัมพันธ์ผลงานวิจัยและบทความวิจัย 5)การจัดการความรู้ด้านการวิจัยในระบบสารสนเทศของคณะฯ 6)ส่งเสริมให้นักวิจัยได้ทำวิจัยต่อเนื่องและสนับสนุนโดยการหาแหล่งทุนวิจัยภายนอกให้แก่ักวิจัย

ด้านการบริการวิชาการ

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและนวัตกรรมร่วมกับคกก.บริการวิชาการนำข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการและนโยบายของคณะและมหาวิทยาลัย มาออกข้อกำหนดและออกแบบกระบวนการทำงานและระบบสนับสนุนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยกำหนดประเด็นการส่งเสริมการพัฒนาโครงการบริการที่ตอบสนองความต้องการของสังคมและต่อยอดผลงานบริการวิชาการสู่การสร้างนวัตกรรมสังคมทางสุขภาพและการกีฬา การนำผลงานไปสู่การใช้ประโยชน์ในเชิงสังคม เชิงพาณิชย์หรือการเป็นผู้ประกอบการให้เพิ่มมากขึ้น

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (PROCESS Management and Improvement)

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (Process Implementation)

ทีมบริหารทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญในแต่ละพันธกิจ จากนั้นออกแบบกระบวนการทำงานและกำหนดตัวชี้วัดเป็นทั้ง Leading indicators และ Lagging indicators พร้อมทั้งถ่ายทอดไปยังคกก.ชุดต่างๆ จากนั้นมีการติดตาม ทบทวนกระบวนการทำงานที่ออกแบบ กำกับและติดตามประเมินผล ควบคุม ผลสะท้อนกลับการประเมินเพื่อนำสู่การปรับปรุงและพัฒนา ดังตาราง 6.1ก

(2) และภาพ 6.1ข(1)

(2) กระบวนการสนับสนุน (Support PROCESSES)

ทีมบริหารกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ โดยใช้

SIPOC มาออกแบบกระบวนการสนับสนุนส่งเสริมประสิทธิภาพและช่วยเพิ่มประสิทธิผลของกระบวนการหลักทั้ง 3 พันธกิจ ดังภาพ 2.1 ก

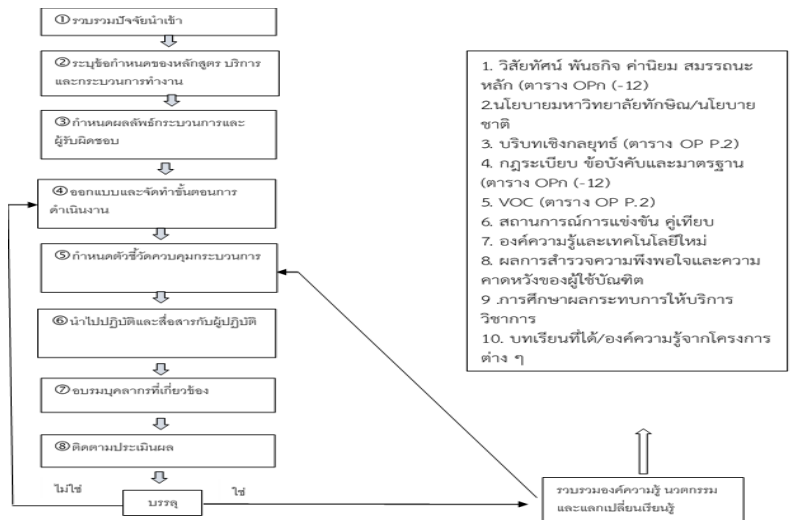
(4) และ Work system กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญประกอบด้วย ระบบสนับสนุนการบริหารบุคคล การบริหารสินทรัพย์และอาคารสถานที่ การบริหารงบประมาณและการเงิน การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์และการตลาด การจัดการนวัตกรรมสังคมที่เชื่อมโยงกับข้อกำหนดระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ แนวปฏิบัติตัวชี้วัดและผู้รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการสร้างความเข้าใจ สื่อสารกับผู้บริหารกับผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับปฏิบัติตามข้อกำหนด กำกับ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลแต่ละกระบวนการนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไข เชื่อมโยงกับองค์ 2

(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ (Program, Service, and PROCESSES Improvement)

ทีมผู้บริหาร และคกก.ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ มีวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานตามเกณฑ์มาตรฐานของ อว.(TQF) AUN-QA EdPEx สภาวิชาชีพ และมาตรฐาน ข้อกำหนด กฎหมาย พรบ.วิชาชีพที่เกี่ยวข้อง โดย 1) นำผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ข้อผิดพลาด ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ มาวิเคราะห์ร่วมกับการจัดการความรู้ 2) ค้นหาแนวทางการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ 3) ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการและนำมาจัดทำแนวทางมาตรฐานการดำเนินงานใหม่ 4) นำกระบวนการที่ปรับปรุงแล้วสู่การปฏิบัติก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีขึ้น 5) ประเมินกระบวนการดำเนินงานใหม่อีกครั้ง ดังตาราง 6.1ข(3)

ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management)

คณะฯ มีการจัดการเครือข่ายอุปทาน ซึ่งรับผิดชอบโดยคณบดี ในการดำเนินงาน มีกระบวนการจัดการเครือข่ายอุปทาน เพื่อสนับสนุนพันธกิจหลัก ตาราง 6.1ค ในการจัดหาสินค้า/บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน และมีระบบการคัดเลือก การจัดซื้อจัดจ้าง การจัดส่ง การรับมอบ ตามแนวทางของพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 มีระบบกำกับ ติดตาม ควบคุม การ



ภาพ 6.1 ข(1)การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

เบิกจ่าย โดยจัดทำข้อมูลการเบิกจ่าย และจัดทำรายการสิ่งของสำรองในคลังพัสดุ ทำให้มั่นใจว่า สาขาวิชาและคณะฯ สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่มีข้อร้องเรียนและผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

ง. การจัดการนวัตกรรม (INNOVATION Management)

ทีมผู้บริหารมีนโยบายในการสร้างนวัตกรรมสังคม จากการบูรณาการองค์ความรู้ที่เป็นความเชี่ยวชาญของคณะด้านการแพทย์แผนไทย แพทย์แผนจีน อาชีวอนามัยและความปลอดภัยและการพัฒนาสุขภาพ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์แผนไทยและแพทย์แผนจีน และนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงกระบวนการด้านสุขภาพในสังคม คณะได้วางแผนการสนับสนุนทรัพยากร โดยจัดสรรงบประมาณ พัฒนาบุคลากรด้านการวิจัย/นวัตกรรม บริการวิชาการในการถ่ายทอดองค์ความรู้และนวัตกรรมสู่สังคม คณะสามารถสร้างนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์การแพทย์แผนไทยและแพทย์แผนจีน

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS Efficiency and EFFECTIVENESS)

ทีมบริหารคณะฯ บริหารงบประมาณประจำปีเพื่อขับเคลื่อนพันธกิจหลักผ่านคกก.ชุดต่าง ๆ โดยคกก.ประจำคณะกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณและผลการดำเนินงานรายเดือนและรายไตรมาสให้เป็นไป ตามแผนปฏิบัติการ ซึ่งได้มีการบูรณาการแผนทุกระดับเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ลดต้นทุนในการดำเนินการ กรณีที่กรรมการชุดใดมีการปรับแผนงบประมาณให้ดำเนินการตามนโยบายและขั้นตอนที่คณะฯได้กำหนดไว้ คณบดีเป็นผู้แจ้งในที่ประชุมคกก.ประจำคณะพร้อมกำกับแนวปฏิบัติที่โปร่งใสตรวจสอบได้และยึดหลักประสิทธิผลและความคุ้มค่า นอกจากนี้มีการกำกับดูแลเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน การทำงานอย่างประหยัด รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การใช้ระบบสารสนเทศที่พัฒนาโดยมหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบริหารงานบุคคล ระบบลาออนไลน์ ระบบ E-Meeting ระบบประกันคุณภาพ ระบบปฏิบัติงานนอกพื้นที่ ระบบรับสมัครงาน ระบบสถิติบุคลากร ระบบรายงานสุขภาพประจำวัน ระบบปฏิบัติงาน WFH ของบุคลากรสายสนับสนุน ระบบบริการนิสิตซึ่งประกอบด้วย ระบบทะเบียนนิสิต หอพักนิสิต หลักสูตร ระบบแจ้งซ่อมได้แก่ อาคารสถานที่พะเยา ระบบสารสนเทศ เป็นต้น ดำเนินงานด้านการอนุรักษ์พลังงานตามนโยบาย Green university เช่น การใช้กระดาษ Reuse การงดใช้กล่องโฟม โดยมีคณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดีและหัวหน้าสำนักงานเป็นผู้ควบคุม กำกับ นำผลมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรปฏิบัติตามนโยบายและให้อยู่ในวิถีการปฏิบัติงานประจำ

ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Security and Cybersecurity)

คณะฯใช้ระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศจากส่วนกลางของมหาวิทยาลัย ซึ่งดำเนินการโดยสำนักคอมพิวเตอร์ในการเฝ้าระวัง สิ่งคุกคามความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของระบบเครือข่ายสารสนเทศบนโลกไซเบอร์ และระบบยืนยันตัวตน (MIS) ผ่าน Server กลางของมหาวิทยาลัย

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

(1) ความปลอดภัย (Safety)

คณบดีกำหนดนโยบายและมอบหมายรองคณบดีที่ดูแลด้านความเสี่ยงด้านอาคารและสถานที่ ร่วมกับคกก.ด้านความปลอดภัยของมหาวิทยาลัย กำหนดแผนเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน คกก.บริหารความเสี่ยง มีกระบวนการดำเนินงาน 1) ชี้บ่งความเสี่ยงด้านความปลอดภัย จำแนกการประเมินออกเป็นด้านกายภาพ เคมี ชีวภาพ การยศาสตร์และจิตสังคม 2) ประเมินความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงพร้อมทั้งวิเคราะห์หาสาเหตุของความไม่ปลอดภัย 3) กำหนดแนวทางควบคุมความไม่ปลอดภัย การเตรียมพร้อมรับมือภาวะฉุกเฉินและฟื้นฟูให้สู่สภาพเดิม 4) ดำเนินการแก้ไขและติดตามตรวจสอบ 5) วิเคราะห์ผลการดำเนินงานปัจจุบันและทบทวนความเสี่ยงที่เหลือ พร้อมทั้งจัดทำแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง และรายงานผลต่อคกก.ประจำคณะฯ โดยคณะฯได้ดำเนินการเพิ่มเติมตาม พรบ.อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน พ.ศ.2554 เรื่องการทำแผนฉุกเฉินป้องกันและควบคุมอัคคีภัย การติดตั้งระบบป้องกันและระงับอัคคีภัย เช่น ระบบสัญญาณแจ้งเหตุเตือนภัย ระบบดับเพลิงด้วยน้ำ เครื่องดับเพลิงแบบมือถือ พร้อมทั้งมีแผนและดำเนินการตรวจสอบ ถังดับเพลิงให้พร้อมใช้อยู่เสมอ การกำหนดเส้นทางหนีไฟและจุดรวมพล การติดป้ายเตือน ป้ายสัญลักษณ์ความ

ปลอดภัย มีการตรวจเช็คการทำงานของระบบลิฟท์เป็นประจำทุกเดือน สำหรับความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการ กำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ห้อง Lab กรณีการนำวัสดุออกไปมีประสบการณ์นอกสถานที่รายวิชาต่าง ๆ ยึดแนวปฏิบัติของสถานที่ที่ไปศึกษาดูงานการดำเนินการอื่นๆ เพื่อควบคุมความเสี่ยง เช่น จัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัย เช่น รปภ. ประจำคณะตลอด 24 ชั่วโมง กล้องวงจรปิดตามจุดต่าง ๆ รอบคณะ แม่บ้านร่วมแจ้งข้อมูลที่จะเสี่ยงต่อการเกิดความปลอดภัย การติดตามซ่อมบำรุงตามรอบระยะเวลา การปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัย เช่น พื้นลื่น และการจัดทำระบบเฝ้าระวังและป้องกันควบคุมโรค COVID-19 ภายในคณะ การจัดการแยกพื้นที่และจัดตารางในการมาทำงานเพื่อลดความแออัดของบุคลากร ลดโอกาสต่อการแพร่ระบาดของโรค COVID-19

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity)

คณะได้แต่งตั้งคกก.ด้านวิชาการ การพัฒนาบุคลากร ความเสี่ยง ด้านอาคารและสถานที่ 1) จัดทำแผน การเตรียมความพร้อมกรณีเกิดโรคระบาด (COVID-19) ซึ่งกระทบการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานของบุคลากร 2) แผนการดำเนินงานฉุกเฉินกรณีไฟฟ้าขัดข้อง 3) แผนฉุกเฉินกรณีน้ำท่วมและ 4) แผนฉุกเฉินและอพยพหนีไฟ โดยมีการฝึกซ้อมการดำเนินการตามแผนและเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น กู้ภัย หน่วยบริการรถฉีดน้ำดับเพลิงของเทศบาล ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการฝึกซ้อม มีกระบวนการที่สำคัญ คือ 1) จัดทำแผนฉุกเฉินและอพยพหนีไฟ 2) กำหนดข้อกำหนด ตัวชี้วัดกระบวนการและตัวชี้วัดผลลัพธ์ สถานที่ทำงานให้ปลอดภัย และเตรียมความพร้อมรับภาวะฉุกเฉิน 3) ดำเนินโครงการรับภาวะฉุกเฉิน 4) ประเมินผลและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในที่ประชุมต่าง ๆ 5) การนำผลการดำเนินงานมาทบทวนและจัดทำแผนในปีต่อไป ดังตาราง 6.2(ค) มีการกำหนด work procedure ด้านความปลอดภัยสำหรับผู้รับเหมาหรือผู้รับจ้างที่มารับทำงานภายในคณะ คณะมีการเผยแพร่แผนความปลอดภัยและสื่อสารด้านความปลอดภัยแก่บุคลากรและลูกค้ากลุ่มอื่นผ่านช่องทางที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์เว็บไซต์คณะฯ ป้ายประชาสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์ ที่ประชุมคกก.ชุดต่าง ๆ

ตาราง 6.1ก(1) วิธีการออกแบบหลักสูตรและบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้บรรลุข้อกำหนด

กระบวนการทำงานหลัก (Core process)	กระบวนการทำงานย่อย (Sub process)	ข้อกำหนดที่สำคัญ	วิธีการจัดทำข้อกำหนด	กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
1. กระบวนการจัดการ ศึกษา	1.1 กระบวนการ ออกแบบและพัฒนา หลักสูตร	<ul style="list-style-type: none"> - ประกาศประกาศ/ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยพะเยา ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา แนวทางการพัฒนาหลักสูตรและระเบียบที่เกี่ยวข้อง - เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2558 เกณฑ์ มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ.2558 และ มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2561 - เกณฑ์คุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ AUN-QA (Version 4) และพ.ร.บ.วิชาชีพที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> - ศึกษาทิศทางการพัฒนาประเทศและความต้องการของสังคม - สำรวจความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้ายุคใหม่ ผู้ใช้บัณฑิต พี่เลี้ยงและศิษย์เก่า - สำรวจข้อกำหนดของ อว. สภาวิชาชีพ พรบ. ข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร เกณฑ์คุณภาพการศึกษา - กำหนดข้อกำหนดที่สำคัญ 	<ul style="list-style-type: none"> - การรับฟังเสียงและทบทวนความต้องการของลูกค้ายุคใหม่มีส่วนได้ส่วนเสีย - การทบทวนเกณฑ์ ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง - การวิเคราะห์และออกแบบหลักสูตร - การขออนุมัติหลักสูตรจากสภามหาวิทยาลัยและสภาวิชาชีพ 	รองคณบดีฝ่าย วิชาการ
	1.2 กระบวนการรับ นิสิต	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงการศึกษา ข้อมูลการศึกษา - จำนวนรับเป็นไปตามข้อกำหนดของสภาวิชาชีพ 	<ul style="list-style-type: none"> - ศึกษาความต้องการคุณสมบัติและปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต - ทบทวนผลการประเมินความพึงพอใจ/ความคาดหวังของนิสิตและผู้ใช้บัณฑิต - ทบทวนนโยบายการรับนิสิต ประชุมร่วมกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> - การทบทวนแผนรับนิสิตรายปี - การทบทวนคุณสมบัติ/โครงการรับนิสิต/จำนวนรับนิสิต/ช่องทางรับนิสิต - การประชาสัมพันธ์รับนิสิต - การคัดเลือกนิสิตและประกาศผล 	รองคณบดีฝ่าย วิชาการ
	1.3 กระบวนการ จัดการเรียนการสอน	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการตามข้อกำหนดของพรบ วิชาชีพมาตรฐานการศึกษา อว. เกณฑ์ AUN-QA version 4 - การจัดการเรียนการสอนและการประเมินผลทางการศึกษาที่มีมาตรฐาน มุ่งเน้นผู้เรียนให้บรรลุ ELOs - จัดการเรียนการสอนที่เน้นแบบ active learning, PBL, CBL 	<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนผลการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของนิสิตและผู้ใช้บัณฑิต - ทบทวนผลการประเมินการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ผลการถอดบทเรียนในรายวิชา ผลการประเมินการบรรลุ ELOs - ทบทวนแผนที่เกี่ยวข้องและกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญ 	<ul style="list-style-type: none"> - การเตรียมความพร้อมในการจัดการเรียนการสอน สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ - การจัดการสอบและประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ - การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการจัดการเรียนการสอน 	ประธานหลักสูตร คกก.ประจำ หลักสูตร
	1.4 กระบวนการ ประกันคุณภาพ การศึกษาหลักสูตร/ คณะ	ดำเนินการตามข้อกำหนดของ AUN-QA version 4 และ EdPex	<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนผลลัพธ์การดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของหลักสูตรและคณะ - ทบทวน OFI - ทบทวนแผนที่เกี่ยวข้องและกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญ 	<ul style="list-style-type: none"> - การประกันคุณภาพการศึกษาหลักสูตร AUN-QA/ระดับคณะ - การประเมินผลการเรียนการสอน 	- กรรมการประกัน คุณภาพระดับ หลักสูตร/ระดับ คณะ

กระบวนการทำงานหลัก (Core process)	กระบวนการทำงานย่อย (Sub process)	ข้อกำหนดที่สำคัญ	วิธีการจัดทำข้อกำหนด	กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
	1.5 กระบวนการพัฒนา นิสิต	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนานิสิตให้มีคุณสมบัติบัณฑิตที่พึงประสงค์ - มี Double Disruption Skills - มี lifelong learning skills 	<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต - ทบทวนทิศทางความต้องการในการพัฒนาทักษะกำลังคน ของประเทศ จัดทำแผนพัฒนานิสิตและกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญ 	<ul style="list-style-type: none"> - การดูแล/ให้คำปรึกษานิสิต - การดูแลกิจกรรม/โครงการนิสิต - กระบวนการทุน/การจ้างงาน - งานศิษย์เก่าสัมพันธ์ - การพัฒนา Double Disruption Skill 	ผู้ช่วยคณบดีและ บริหารงานบุคคล
2. กระบวนการวิจัย และนวัตกรรม	2.1 กระบวนการ สนับสนุนทุนวิจัย	<ul style="list-style-type: none"> - มาตรฐานการวิจัยในมนุษย์ - ระเบียบข้อบังคับและประกาศ ของมหาวิทยาลัย - ประกาศการสนับสนุนทุนวิจัยต่าง ๆ ของคณะ - หลักจริยธรรมและจรรยาบรรณ ด้านการวิจัย - ระเบียบการเงิน 	<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนนโยบายการวิจัยของคณะและทิศทางของประเทศ บริบทความต้องการการแก้ไขปัญหาของสังคม - ทบทวนประกาศต่าง ๆ ของคณะ - จัดประชุมคกก.พัฒนาและสนับสนุนการวิจัยเพื่อออก ประกาศ 	<ul style="list-style-type: none"> - การออกประกาศสนับสนุนทุนวิจัย - การประชาสัมพันธ์ รับสมัคร โครงการวิจัยและสนับสนุนทุนวิจัย - การติดตามความก้าวหน้าและรายงานผล การดำเนินโครงการ 	รองคณบดีฝ่าย วิจัยฯ คกก.วิจัย
	2.2 กระบวนการหา แหล่งทุนวิจัย/บริหาร ทุนวิจัย	<ul style="list-style-type: none"> - ประกาศการสนับสนุนทุนวิจัยต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยและ แหล่งทุนภายนอก - ยุทธศาสตร์การวิจัยของประเทศ - ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย และคณะ - ระเบียบการเงิน 	<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนประกาศรับข้อเสนอโครงการของแหล่งทุนต่าง ๆ - กำหนดแนวปฏิบัติในการขอรับสนับสนุนทุนวิจัย 	<ul style="list-style-type: none"> - การวิเคราะห์ความต้องการแหล่งทุน - สารสนเทศของข้อมูลทุนวิจัย - การเสนอโครงการวิจัย และการติดตาม - การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ของแหล่งทุนและนักวิจัย 	รองคณบดีฝ่าย วิจัยฯ คกก.วิจัย
	2.3 กระบวนการพัฒนา ศักยภาพการขอทุน วิจัยและนวัตกรรม	<ul style="list-style-type: none"> - ประกาศการสนับสนุนทุนวิจัยต่าง ๆ ของคณะ มหาวิทยาลัย และแหล่งทุนภายนอก - จรรยาบรรณของนักวิจัย/จริยธรรมการวิจัย 	<ul style="list-style-type: none"> - การประเมินศักยภาพนักวิจัยของคณะ 	<ul style="list-style-type: none"> - การพัฒนาศักยภาพการขอทุนวิจัย/การ บริหารทุนวิจัย - สารสนเทศนักวิจัย - การจัดการความรู้การขอทุนวิจัย 	รองคณบดีฝ่าย วิจัยฯ คกก.วิจัย
	2.4 กระบวนการ เผยแพร่ผลงาน วิชาการ งานวิจัย นวัตกรรม และระบบ รายงานประเมินผล	<ul style="list-style-type: none"> - การเผยแพร่ผลงานวิชาการ - ขั้นตอนการส่งผลงานลงวารสาร การจัดทำวารสารวิชาการ - ขั้นตอน วิธีการขอยื่นจด สิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร 	<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านมา - ทบทวนผลการประเมินการใช้ประโยชน์จากงานวิจัย จัดประชุมคกก.พัฒนาและสนับสนุนการวิจัยเพื่อกำหนดแผน และแนวปฏิบัติ 	<ul style="list-style-type: none"> - การส่งเสริมการจัดสิทธิบัตร - การส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากการวิจัย และนวัตกรรม และต่อยอดนวัตกรรมสังคม หรือเชิงพาณิชย์ - พัฒนาระบบข้อมูลวิจัยและการเผยแพร่ 	รองคณบดีฝ่าย วิจัยฯ คกก.วิจัย

กระบวนการทำงานหลัก (Core process)	กระบวนการทำงานย่อย (Sub process)	ข้อกำหนดที่สำคัญ	วิธีการจัดทำข้อกำหนด	กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
3.กระบวนการบริการ วิชาการ	กระบวนการหาแหล่ง ทุนและแสวงหาความ ร่วมมือ	- มี MOU ความร่วมมือในการบริการวิชาการ - การมีส่วนร่วมในด้านต่าง ๆ ของคู่ความร่วมมือ	- ทบทวนและประเมินการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายที่มี - ประชุมร่วมกับเครือข่ายเพื่อแสวงหาแนวทางความร่วมมือ และกำหนดข้อกำหนดในการบริการวิชาการร่วมกัน	- การวิเคราะห์แหล่งทุน - การสร้างและบริหารจัดการความ ร่วมมือภายในและต่างประเทศ - สารสนเทศของข้อมูลทุนบริการวิชาการ - การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ของแหล่งทุน/คู่ความร่วมมือ	รองคณบดีฝ่าย วิจัยฯ
	กระบวนการ สนับสนุนการบริการ วิชาการ	- มาตรฐานห้องปฏิบัติการ/ มาตรฐานคลินิกแพทย์แผนไทย มาตรฐานพิสเนต - นโยบายการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยและคณะ (คุ่มค่าทุน/มีความต้องการจากชุมชน/ พัฒนาสู่นวัตกรรมสังคม ได้/ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและลูกค้า/ บูรณาการ บริการวิชาการร่วมกับการเรียนการสอน หรือการวิจัย)	- ทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านมา - ทบทวนนโยบายและทิศทางการพัฒนาคณะ - ทบทวนผลการประเมินผลกระทบการให้บริการวิชาการ - จัดประชุมคกก.บริการวิชาการเพื่อออกข้อกำหนด	- การสำรวจกลุ่มลูกค้า ความต้องการของ ลูกค้าและการตลาด - การจัดทำแผนการตลาด และความเสี่ยง - การออกแบบสินค้าและบริการ - การประชาสัมพันธ์และการตลาด - การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ของลูกค้า - ประเมินการตลาดและความคุ้มค่าคุ้มทุน - การสนับสนุนการบูรณาการบริการ วิชาการร่วมกับการเรียนการสอน	รองคณบดีฝ่าย วิจัยฯ คกก.บริการ วิชาการ
	กระบวนการใช้ ประโยชน์จากการ บริการวิชาการและ การต่อยอดเชิง พาณิชย์	- สามารถตอบสนองปัญหา และ ความต้องการของชุมชนด้านวิชาการสุขภาพและการกีฬา ให้กับชุมชน - สนับสนุนการเป็นผู้ประกอบการของชุมชน - สร้างรายได้และมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมให้กับ ชุมชน	- ทบทวนผลการประเมินผลกระทบการให้บริการวิชาการ - ทบทวนนโยบายคณะและมหาวิทยาลัย - จัดประชุมคกก.บริการวิชาการเพื่อออกข้อกำหนด	- การสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานและการ ใช้ประโยชน์สู่ชุมชน/ ผู้ประกอบการ - การประเมินผลกระทบทางเศรษฐกิจและ สังคม - สารสนเทศการใช้ประโยชน์จากการ บริการวิชาการและต่อยอดนวัตกรรม สังคมหรือเชิงพาณิชย์ - การสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจงาน บริการวิชาการ การตลาด ข้อร้องเรียนของ ลูกค้า	รองคณบดีฝ่าย วิจัยฯ คณะกรรมการ บริการวิชาการ

ตาราง 6.1ก(2) กระบวนการที่สำคัญ ข้อกำหนด ตัวชี้วัดและผู้รับผิดชอบ

กระบวนการทำงานหลัก (Core process)	กระบวนการทำงานย่อย (Sub process)	ข้อกำหนดที่สำคัญ (Key requirements)	ตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading indicators)	ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Lagging indicators)	ผู้รับผิดชอบ
1. กระบวนการจัดการศึกษา	1.1 กระบวนการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร	<ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตรที่ได้มาตรฐานตามข้อกำหนด - ประกาศประกาศ/ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยพะเยา ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา แนวทางการพัฒนาหลักสูตรและระเบียบที่เกี่ยวข้อง - เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2558 เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ.2558 และมาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2561 - เกณฑ์คุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ AUN-QA (V.4) - พ.ร.บ.วิชาชีพที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนหลักสูตรที่ได้รับการตรวจประเมิน 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนหลักสูตรที่สภามหาวิทยาลัยอนุมัติ - จำนวนหลักสูตรที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากสภาวิชาชีพ - จำนวนหลักสูตรที่ อว. รับทราบ 	รองคณบดี ฝ่ายวิชาการฯ
	1.2 กระบวนการรับนิสิต	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงการศึกษา ข้อมูลการศึกษา - จำนวนรับเป็นไปตามข้อกำหนดของสภาวิชาชีพ 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนครั้งของการการนัดแนะแนวการศึกษา - จำนวนพื้นที่ใหม่ที่ทำการแนะนำการศึกษา - ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับการแนะนำและช่องทางทางสื่อสาร 	<ul style="list-style-type: none"> - อัตราการรับเข้าเทียบตามแผน 	รองคณบดี ฝ่ายวิชาการฯ
	1.3 กระบวนการจัดการเรียนการสอน	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการตามข้อกำหนดของพรบ วิชาชีพ/มาตรฐานการศึกษา อว., ประกาศ/ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา - การจัดการเรียนการสอนและการประเมินผลทางการศึกษาที่มีมาตรฐาน มุ่งเน้นผู้เรียนให้บรรลุ ELOs - จัดการเรียนการสอนที่เน้นแบบ active learning, PBL, CBL 	<ul style="list-style-type: none"> - รายวิชาที่ใช้ชุมชนเป็นฐาน - ความพึงพอใจของสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ - ความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนการสอน - ร้อยละของรายวิชาที่จัดการเรียนการสอนแบบ active learning, PBL, CBL 	<ul style="list-style-type: none"> - อัตราการคงอยู่/ตกรอบของนิสิต - อัตราการจบการศึกษาภายใน 4 ปี - อัตราการได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปีหลังสำเร็จการศึกษา - ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต 	รองคณบดี ฝ่ายวิชาการฯ
	1.4 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาหลักสูตร/คณะ	ดำเนินการตามข้อกำหนดของ AUN-QA V.4 และ EdPex	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนครั้งของการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกณฑ์ วิเคราะห์ Gap analysis และแนวปฏิบัติที่ดีของแต่ละหลักสูตร - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ good practice ของคู่เทียบ 	<ul style="list-style-type: none"> - อัตราการเพิ่มขึ้นของคะแนนประเมิน AUN-QA และ EdPex - ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของนิสิตปีสุดท้ายต่อคุณภาพหลักสูตร 	รองคณบดี ฝ่ายวิชาการฯ

กระบวนการทำงานหลัก (Core process)	กระบวนการทำงานย่อย (Sub process)	ข้อกำหนดที่สำคัญ (Key requirements)	ตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading indicators)	ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Lagging indicators)	ผู้รับผิดชอบ
	1.5 กระบวนการพัฒนานิสิต	- ประกาศ/ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ที่เกี่ยวกับการศึกษา - คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตที่ม.ทักษิณกำหนด - คุณสมบัติบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่คณะกำหนด (Double disruption skills, lifelong learning skills)	- จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่จัดพัฒนานิสิต - ความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัด โครงการ/ กิจกรรมพัฒนานักศึกษา - ความพึงพอใจของนิสิตต่อการดูแลให้คำปรึกษา	- อัตราการคงอยู่นิสิต - อัตราการจบการศึกษาภายใน 4 ปี - ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต	ผู้ช่วยคณบดี
2. กระบวนการ วิจัยและนวัตกรรม	2.1 กระบวนการสนับสนุนทุนวิจัย	- มาตรฐานการวิจัยในมนุษย์- หลักจริยธรรมด้านการวิจัย - ระเบียบข้อบังคับและประกาศ ของมหาวิทยาลัย - ประกาศการสนับสนุนทุนวิจัยต่าง ๆ ของคณะ - ระเบียบการเงิน	- มีประกาศคณะ สนับสนุนทุนวิจัยและการตีพิมพ์เผยแพร่ - จำนวนโครงการวิจัยที่เสนอขอรับทุน	- จำนวนผลงานตีพิมพ์เผยแพร่ - จำนวนผลงานที่นำไปใช้ประโยชน์ต่าง ๆ	รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ
	2.2 กระบวนการหาแหล่งทุนวิจัย/ บริหารทุนวิจัย	- ประกาศการสนับสนุนทุนวิจัยต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยและแหล่ง ทุนภายนอก - ระเบียบการเงิน - ยุทธศาสตร์การวิจัยของประเทศ มหาวิทยาลัย และคณะ	- จำนวนโครงการวิจัยที่เสนอขอรับทุน	- ความพึงพอใจของแหล่งทุน - จำนวนผลงานตีพิมพ์เผยแพร่ - จำนวนผลงานที่นำไปใช้ประโยชน์ต่าง ๆ	- รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ
	2.3 กระบวนการพัฒนาศักยภาพ การขอทุนวิจัยและนวัตกรรม	- ประกาศการสนับสนุนทุนวิจัยต่าง ๆ ของคณะ มหาวิทยาลัย และแหล่งทุนภายนอก - จรรยาบรรณของนักวิจัย/ วิจัยในคน/ สัตว์ - การอบรมความปลอดภัยทางชีวภาพ	- จำนวนโครงการวิจัยที่เสนอขอรับทุน - ร้อยละหัวหน้าโครงการวิจัย - จำนวนโครงการวิจัยที่ผ่านการรับรองจริยธรรม	- จำนวนโครงการวิจัยและเงินทุนที่ได้รับ ทุนจากภายนอก	- รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ
	2.4 กระบวนการเผยแพร่ผลงาน วิชาการ งานวิจัยนวัตกรรม และ ระบบรายงานประเมินผล	- การเผยแพร่ผลงานวิชาการ - ขั้นตอนการส่งผลงานลงวารสาร การจัดทำวารสารวิชาการ - ขั้นตอน วิธีการขอยื่นจดสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร	- จำนวนของผลงานที่ส่งตีพิมพ์เผยแพร่ - จำนวนผลงานที่ยื่นขอจดสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร - จำนวนผลงานที่แล้วเสร็จตามสัญญา	- จำนวนผลงานตีพิมพ์เผยแพร่ระดับชาติ/ นานาชาติ - จำนวนผลงานที่นำไปใช้ ประโยชน์ต่าง ๆ - จำนวน citation	- รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ
3.กระบวนการ บริการวิชาการ	3.1 กระบวนการหาแหล่งทุนและ แสวงหาความร่วมมือ	- MOU ความร่วมมือในการบริการวิชาการ - การมีส่วนร่วมในด้านต่าง ๆ ของคู่ความร่วมมือ	- จำนวนหน่วยงานที่มี MOU	- จำนวนแหล่งทุนที่สนับสนุน - การสนับสนุนของเครือข่าย	- รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ
	3.2 กระบวนการสนับสนุนการ บริการวิชาการ	- มาตรฐานห้องปฏิบัติการ/ มาตรฐานเครื่องมือ มาตรฐานคลินิก - นโยบายการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยและคณะ (คุ่มค่าทุน/- มีความต้องการจากชุมชน/ พัฒนาสู่นวัตกรรม สังคมได้/ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและลูกค้า/ บูรณาการ บริการวิชาการร่วมกับการเรียนการสอน หรือการวิจัย)	- จำนวนนวัตกรรมทางสังคมสุขภาพและการกีฬา - จำนวนรายวิชาที่บูรณาการการเรียนการสอน กับบริการวิชาการ - จำนวนโครงการบริการวิชาการที่หารายได้ - จำนวนชุมชนที่ได้รับการสนับสนุน	- รายได้จากบริการให้บริการวิชาการ - ความพึงพอใจไม่พึงพอใจของ ผู้รับบริการวิชาการ - จำนวนผลงานที่นำไปใช้ประโยชน์	รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ
	3.3 กระบวนการใช้ประโยชน์จาก การบริการวิชาการและการต่อยอด เชิงพาณิชย์	- สามารถตอบสนองปัญหา และความต้องการของชุมชนด้าน วิทยาการสุขภาพและการกีฬาให้กับชุมชน - สนับสนุนการเป็นผู้ประกอบการของชุมชน	- มีประกาศคณะ สนับสนุนทุนต่อยอดการ นำไปใช้ประโยชน์แก่ชุมชน - จำนวนโครงการที่	- จำนวนผลงานที่นำไปใช้ประโยชน์ต่าง ๆ (ทรัพย์สินทางปัญญา การต่อยอดเชิง สังคม เชิงพาณิชย์ เชิงนโยบาย	รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ

กระบวนการทำงานหลัก (Core process)	กระบวนการทำงานย่อย (Sub process)	ข้อกำหนดที่สำคัญ (Key requirements)	ตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading indicators)	ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Lagging indicators)	ผู้รับผิดชอบ
		- สร้างรายได้และมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมให้กับชุมชน	เสนอขอรับทุน – จำนวนกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ – จำนวนผู้ประกอบการที่สนับสนุน	- ผลกระทบทางสังคมและเศรษฐกิจ	

ตาราง 6.1ข(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย บริการและการตอบสนองพันธกิจอื่น ๆ

<p>พันธกิจการปรับปรุงหลักสูตร นำโดยรองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ และฝ่ายที่เกี่ยวข้อง</p> <p><u>กระบวนการรับเข้า:</u> ฝ่ายประชาสัมพันธ์และฝ่ายวิชาการ จัดกิจกรรม Road show เครือข่ายความสัมพันธ์ของอาจารย์และบุคลากร, พัฒนาเว็บไซต์คณะและมหาวิทยาลัย ช่องทางประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook Page, Facebook live, Line เพื่อให้ลูกค้าในอนาคตเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศได้ง่ายและสามารถสื่อสารสองช่องทาง เพิ่มช่องทางการรับสมัคร</p> <p><u>การปรับปรุงหลักสูตร:</u> ฝ่ายวิชาการติดตามผลลัพธ์ทางการศึกษา พัฒนาทุกหลักสูตรให้เข้าเกณฑ์ TQF และ พรบ. วิชาชีพ (การสาธารณสุขชุมชน การแพทย์แผนไทย) ความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตและตลาดแรงงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการเรียนการสอนตามเกณฑ์ AUN QA กับคู่เทียบ ปรับปรุงหลักสูตรแบบฐานสมรรถนะโดยใช้กระบวนการ backward design</p> <p><u>การสนับสนุนผู้เรียน:</u> จัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ ทู่นการศึกษา สนับสนุนกิจกรรมนิสิตทั้งในและต่างประเทศ ส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านชั้นเรียน พัฒนาทักษะสากลและทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต การมีระบบอาจารย์ที่ปรึกษา</p> <p><u>การวัดและประเมินผล:</u> การประเมินผู้เรียนก่อน ระหว่างและหลังการเรียนโดยอาจารย์ผู้สอนและคกก.ประกันคุณภาพระดับหลักสูตรและคณะเป็นผู้พิจารณา</p> <p><u>การส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ของการศึกษา:</u> ใช้กลไกอาจารย์ที่ปรึกษาในการติดตามผลการเรียนของนิสิตโดยการให้คำแนะนำ และร่วมหาแนวทางแก้ไขปัญหาให้กับผู้ที่มีผลการเรียนต่ำกว่าเกณฑ์ เช่น การวางแผนการลงทะเบียนเรียน สลับรายวิชา ระหว่างภาคการศึกษาและเตรียมความพร้อมก่อนสอบให้นิสิตอย่างต่อเนื่อง</p>
<p>พันธกิจด้านวิจัย โดยรองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ และคกก.</p> <p><u>กระบวนการสนับสนุนทุนวิจัยภายใน:</u> ออกประกาศที่เกี่ยวข้องต่อการสนับสนุนงานวิจัยในระดับคณะ (การให้ค่าตอบแทนการเผยแพร่ตีพิมพ์สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเผยแพร่ผลงานวิจัยของนิสิต)</p> <p><u>การพัฒนาศักยภาพนักวิจัย:</u> จัดโครงการพัฒนาศักยภาพนักวิจัยกับแหล่งทุน (सरस/สสส.) ร่วมกับพ.</p> <p><u>การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์เชิงสังคม/เชิงพาณิชย์:</u> จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คัดลอกข้อมูลสู่ชุมชน และกลุ่มเป้าหมาย</p>
<p>พันธกิจด้านบริการวิชาการ โดยผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริการวิชาการและคกก.</p> <p><u>กระบวนการสนับสนุนการบริการวิชาการ:</u> การนำผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจมาวิเคราะห์ถึงกระบวนการทำงานที่ยังไม่สมบูรณ์ และนำไปทบทวนกระบวนการทำงาน พร้อมทั้งปรับปรุง</p> <p><u>กระบวนการบริการวิชาการรับใช้สังคม:</u> กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การประเมินผลกระทบการให้บริการวิชาการในส่วนใหญ่และผู้ให้บริการ นำผลการประเมินมาวางแผนโครงการและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง</p> <p><u>กระบวนการให้บริการวิชาการโดยบูรณาการร่วมกับการเรียนการสอน หรือกรวิจัย:</u> กำหนดประเด็นบูรณาการร่วมกับการเรียนการสอนจากฐานปัญหาและความต้องการของชุมชน การวางแผนการเรียนการสอนในรายวิชาให้สอดคล้องกับปัญหาในชุมชน ประเมินผลกระทบการให้บริการวิชาการของนิสิต อาจารย์และชุมชน</p>

ตาราง 6.1ค. กระบวนการจัดการเครือข่ายอุปทาน

กระบวนการ	วัตถุประสงค์	วิธีการ/กิจกรรม	เครื่องมือควบคุม	ความถี่ในการควบคุม	วิธีการรายงาน	ผู้รับผิดชอบ
กำหนดคุณสมบัติพัสดุให้ตรงความต้องการ	ต้องการพัสดุที่มีคุณภาพและตรงความต้องการ	1. จัดตั้งคกก.ผู้กำหนดคุณสมบัติ 2. กำหนดคุณสมบัติพัสดุให้ตรงความต้องการ 3. ดำเนินกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐตามกระบวนการของ ม.	พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560	ก่อนเปิดภาคการศึกษาที่ 1	รายงานผลการรับพัสดุแต่ละรายการ	สาขาวิชาสำนักงานคณะฯ หน่วยงานที่ใช้
การคัดเลือก/จัดซื้อ	คัดเลือกผู้รับจัดทำที่มีความรู้ความชำนาญในพัสดุ	1. วิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป 2. วิธีคัดเลือก 3. วิธีเฉพาะเจาะจง		ทุกรายการ	รายงานผลการคัดเลือก	เจ้าหน้าที่พัสดุ
การจัดส่ง	ส่งมอบพัสดุตามข้อกำหนดของสัญญาและข้อตกลง	กำหนดระยะเวลาการส่งมอบพัสดุให้ชัดเจนและเหมาะสม	ใบสั่งซื้อ/ส่งจ้าง/สัญญาซื้อ/สัญญาจ้าง	ทุกรายการ	รายงานผลการตรวจรับ	เจ้าหน้าที่พัสดุ
การรับมอบ	รับมอบพัสดุตรงตามกำหนดระยะเวลาถูกต้องครบถ้วนตามข้อตกลงของสัญญา	คกก.ตรวจรับพัสดุ /ผู้ตรวจรับพัสดุทำการตรวจรับพัสดุ	คุณสมบัติของพัสดุที่ทำการจัดซื้อ	ทุกรายการ	รายงานผลการตรวจรับพัสดุ	คกก.ตรวจรับพัสดุ/
การเก็บรักษา	เก็บรักษาและครบถ้วนตามหลักบัญชี/พัสดุ	1. บันทึกรายการ/จำนวนรายละเอียด 2. บันทึกทะเบียนสินทรัพย์	1. ทะเบียนคุมพัสดุ 2.ทะเบียนคุมสินทรัพย์	ทุกรายการ	รายงานทะเบียนพัสดุ	เจ้าหน้าที่พัสดุ
การเบิกจ่าย	เบิกจ่ายตามความต้องการของผู้ใช้	สาขาวิชา/บุคลากรเขียนใบเบิกพัสดุ เพื่อขออนุมัติเบิกภายใน	ปฏิทินการเบิกจ่ายประจำปี	เดือนละครั้ง	สรุปรายงานผลการเบิกจ่ายวัสดุ	เจ้าหน้าที่พัสดุ
การเข้าพัสดุและการซ่อมแซมบำรุงรักษา	ลดต้นทุนในการซ่อมบำรุงรักษา	1. กำหนด TOR ในการเข้าพัสดุ 2.จัดซื้อจัดจ้างภาครัฐตามกระบวนการของมหาวิทยาลัย 3.ทำสัญญาและดำเนินการตามขั้นตอนที่มหาวิทยาลัยกำหนด	ทะเบียนควบคุมและติดตามการให้บริการการเข้าพัสดุ/การซ่อมแซมบำรุงรักษาพัสดุ	เดือนละครั้ง	สรุปรายงานทะเบียนควบคุม	เจ้าหน้าที่พัสดุ

ตาราง 6.2 (ค) กระบวนการทำงานที่สำคัญด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

ความเสี่ยง	ปัญหาที่พบ	กระบวนการป้องกันควบคุมความเสี่ยง/แผนควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
1. ด้านกายภาพ	- ลิฟต์ขัดข้อง บันไดเลื่อน/ พื้นลื่น กระจกใส เสี่ยงต่อการมองเห็น - ระบบไฟฟ้าลัดวงจร ไฟรั่ว ไฟช็อต	- แผนการตรวจสอบดูแล และบำรุงรักษาลิฟต์ ระบบไฟฟ้าและมาตรการติดตั้ง เครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง และทดสอบระบบไฟฉุกเฉิน ระบบตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย, แผนการป้องกันอุบัติเหตุ	คกก.ฝ่ายอาคารสถานที่และเครือข่ายอุปทาน (บ. VR)
2. ด้านเคมี	- การปนเปื้อนการทกรั่วไหลสารเคมีทำความสะอาดและในห้องปฏิบัติการ, การปนเปื้อนของน้ำดื่ม	- แผนการปฏิบัติงานตามมาตรฐานความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการ , การอบรมการใช้สารเคมีทำความสะอาด , การตรวจสอบคุณภาพน้ำดื่มจากเครื่องกรองน้ำ	- สำนักงานคณะฯ และส่วนกลางมหาวิทยาลัย, บริษัท VR
4. ด้านชีวภาพ	- การปนเปื้อนจากขยะติดเชื้อ, สัตว์มีพิษ, เชื้อราที่ฝ้าเพดาน, การระบาดของโรคติดต่อ COVID-19	- การกำจัดขยะติดเชื้อ, การตรวจสอบอาคารและสถานที่และภูมิทัศน์โดยรอบ, การจัดระบบฝ้าระวังและควบคุมป้องกัน COVID-19 ตามมาตรฐาน DMHTT การจัดแยกพื้นที่ทำงานและการจัดตารางเวลาการทำงานเพื่อลดความแออัดและการพบปะของบุคลากร การให้ความรู้แก่นิสิตและบุคลากรในการปฏิบัติตนตามหลักการป้องกันและควบคุมโรค	- คกก. อาคารฯ -ผู้ช่วยคณบดี, หัวหน้าสำนักงาน
5.ด้านกายศาสตร์	- ปัญหาสุขภาพออฟฟิศ ซินโดรม , ความเครียดจากการทำงาน	โครงการสุขภาพที่ดี วิถี วม.	คกก. ฝ่ายบุคคล
6.อื่นๆ	- การป้องกันทรัพย์สินสูญหาย, การป้องกันการเกิดภัยธรรมชาติ	ระบบการดูแลความปลอดภัยของคณะฯ	หัวหน้าสำนักงาน

หมวด 7 ผลลัพธ์

ตาราง 7.1 ผลลัพธ์การดำเนินงาน

ด้าน		ปี 2564 ม.ย.64 – พ.ค. 65	ปี 2565 ม.ย. 65 – พ.ค. 66
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ			
	จำนวนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในฐาน ISI/SCOPUS	11 ผลงาน	14 ผลงาน
	จำนวนผลงานวิจัยบูรณาการกับการเรียนการสอนที่ได้รับตีพิมพ์ระดับชาติ ฐาน1/2	10 ผลงาน	20 ผลงาน
	จำนวนชุมชนที่มีความร่วมมือด้านการวิจัยและบริการวิชาการ	1 ชุมชน	1 ชุมชน
	ได้รับอนุมัติให้จัดการเรียนการสอนหลักสูตร non degree (Super KPI)	2 หลักสูตร	4 หลักสูตร
	จำนวนรายวิชาที่จัดการเรียนการสอนออนไลน์ (Super KPI)	7 รายวิชา	-
	จำนวนนวัตกรรมการเรียนการสอน (Super KPI)	6 เรื่อง	4 เรื่อง
	จำนวนนวัตกรรมการเรียนการสอนที่ยกระดับคุณภาพชีวิตชุมชน (Super KPI)	5 เรื่อง	-
	การพัฒนาหลักสูตรระดับปริญญาแนวใหม่ (Curriculum redesign) (Super KPI)	-	1 หลักสูตร
7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า			
	ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการจัดการเรียนการสอน/หลักสูตร	4.07	4.22
	ความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอน/หลักสูตร	4.11	4.31
	ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของนิสิต	4.09	4.16
	ความพึงพอใจต่อการสอนของอาจารย์	3.97	4.04
	ความพึงพอใจต่อความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิต	3.84	4.16
	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะฯในภาพรวม	3.99	4.21
	ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ	4.21	4.26
	ความพึงพอใจของผู้ให้ทุนการวิจัยต่อผลงานวิจัย	3.84	4.14
	ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการของคณะ	3.99	4.13
	ความพึงพอใจของบุคลากรต่อแนวปฏิบัติในการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.54	4.21
๗.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร			
	จำนวนอาจารย์ได้รับรางวัลในระดับมหาวิทยาลัย	3 ราย	2 ราย
	จำนวนอาจารย์ที่ผ่านการประเมิน Up-PSF	3 ราย	1 ราย
	ร้อยละของอาจารย์ดำรงตำแหน่งวิชาการ ผศ./รศ.	9.41 / 1.18	20.34/1.69
	ร้อยละของอาจารย์มีคุณวุฒิระดับปริญญาเอก	17.65	27.12
	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี	100	100
	ร้อยละของอาจารย์ที่ได้รับการอบรมหลักสูตรด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	100	100
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล			

	ร้อยละของการรับรู้ของบุคลากรต่อวิสัยทัศน์ ค่านิยม	80.10	รอผลดำเนินการ
	ร้อยละของหลักสูตรผ่านเกณฑ์องค์ประกอบที่ 1 การกำกับมาตรฐาน	100	รอผลดำเนินการ
	ร้อยละของหลักสูตรที่ได้รับการประเมินตามเกณฑ์ AUN-QA	100	100
	จำนวนเรื่องร้องเรียนต่อการดำเนินงานของคณะ	0	0
	ผลการประเมิน ITA	C	A
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและตลาด			
	ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์	85	รอผลดำเนินการ
	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการที่สำคัญ	88.5	รอผลดำเนินการ