

รายงานการประเมินตนเอง
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx)
ปีการศึกษา 2561



คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

พฤษภาคม 2562



รายงานการประเมินตนเอง
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX-SAR)
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
ประจำปีการศึกษา 2561

พฤษภาคม 2562

คำนำ

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีนโยบายในการยกระดับคุณภาพมุ่งสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์คณะฯ พ.ศ. 2560 - 2564 ในการขับเคลื่อนคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ให้เป็นคณะที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ ด้านการผลิตบัณฑิตและวิจัย และเป็นพี่พี่ของสังคมทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จึงได้นำระบบประกันคุณภาพของคณะ ดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้จัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ฉบับนี้ขึ้นมาเพื่อนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2561 ประกอบด้วย โครงร่างองค์กร กระบวนการหมวด 1-6 ประกอบด้วย หมวด 1 การนำองค์กรหมวด 2 กลยุทธ์หมวด 3 ลูกค้า หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 บุคลากร หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ และหมวด 7 ผลลัพธ์ (ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล และผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด) ในระดับคณะ

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หวังว่ารายละเอียดที่ปรากฏในรายงานประจำปีการประเมินตนเองฉบับนี้ จะเป็นภาพสะท้อนการบริหารจัดการของคณะ อันเกิดจากความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจของบุคลากรคณะทุกภาคส่วน ซึ่งคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ขอขอบคุณไว้ ณ ที่นี้ด้วย ทั้งนี้คณะยินดีรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพ ตลอดจนจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและองค์กรภายนอกอื่นๆ เพื่อนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเหล่านั้นมาพิจารณาปรับปรุง และกำหนดแนวทางในการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ต่อไป



รองศาสตราจารย์ ดร.สุกรี หะยีส้าแม
คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
พฤษภาคม 2562

สารบัญ

หน้า

คำนำ.....	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง.....	ค
สารบัญรูปภาพ.....	จ
นิยามและคำย่อที่ใช้ในรายงาน.....	ช
โครงสร้างองค์กร (OP)	1
P.1 ลักษณะองค์กร.....	1
P.2 สถานะการณ์ขององค์กร.....	6
หมวด 1 การนำองค์กร	11
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง.....	11
1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม.....	15
หมวด 2 กลยุทธ์	18
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	18
2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ.....	26
หมวด 3 ลูกค้า.....	28
3.1 เสียงของลูกค้า.....	28
3.2 ความผูกพันของลูกค้า.....	32
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้.....	34
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร.....	34
4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	37
หมวด 5 บุคลากร.....	40
5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร	40
5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)	42
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ	46
6.1 กระบวนการทำงาน	46
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ.....	50
หมวด 7 ผลลัพธ์.....	53
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ	56
7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	57
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	58
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล	60
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด	60

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ OP1 หลักสูตรและบริการ	1
ตารางที่ OP2 จำนวนบุคลากร.....	2
ตารางที่ OP3 ปัจจัยหลักที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมุ่งมั่นต่อภารกิจของคณะ	2
ตารางที่ OP4 อาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญ.....	2
ตารางที่ OP5 กฎระเบียบและข้อบังคับ.....	3
ตารางที่ OP6 ความต้องการหลักและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย.....	4
ตารางที่ OP7 ส่วนตลาดที่สำคัญจำแนกตามระดับหลักสูตร และความต้องการ/ความคาดหวัง.....	4
ตารางที่ OP8 คู่ความร่วมมือ.....	4
ตารางที่ OP9 วิธีการที่ผู้นำและทีมบริหารสื่อสารกับบุคลากรผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น.....	5
ตารางที่ OP10 แสดงสถาบันคู่เทียบในสาขาที่เป็นสมรรถนะหลักของคณะ.....	6
ตารางที่ OP11 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์.....	6
ตารางที่ OP12 โอกาสเชิงกลยุทธ์ในการสร้างนวัตกรรม.....	7
ตารางที่ OP13 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัดสำคัญ (kpi) ที่ตอบสนองวิสัยทัศน์ ค่าเป้าหมาย แผนปฏิบัติการระยะสั้น แผนพัฒนาบุคลากรและการเปลี่ยนแปลงสำคัญ ปีงบประมาณ 2562.....	8
ตารางที่ 1.1-1 คณะกรรมการขับเคลื่อนพันธกิจและกำกับธรรมาภิบาล.....	12
ตารางที่ 1.2-1 ระบบกำกับดูแลองค์กรอย่างมีความรับผิดชอบ.....	16
ตารางที่ 2.1-1 กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์.....	19
ตารางที่ 2.1-2 ข้อมูลและสารสนเทศประกอบการจัดทำแผนกลยุทธ์.....	20
ตารางที่ 2.1-3 แผนกลยุทธ์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และกลยุทธ์.....	21
ตารางที่ 2.1-4 ระบบงาน (Work system) กระบวนการ core process และ support process.....	26
ตารางที่ 2.1-5 กระบวนการพิจารณางบประมาณและทรัพยากร.....	27
ตารางที่ 3.1-1 แหล่งข้อมูล ประเภทข้อมูล ผู้รับผิดชอบและการใช้ประโยชน์จากกลุ่มลูกค้าที่รับฟัง.....	28
ตารางที่ 3.1-2 รูปแบบการรับฟังและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้า.....	29
ตารางที่ 3.2-1 วิธีการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น.....	33
ตารางที่ 3.2-2 กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	33
ตารางที่ 4.1-1 การติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการ.....	35
ตารางที่ 4.1-2 กลไกการขับเคลื่อนกระบวนการประกันคุณภาพภายใน.....	37
ตารางที่ 4.2-1 ตัวอย่างกิจกรรมการจัดการความรู้ภายในองค์กร	38
ตารางที่ 4.2-2 ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัยและความสะดวกในการจัดการ Software และ Hardware.....	39
ตารางที่ 4.2-3 การเตรียมพร้อมในภาวะฉุกเฉินและกู้คืนระบบสารสนเทศ.....	40
ตารางที่ 5.1 ข้อกำหนดวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุและรักษาบุคลากรของคณะ.....	41
ตารางที่ 5.2-1 กิจกรรมสร้างสุขเพื่อเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อคณะฯ.....	43
ตารางที่ 5.2-2 แผนพัฒนาบุคลากร.....	43
ตารางที่ 5.2-3 โครงการและกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรตามแผนยุทธศาสตร์คณะฯ.....	44
ตารางที่ 5.2-4 ระบบสนับสนุนความก้าวหน้าในการทำงาน.....	44
ตารางที่ 6.1-1 กระบวนการทำงานข้อกำหนดและตัวชี้วัดของระบบงานผลิตบัณฑิต.....	46
ตารางที่ 6.1-2 กระบวนการทำงานข้อกำหนดและตัวชี้วัดของระบบงานวิจัยและนวัตกรรม.....	47
ตารางที่ 6.1-3 กระบวนการทำงานข้อกำหนดและตัวชี้วัดของระบบงานบริการวิชาการ.....	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 6.1-4 การบริหารและประเภทนวัตกรรมจำแนกตามระบบงานต่างๆ.....	50
ตารางที่ 6.2-1 แนวทางควบคุมต้นทุนของระบบปฏิบัติการ.....	50
ตารางที่ 6.2-2 การจัดการห่วงโซ่อุปทาน.....	51
ตารางที่ 7.1-1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า.....	53
ตารางที่ 7.1-2 ผลสัมฤทธิ์ด้านการวิจัย.....	54
ตารางที่ 7.1-3 ผลสัมฤทธิ์ด้านการบริการวิชาการ	54
ตารางที่ 7.1-4 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการด้านการจัดการศึกษา.....	55
ตารางที่ 7.1-5 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการด้านการวิจัย.....	55
ตารางที่ 7.1-6 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการด้านการบริการวิชาการ.....	55
ตารางที่ 7.1-7 ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน.....	56
ตารางที่ 7.1-8 ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน.....	56
ตารางที่ 7.1-9 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อคุณสมบัติของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา	56
ตารางที่ 7.2-1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	57
ตารางที่ 7.3-1 ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถ.....	57
ตารางที่ 7.3-2 ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน.....	58
ตารางที่ 7.3-3 ผลลัพธ์ด้านความผูกพัน.....	58
ตารางที่ 7.3-4 ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ.....	58
ตารางที่ 7.4-1 ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น.....	59
ตารางที่ 7.4-2 ผลลัพธ์ด้านการรับผิดชอบต่อสังคมและการกำกับดูแล.....	59
ตารางที่ 7.4-3 ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองมาตรฐาน.....	59
ตารางที่ 7.4-4 ผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม.....	59
ตารางที่ 7.4-5 ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชน.....	59
ตารางที่ 7.4-6 ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ.....	59
ตารางที่ 7.5-1 ผลลัพธ์ของการดำเนินงานด้านงบประมาณและการเงิน.....	60
ตารางที่ 7.5-2 ผลลัพธ์การดำเนินการด้านตลาด.....	60

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปที่ OP1 ร้อยละกลุ่มอายุของบุคลากรสายวิชาการและสนับสนุน.....	2
รูปที่ OP2 โครงสร้างคณะฯ.....	3
รูปที่ OP3 โครงสร้างการบริหาร.....	3
รูปที่ 1.1-1 ระบบการนำองค์กร.....	11
รูปที่ 1.1-2 กระบวนการกำกับธรรมเนียมปฏิบัติ สื่อสารและกำกับดูแลการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ และแผนยุทธศาสตร์.....	11
รูปที่ 1.1-3 ระบบติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตาม KPIs.....	13
รูปที่ 2.1-1 แนวทางการสร้างโครงการ/กิจกรรมที่เป็นนวัตกรรม.....	19
รูปที่ 2.1-2 กระบวนการการตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานสำคัญ.....	25
รูปที่ 2.2-1 แสดงกระบวนการนำแผนสู่การปฏิบัติ.....	26
รูปที่ 3.1 ระบบการประเมินและรับฟังเสียงของลูกค้า.....	28
รูปที่ 3.2 ระบบการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน.....	32
รูปที่ 3.3 ระบบการจัดการข้อร้องเรียน.....	34
รูปที่ 4.1-1 ระบบวัดผลการดำเนินงาน.....	34
รูปที่ 4.1-2 ระบบการเลือกคู่เทียบ.....	35
รูปที่ 4.1-3 ระบบข้อมูลสารสนเทศของคณะฯ.....	37
รูปที่ 4.2-1 ระบบการจัดการองค์ความรู้.....	37
รูปที่ 5.1-1 ระบบประเมินและบริหารอัตรากำลัง.....	40
รูปที่ 5.2-1 ระบบขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร.....	42
รูปที่ 5.2-2 ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ระบบการเลื่อนขั้นเงินเดือนของบุคลากร.....	45
รูปที่ 5.2-3 ระบบสนับสนุนความก้าวหน้าของบุคลากรสายวิชาการ.....	45
รูปที่ 5.2- 4 ระบบสนับสนุนความก้าวหน้าของบุคลากรสายสนับสนุน.....	45
รูปที่ 5.2- 5 กระบวนการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อปฏิบัติงานคุณภาพ.....	45
รูปที่ 6.1-1 กระบวนการบริหารจัดการงานวิจัยและนวัตกรรม (RC).....	48
รูปที่ 6.2-1 ระบบการรับมือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินภายนอก.....	52
รูปที่ 6.2-2 ระบบรักษาความปลอดภัยใน.....	52
รูปที่ 6.2-3 ระบบการรับมือกรณีเกิดเพลิงไหม้.....	52
รูปที่ 6.2-4 ระบบการรับมือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินภายใน.....	52
รูปที่ 7.1-4 เปรียบเทียบสัดส่วน Scopus/ISI paper และสัดส่วน Paper/faculty.....	53
รูปที่ 7.1-5 เปรียบเทียบ จำนวน Total citation.....	53
รูปที่ 7.1-6 เปรียบเทียบสัดส่วน citation/faculty.....	53
รูปที่ 7.1-7 เปรียบเทียบคุณวุฒิปริญญาเอก และตำแหน่งวิชาการ.....	54
รูปที่ 7.1-8 เปรียบเทียบสัดส่วนผลงานตีพิมพ์ใน Scopus , ISI ของนักศึกษา ป.โท และ ป.เอก.....	54
รูปที่ 7.1-9 เปรียบเทียบกับคู่เทียบในสาขาที่เป็นสมรรถนะหลักของคณะ สาขาเทคโนโลยียางและพอลิเมอร์.....	54
รูปที่ 7.1-10 เปรียบเทียบกับคู่เทียบในสาขาที่เป็นสมรรถนะหลักของคณะ สาขาเทคโนโลยีการประมง.....	54
รูปที่ 7.1-11 เปรียบเทียบกับคู่เทียบในสาขาที่เป็นสมรรถนะหลักของคณะ สาขาวิธีวิทยาการวิจัย.....	54
รูปที่ 7.4-1 ร้อยละความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจด้านการทำงานของบุคลากร.....	58

นิยามและคำย่อที่ใช้ในรายงาน

- Active Learning : การจัดการเรียนการสอนแบบเน้นพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ส่งเสริมให้ผู้เรียนประยุกต์ใช้ทักษะและเชื่อมโยงองค์ความรู้นำไปปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาหรือประกอบอาชีพในอนาคต เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีความรู้ความสามารถตามหลักสูตร มีทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
- AD-AD : ผู้ช่วยคนปดื
- Antivirus : โปรแกรมที่สร้างขึ้นเพื่อคอยตรวจจับ ป้องกัน และกำจัดโปรแกรมคุกคามทางคอมพิวเตอร์
- AUN – QA : ASEAN University Network Quality Assurance ระบบประกันคุณภาพระดับหลักสูตรของสถาบันอุดมศึกษาระหว่างประเทศสมาชิกสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้หรืออาเซียน
- BF: Board of faculty คณะกรรมการประจำคณะ
- CHE QA Online : Commission on Higher Education Quality Assessment online system ระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบันคณะและหน่วยงานโดยสถาบัน และทุกหน่วยงานจะต้องบันทึกข้อมูลต่างๆ ลงในระบบฐานข้อมูลที่สกอ.ได้กำหนดไว้เพื่อการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)
- CoP : Community of Practice ชุมชนนักปฏิบัติ
- Cloud : ระบบสำรองข้อมูลออนไลน์
- E-doc : ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
- EdPEX : Education Criteria for Performance Excellence เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
- E-meeting : ระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์
- Firewall : ระบบป้องกันการโจมตีไวรัส มัลแวร์ หรือผู้บุกรุก
- flowchart : แผนภาพแสดงลำดับขั้นตอนการทำงาน
- KPIs : Key Performance Indicator ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก
- IQA : Internal Quality Assurance การตรวจประเมินคุณภาพภายใน
- internet : เครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่มีการเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายหลายๆเครือข่ายทั่วโลก
- Intranet : ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบภายในองค์กร
- ISI/Scopus : ฐานข้อมูลงานวิจัยมาตรฐานสากล
- KM : Knowledge Management (การจัดการความรู้)
- KPIs : Key Performance Indicators (ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน
- leadership system : การนำองค์กรโดยผู้นำ
- LEAN : lean manufacturing กระบวนการผลิตที่มุ่งลดความสูญเปล่าจากการใช้ทรัพยากรที่ไม่ได้สร้างมูลค่าเพิ่ม
- MIS-DSS : ระบบข้อมูลสารสนเทศบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- MOU : Memorandum of Understanding บันทึกความร่วมมือ
- MOU ที่ active : MOU ที่มีการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่องภายใต้ข้อตกลงความร่วมมือ
- MP : Management Process กระบวนการบริหารจัดการ
- MVV : Mission Vision Value วิสัยทัศน์พันธกิจค่านิยม
- network : เครือข่ายคอมพิวเตอร์
- OP : โครงร่างองค์กร
- PDCA : Plan, Do, Check, Act วงจรคุณภาพ
- QS Ranking : QS World University Rankings การจัดอันดับมหาวิทยาลัยในระดับโลก
- reviewer: ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบวารสารทางวิชาการชั้นนำระดับนานาชาติ
- SA : Strategic Advantage ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
- SAR :Self Assessment Report รายงานการประเมินตนเอง
- SAT : ค่านิยมองค์กร (S = Service to students, stakeholders and society; A = Advancement in teaching, research and innovation; T = Team spirit for success and sustainability)
- SC : Strategic Challenge ความท้าทายเชิงกลยุทธ์
- server : เครื่องให้บริการแม่ข่าย
- SIPOC Model : Stakeholder, Input, Process Output, Customer เครื่องมือวิเคราะห์กระบวนการ

- SO : strategic opportunities
- Team SPIRIT: การทำงานเป็นทีมด้วยจิตบริการ
- TQF : Thai land Qualifications Framework กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ
- TOR : Term of reference(ข้อตกลงการปฏิบัติงาน/ข้อกำหนดของผู้ว่าจ้าง)
- UPS : ระบบสำรองไฟฟ้า
- VLAN : ระบบการจัดลำดับการเข้าถึงในระบบเครือข่าย
- VMV : Vision Mission Value (วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม)
- VOC : voice of customer (การรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น)
- VOS : voice of stakeholders (การรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)
- VD-ED : รองคณบดีฝ่ายการศึกษา;
- VD-GR : รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา;
- VD-STO : รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและบริการวิชาการ;
- VD-AD : รองคณบดีฝ่ายบริหาร;
- web application : โปรแกรมประยุกต์บนเว็บ
- web board : กระดานข่าว
- WiFi : Wireless Fidelity ชุดผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่สามารถใช้ได้กับมาตรฐานเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบไร้สาย (WLAN)
- wireless :การเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบไร้สาย
- wireless access point : จุดรับสัญญาณการเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบไร้สาย
- คกก : คณะกรรมการ
- คณะฯ : คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี
- ธรรมาภิบาล : Good Governance การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
- ผู้นำระดับสูง : คณบดี
- ทีมบริหาร : คณบดีรองคณบดีผู้ช่วยคณบดีเลขานุการคณะและหัวหน้างาน
- ผู้บริหาร : คณบดีรองคณบดีผู้ช่วยคณบดีหัวหน้าภาควิชาและหัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วย
- มคอ. : กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ
- มหาวิทยาลัยฯ : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- พรบ. : พระราชบัญญัติ
- พหุวัฒนธรรม : สังคมที่มีวัฒนธรรมที่หลากหลาย
- สำนักงานเลขานุการคณะฯ : สำนักงานบริหารคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- สกว. : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
- สกอ. : สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา
- สสวท. : สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- สสส. : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ
- สหกิจศึกษา : ระบบการศึกษาที่จัดให้มีการผสมผสานระหว่างการเรียนรู้ของนักศึกษาในห้องเรียนเข้ากับการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ
- วทท : คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
- หลักธรรมาภิบาล : Good Governance (การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี)

โครงสร้างองค์กร

P.1. ลักษณะองค์กร

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จัดตั้งเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2528 เนื่องจากความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาวิทยาเขตปัตตานี ให้เป็นวิทยาเขตที่สมบูรณ์ โดยให้มีคณะทางด้านวิทยาศาสตร์ที่มีศักยภาพและมีความสามารถในการพัฒนาภาคใต้ เพื่อผลทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และความมั่นคงของชาติ

P.1 ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) **หลักสูตร และบริการ** คณะฯ มีภารกิจหลัก 3 ประการ คือ จัดการเรียนการสอน วิจัยและสร้างนวัตกรรม และบริการวิชาการ โดยมีหลักสูตรและบริการสำคัญดังตารางที่ OP1

ตารางที่ OP1 หลักสูตรและบริการ

หลักสูตร	แนวทางการจัดการศึกษา
ระดับปริญญาตรี จำนวน 10 หลักสูตร (จำนวน 785 คน) ได้แก่ 1. คณิตศาสตร์ประยุกต์ 2. เคมี-ชีววิทยา 3. เคมีอุตสาหกรรม 4. ฟิสิกส์ 5. เทคโนโลยีการเกษตร 6. เทคโนโลยีการประมง 7. เทคโนโลยียาง 8. โภชนศาสตร์และการกำหนดอาหาร 9. วิทยาศาสตร์การอาหารและโภชนาการ 10. วิทยาศาสตร์นิเทศ	ใช้กรอบ AUN QA จัดการเรียนการสอนภาคบรรยาย ปฏิบัติการ ฝึกงาน สหกิจศึกษา ทักษะศึกษา ศึกษาด้วยตนเอง ค้นคว้าวิจัย active learning
ระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 10 หลักสูตร	
ระดับปริญญาโท จำนวน 8 หลักสูตร (จำนวนนักศึกษา 61 คน) ได้แก่ 1.คณิตศาสตร์ประยุกต์ 2. เคมีประยุกต์ 3. ชีววิทยาประยุกต์ 4. เทคโนโลยีพอลิเมอร์ 5. ฟิสิกส์ประยุกต์ 6. วิทยาศาสตร์การอาหารและโภชนาการ 7. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีประมง 8. วิธีวิทยาการวิจัย	ใช้กรอบ AUN QA 2) สอนโดยค้นคว้าวิจัย บรรยาย ปฏิบัติการ สัมมนา กิจกรรมเสริม Active Learning ศึกษาด้วยตนเอง
ระดับปริญญาเอก จำนวน 2 หลักสูตร (จำนวนนักศึกษา 28 คน) ได้แก่ 1. เทคโนโลยีพอลิเมอร์ 2. วิธีวิทยาการวิจัย	
หลักสูตรร่วมผลิต (Double Degree) จำนวน 2 หลักสูตร ได้แก่ 1. หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต และปรัชญาดุษฎีบัณฑิต เทคโนโลยีพอลิเมอร์ กับ University of Twente ประเทศเนเธอร์แลนด์ และ University of Du Maines ประเทศฝรั่งเศส 2. หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประมง กับ School of Fisheries and Aquaculture Science, Universiti Malaysia Terengganu และ Institute of Aquaculture, Universiti Malaysia Sabah ประเทศมาเลเซีย	1. หลักสูตรร่วมผลิต เป็นความร่วมมือของ PSU และมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ โดยนักศึกษาจะลงทะเบียนเรียนและไปทำวิจัยในต่างประเทศ เมื่อสำเร็จการศึกษาจะได้รับปริญญาของทั้งสองสถาบัน 2. ใช้กรอบ AUN QA 2) สอนโดยค้นคว้าวิจัย บรรยาย ปฏิบัติการ สัมมนา กิจกรรมเสริม Active Learning ศึกษาด้วยตนเอง
หลักสูตรร่วมผลิต จำนวน 1 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต (วิทยาศาสตร์) ร่วมกับคณะศึกษาศาสตร์ PSU (จำนวนนักศึกษา 762 คน)	หลักสูตรร่วมผลิตกับคณะศึกษาศาสตร์ รับผิดชอบร่วมบริหารหลักสูตรและจัดการเรียนการสอนรายวิชาทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ทั้งหมด
การวิจัยและนวัตกรรม	แนวทางการจัดการ
กระบวนการวิจัย เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนงานวิจัยและนวัตกรรมของคณะฯ สร้างองค์ความรู้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ที่กำหนดและตอบสนอง Thailand 4.0	1) การดำเนินการวิจัยตามเงื่อนไขของแหล่งทุนทั้งภายในและภายนอก 2) การกำหนดโจทย์วิจัยจากความต้องการของชุมชน หน่วยงานทั้งราชการและเอกชน 3) บุคลากรศึกษาปัญหาจากชุมชนเพื่อวิจัยสร้างต้นแบบชุมชนที่ยั่งยืน 4) สร้างนวัตกรรมและสิ่งประดิษฐ์
การบริการวิชาการ	แนวทางการจัดการ
1) บริการวิชาการจากองค์ความรู้	ให้คำแนะนำโดยใช้ผลจากการศึกษาวิจัยที่มีคุณภาพ เช่น อบรม coaching สร้าง start up การสร้างชุมชนต้นแบบ เป็นต้น
2) การวิเคราะห์ทดสอบ	ให้บริการวิเคราะห์ ทดสอบ ที่มีมาตรฐาน

(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลัก

วิสัยทัศน์: เป็นคณะที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ ด้านการผลิตบัณฑิตและวิจัย และเป็นพี่เลี้ยงของสังคม ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

พันธกิจ: 1) ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพระดับสากล และมีคุณธรรม จริยธรรม 2) สร้างและพัฒนาองค์ความรู้ที่ตอบสนองต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ 3) บริการวิชาการที่สนับสนุนการพัฒนาสังคมและประเทศ ที่สอดคล้องกับสมรรถนะหลัก

ค่านิยม: SAT (S = Service to students, stakeholders and society; A = Advancement in teaching, research and innovation; T = Team spirit for success and sustainability)

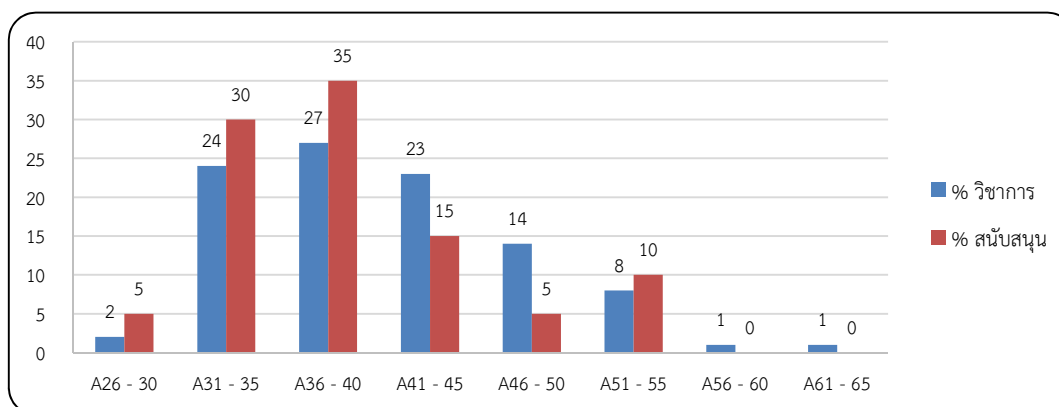
สมรรถนะหลัก: มุ่งองค์ความรู้ ความสามารถ และเครือข่ายในการพัฒนาคน วิจัย นวัตกรรมและการบริการวิชาการเชิงบูรณาการที่ตอบสนองต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมภาคใต้ คือ เทคโนโลยียาง วิทยาศาสตร์การอาหาร วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีประมง และวิธีวิทยาการวิจัย

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

คณะฯ มีบุคลากรรวมทั้งสิ้น 222 คน เป็นสายวิชาการ 133 คน และสนับสนุน 89 คน (ตารางที่ OP2) มีสัดส่วนระหว่างสายวิชาการและสายสนับสนุน 1:0.67 คน มีผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการคิดเป็นร้อยละ 36.84 ของจำนวนบุคลากรที่กำลังปฏิบัติงาน การบรรจุบุคลากรสายวิชาการใหม่ จะรับเฉพาะผู้มีวุฒิปริญญาตรีหรือปริญญาเอก และบุคลากรสายสนับสนุนจะบรรจุเฉพาะผู้มีวุฒิปริญญาตรีขึ้นไป ยกเว้นในสาขาช่างเทคนิคและบัญชีในส่วนของช่วงอายุราชการของบุคลากรคณะฯ จะมีความหลากหลายของช่วงอายุ แยกตามสายวิชาการ และสายสนับสนุน ดังรูปที่ OP1

ตารางที่ OP2 จำนวนบุคลากร (31 กรกฎาคม 2561)

คุณวุฒิ	สายวิชาการ	สายสนับสนุน	รวมทั้งสิ้น	ความก้าวหน้าในวิชาชีพ
ปริญญาเอก	103	2	105	สายวิชาการ ดำรงตำแหน่ง รศ. 5 คน (3.76%) ผศ. 44 คน (33.08%) อาจารย์ 84 คน (63.16%) สายสนับสนุน ตำแหน่งบริหาร 1 คน (1.12%) ข้าราชการพิเศษ 2 คน (2.24%) ข้าราชการ 18 คน (20.22%) ข้าราชการ 5 คน (5.61%) ปฏิบัติการและอื่น ๆ 63 คน (70.78%)
ปริญญาโท	30	17	47	
ปริญญาตรี	-	52	52	
ต่ำกว่า ป.ตรี	-	18	18	
รวมทั้งสิ้น	133	89	222	



รูปที่ OP1 ร้อยละกลุ่มอายุของบุคลากรสายวิชาการและสนับสนุน

ตารางที่ OP3 ปัจจัยหลักที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมุ่งมั่นต่อภารกิจของคณะ

ปัจจัยหลัก	ระดับที่ส่งผล	
	สายวิชาการ	สายสนับสนุน
1. ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของคณะ	มาก	มาก
2. ความรู้สึกได้ถึงความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ	มาก	มาก
3. สัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	มาก	มาก
4. บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	มาก	ปานกลาง
5. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อการนำและการบริหารจัดการของคณะ	มาก	มาก

ทั้งนี้ไม่มีองค์กรที่ต่อรองกับคณะฯ แต่มีตัวแทนของอาจารย์ใน BP สภาอาจารย์และสภานักงานมหาวิทยาลัย

(4) สินทรัพย์ คณะฯ มีอาคาร ครุภัณฑ์และระบบเครือข่ายสำหรับการเรียนการสอน ในตารางที่ OP4

ตารางที่ OP4 อาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญ

รายการ	อาคาร/เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สำคัญ
อาคารสถานที่	1) อาคารสำหรับการเรียนการสอนและวิจัย 2) โรงเรือนและโรงปฏิบัติการ 3) โรงงานต้นแบบ 4) ศูนย์วิจัยและฝึกประสบการณ์วิชาชีพนอกสถานที่ 5) โรงงานผลิตอาหาร
อุปกรณ์และครุภัณฑ์	ครุภัณฑ์สำหรับการวิจัย 2) เครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์ต่าง ๆ 3) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
เทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวนคอมพิวเตอร์แม่ข่าย 4 เครื่อง และ Access Points สำหรับการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทุกอาคาร

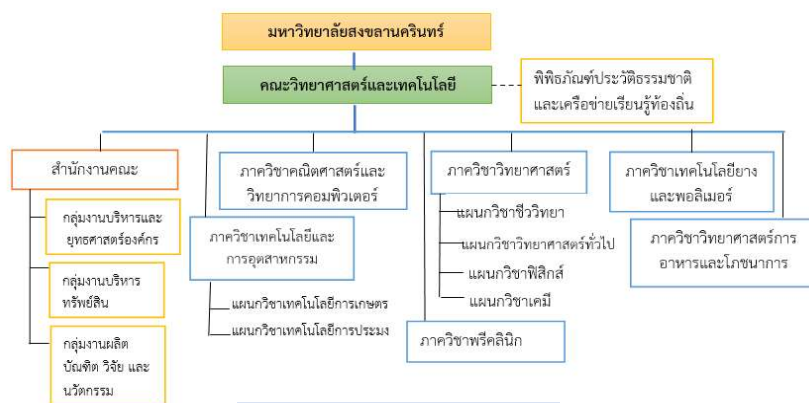
(5) กฎระเบียบข้อบังคับ มีกฎระเบียบและข้อบังคับที่สำคัญสำหรับการบริหารจัดการ ดังตารางที่ OP5

ตารางที่ OP5 กฎระเบียบและข้อบังคับ

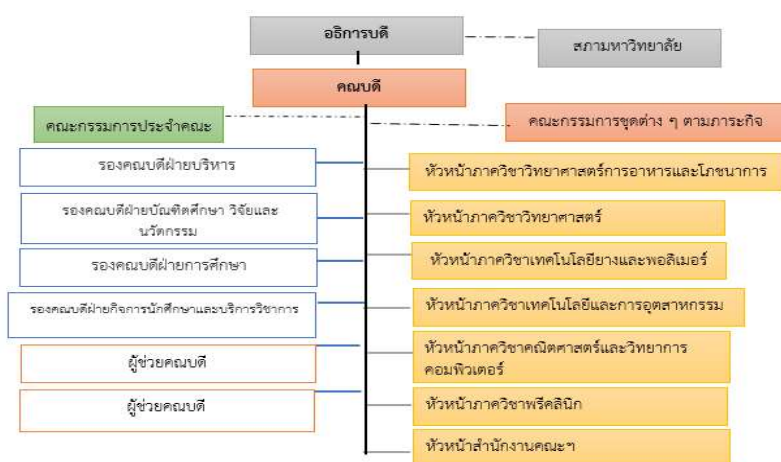
ด้าน	กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ
การบริหารองค์กร	พรบ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2559 พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พรบ. การจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ
การบริหารบุคคล	พรบ. ระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พรบ. ประกันสังคม
การเงินและพัสดุ	พรบ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐระเบียบสำนักงบประมาณ ว่าด้วยการบริหารงบประมาณ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาและการนำเงินส่งคลัง ระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยเงินรายได้
การวิจัย	ประกาศสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ระเบียบมหาวิทยาลัยว่าด้วยการบริหารทุนอุดหนุนการวิจัย ประกาศคณะฯ มาตรฐานผลิตภัณฑ์อาหาร ออย. ฮาลาล มาตรฐานความปลอดภัยเกี่ยวกับสารกัมมันตภาพรังสี จริยธรรมการวิจัยในคน จริยธรรมการวิจัยในสัตว์ทดลอง ห้องปฏิบัติการ ESPREL โรงงานผลิตอาหารที่มีมาตรฐาน ออย. และ GMP
การเรียนการสอนและการประกันคุณภาพ	พรบ. การศึกษาแห่งชาติ ประกาศสกอ. กฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา AUN QA พรบ. สภาครูและบุคลากรทางการศึกษา
การบริการวิชาการ	ระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการให้บริการวิชาการ โรงงานต้นแบบผลิตอาหารที่มีมาตรฐาน ออย. และ GMP

P.1 ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร คณะฯอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัย (รูป OP2) คณะบดีเป็นผู้บริหาร และติดตามส่วนงานภายในทุกส่วน ผ่านรองคณะบดี ผู้ช่วยคณะบดี หัวหน้าภาควิชา หัวหน้าสำนักงานคณะ และหัวหน้างาน โดยมีคณะกรรมการประจำส่วนงาน (BF) และคณะกรรมการชุดต่างๆ คือ คกก. วิจัย คกก.บัณฑิตศึกษา คกก. วิชาการและพัฒนานักศึกษา ทำหน้าที่กลั่นกรองและพิจารณาเรื่องที่เกี่ยวข้องของคณะฯ โดยมีอธิการบดีเป็นผู้รับผิดชอบเชิงบริหารสูงสุด และมีสภามหาวิทยาลัยกำกับดูแลอีกระดับหนึ่ง การปฏิบัติงานภายในกฎระเบียบข้อบังคับดังตารางที่ OP5



รูปที่ OP 2 โครงสร้างคณะฯ



รูปที่ OP3 โครงสร้างการบริหาร

(2) ผู้เรียน ลูกค้าย่อยและผู้มีส่วนได้เสีย ความต้องการหลักและความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม ดังตาราง OP6
 ตารางที่ OP6 ความต้องการหลักและความคาดหวังของลูกค้าย่อยและผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้เรียน ลูกค้าย่อย ผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการหลักและความคาดหวัง
ผู้เรียน/ลูกค้า	
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	1) ได้รับความรู้และพัฒนาทักษะตามที่กำหนด 2) ได้รับการดูแลทั้งด้านการเรียนรู้ การใช้ชีวิต คุณธรรม จริยธรรม และกิจกรรมพัฒนาด้านต่างๆ 3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่เพียงพอและปลอดภัย 4) มีช่องทางการร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย 5) สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด 6) มีทุนการศึกษา 7) มีหอพักนักศึกษา 8) มีงานทำเมื่อสำเร็จการศึกษา
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	1) ได้รับความรู้และพัฒนาทักษะที่มีมาตรฐานระดับสากล 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่เพียงพอ ห้องวิจัยที่ทันสมัย และมีความปลอดภัย 3) ค่าปรึกษาทางวิชาการ 4) มีช่องทางการร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย 5) สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด 6) มีทุนการศึกษาและวิจัย 7) มีงานทำเมื่อสำเร็จการศึกษา
แหล่งทุน	1) โครงการบรรลุมรรยาตามวัตถุประสงค์ 2) ผลงานวิจัย องค์ความรู้ใหม่เป็นที่ต้องการ 3) ผลงานที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนและนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง
ผู้รับบริการ (หน่วยงานองค์กร ชุมชน)	1) ผลการวิเคราะห์ทดสอบที่ถูกต้องรวดเร็ว 2) องค์ความรู้ที่ถูกต้อง 3) ผลการศึกษาที่ถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ 4) ผลิตภัณฑ์มีความน่าเชื่อถือและใช้ประโยชน์ได้จริง 5) มีช่องทางการร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย 6) มีผลกระทบทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างชัดเจน 7) มีชุมชนต้นแบบที่เป็นรูปธรรม
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
ผู้ปกครอง	1) ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาการได้งานทำชีวิตความเป็นอยู่ความปลอดภัย 2) ค่าใช้จ่ายในการศึกษา 3) ช่องทางการสื่อสาร 4) คุณภาพการจัดการศึกษา 5) บัณฑิตเป็นคนดีและมีคุณธรรม
ผู้ใช้บัณฑิต	1) บัณฑิตมีปริมาณ คุณภาพและคุณสมบัติเหมาะสมต่อการจ้างงาน 2) ช่วงเวลาที่บัณฑิตจะสำเร็จการศึกษาพร้อมเข้าสู่ตลาดงาน 3) มีกิจกรรมร่วมผลิตบัณฑิตกับผู้ใช้งานบัณฑิต
ศิษย์เก่า	1) ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับคณะฯ 2) เป็นแหล่งหาความรู้เพิ่มเติม 3) มีผู้ที่สามารถให้คำปรึกษาปัญหาต่างๆ 4) เป็นที่จดจำและได้รับการยกย่อง

ตารางที่ OP7 ส่วนตลาดที่สำคัญจำแนกตามระดับหลักสูตร และความต้องการ/ความคาดหวัง ดังปรากฏในตารางที่ OP7

หลักสูตร	ส่วนตลาดสำคัญ	ความต้องการ/ความคาดหวัง
ระดับปริญญาตรี	นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนในพื้นที่ภาคใต้	- รับทราบข้อมูลหลักสูตรการเรียนการสอน - ชื่อเสียง ผลงาน และความโดดเด่นของคณะฯ
ระดับบัณฑิตศึกษา - ปริญญาโท - ปริญญาเอก	- บัณฑิตปริญญาตรีและปริญญาโท ทั้งในและต่างประเทศ - นักศึกษาต่างชาติในภูมิภาคอาเซียน เอเชียกลาง และแอฟริกา	- บรรยายภาค/บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ - ความมีชื่อเสียงของอาจารย์ สถาบันและศิษย์เก่า - ทุนสนับสนุนการศึกษาและการวิจัย

(3) คู่ความร่วมมือที่สำคัญ ดังปรากฏในตารางที่ OP8

ตารางที่ OP8 คู่ความร่วมมือ

คู่ความร่วมมือ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	การส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขัน	ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน
สถาบันผลิตหลักสูตรร่วมสองปริญญา	กระบวนการจัดการศึกษา	1) ทำ MOU กำหนดเป้าหมายและบทบาทหน้าที่ 2) ร่วมออกแบบการ บริหารจัดการหลักสูตรสองปริญญา	เกณฑ์มาตรฐานอุดมศึกษาของสถาบันประเทศคู่สัญญา
คณะที่มีหลักสูตรร่วม	กระบวนการจัดการศึกษา	ร่วมออกแบบการ บริหารจัดการหลักสูตร	เกณฑ์มาตรฐานอุดมศึกษาและพรบ. สภาครูและบุคลากรทางการศึกษา
สถานประกอบการ	กระบวนการจัดการศึกษาและกระบวนการวิจัย	1) แหล่งฝึกประสบการณ์และสหกิจศึกษา 2) แหล่งให้ความรู้ในการปฏิบัติงานจริงให้นักศึกษาและบุคลากร 3) เครือข่ายศิษย์เก่าติดต่อสถานประกอบการให้คำปรึกษาแก่สถานประกอบการ	1) นักศึกษามีแหล่งฝึกประสบการณ์ที่เหมาะสม 2) สถานประกอบการมีมาตรฐาน แข่งขันได้รองรับ Thailand 4.0
ผู้ให้ทุนการศึกษา	สนับสนุนกระบวนการจัดการศึกษา	เพิ่มจำนวนทุนสนับสนุน	การจัดการทุนที่ดี

โดยใช้วิธีการสื่อสารหลายรูปแบบ เช่น ร่วมประชุม หนังสือราชการ เว็บไซต์ อีเมล การประชุม การจัดกิจกรรมร่วมกับกลุ่มเป้าหมาย Facebook, Line, โทรศัพท์ เป็นต้น ดังตารางที่ OP9

ตารางที่ OP9 วิธีการที่ผู้นำและทีมบริหารสื่อสารกับบุคลากรผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (D=daily W = weekly M = month Y=yearly N= as needed A= all the time H = half the year)

วิธีการสื่อสาร	รูปแบบ		ข้อมูล						ผู้รับบริการ								การนำไปใช้ประโยชน์
	สื่อสารทางเดียว	สื่อสารสองทาง/360 องศา	ปรัชญาชี้นำค่านิยม วิสัยทัศน์	ทิศทางนโยบาย ความสามารถ	ผลการดำเนินงาน KPIs	การประกันคุณภาพ	ธรรมาภิบาล	หลักสูตรคุณสมบัตินักเรียน	สายวิชาการ	สายสนับสนุน	นศ.	เครือข่ายภายนอก/ในประเทศ	คณะที่มาใช้บริการ	ผู้ปกครอง	นักเรียน/ครู/ลูกค้าอื่นๆ	ศิษย์เก่า/ผู้เกี่ยวข้อง	
ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ		M	M	M	M	M	M	M	M	M							นโยบาย กลยุทธ์ ติดตาม
ประชุมทีมบริหาร หัวหน้างาน		M	M	M	M	M	M	M	M	M							กลยุทธ์ ติดตาม พัฒนางาน
ประชุมหัวหน้าหน่วยงาน		A	A	A	A	A	A	A	A	A							ติดตาม พัฒนางาน
ประชุมคณะกรรมการต่างๆ (วิชาการ บัณฑิตศึกษา พัฒนา นักศึกษา บริการวิชาการ)		A			A	A		A	A		A	A					กลยุทธ์ ติดตาม ประเมิน
ประชุมกับคณะที่มาใช้วิชา พื้นฐาน		Y				Y							Y				พัฒนา ติดตาม ประเมิน
ประชุมกับคณะที่เปิดหลักสูตร ร่วม		H			H	H		H					H				พัฒนา ติดตาม ประเมิน
ประชุมบุคลากรคณะประจำปี		Y	Y	Y	Y		Y		Y	Y							สื่อสาร รับฟัง
ประชุมบุคลากรวาระพิเศษ		N		N					N	N							สื่อสาร รับฟัง
อีเมล เว็บไซต์ edocument	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A			สื่อสาร
You tube, Facebook	A	A						A	A	A	A	A	A	A		M	สื่อสาร
ปฐมนิเทศ ปัจฉินิเทศ	H		H					H			H	H					สื่อสาร อบรม พัฒนา
แนะนำคณะในงาน ม.อ. วิชาการ		A			A			A	A	A	A	A	A		H		สื่อสาร
ค่ายสนุกกับวิทยาสำหรับนักเรียน		A						A			A			A	A		สื่อสาร
อบรมครูวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์		A						A							A		สื่อสาร รับฟัง
อบรมนักเรียนมัธยม		A						A						A	A		สื่อสาร รับฟัง
หนังสือ/เอกสาร ประชาสัมพันธ์	A							A	A	A	A	A	A	A	A	Y	สื่อสาร
แนะนำข่าวสารต่างๆ/open house		A						A							A		สื่อสาร รับฟัง
การฝึกอบรมลูกค้าภายนอก		Y						Y						Y	Y		สื่อสาร รับฟัง ประเมิน
การจัดสัมมนาระดับนานาชาติ	H			H	H							H					สื่อสาร สรรหา

P.2. สภาพการณ์ขององค์กร

ก. สภาพด้านการแข่งขัน;

(1) ลำดับในการแข่งขัน ไม่สามารถกำหนดลำดับได้ เนื่องจากคณะฯ ประกอบด้วยศาสตร์ต่างๆ หลายศาสตร์ที่จัดลำดับได้ยาก แต่ได้เทียบเคียงกับหน่วยงานต่างๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันดังตารางที่ OP10

ตารางที่ OP10 แสดงสถาบันคู่เทียบทั่วไปและคู่เทียบในสาขาที่เป็นสมรรถนะหลักของคณะ

สาขาที่เทียบ	สถาบันคู่เทียบ	ประเด็นการเทียบ	เหตุผลที่เลือกเป็นคู่เทียบ	ผลลัพธ์
คู่เทียบทั่วไป	คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	ด้านการเรียนการสอนและการวิจัย	คณะฯที่มีพันธกิจเหมือนกันของมหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศ	รูปที่ 7.1-4 ถึงรูปที่ 7.1-8
	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ด้านการเรียนการสอนและการวิจัย	คณะฯที่มีพันธกิจเหมือนกันของมหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศ	รูปที่ 7.1-4 ถึงรูปที่ 7.1-8
คู่เทียบระดับโลก	Faculty of Science, National University of Singapore	ผลงานตีพิมพ์	คณะวิทยาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับโลกเพื่อประเมินระดับความสามารถของคณะ	รูปที่ 7.1-4, ถึงรูปที่ 7.1-6
คู่เทียบสาขาที่เป็นสมรรถนะหลัก				
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง	คณะประมง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และภาควิชาวาริชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	คุณวุฒิและตำแหน่งทางวิชาการอาจารย์บทความทางวิชาการระดับ ISI/Scopus ต่ออาจารย์	เทียบกับคณะที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักมากที่สุดในประเทศ และเทียบกับสาขาที่ใกล้เคียงภายในมหาวิทยาลัย	รูปที่ 7.1-10
เทคโนโลยียาง	Rubber Technology Center, Indian Institute of Technology (IIT)		เทียบกับมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงมากที่สุดในเอเชียที่มีสาขาวิชานี้	รูปที่ 7.1-9
วิธีวิทยาการวิจัย	D. of Applied Statistics, Faculty of Economics, Universiti Malaya		มหาวิทยาลัยชั้นนำของเอเชีย ที่มีความร่วมมือกับคณะ	รูปที่ 7.1-11
วิทยาศาสตร์การอาหารและโภชนาการ	ไม่มีคู่เทียบ		เป็นสาขาเดียวในประเทศที่เน้นด้านวิทยาศาสตร์อาหารฮาลาล และโรงงานผลิตอาหารที่มีมาตรฐาน Cer GMP แห่งเดียวที่ตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัยที่สามารถให้บริการผลิตอาหารเพื่อการส่งออกได้ จึงไม่มีคู่เทียบโดยตรง	

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน ได้แก่ Disruptive Revolution and Technology การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ความไม่สงบในพื้นที่ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรในการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุส่งผลให้จำนวนนักเรียนมัธยมศึกษาลดลงอย่างต่อเนื่อง ความมั่นคงด้านทรัพยากร อาหาร พลังงาน น้ำและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และนโยบายด้านการศึกษาและวิจัยของรัฐ

(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ได้รับจากคู่เทียบโดยตรง จากรายงานประจำปีออนไลน์ของคู่เทียบ ข้อมูลจากฐานข้อมูล SCOPUS

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์; ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ดังแสดงในตารางที่ OP11

ตารางที่ OP11 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)
หลักสูตรและบริการ	SC1) เพิ่มผลงานวิจัยที่มีคุณภาพระดับสากล SC2) การเพิ่มจำนวนผู้เรียน SC3) ผลงานวิจัยและบริการสามารถใช้ในการแก้ไขปัญหาอุตสาหกรรมสังคมและชุมชนได้จริง	SA1) หลักสูตรและบริการที่หลากหลายตามความต้องการของสังคมภาคใต้ SA2) มีเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็งทั้งในและต่างประเทศโดยเฉพาะภูมิภาคอาเซียน
การปฏิบัติการ	SC4) การพัฒนาห้องปฏิบัติการศูนย์เครื่องมือให้ได้มาตรฐาน GMP หรือ ESPREL SC5) การพัฒนาระบบสารสนเทศให้พร้อมใช้สำหรับการบริหาร และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี	เช่น มาเลเซียและสิงคโปร์ SA3) ภูมิศาสตร์ที่ตั้ง ซึ่งอยู่ในแหล่งอุตสาหกรรม ชุมชนและแหล่งเรียนรู้ตามธรรมชาติที่สำคัญของภาคใต้
ความรับผิดชอบต่อสังคม	SC6) การเป็นที่พึ่งของสังคมอย่างเห็นเด่นชัด และพัฒนาศูนย์การเรียนรู้เพื่อเป็นต้นแบบให้ชุมชน เช่น โรงงานชุมชน ศูนย์เกษตรชุมชน เป็นต้น	SA4) ความเชี่ยวชาญของบุคลากรเฉพาะด้านที่มีความหลากหลาย SA5) มีนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับชายแดนภาคใต้
บุคลากร	SC7) การบริหารขีดความสามารถของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ	

โดยมีโอกาเชิงกลยุทธ์ในการสร้างนวัตกรรมดังตารางที่ OP12

ตารางที่ OP12 โอกาสเชิงกลยุทธ์ในการสร้างนวัตกรรม (SO = strategic opportunity)

โอกาสเชิงกลยุทธ์	นวัตกรรม	ผลกระทบ
SO1) การสร้างหลักสูตรเฉพาะที่มีอัตลักษณ์เฉพาะ	- หลักสูตร double degree - สหกิจศึกษา และทุนทายาทอุตสาหกรรม - หลักสูตร coaching และ in-house training ให้แก่โรงงานอุตสาหกรรมด้านยางพาราชั้นนำของประเทศ	- คณะเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ - นักศึกษามีความเป็นนานาชาติ - เป็นมันสมองทางด้านวิทยาศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีให้แก่ภาคใต้ชายแดน
SO2) สร้างงานวิจัยและนวัตกรรมที่ตอบสนองต่อสังคม ชุมชน และอุตสาหกรรมได้	งานวิจัยและนวัตกรรมที่ตอบสนองต่อสังคม ชุมชน และอุตสาหกรรม	- ภาคอุตสาหกรรมไทยมีความก้าวหน้าสามารถแข่งขันได้ในระดับโลก
SO3) บริการวิชาการที่เกิดจากเครือข่ายความร่วมมือทั้งในระดับท้องถิ่น ชาติ และนานาชาติได้	- mobility และ ความร่วมมือทางการเรียนการสอน และวิจัย - หลักสูตร coaching และ in-house training ให้แก่โรงงานอุตสาหกรรมด้านยางพาราชั้นนำของประเทศ	
SO4) ผลิผลงานวิจัยที่มีมาตรฐานระดับสากล	ผลงานตีพิมพ์ระดับนานาชาติร่วมกับนักวิจัยชาวต่างชาติ	

ทั้งนี้วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัดสำคัญ (kpi) ที่ตอบสนองวิสัยทัศน์ ค่าเป้าหมาย แผนปฏิบัติการระยะสั้น แผนพัฒนาบุคลากร และการเปลี่ยนแปลงสำคัญ ปีงบประมาณ 2562 ได้ระบุในตารางที่ OP13 และรายละเอียดแผนยุทธศาสตร์ในตารางที่ 2.1-3

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ใช้เกณฑ์ EdPEX และวงจร PDCA และ ในการขับเคลื่อนองค์กรให้มีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด มีการใช้เครื่องมือด้านการบริหาร/ด้านคุณภาพต่าง ๆ เช่น Gap Analysis, Trend Analysis, LEAN, AUN-QA, มาตรฐาน ออย. GMP ESPREL และ ISO เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการใช้สารสนเทศจากลูกค้าทุกกลุ่มทั้งรายงานป้อนกลับที่ได้จากการประเมินคุณภาพการศึกษาทุกระดับ ทั้งภายในและภายนอก ตามรอบเวลาที่กำหนด เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานในทุกกระบวนการที่สำคัญและสร้างนวัตกรรม และมีคณะกรรมการรับผิดชอบสำหรับกระบวนการต่าง ๆ

ตารางที่ OP13 วัดประสพผลเชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัดสำคัญ (kpi) ที่ตอบสนองวิสัยทัศน์ ค่าเป้าหมาย แผนปฏิบัติการระยะสั้น แผนพัฒนาบุคลากรและการเปลี่ยนแปลงสำคัญ ปีงบประมาณ 2562

วัดประสพผลเชิงกลยุทธ์/ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัดสำคัญ (kpi) ที่ตอบสนองวิสัยทัศน์	เป้าหมาย		กลยุทธ์ของแผนปฏิบัติการระยะยาว	แผนปฏิบัติการระยะสั้นโครงการเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ (1 ปี)	แผนบุคลากร/การเปลี่ยนแปลงสำคัญ	ผลลัพธ์
		61	64				
SC1) เพิ่มผลงานวิจัยที่มีคุณภาพระดับสากล (SA2, SA5, SO2, SO4) <u>ยุทธศาสตร์ที่ 2</u>	1. ผลงานวิจัยอาจารย์พิมพ์เผยแพร่ระดับนานาชาติ (เรื่อง/คน/ปี) 2. จำนวน citation 3. ร้อยละบทความทางวิชาการที่พิมพ์ร่วมกับนักวิชาการจากสถาบันในต่างประเทศ	0.4 150 30	1.0 150 30	1. ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการวิจัยและนวัตกรรม 2. ผลักดันงานวิจัยที่มีทิศทางงานวิจัยเชิงบูรณาการ และการเชื่อมโยงสู่การใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ 3. ขับเคลื่อนเครือข่ายวิจัยทั้งในและต่างประเทศ 4. สร้างระบบสนับสนุนให้มีการทำวิจัย และตีพิมพ์ผลงานวิจัยอย่างต่อเนื่อง 5. เชื่อมโยงบัณฑิตศึกษากับงานวิจัย และนวัตกรรม	โครงการ วท. Active วิจัย 100% มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โครงการสนับสนุนการจัดตั้งสาขาความเป็นเลิศ (DOE) โครงการสนับสนุนการวิจัยและงานสร้างสรรค์ (ทุนพัฒนานักวิจัย) โครงการสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมและสิ่งประดิษฐ์ โครงการ Manuscript Writing Camp โครงการสนับสนุนค่าธรรมเนียมการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	1. พัฒนาเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ 2. พัฒนาบุคลากรด้านการเขียน manuscript 3. เพิ่มงบประมาณพัฒนาบุคลากรจาก 7,000 บาทเป็น 15,000 บาท/คน/ปี 4. ระบบรางวัลวิจัย	ตารางที่ 7.1-2 รูปที่ 7.1-4 รูปที่ 7.1-5
SC2) การเพิ่มจำนวนผู้เรียน (SA1, SA4, SO1) <u>ยุทธศาสตร์ที่ 1</u>	1. ร้อยละการรับนักศึกษา ป ตรีตามแผน 2. ร้อยละการได้งานทำของบัณฑิต ป ตรี ภายใน 1 ปี 3. ร้อยละการรับนักศึกษาบัณฑิตศึกษาตามแผน 4. ร้อยละการได้งานทำของบัณฑิต ป โท เอก ภายใน 1 ปี 5. จำนวนนักศึกษาต่างชาติ	50 80 60 100 50	70 90 60 100 50	1. สร้างความเข้าใจเรื่อง AUN QA ให้กับบุคลากรในคณะ 2. กำกับกำกับการดำเนินงานหลักสูตรให้มีคุณภาพและทันสมัย 3. พัฒนาการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและระบบรับนักศึกษาทั้งในและต่างประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ 4. เพิ่มจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยใช้กระบวนการนักศึกษาที่มีประสิทธิภาพ 5. เสริมสร้างสมรรถนะอาจารย์ในการจัดการเรียนการสอนแบบ active learning และการนำงานวิจัยไปใช้ในการเรียนการสอน 6. พัฒนาพื้นฐานภาษาอังกฤษ และทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักศึกษา 7. เพิ่มจำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ 8. เพิ่มจำนวนหลักสูตรร่วมสองปริญญากับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ 9. พัฒนาทักษะการเป็นผู้ประกอบการ	โครงการส่งเสริมการบริหารหลักสูตรอย่างมีคุณภาพตามระบบ AUN-QA โครงการสนับสนุนค่าธรรมเนียมการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โครงการเร่งรัดผลิตบัณฑิตในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้รองรับเพื่อรองรับครัวไทยสู่ครัวโลกมุสลิม โครงการอบรมเกี่ยวกับทักษะต่างๆ สำหรับการผลิตงานและสหกิจศึกษา โครงการเยือนสถานประกอบการเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับสหกิจศึกษา โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ "การเขียน manuscript เพื่อตีพิมพ์" โครงการพัฒนาภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับปริญญาตรี โครงการสานสัมพันธ์ PSU-UMT, Malaysia โครงการกิจกรรมทางวิชาการของนักศึกษาระดับปริญญาตรีกับมหาวิทยาลัยในประเทศอาเซียน โครงการ Sci-Tech International Symposium โครงการฝึกงานต่างประเทศระยะสั้น	1. พัฒนาอาจารย์ด้านการเรียนการสอนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อาจารย์ที่ปรึกษาระดับปริญญาตรี 2. แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำหลักสูตรร่วมสองปริญญากับสถาบันต่างประเทศ 3. พัฒนาบุคลากรด้านสหกิจศึกษา 4. เพิ่มทุนยกเว้นค่าธรรมเนียมบัณฑิตศึกษา 5. ปรับกลยุทธ์การรับนักศึกษา 6. เน้นสหกิจศึกษา	ตารางที่ 7.1-1 ตารางที่ 7.1-5 KPI7.1-29 KPI7.1-30

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์/ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัดสำคัญ (kpi) ที่ตอบสนองวิสัยทัศน์	เป้าหมาย		กลยุทธ์ของแผนปฏิบัติการระยะยาว	แผนปฏิบัติการระยะสั้นโครงการเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ (1 ปี)	แผนบุคลากร/การเปลี่ยนแปลงสำคัญ	ผลลัพธ์
		61	64				
				10. สร้างความเข้าใจให้อาจารย์และนักศึกษาเกี่ยวกับสหกิจศึกษา และส่งเสริมให้นักศึกษาไปสหกิจศึกษามากขึ้น 11. สร้างระบบบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนสหกิจศึกษา 12. จัดการศึกษาวิชาพื้นฐานที่สอดคล้องกับความจำเป็นในหลักสูตร 13. สร้างแรงจูงใจให้อาจารย์ที่ปรึกษาและนักศึกษาผลิตผลงาน หรือส่งเสริมให้ตีพิมพ์เพิ่มขึ้น	โครงการลงทะเบียนเรียนเพื่อถ่ายโอนหน่วยกิตต่างประเทศ โครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษาและบุคลากร SCAU		
SC3) ผลงานวิจัยและบริการสามารถใช้ในการแก้ไขปัญหาอุตสาหกรรมสังคมและชุมชนได้ (SA1, SA3, SA5, SO2, SO3) <u>ยุทธศาสตร์ที่ 2</u>	1. จำนวนโครงการวิจัยและนวัตกรรมที่นำไปสู่การบริการสู่ชุมชน 2. จำนวนโครงการบริการเพื่อยกระดับการผลิตของภาคเอกชน (วิจัยและพัฒนา/coaching/ talent mobility)	5 3	7 3	1. ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการวิจัยและนวัตกรรม 2. ผลักดันงานวิจัยที่มีทิศทางงานวิจัยเชิงบูรณาการ และการเชื่อมโยงสู่การใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ 3. สนับสนุนให้มีการนำความรู้ ผลงานวิจัยและนวัตกรรม สู่การบริการวิชาการสู่ชุมชนในรูปแบบที่หลากหลาย	โครงการสนับสนุนงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง/ถ่ายทอดสู่ชุมชนสังคมและการใช้ประโยชน์ในมหาวิทยาลัย โครงการทุนสนับสนุนการวิจัยสมทบไตรภาคี โครงการสนับสนุนทุนวิจัยแบบบูรณาการสร้างความร่วมมือกับเอกชน/หน่วยงาน โครงการขับเคลื่อนบัณฑิตข้อตกลงเครือข่ายนวัตกรรมอย่างพาราระดับชาติ	1. การเตรียมความพร้อมนักวิจัยเพื่อรองรับประมาณจากแหล่งทุนภายนอก 2. ปรับกลยุทธ์การหาแหล่งทุน	ตารางที่ 7.1-3 ตารางที่ 7.1-6
SC4) การพัฒนาห้องปฏิบัติการศูนย์เครื่องมือให้ได้มาตรฐาน เช่น อย. GMP หรือ ESPREL (SA1, SA5, SO4) <u>ยุทธศาสตร์ที่ 4</u>	ห้องปฏิบัติการที่ได้รับมาตรฐาน GMP อย. หรือ ESPREL	0	1	สนับสนุนให้มีการนำความรู้ ผลงานวิจัยและนวัตกรรม สู่การบริการวิชาการสู่ชุมชนในรูปแบบที่หลากหลาย	โครงการสนับสนุนศูนย์วิทยาศาสตร์อาหารฮาลาลและโรงงานผลิตอาหารต้นแบบ	1. เพิ่มนักวิทยาศาสตร์ 2. พัฒนาบุคลากรรองรับระบบคุณภาพทางอาหาร และ GMP	KPi 7.1-20 KPi7.1-21 KPi7.4-15
SC5) การพัฒนาระบบสารสนเทศให้พร้อมใช้สำหรับการบริหาร (SA4) <u>ยุทธศาสตร์ที่ 4</u>	ร้อยละของระบบสารสนเทศพร้อมใช้งาน	100	100	พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการเป็น E-Faculty	โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการเป็น E-Faculty โครงการเสริมทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในงานสำหรับบุคลากร	การพัฒนาระบบสารสนเทศบุคลากรสายสนับสนุน	KPi7.2-8 KPi7.2-6 KPi7.3-14 รูปที่ 7.4-1 ข้อ 3 ข้อ 6 ข้อ 11 ข้อ 13

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์/ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัดสำคัญ (kpi) ที่ตอบสนองวิสัยทัศน์	เป้าหมาย		กลยุทธ์ของแผนปฏิบัติการระยะยาว	แผนปฏิบัติการระยะสั้นโครงการเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ (1 ปี)	แผนบุคลากร/การเปลี่ยนแปลงสำคัญ	ผลลัพธ์
		61	64				
SC6) การเป็นที่พึ่งของสังคมอย่างเห็นเด่นชัดและพัฒนาศูนย์เรียนรู้เพื่อเป็นต้นแบบให้ชุมชน เช่น โรงงาน ศูนย์เกษตรชุมชน เป็นต้น (SA4, SA5, SO3) <u>ยุทธศาสตร์ที่ 3</u>	1. จำนวนผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากโรงงานต้นแบบของคณะฯ และได้รับเครื่องหมายมาตรฐานที่พร้อมจำหน่ายได้ 2. จำนวนศูนย์ เครือข่าย หรือหน่วยการผลิตของชุมชนที่สามารถพึ่งตนเองได้อย่างชัดเจนและเป็นต้นแบบได้จริง	5	5	สนับสนุนให้มีการนำความรู้ ผลงานวิจัยและนวัตกรรมสู่การบริการวิชาการสู่ชุมชนในรูปแบบที่หลากหลาย ขับเคลื่อนให้มีศูนย์หรือแหล่งเรียนรู้ สร้างเครือข่าย/ความร่วมมือระหว่างคณะกับชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	โครงการสนับสนุนงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง/ถ่ายทอดสู่ชุมชนสังคมและการใช้ประโยชน์ในมหาวิทยาลัย โครงการสนับสนุนการจัดบริการวิชาการของคณะ โครงการขับเคลื่อนบัณฑิตข้อตกลงเครือข่ายนวัตกรรมอย่างพารา	พัฒนาบุคลากรสำนักงานที่รับผิดชอบด้านบริการวิชาการ	ตารางที่ 7.1-6 ตารางที่ 7.1-3 KPI7.4-15 KPI7.2-2
SC7) การบริหารขีดความสามารถของบุคลากร (SA4) <u>ยุทธศาสตร์ที่ 4</u>	1 ร้อยละของอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ 2 ร้อยละของอาจารย์ที่มีคุณวุฒิ ป เอก	65 85	80 90	1. มีระบบบริหารบุคคลที่มีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาล และมีความสุขในการทำงาน 2. มีระบบการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีสมรรถนะสูง ดูแลบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร 3. สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนเพื่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพ 4. สร้างความภาคภูมิใจในความเป็น วทท. ของสงขลานครินทร์ 5. พัฒนาอาจารย์ ผู้นำและผู้บริหารรุ่นใหม่	โครงการสัมมนาทีมบริหารและหัวหน้างาน โครงการสัมมนาผู้บริหารและกรรมการชุดต่าง ๆ โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สายสนับสนุน KM (เน้นเทคนิคการจัดการบริหารงบประมาณ) โครงการประกวดเวทีคุณภาพ ครั้งที่ 9 โครงการพัฒนาบุคลากรคณะฯ โครงการกีฬา 5 ประสาน โครงการพัฒนาบุคลากรรุ่นใหม่อย่างต่อเนื่อง โครงการสนับสนุนการใช้จ่ายเดินทางไปพัฒนาดตนเองทั้งในและต่างประเทศ โครงการ In House Innovation โครงการ Writing Book to Professor โครงการคณะ วทท. พว Stakeholder โครงการอบรม พลังความคิดเชิงบวกสู่ความเป็นเลิศ โครงการ LDP ประจำปี 2561-2563 รวมสายวิชาการและสายสนับสนุน โครงการอบรมความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการ	1. ให้ความรู้กระบวนการทำงานด้วย EdPEX 2. ให้ความรู้เครื่องมือการจัดการความรู้ 3. วิเคราะห์อัตราค่าจ้างเพื่อทดแทนอัตราเกษียณ 4. วิเคราะห์และปรับสัดส่วนภาระงานให้เหมาะสม 5. ส่งเสริมและผลักดันให้เข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ 5. ปรับกระบวนการทำงาน	ตารางที่ 7.3-1

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

(1) **วิสัยทัศน์ และค่านิยม** คณบดีและทีมบริหารนำองค์การผ่านระบบการนำองค์การ (รูปที่ 1.1-1) ตามวิสัยทัศน์ที่ได้รับความเห็นชอบจาก BF ในการจัดทำวิสัยทัศน์และค่านิยมนั้น มีงานยุทธศาสตร์และมาตรฐานองค์การรับผิดชอบ โดยวิสัยทัศน์ได้มาจากคณะกรรมการทบทวนและยกร่างวิสัยทัศน์ที่ตั้งโดย BF รับฟังความเห็นจากประชาคมและเสนอให้ BF เห็นชอบ โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศ (ตารางที่ 2.1-1) เช่น นโยบายรัฐบาล ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ความต้องการของผู้เรียน/ลูกค้ากลุ่มอื่น เป็นต้น มาประกอบการวิเคราะห์บริบทและประเมินสภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) เมื่อได้วิสัยทัศน์ที่ปรับปรุงใหม่แล้ว คณบดีและทีมบริหารนำไปใช้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ 2560-2564 พร้อมกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ และจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีพร้อมตัวชี้วัด (ตารางที่ 2.1-1) จากนั้นสื่อสารแผนดังกล่าวและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติตามลำดับชั้นของโครงสร้างการบริหารผ่านแผนปฏิบัติการให้แก่หน่วยงานภายในและบุคลากรทราบและปฏิบัติ โดยหน่วยงานระดับภาควิชาจะนำไปจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีของภาควิชาและหน่วยงานต่างๆ กำหนดการวางแผนพัฒนาบุคลากรทุกระดับเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุพันธกิจ ติดตามผลการดำเนินงานตามกรอบเวลา ปรับปรุงกระบวนการตามวงจรคุณภาพ PDCA และผลักดันให้บุคลากรมุ่งมั่นต่อการปฏิบัติงานผ่านระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและให้รางวัลยกย่องชมเชย

กำหนดการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ ทุกปีจากความเห็นของบุคลากร

และ BF รายงานผลการดำเนินงานและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องผ่าน BF

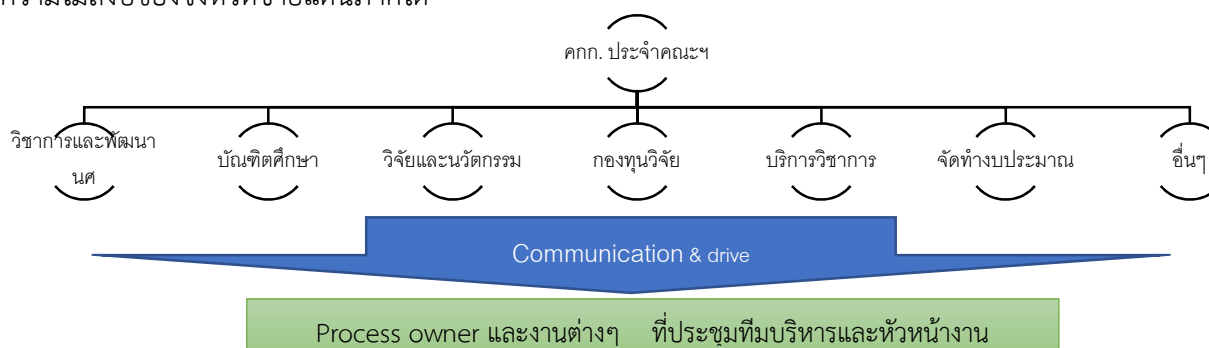
คณบดีและทีมบริหารถ่ายทอดวิสัยทัศน์อย่างต่อเนื่อง ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทั้งในและต่างประเทศ ทั้งต่อบุคลากร คู่ความร่วมมือผู้เรียน และผู้มีส่วนได้เสีย ผ่านแผนการดำเนินงานต่างๆ เช่น

คณบดีแต่งตั้งคณะกรรมการชุดต่างๆ หลายระดับเพื่อขับเคลื่อนพันธกิจให้บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ของคณะฯ (ตารางที่ 1.1-1 และรูปที่ 1.1-2) คณะกรรมการดังกล่าวส่วนใหญ่ผู้นำโดยคณบดี หรือรองคณบดีที่ได้รับมอบหมาย หรือผู้ที่ BF กำหนด

ผู้นำถ่ายทอดค่านิยม SAT อย่างมุ่งมั่นต่อประชาคมในองค์กร ตามแผนการดำเนินงานที่กำหนด คือ การเปิดตัวค่านิยมให้บุคลากรได้รับทราบ กำหนดวิธีการนำค่านิยมไปขยายผล ผ่านการประชุมคณะฯ การประชุมหน่วยปฏิบัติต่างๆ การพบปะภาควิชา แผนกวิชา การแทรกค่านิยม SAT ในการจัดกิจกรรมทั้งของบุคลากรและนักศึกษา การเผยแพร่ค่านิยมผ่านระบบสารสนเทศ พร้อมเน้นย้ำ เรื่อง ความสอดคล้องของค่านิยมคณะฯ กับพระราชปณิธาน “ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง” ของมหาวิทยาลัย ทำให้การนำค่านิยมมาใช้สามารถทำได้อย่างกลมกลืนและต่อเนื่อง นอกจากนั้นยังใช้วิธีการแทรกเนื้อหาค่านิยมผ่านกิจกรรมต่างๆ และการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งของบุคลากรและนักศึกษา จนคณะฯ มีภาพลักษณ์ของการเป็นคณะชั้นนำที่มีการทำงานเพื่อ “เพื่อนมนุษย์” อย่างชัดเจน และด้วยความตระหนักถึงค่านิยมดังกล่าวนี้เองที่อาจส่งผลให้บุคลากรของคณะฯ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้รับการยอมรับสูง ทั้งที่อยู่ในพื้นที่ที่มีปัญหาความไม่สงบของจังหวัดชายแดนภาคใต้



รูปที่ 1.1-1 ระบบการนำองค์การ



รูปที่ 1.1-2 กระบวนการกำกับธรรมาภิบาล สื่อสารและกำกับดูแลการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์

(2) **การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม** คณบดีและทีมบริหารปฏิบัติงานตามกฎหมายและข้อบังคับ (ตารางที่ OP5) โดยประกาศนโยบายให้มีการดำเนินงานที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม จัดโครงสร้างการบริหารในรูปแบบของคณะกรรมการรับผิดชอบภารกิจเพื่อให้เกิดธรรมาภิบาล (ตารางที่ 1.1-1) เข้าร่วมกิจกรรมอบรมคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณของบุคลากรด้วยตนเอง รับการประเมินผลการบริหารโดยคณะกรรมการประเมินฯ ทั้งเป็น

คณะกรรมการที่ตั้งโดย BP และคณะกรรมการประเมินที่ตั้งโดยมหาวิทยาลัย รับการตรวจสอบจากหน่วยงานภายในและภายนอก (ผลลัพธ์ ตารางที่ 7.4-1 ถึง ตารางที่ 7.4-6) มีระบบรับข้อร้องเรียน (รูปที่ 3.3) หรือผ่านระบบสายตรงคนบดีเพื่อรับรายงานพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของทีมบริหาร กรณีมีข้อร้องเรียนจะแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนหาข้อเท็จจริง หากพบว่ามีผลกระทบผิวกฎหมายหรือจรรยาบรรณจะลงโทษทางวินัยตามระเบียบ กรณีร้องเรียนคนบดีดำเนินการผ่านสายตรงอธิการบดีและคณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ของมหาวิทยาลัย (รูปที่ 3.3)

นอกจากนั้นผู้นำประพัตติตนเป็นแบบอย่างเพื่อบรรลุถึงค่านิยม วิสัยทัศน์คณะฯ อย่างชัดเจน ทั้งการเป็นนักวิจัยที่ผลิตผลงานวิจัยเผยแพร่ในวารสารระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง การเป็น reviewer ให้แก่วารสารระดับนานาชาติ การได้รับเชิญไปบรรยายต่างประเทศ การเป็นผู้สอนที่มีผลการประเมินในระดับดีเยี่ยม และได้รับรางวัลอาจารย์ที่เป็นที่รักและศรัทธาของนักศึกษาหลายครั้ง การมีนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้งชาวไทยและต่างประเทศ การสร้างหลักสูตรร่วมสองปริญญากับมหาวิทยาลัยต่างประเทศ การเป็นผู้นำด้านบริการวิชาการในรูปแบบต่างๆ การได้รับรางวัลอาจารย์ตัวอย่างด้านบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย และรางวัลแทนคุณแผ่นดิน (ระดับชาติ) พ.ศ. 2559 อีกทั้งยังพัฒนาตนเองตลอดเวลาด้วยการเข้าร่วมการอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับผู้นำและการบริหารองค์กรอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังได้รับการคัดเลือกจากมหาวิทยาลัยในภูมิภาคจำนวนกว่า 20 สถาบัน เป็นประธาน ASEAN Fisheries Education Network และการคัดเลือกรองคนบดีและผู้บริหารอื่นจากผู้ที่มีความสามารถโดดเด่นของคณะฯ สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานผ่านกลไกเชิงระบบ มอบหมายงานและภารกิจที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างอิสระตามกรอบข้อกำหนดให้แก่รองคนบดี และคณะกรรมการต่างๆ เน้นการบริหารองค์กรที่ยึดมั่นใน “ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง” ที่มีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่เลือกปฏิบัติ สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมด้านวิชาการและวิจัยอย่างมีจริยธรรม กำกับให้มีการดำเนินงานตามกลไกด้านจริยธรรมอย่างเคร่งครัด โดยนำกฎเกณฑ์และระเบียบต่างๆ ทั้งที่กำหนดโดยมหาวิทยาลัยและคณะฯ ไปใช้อย่างเต็มรูปแบบ ไม่มีข้อยกเว้น และมีการติดตามอย่างสม่ำเสมอผ่านการประชุมทีมบริหาร การประชุม BP และการติดตามโดยตรง เพื่อร่วมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

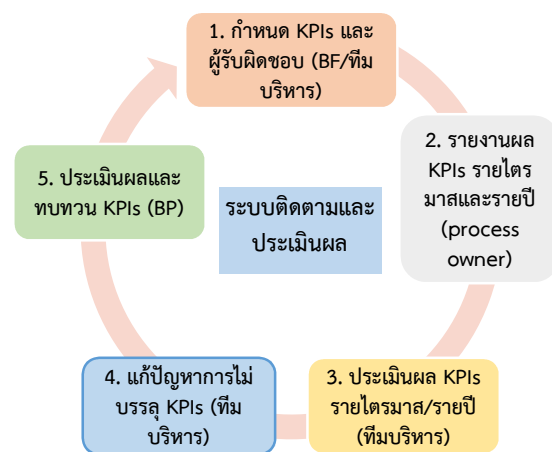
ตารางที่ 1.1-1 คณะกรรมการขับเคลื่อนพันธกิจและกำกับธรรมาภิบาล

ชื่อคณะกรรมการ/ประธานและผู้กำกับดูแล	หน้าที่/ความรับผิดชอบ	ความถี่
ประจำคณะ (BF)/คนบดี	1) กำหนดนโยบาย 2) เห็นชอบหลักสูตร 3) กำหนดระเบียบข้อบังคับ 4) วางแผนติดตาม ตรวจสอบภารกิจต่างๆ 5) เสนอแต่งตั้งและถอดถอนผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ 6) เสนอบงประมาณประจำปี 7) ประเมินผลการปฏิบัติงานของคนบดี	1 ครั้ง/เดือน
ที่ปรึกษาคนบดี	ให้คำปรึกษาแนวทางการดำเนินงาน	1 ครั้ง/ปี
วิจัยและนวัตกรรม/รองฯวิจัยและบัณฑิตศึกษา	1) กำหนดแนวทางด้านวิจัยและนวัตกรรม 2) พิจารณาโครงการวิจัย 3) ติดตามผลการดำเนินงาน	1 ครั้ง/เดือน
บัณฑิตศึกษา/รองฯวิจัยและบัณฑิตศึกษา	1) กำหนดแนวทางการดำเนินงานด้านบัณฑิตศึกษา 2) ให้ความเห็นชอบหลักสูตร 3) ดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของหลักสูตร 4) ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล	1 ครั้ง/เดือน
วิชาการและพัฒนานักศึกษา/รองฯการศึกษา	1) กำหนดแนวทางด้านการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรี 2) ให้ความเห็นชอบหลักสูตร 3) ดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของหลักสูตรระดับปริญญาตรี 4) กำหนดแนวทางดำเนินงานด้านพัฒนานักศึกษา	1 ครั้ง/เดือน
บริการวิชาการและจัดหารายได้/รองฯพัฒนานักศึกษาและบริการวิชาการ	1) กำหนดแนวทางการดำเนินงาน 2) ดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนด 3) ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล	2 ครั้ง/ปี
จัดทำงบประมาณ/คนบดี	1) กำหนดแนวทางการจัดทำเงินรายได้ 2) จัดทำงบประมาณเงินรายได้เพื่อให้ BF ให้ความเห็นชอบ	1 ครั้ง/ปี
ประเมินผลการปฏิบัติงานและเลื่อนขั้นเงินเดือน/คนบดี	ประเมินผลการปฏิบัติงานและเลื่อนขั้นเงินเดือนของบุคลากร	2 ครั้ง/ปี
กลั่นกรองผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน/คนบดี	กลั่นกรองผลการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้มีธรรมาภิบาล	2 ครั้ง/ปี
พัฒนาระบบประกันคุณภาพและบริหารความเสี่ยง/รองฯบริหาร	1) กำหนดแนวทางการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพและบริหารความเสี่ยง 2) จัดทำและติดตามผล	4 ครั้ง/ปี
กองทุนวิจัย/คนบดี	1) กำหนดแนวทางการดำเนินงาน 2) จัดหาและบริหารจัดการกองทุนวิจัยคณะฯ	2 ครั้ง/ปี
ศูนย์เครื่องมือกลาง/รองฯวิจัยและบัณฑิตศึกษา	1) กำหนดแนวทางและแผน 2) จัดการศูนย์เครื่องมือฯ 3) ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล	2 ครั้ง/ปี
ศูนย์วิทยาศาสตร์อาหารฮาลาล/หัวหน้าภาควิชา	1) กำหนดแผนการดำเนินงาน 2) บริหารจัดการศูนย์วิทยุ ฮาลาล 3) ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล	2 ครั้ง/ปี

ชื่อคณะกรรมการ/ประธาน และผู้กำกับดูแล	หน้าที่/ความรับผิดชอบ	ความถี่
พิพิธภัณฑสถานประวัติธรรมชาติและเครือข่ายเรียนรู้ท้องถิ่น/คนบตี	1) กำหนดแนวทางและแผนการดำเนินงาน 2) บริหารจัดการพิพิธภัณฑสถานประวัติธรรมชาติและเครือข่ายเรียนรู้ท้องถิ่น 3) ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล	2 ครั้ง/ปี
คณะกรรมการพิจารณา กลั่นกรองตำแหน่งทางวิชาการ/คนบตี	กลั่นกรองคุณสมบัติและผลงานของผู้ยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ เพื่อนำเสนอให้ BF เห็นชอบ	ทุกครั้งที่มีการยื่นขอ
กรรมการตรวจสอบพัสดุ/รองฯบริหาร	ตรวจสอบพัสดุและนำเสนอรายงานผลการตรวจสอบต่อคนบตี	1 ครั้ง/ปี
กรรมการตรวจสอบเงิน/คนบตี	ตรวจสอบตัวเงินและหลักฐานกับรายงานเงินคงเหลือประจำวัน	5 ครั้ง/สป
กรรมการประกันคุณภาพ การศึกษา/คนบตี	กำหนดแนวทางและแผนติดตามผลดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อ รับการประเมินประกันคุณภาพภายในและภายนอก	1 ครั้ง/ปี

(3) การสร้างสถาบันที่ประสบความสำเร็จ คนบตีและทีมบริหาร ดำเนินงานตามวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ โดยใช้ ค่านิยมองค์กรเป็นฐานในการสร้างสถาบันให้ประสบความสำเร็จ และนำองค์กรโดยใช้หลักการ planning, organizing, leading และ controlling ดังนั้นเมื่อได้กำหนดวิสัยทัศน์แล้ว **ผู้นำ** ผู้บริหารทุกระดับ บุคลากร และผู้มีส่วนได้เสีย ได้ร่วมกันจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของคณะพร้อมกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายที่สำคัญ (Planning) ทั้งแผนระยะสั้นและระยะยาว (ตารางที่ OP13) **ผู้นำ** กำหนดผู้รับผิดชอบภารกิจ กรอบระยะเวลาในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ต่างๆ (Organizing) โดยให้รองคนบตีและผู้ช่วยคนบตีฝ่ายต่างๆ ทำหน้าที่กำกับดูแลเชิงนโยบาย แต่งตั้งคณะกรรมการต่างๆ เช่น คณะกรรมการวิชาการ คณะกรรมการพัฒนานักศึกษา คณะกรรมการวิจัย คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา และ คณะกรรมการบริการวิชาการ ที่มีองค์ประกอบมาจากตัวแทนที่เหมาะสมและสมดุล มีกลุ่มงานภายในทำหน้าที่ขับเคลื่อน พร้อมกำหนดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงที่จะประสานงานในแต่ละยุทธศาสตร์ (ตารางที่ 4.1-1) **ผู้นำนำและกระตุ้นการดำเนินงาน**ของบุคลากรคณะฯ ผ่านแนวทางสำคัญสองรูปแบบ (Leading) คือ การบังคับบัญชาให้มีการดำเนินงานตามกฎหมายและระเบียบต่างๆ ของมหาวิทยาลัยและคณะฯอย่างเคร่งครัด และการอำนวยความสะดวกให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามข้อกำหนดได้ การสร้างขวัญและกำลังใจผ่าน การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี การจัดหางบประมาณ เครือข่ายและพันธมิตรให้แก่กลุ่มบุคลากร ทั้งนี้ผู้นำปฏิบัติตนในการเป็นตัวอย่างของความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์อีกด้วย **ผู้นำติดตามการดำเนินงาน**อย่างสม่ำเสมอ (Controlling) ผ่านระบบรายงานจากคณะกรรมการชุดต่างๆ การติดตามจากระบบสารสนเทศ การสุ่มติดตามจากโครงการที่สำคัญ ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีร่วมกับทีมบริหารด้วยตัวเองผ่านการประชุมของคณะกรรมการทุกระดับ โดยพัฒนาเป็นระบบสารสนเทศ ติดตามผลการดำเนินงานตาม KPIs ที่กำหนดในแผนกลยุทธ์รายไตรมาสและรายปี ทั้งโดยผ่านการประชุม BF การประชุมทีมบริหารและหัวหน้างาน และในกรณีที่มีการดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมาย ผู้นำจะร่วมกับผู้รับผิดชอบประเมินและวิเคราะห์ผลเชิงลึก เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไปอย่างต่อเนื่อง นอกจากนั้นผู้นำยังได้กำหนดประเด็นสำคัญที่เป็นวาระเร่งด่วนของคณะฯ ที่จะต้องแก้ไข โดยร่วมกับผู้รับผิดชอบในการจัดทำแผนการดำเนินงานกับปัญหาดังกล่าว พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบและกรอบเวลาที่ชัดเจน เช่น ระบบรายงานผลการปฏิบัติงานของโครงการต่างๆ ระบบเบิกจ่ายเงินรางวัล เป็นต้น และการแก้ไขปัญหาปริมาณและคุณภาพของนักศึกษาที่กำลังดำเนินการอยู่ เป็นต้น โดยกำหนดกรอบเวลาของการประเมินผลอย่างชัดเจน (รูปที่ 1.1-3) **ผู้นำกำหนดให้ออกกลางการปฏิบัติงาน** และผลการปฏิบัติงานในการติดตามระดับบุคคลเป็นเครื่องมือสำคัญ และทำตามระเบียบอย่างเคร่งครัด สุ่มเลือกติดตามบุคลากรเป็นรายกรณี เพื่อหาแนวทางสนับสนุน เลือก EdPEX เป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการองค์กรอย่างจริงจัง ทำให้สามารถนำผลการประเมินตนเองและผลการประเมินโดยคณะกรรมการอื่นๆ มาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคณะฯ อย่างต่อเนื่องต่อไป

ผู้นำกำหนดการสร้างผู้นำรุ่นใหม่ (successor) เป็นหนึ่งในนโยบายการบริหารงาน เพื่อให้มั่นใจว่าหากผู้นำระดับต่างๆ หมดวาระหรือเกษียณอายุ หรือลาออก จะมีผู้นำรุ่นต่อไปที่สามารถทดแทนได้อย่างมั่นใจ โดยการทำงานผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การมีงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้รับผิดชอบภารกิจที่กำกับดูแลโดยรองคนบตี การจัดทำโครงการ



รูปที่ 1.1-3 ระบบติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตาม KPIs

Leadership development program ในการสร้างและพัฒนาผู้นำรุ่นต่อไปให้มีขีดความสามารถ การนำทีมผู้บริหารและหัวหน้างานไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานอื่นๆ อย่างสม่ำเสมอ การแต่งตั้งบุคลากรรุ่นใหม่ที่จะเป็นผู้นำองค์กรในอนาคตมาเป็นผู้บริหารในระดับต่างๆ การจัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม และเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงสำคัญของคณะ คือ การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ การปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานภายในคณะ การปรับปรุงโครงสร้างสำนักคณะ การใช้ AUN-QA การพัฒนาระบบคุณภาพด้วย EdPEX โดยเริ่มจากการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการนำไปสู่การฝึกปฏิบัติ การศึกษาดูงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบเจาะลึกกับหน่วยงานที่มีลักษณะเดียวกันหลายแห่ง การสร้างผู้เชี่ยวชาญทางด้านนี้ให้แก่คณะอย่างต่อเนื่อง และการเข้าร่วมโครงการบ่มเพาะต่างๆ เป็นต้น

ข. การสื่อสาร

(1) **การสื่อสาร คณะฯ กำหนดการสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งในแผนยุทธศาสตร์** มีผู้บริหารที่รับผิดชอบงานการสื่อสารกับบุคลากร ผู้มีส่วนได้เสียและลูกค้ากลุ่มต่างๆ โดยตรง มีหน่วยงานย่อยและผู้รับผิดชอบงานสื่อสารองค์กรอย่างเป็นระบบ ผู้นำติดตามประสิทธิภาพของการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งนี้คณะฯ มีรูปแบบการสื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้าอื่นอย่างเป็นระบบด้วยวิธีการที่หลากหลาย (ตารางที่ OP9) เช่น การสื่อสารกับบุคลากรภายใน ผู้นำสื่อสารทั้งที่เป็นและไม่ใช่เป็นทางการ ทั้งที่เป็นการสื่อสาร 360 องศา สื่อสารสองทางและทางเดียว เช่น การประชุมประจำปีของบุคลากรเพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานของคณะฯ และหน่วยงานภายในต่างๆ พร้อมรับฟังความคิดเห็นบุคลากรอย่างทั่วถึง และนำความคิดเห็นดังกล่าวไปใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับการบริหารจัดการคณะฯ การจัดประชุมบุคลากรทั้งคณะฯ เป็นวาระพิเศษเพื่อรับฟังความคิดเห็นในกรณีที่มีประเด็นสำคัญ โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงนโยบายของมหาวิทยาลัย เป็นต้น ส่งผลให้บุคลากรมีความรู้สึกถึงความสำเร็จและความท้าทายขององค์กรด้วยกัน และส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันและการเป็นเจ้าของร่วมที่จะต้องรับผิดชอบคณะฯ ร่วมกัน การสื่อสารผ่าน Facebook Line application เว็บไซต์ และอีเมลของบุคลากรคณะอย่างสม่ำเสมอ การสื่อสารโดยตรงไปยังบุคลากร พร้อมรับฟังความคิดเห็นต่างๆ ในระดับภาคหรือแผนกวิชาหรือระดับปัจเจกบุคคล โดยเฉพาะการสื่อสารมติและนโยบายต่างๆ ของมหาวิทยาลัยที่ผ่านการพิจารณาของสภามหาวิทยาลัย ที่ประชุมคณบดี หรือสภามหาวิทยาลัย การสื่อสารผลงานของบุคลากรและนักศึกษาของคณะ สถานภาพด้านต่างๆ ของคณะและมหาวิทยาลัย การเปลี่ยนแปลงสำคัญที่จะเกิดขึ้นต่อคณะและมหาวิทยาลัย ข้อจำกัดของคณะ นโยบายสำคัญของรัฐบาล เพื่อให้บุคลากรของคณะสามารถติดตามความก้าวหน้าได้ทันที และเตรียมตัวเพื่อรองรับสถานการณ์และนโยบายดังกล่าว **การสื่อสารกับผู้เรียน** ผู้นำมีการสื่อสารทั้งที่เป็นทางการ เช่น โครงการปฐมนิเทศนักศึกษา โครงการพัฒนานักศึกษาของคณะ และไม่ใช่เป็นทางการ เช่น การสื่อสารสองทางผ่านเฟสบุ๊คส์ เว็บไซต์คณะทั้งภาษาไทยและอังกฤษ โดยผู้เรียนสามารถเข้าพบผู้นำได้ง่ายในกรณีที่มีปัญหาต่างๆ ผู้นำพบปะคณะกรรมการสโมสรมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง กำหนดรองคณบดีที่จะรับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียน สื่อสารกับลูกค้าในอนาคตโดยเฉพาะนักเรียนมัธยมด้วยวิธีที่หลากหลาย เช่น แวะเนรมิตร่วมกับมหาวิทยาลัย แวะเนรมิตรเฉพาะในส่วนของคุณและเนรมิตรเฉพาะสาขาวิชาที่มุ่งเน้นพิเศษ โดยบางแห่งมีการระดมศิษย์เก่าเข้ามาทำหน้าที่ในภารกิจนี้ด้วย การจัดฝึกอบรมให้แก่นักเรียนและครูผู้สอนเป้าหมาย การเปิดคณะฯ ให้นักเรียนและผู้ปกครองได้เห็นสภาพที่แท้จริงและทดลองใช้งาน การประชาสัมพันธ์ไปยังมหาวิทยาลัยในต่างประเทศผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น **การสื่อสารกับลูกค้าหลักกลุ่มอื่น** ผู้นำกำหนดนโยบายให้มีการสื่อสารถึงบริการ ความสามารถและการผลิตของคณะสำหรับลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการผ่านหลายช่องทาง เช่น ส่งเอกสารไปยังกลุ่มลูกค้าโดยตรง ลงนามบันทึกความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน สื่อสารผ่านสื่อมวลชนแขนงต่างๆ สื่อสารผ่านเครือข่ายออนไลน์ ผลักดันให้คณะเข้าไปมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการพัฒนาและการกำหนดนโยบายของประเทศทุกระดับ ทั้งในระดับจังหวัด กลุ่มจังหวัดและระดับชาติ เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ รู้จักคณะมากขึ้น เป็นต้น (ตารางที่ OP9) ผู้นำนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์กลั่นกรองผ่านคณะทำงานชุดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทีมบริหาร และ BF แล้วนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับแผนในถัดไป นำผลจากการสื่อสารดังกล่าวมาประเมินว่าได้ผลหรือไม่อย่างไร ทั้งนี้ผลจากการวิเคราะห์ตนเองที่ผ่านการพัฒนาเชิงระบบ คณะฯ ได้บูรณาการงานด้านประชาสัมพันธ์และงานด้านคอมพิวเตอร์ซึ่งมีอยู่เดิมของคณะฯ ให้เป็นงาน**สื่อสารองค์กรและระบบสารสนเทศ** เพื่อให้สามารถทำงานเชิงบูรณาการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานด้านสื่อสารองค์กรของคณะฯ ได้มีโอกาสพัฒนาตนเองและสร้างนวัตกรรมการสื่อสาร พร้อมกับการไปร่วมแลกเปลี่ยนกับหน่วยงานอื่น ๆ

(2) **การมุ่งเน้นการปฏิบัติ** 1) ผู้นำติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีอย่างสม่ำเสมอ โดยผ่านที่ประชุมทีมบริหารและหัวหน้างานและ BF 2) สื่อสารให้บุคลากรรับทราบถึงแผนและตัวชี้วัดที่กำหนดในแต่ละปี พร้อมกับผลการดำเนินงานผ่านการประชุมประจำปีคณะฯ การประชุมของคณะกรรมการชุดต่างๆ และการสื่อสารออนไลน์ต่างๆ 3) การให้บุคลากรทุกสายงานผ่านการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน (TOR) และประเมินผลการปฏิบัติงานทุก 6 เดือน และให้

ข้อมูลย้อนกลับเพื่อพัฒนางาน (รูปที่ 5.2-2) 4) กำหนดมาตรการจูงใจและยกย่องบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์โดยการมอบโล่และเงินรางวัล (รูปที่ 5.2-3 ,รูปที่ 5.2-4) 5) จัดสรรทุนการศึกษาและยกย่องเกียรติคุณแก่ผู้เรียนที่มีผลการเรียนดีด้วย 6) สนับสนุนให้ผู้บริหาร หัวหน้างานและผู้รับผิดชอบงานที่สำคัญ ไปเรียนรู้และศึกษาดูงานจากแหล่งต่างๆ เพื่อเรียนรู้ถึงปัจจัยที่จะทำให้นโยบายต่างๆ ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว 7) ประกาศเกียรติคุณและยกย่องศิษย์เก่าและบุคคลภายนอกที่ให้การสนับสนุนการดำเนินงานของคณะฯ

1.2 การกำกับดูแลสถาบันและความรับผิดชอบต่อสังคม

ก. การกำกับดูแลองค์กร

(1) **การกำกับดูแล** ผู้นำกำกับดูแลองค์กรอย่างมีความรับผิดชอบโดยใช้ระบบธรรมาภิบาล โดยที่การบริหารงานของคณะฯ นำโดยคณบดี มีอธิการบดีเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด (รูปที่ OP2 และรูปที่ OP3) มี BF และคณะกรรมการธรรมาภิบาลที่รับผิดชอบภารกิจต่างๆ กำกับดูแลตามกฎหมายและข้อบังคับอย่างเคร่งครัด (ตารางที่ OP5) โดย BF เป็นคณะกรรมการที่มีอำนาจสูงสุดในการพิจารณาให้ความเห็นชอบแนวทางในการบริหารคณะ สมาชิกของ BF มีความหลากหลาย ประกอบด้วยผู้บริหารและผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้มาจากกระบวนการตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ทั้งนี้ผู้นำได้นำ **หลักธรรมาภิบาล** มาใช้ในการบริหารจัดการ ดังนี้ **1. หลักประสิทธิภาพ:** ใช้แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานประจำปีเป็นเครื่องมือในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย บูรณาการงบประมาณให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ มีกลไกหลักในการขับเคลื่อนได้แก่ 1) การบริหารงบประมาณ 2) การประกันคุณภาพ กำหนดตัวชี้วัด ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน 3) การบริหารความเสี่ยง ควบคุมภายในและแผนสำรองภาวะฉุกเฉิน การใช้ EdPEX วิเคราะห์ GAP และ OFI ของคณะฯ จัดทำ priority และแผนการพัฒนาปรับปรุง GAP และ OFI ดังกล่าว โดยใช้ระบบการทำงานใหม่ที่ได้พัฒนาขึ้น **2. การบริหารจัดการองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด:** มอบหมายทีมบริหารกำกับดูแลภารกิจร่วมกับหัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วย ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การพัฒนางานรายบุคคล การจัดเก็บองค์ความรู้โดยทำคู่มือการปฏิบัติงาน การสร้างนวัตกรรมในการทำงาน การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการ และการใช้ EdPEX ในการบริหารจัดการ เป็นต้น **3. หลักการตอบสนอง** เผยแพร่ผลการดำเนินงานผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย การมีช่องทางในการรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะทั้งจากบุคลากร นักศึกษาและบุคคลภายนอก มีระบบจัดการข้อร้องเรียนและปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย (รูปที่ 1.1-4) และระบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ และการนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงานและให้บริการ **4. หลักการรับผิดชอบต่อ/สามารถตรวจสอบได้** กำหนดให้หน่วยงานภายในจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ กำหนดตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงาน รายงานผลการดำเนินงานผ่านระบบสารสนเทศและเผยแพร่ต่อสาธารณชน โดยใช้กลไกการประกันคุณภาพการศึกษาที่กำกับโดยมหาวิทยาลัยฯ และองค์กรภายนอก **5. หลักความโปร่งใส** ผู้นำเน้นย้ำให้ทุกหน่วยงานดำเนินงานตามระเบียบและข้อกำหนด มีคณะกรรมการชุดต่างๆ กำกับดูแลทุกภารกิจอย่างโปร่งใส (ตารางที่ 1.1-1) เปิดเผย ผู้มีส่วนได้เสียสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นได้ และมีทางการสื่อสารตามตารางที่ 1.2 **6. หลักนิติธรรม** ปฏิบัติงานโดยใช้อำนาจของกฎหมายกฎระเบียบและข้อบังคับอย่างเคร่งครัด ไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งนักศึกษา บุคลากร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **7. หลักความเสมอภาค** ให้ความสำคัญกับความเสมอภาคของนักศึกษาและบุคลากร ไม่แบ่งเพศ เชื้อชาติ ศาสนา หรือฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม การดูแลหรือการให้สิทธิต่างๆแก่บุคลากรอยู่ภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนด **8. หลักการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ** บริหารงานในรูปแบบของคณะกรรมการ เปิดโอกาสให้บุคลากรและนักศึกษามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะผ่านช่องทางต่างๆ รับฟังความเห็นอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เช่น การประชุมของ BF กิจกรรมผู้บริหารพบภาควิชาหน่วยงานต่างๆ โครงการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ การสร้างความใกล้ชิดระหว่างผู้นำสูงสุดกับบุคลากร นักศึกษา และผู้มีส่วนได้เสีย **9. หลักการกระจายอำนาจ** มอบหมายภาระงานและอำนาจในการบังคับบัญชาตามสายงานให้แก่ผู้บริหาร เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารงาน **10. หลักคุณธรรมจริยธรรม** นำหลักคุณธรรมจริยธรรมมาเป็นกรอบในการปฏิบัติงาน ปลุกฝังเรื่องจรรยาบรรณให้บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การปฐมนิเทศอาจารย์ใหม่ จรรยาบรรณนักวิจัย การกำหนดให้คุณธรรมจริยธรรมเป็นหนึ่งในคุณลักษณะบัณฑิตพึงประสงค์ในทุกหลักสูตรที่เปิดสอน เป็นต้น **ผู้นำจัดระบบการคัดเลือกนักศึกษาหลายรูปแบบ** ยุติธรรม โปร่งใสและให้โอกาสทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน จัดทำหลักสูตรและจัดการเรียนการสอนตามมาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐาน สกอ. ผ่านระบบประกันคุณภาพการศึกษา AUN-QA จัดสรรทุนให้นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ช่วยเหลือชุมชน/สังคมที่หลากหลาย เป็นตัวอย่างให้แก่หน่วยงานอื่นๆ ได้ **ผู้นำปกป้องผลประโยชน์ผู้มีส่วนได้เสีย** โดยการใช้ข้อมูลจากทุกด้าน ประเมินความพึงพอใจ การจัดช่องทางการร้องเรียน และมีคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย รวมทั้งสามารถติดต่อผู้นำได้โดยตรงในกรณีที่มีเรื่องร้องเรียน **ผู้นำวางแผนสืบทอดตำแหน่งโดยวิธีการที่หลากหลาย** เช่น การแต่งตั้งผู้บริหารรุ่นใหม่ การจัดทำ Leadership development program การเตรียมอาจารย์ใหม่ เป็นต้น **ทั้งนี้คณะฯ** มีคณะกรรมการชุดต่างๆ ทำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารงานด้านต่างๆ ให้มีธรรมาภิบาล (ตารางที่ 1.2-1)

ตารางที่ 1.2-1 ระบบกำกับดูแลองค์กรอย่างมีความรับผิดชอบ

ประเด็น	การดำเนินงาน
การรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น	- นำองค์กรผ่านวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ และสื่อสารให้บุคลากร - จัดวางโครงสร้างการบริหารให้มีการกำกับดูแลธรรมาภิบาลตามลำดับขั้น
การรับผิดชอบต่อลูกค้า	- กำกับและติดตามการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์รายงานผลความสำเร็จรายไตรมาส
การรับผิดชอบต่อสังคม	- รายงานสถานะการเงินและการจัดซื้อ/จัดจ้างต่อคณะกรรมการประจำคณะทุกปี - มีคณะกรรมการตรวจสอบตัวเงินและรายงานเงินคงเหลือประจำวัน - มีคณะกรรมการตรวจสอบพัสดุ/ครุภัณฑ์คงเหลือประจำปี
ความโปร่งใสในการดำเนินงาน	- จัดโครงสร้างการบริหารให้มีระบบการบริหารงานในรูปแบบของคณะกรรมการ - เปิดเผยข้อมูลข่าวสารผ่าน website ของคณะ และรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้า - เผยแพร่มติคณะกรรมการประจำคณะผ่านระบบ E-Meeting Minute - ประเมินผลการปฏิบัติงานในรูปแบบคณะกรรมการและกลั่นกรองผลโดยที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ
การสรรหาคณะกรรมการประจำคณะ	- คณะกรรมการประจำคณะประกอบด้วยคณบดี รองคณบดีฯ และหัวหน้าภาควิชา (วาระ 4 ปี) เป็นกรรมการโดยตำแหน่ง และตัวแทนคณาจารย์ประจำ (วาระ 2 ปี) สรรหาจากภาควิชาโดยความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยและสภามหาวิทยาลัย ประชุมทุกเดือน มีหน้าที่ตาม พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยและกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎระเบียบและธรรมาภิบาล
ความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- รับการประเมินผลการบริหารโดยคณะกรรมการประเมินฯ ตามองค์ประกอบที่คณะกรรมการประจำคณะกำหนด และประเมินผลการปฏิบัติโดยอธิการบดี - รับการตรวจสอบจากหน่วยตรวจสอบภายใน ซึ่งขึ้นตรงต่ออธิการบดีและสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน เพื่อตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการเงินและพัสดุ ซึ่งปัจจุบันไม่มีข้อทักท้วงจากผู้ตรวจสอบและสภามหาวิทยาลัย - มีคณะกรรมการธรรมาภิบาลตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ติดตาม และรายงานผลให้มหาวิทยาลัย

(2) การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำทุกระดับดังนี้ การประเมิน BF: ประเมินตนเองประจำปี และนำผลการประเมินนั้นมาปรับใช้สำหรับการพัฒนาปรับปรุงต่อไป การประเมินคณบดี: ประกอบด้วย (1) ประเมินผลการปฏิบัติงานประจำทุกหกเดือน โดยมีอธิการบดีเป็นประธาน ผลการประเมินถูกนำไปใช้เป็นมาตรฐานในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน (2) ประเมินโดย BF ทุกปี จากการสำรวจจากบุคลากรทั้งคณะ รายงานผลในที่ประชุม BF เพื่อดำเนินการตามข้อเสนอแนะต่างๆ (3) ประเมินผลจาก คกก. ประเมินผลการทำงานคณบดีรอบสองปี โดยอธิการบดีเป็นประธาน การประเมินผู้บริหารระดับรองคณบดี/หัวหน้าภาค/ผู้ช่วยคณบดี/เลขานุการคณะ: แต่งตั้ง คกก. ผู้ทรงคุณวุฒิ ประเมินผลผลการปฏิบัติงานรองคณบดีและหัวหน้าภาค และนำผลการประเมินไปใช้พิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนและการพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงาน การประเมินบุคลากรอื่นๆ : ดำเนินการตามระเบียบและข้อบังคับของมหาวิทยาลัยอย่างเคร่งครัด

ข. พฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม ผู้นำใช้หลักนิติธรรมในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด (ตารางที่ OP5) โดยกำหนดนโยบายให้ผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ โดยไม่เลือกปฏิบัติ คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งนักศึกษา บุคลากร ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควบคุมคุณภาพของหลักสูตรให้เป็นตามเกณฑ์มาตรฐาน สกอ. และใช้แนวทาง AUN-QA อย่างเคร่งครัด มีระบบดูแลนักศึกษา การกำจัดของเสีย และบริหารความเสี่ยงต่างๆ โดยกำหนดมาตรการกำกับดูแลหลายรูปแบบและกำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน เช่น คณะกรรมการชุดต่างๆ คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ BF คณะกรรมการประเมินผลคณบดี คณะกรรมการประเมินผลบุคลากร คณะกรรมการกลั่นกรอง เป็นต้น โดยทำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาล คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดวิธีการปกป้องผลประโยชน์ซึ่งใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน (รูปที่ 1.1-4 และรูปที่ 3.3)

(3) พฤติกรรมที่มีจริยธรรม คณะฯ ยึดถือข้อบังคับทางจรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัยเป็นหลัก โดยกำหนดตัวชี้วัดด้านความบกพร่องตามมาตรฐานจริยธรรมเท่ากับศูนย์ (ผลลัพธ์ตารางที่ 7.4-4) และคณะฯ ได้ดำเนินการตามข้อกำหนดของความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการ จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ การวิจัยในสัตว์และการใช้สัตว์ทดลอง เป็นต้น

ค. ความรับผิดชอบต่อสังคมและสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

(1) **ความผาสุกของสังคม** ผู้นำขับเคลื่อนพระราชปณิธาน “ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง” ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์อย่างต่อเนื่อง ทั้งเชิงระบบและการเป็นผู้นำส่วนบุคคลในการ ทำงานเพื่อให้เกิดความผาสุกของสังคม การดำเนินงานเชิงระบบ เช่น กระบวนการจัดทำ ทบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ การกำหนดค่านิยม และวิสัยทัศน์ที่แสดงถึงความสำคัญของการสร้างความผาสุกแก่สังคม การมีระบบและหน่วยงานที่ชุมชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย การมีงานบริการวิชาการและหน่วยสนับสนุนที่เกี่ยวข้องรองรับการทำงานเพื่อความผาสุกของชุมชน เช่น ศูนย์เครื่องมือกลาง โรงงานอาหารฮาลาลต้นแบบ (ผลลัพธ์ตารางที่ 7.4-5) เป็นต้น การมุ่งเน้นหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง การจัดงบประมาณสนับสนุนโครงการพัฒนาชุมชนและสังคม การเป็นหน่วยประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความผาสุกในชุมชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้ การสนับสนุนกิจกรรมทางด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมตามนโยบาย green and clean การติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าทุกอาคารเพื่อรองรับมาตรการประหยัดพลังงานในอนาคต การมีระบบพัฒนานักศึกษาที่มุ่งเน้นการสร้างความผาสุกให้แก่ชุมชน การมีระบบเชิดชู ให้อาจารย์ ส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรให้ปฏิบัติงานสร้างความผาสุกให้แก่สังคม เป็นต้น และการดำเนินงานส่วนบุคคลของผู้นำ เช่น การเป็นผู้รับผิดชอบโครงการที่สร้างความผาสุกให้ชุมชนที่ส่งผลกระทบชัดเจน การร่วมเป็นคณะกรรมการและที่ปรึกษาต่างๆ ที่ปฏิบัติงานเพื่อสังคมทุกระดับ การบริจาคทรัพย์สินส่วนตัวเพื่อเป็นทุนการศึกษาให้แก่เด็กนักเรียนอย่างต่อเนื่อง ร่วมปฏิบัติงานด้านการกำหนดนโยบายการพัฒนาทั้งในระดับพื้นที่และนานาชาติอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

(2) **การสนับสนุนชุมชน** นอกจากกำหนด “งานบริการ หรือ service” เป็นค่านิยมคณะฯ แล้ว ผู้นำได้กำหนดภารกิจการสนับสนุนชุมชนเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์สำคัญ โดยมีรองคณบดีเป็นผู้รับผิดชอบภารกิจ มีหน่วยงานย่อยรองรับ และมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบภารกิจนี้โดยตรง **คณบดีปฏิบัติตนเป็นตัวอย่าง** ในการขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชนอย่างชัดเจน ผ่านแนวคิด ยุทธศาสตร์ โครงการต่างๆ ที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และได้รับการยอมรับทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและระดับชาติด้านการพัฒนาและสนับสนุนเพื่อให้เกิดความผาสุกในชุมชนโดยเน้น “การช่วยชุมชน เพื่อให้ชุมชนช่วยเหลือตัวเองได้ในระยะยาว” จากการเป็นหัวหน้าโครงการที่สร้างความเปลี่ยนแปลงให้แก่ชุมชนอย่างชัดเจน ต่อเนื่องและยาวนาน มีผลงานและรางวัลเชิดชูเกียรติทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและระดับประเทศ พร้อมกับการสร้างบุคลากรรุ่นใหม่และนักศึกษาให้อุทิศตนในการทำงานเพื่อชุมชนจนเป็นอัตลักษณ์สำคัญของคณะฯ โดยที่ **2.1 คณะฯ มีนโยบายและยุทธศาสตร์สำคัญ** ที่จะเป็นที่พึ่งของชุมชนทุกระดับโดยมีรองคณบดีที่กำกับดูแลเชิงบริหาร และมีบุคลากรที่รับผิดชอบภาระงานทางด้านนี้โดยตรงหลายคน กำหนดให้งานบริการวิชาการแก่ชุมชนเป็น KPI สำคัญของบุคลากร และจัดให้มีการ **เชิดชูเกียรติผู้ที่ปฏิบัติงานดีเด่น** ด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชนประจำปีระดับคณะ ทั้งนี้ได้กำหนดนิยามชุมชนออกเป็นสองส่วนด้วยกัน คือ **1) ชุมชนทางภูมิศาสตร์** เช่น ชุมชนท้องถิ่นและหน่วยงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ และภูมิภาคภาคใต้ วิชากิจชุมชน และ SMEs และ **2) ชุมชนวิชาชีพ** เช่น สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ผู้ประกอบการและโรงงานอุตสาหกรรม ชมรมเพาะเลี้ยงกุ้ง เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความมั่นคงแก่ชุมชน ให้บริการทั้งเชิงรับและเชิงรุกอย่างเป็นระบบ สามารถแก้ไขปัญหาชุมชนได้จริง จนเป็นที่ยอมรับ อีกทั้งมีงานบริการที่มุ่งเน้นด้านการพัฒนาครูและนักเรียนระดับมัธยมศึกษา การพัฒนาชุมชนต้นแบบทุกมิติท่ามกลางสถานการณ์วิกฤติในพื้นที่ การพัฒนาที่เน้นการผลิตและการแปรรูปพืชและสัตว์เศรษฐกิจภาคใต้ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ การสร้างผู้ประกอบการรายใหม่ การสนองโครงการพระราชดำริ การร่วมมือกับภาคเอกชนและรัฐในการพัฒนาพื้นที่ การเข้าร่วมในการจัดทำนโยบายการพัฒนาต่างๆ เป็นต้น **2.2 คณะฯ มีนโยบายจัดสรรและสรรหางบประมาณ** ด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชนอย่างเด่นชัด **2.3 คณาจารย์และบุคลากรที่มีจิตสำนึกและความสามารถในการปฏิบัติงานกับชุมชนท้องถิ่นสูงมาก** มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ ได้รับการยกย่องจากหน่วยงานต่างๆ จำนวนมาก เป็นแหล่งศึกษาดูงานเรียนรู้ให้แก่หน่วยงานอื่นๆ โดยบุคลากรของคณะได้รับรางวัลบุคลากรดีเด่นประจำปีด้านบริการวิชาการระดับมหาวิทยาลัยที่ผ่านมามีจำนวน 3 คน ด้วยกัน และเคยได้รับรางวัลในระดับชาติอีกด้วย ทั้งนี้อาจเป็นผลจากวัฒนธรรมการปฏิบัติงานของคณะฯ ที่ถ่ายทอดกันมาอย่างยาวนาน **2.4 คณะฯ เตรียมความพร้อมทางด้านโรงงานและเครื่องมือต่างๆ** เพื่อให้ชุมชนสามารถเข้ามาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์สร้างรายได้ได้จริง เช่น โรงงานต้นแบบผลิตอาหาร โรงงานต้นแบบทางด้านยางพารา โรงเพาะฟักสัตว์น้ำ ศูนย์เรียนรู้วิถีและแพะครบวงจร ศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง เป็นต้น โดยที่หน่วยเหล่านี้สามารถสร้างการผลิตจริงอย่างเป็นรูปธรรม **2.5 คณะฯ เปิดรับฟังความเห็นเพื่อรับทราบปัญหา** การนำเสนอจุดแข็งคณะฯ ให้แก่หน่วยงานต่างๆ ในจังหวัด และพร้อมแก้ไขปัญหาต่างๆ ผ่านหน่วยงานต่างๆ ของคณะฯ ทั้งที่อยู่ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และชุมชนสามารถเข้าถึงคณะฯ ได้ง่าย **2.6 คณะฯ จัดกลุ่มบุคคลและหน่วยงานย่อย** ภายในที่มีภารกิจด้านการสนับสนุนชุมชนให้อยู่ในพื้นที่เดียวกัน เพื่อสะดวกต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการพึ่งพา เช่น สำนักงานของมูลนิธิ Save the children, PB watch, ศูนย์ประสานงานวิชาการให้ความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุความไม่สงบฯ (ศวชต.) ศูนย์วิจัยอ่าวปัตตานี พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติและเครือข่ายเรียนรู้ท้องถิ่น ศูนย์เรียนรู้เพื่อส่งเสริมและพัฒนาการเลี้ยงแพะครบวงจร เป็นต้น **2.7 คณะฯ กำหนดนโยบายพัฒนานักศึกษา** โดยปลูกฝังความรับผิดชอบต่อสังคม ตั้งแต่นักศึกษาเข้ามาในชั้นปีที่หนึ่ง โดยกำหนดให้กิจกรรมรู้จักชุมชนเป็นหนึ่งในกิจกรรมปฐมนิเทศของคณะฯ และจัดกิจกรรมปลูกฝังสิ่งเหล่านี้ให้แก่เด็กนักเรียนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถเป็นบัณฑิตที่ “เห็นแก่ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์ เป็นกิจที่หนึ่ง” **2.8**

คณะฯ กำหนดการให้บริการแก่ชุมชน เป็นส่วนหนึ่งของค่านิยม SAT ทั้งนี้มีการรายงานผลการปฏิบัติงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน อย่างสม่ำเสมอ

ผู้นำคำนึงถึงผลกระทบเชิงลบที่มีต่อสังคมที่มีต่อหลักสูตรและงานบริการ (ตารางที่ 1.2-2) เช่น กรณีการประเมินผลการดำเนินงานโดยเฉพาะงานบริการวิชาการโดยบุคคลภายนอก เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง และนำผลการประเมินดังกล่าวไปปรับปรุงการดำเนินงานของคณะฯ

ตารางที่ 1.2-2 การคาดการณ์ความกังวลของสังคมที่มีต่อหลักสูตรและบริการ

พันธกิจ	ความกังวล	ส่งผลกระทบ	วิธีลดผลกระทบ	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
การเรียนการสอน	- หลักสูตรไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานทำให้นักศึกษาไม่มีสิทธิ์กู้ยืมเงิน (ยศ.) และมีผลต่อการรับรองปริญญาบัตรและการมีงานทำของบัณฑิต	SC2	- กำกับให้ทุกหลักสูตรผ่านเกณฑ์มาตรฐานทุกหลักสูตร และกรณีหลักสูตรไม่ผ่านเกณฑ์ให้ส่งคืนนักศึกษาในปีการศึกษาหน้านั้น	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ/รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ	ตารางที่ 7.1-1, ตารางที่ 7.1-4 KPI7.1-44 - KPI 7.1-45
การวิจัย	- คุณภาพของผลงานวิจัย - การส่งโครงการวิจัยตามเวลา	SC1, SC3	- กำกับติดตามรายงานความก้าวหน้าการวิจัย - ดำเนินการตามระเบียบกรณีมีการผิดสัญญาโครงการวิจัย	รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตฯ	ตารางที่ 7.1-2, ตารางที่ 7.1-5
การบริการวิชาการ	- คุณภาพของผลงาน/การให้บริการ - สร้างผลกระทบกับชุมชนในเรื่องความต่อเนื่องของการให้บริการวิชาการ	SC3, SC6, SC7	- ตรวจสอบคุณภาพงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้า/พัฒนาผู้ให้บริการ - ให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน	รองคณบดีฝ่ายบริการฯ	ตารางที่ 7.1-3, ตารางที่ 7.1-6

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

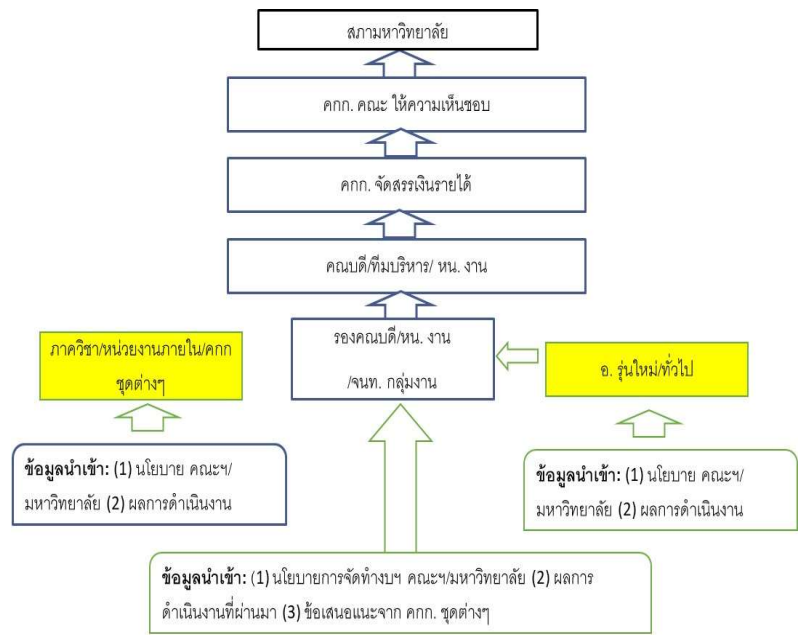
ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ คณะฯ จัดทำแผนกลยุทธ์ระยะ 5 ปี และจัดทำแผนปฏิบัติการระยะยาว 5 ปี และระยะสั้น 1 ปี ใช้ข้อมูลสารสนเทศประกอบการวางแผนกลยุทธ์ ตามขั้นตอน โดยใช้กระบวนการตามตาราง 2.1-1 และข้อมูลสารสนเทศประกอบการวางแผนกลยุทธ์ (ตารางที่ 2.1-2) รวมทั้งข้อมูลอื่นๆ เช่น ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ ประเมินสภาพแวดล้อมโดยใช้ SWOT analysis วิเคราะห์ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (ตารางที่ OP11) และโอกาสเชิงกลยุทธ์เพื่อนำไปกำหนดแผนกลยุทธ์ระยะยาว (ตารางที่ OP12) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และสร้างกลยุทธ์ ตัวชี้วัดความสำเร็จที่สำคัญและแผนบุคลากร (ตารางที่ OP13)

ในการจัดทำแผนระยะยาว BF สรรหาคณะกรรมการยกร่างขึ้นมาคณะหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนของ BF ตัวแทนบุคลากรตามสายงานและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อจัดทำ “วิสัยทัศน์” ของคณะฯ เสนอต่อ BF พิจารณาเห็นชอบ และให้คณะกรรมการดังกล่าวยกร่างแผนยุทธศาสตร์ โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ SWOT อย่างละเอียด จากข้อมูลต่างๆ ที่มีอยู่ พร้อมยกร่างแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึงวิสัยทัศน์ สมรรถนะหลัก ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC) และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA) จากนั้นนำเอา (ร่าง) แผนฯ ไปสมมนาเชิงปฏิบัติการโดยบุคลากรคณะฯทั้งหมด ตัวแทนนักศึกษา ตัวแทนศิษย์เก่า ตัวแทนผู้ใช้บัณฑิต อดีตผู้บริหารคณะฯ เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ผ่านวิธีการที่หลากหลาย คณะกรรมการยกร่างนำเสนอแผนฯ ต่อ BF ให้ความเห็นชอบ เพื่อให้คณะฯ ประกาศใช้ และนำเสนอต่อมหาวิทยาลัยรับทราบต่อไป เมื่อแผนระยะยาวได้รับการประกาศใช้แล้ว มีการถ่ายทอดไปยังหน่วยงานภายในและบุคลากรทราบ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติงานระยะสั้นประจำปี มีการกำหนดโครงการ กิจกรรมและงบประมาณตามวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดที่กำหนดโดยแผนระยะยาวนี้ เนื่องจากแผนกลยุทธ์นี้ถูกกำหนดให้เป็น rolling plan สามารถปรับเปลี่ยนได้ในกรณีที่นโยบายเร่งด่วนที่สอดคล้องกับภารกิจ และสมรรถนะหลักของคณะและในบางภารกิจได้กำหนดให้เกิดความคล่องตัวและยืดหยุ่นในการปฏิบัติการตามกรอบมาตรฐานและนโยบายต่างๆ เช่น การสร้างและปรับปรุงหลักสูตร งานวิจัยและบริการวิชาการตามความต้องการเร่งด่วนของรัฐบาลและสังคมที่สอดคล้องกับความเชี่ยวชาญของคณะฯ เป็นต้น ทบทวนและปรับแผน โดยใช้ PDCA ประเมินผลความสำเร็จของแผนกลยุทธ์เพื่อปรับแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปและเมื่อครบปีที่ 5 นำข้อมูลผลการประเมินความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ใช้วางแผนกลยุทธ์ในแผนถัดไป

ในการติดตามและประเมินผลแผนกลยุทธ์ระยะสั้น คณะฯ กำหนดให้รายงานผลการดำเนินงานทุก 3 เดือนผ่านระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใหม่ ส่วนแผนระยะยาวจัดทำในลักษณะ rolling plan สามารถทบทวนทุกปีเพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการประจำปี

(2) **นวัตกรรม** คณะฯ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการจัดทำแผนฯ โดยกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ตามความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC) และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA) ในหมวดที่ 1 โดยเฉพาะที่โอกาสเชิงกลยุทธ์ตามตารางที่ 2.1-5 ทั้งนี้กลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการสร้างนวัตกรรม ประกอบด้วย **ค่านิยมคณะฯ** ที่มุ่งสร้างนวัตกรรมทางการวิจัย การเรียนการสอนและบริการวิชาการ เช่น โครงการทายาทอุตสาหกรรม โครงการ coaching และ in-house training ให้ภาคอุตสาหกรรมระดับชาติที่เกิดจากการขับเคลื่อนเครือข่ายตาม MOU การสร้างโรงงานผลิตอาหารต้นแบบที่มีมาตรฐาน Cer GMP แห่งเดียวที่ตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัยของประเทศที่สามารถให้บริการผลิตอาหารเพื่อการส่งออกได้ เป็นต้น



รูปที่ 2.1-2 แนวทางการสร้างโครงการ/กิจกรรมที่เป็นนวัตกรรม

ต้น นวัตกรรมด้านพัฒนานักศึกษา (I-wise การประกวดนวัตกรรมของนักศึกษา การสร้าง start up เป็นต้น) หลักสูตรสองปริญญากับมหาวิทยาลัยต่างประเทศ การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนานวัตกรรม (การสร้างห้องปฏิบัติการใหม่ การปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน) การกำหนดแผนกลยุทธ์และมีแนวทางสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรผลิตนวัตกรรมอย่างชัดเจน (รูปที่ 2.1-2) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการเรียนการสอน (กำหนดเป็นตัวชี้วัดของผู้สอน การสนับสนุนทุน) การจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา การจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการสร้างนวัตกรรม การมีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับคณะ การส่งเสริมให้บุคลากรและนักศึกษาเข้าร่วมประกวดแข่งขันในระดับต่างๆ การปรับกระบวนการทำงาน และกำหนดผู้บริหารระดับรองคณบดีรับผิดชอบดูแลโดยตรง เป็นต้น

(3) **การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์** คณะฯ กำหนดกลยุทธ์จากการวิเคราะห์ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SC และ SA) ตาม OP โดยใช้แหล่งข้อมูลสำคัญ (ตารางที่ 2.1-2) คือ **ข้อมูลระดับมหาวิทยาลัย** เช่น งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา การเรียนการสอน และงานวิจัย เป็นต้นและข้อมูลระดับคณะฯ และระดับคณะ เช่น บุคลากร งานวิจัย ผลงานทางวิชาการงานบริการวิชาการ หลักสูตร การเงิน พัสดุ และอาคารสถานที่ การปฏิบัติงานร่วมกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ผลการรับฟังความเห็นของบุคลากรและผู้มีส่วนได้เสีย เป็นต้น นอกจากนี้คณะฯ ยังได้นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลก นโยบายของชาติ และนโยบายการพัฒนาพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เช่น การนำเสนอโครงการสร้างตานิเป็นเมืองปูทะเลโลกผ่านศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ และกระทรวงวิทยาศาสตร์ (โครงการ Big Rock 2562) โครงการของศูนย์วิทยาศาสตร์อาหารฮาลาล เป็นต้น

คณะฯ กำหนดตัวชี้วัดสำคัญที่สะท้อนวิสัยทัศน์ ในสาขาวิชาที่เป็นสมรรถนะหลักของคณะฯ ตามที่ระบุใน OP คือ เทคโนโลยีการอาหารและโภชนาการ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง และวิธีวิทยาการวิจัย โดยได้กำหนดคู่เทียบเฉพาะสำหรับสาขาดังกล่าว

ตารางที่ 2.1-1 กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์

ลำดับ	กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลาดำเนินการ	ตัววัด	กระบวนการสำคัญ
1	- ประเมิน Inputs ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลภายนอกคณะฯ จาก นโยบายรัฐบาล ยุทธศาสตร์ภาค กลุ่มจังหวัด จังหวัดและ ศอ.บต. และ VOC และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย SIPOC	ทีมบริหาร คณะกรรมการยกย่อง (ตัวแทนบุคลากรตามสายงาน+ผู้ทรงคุณวุฒิ)	กุมภาพันธ์	วิสัยทัศน์, พันธกิจ ค่านิยม และ SC & SA	ตารางที่ 2.1-2

ลำดับ	กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา ดำเนินการ	ตัววัด	กระบวนการ สำคัญ
	ข้อมูลภายใน จาก ผลการดำเนินงานของคณะ สมรรถนะบุคลากร/นวัตกรรม มติที่ประชุม BF และ คณะกรรมการทุกชุด AUN-QA หลักสูตร นักศึกษา/ บัณฑิต การคลังและวัสดุ ทุนวิจัยและผลงานวิจัย - ประเมินสภาวะแวดล้อม - ทบทวน vision mission and value - ทำ SWOT analysis	BF			
2	- วิเคราะห์สมรรถนะหลัก - ยกร่างแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี + ตัวชี้วัด - เสนอแผนให้คณะกรรมการคณะเห็นชอบและให้ ข้อเสนอแนะ	คณะกรรมการยกร่าง BF	กุมภาพันธ์	แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี	ตารางที่ OP13
3	- ทบทวนวิสัยทัศน์ แผนยุทธศาสตร์ ประจำปี	ทีมบริหาร			
4	- จัดทำแผนกลยุทธ์ประจำปีและตัวชี้วัด	ทีมบริหาร BF	เมษายน	แผนปฏิบัติงาน ประจำปี	ตารางที่ OP13
5	- ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ให้หน่วยงาน และบุคลากร เพื่อนำเสนอโครงการ	คณบดี คณะกรรมการ ทุกชุด	กรกฎาคม	การรับรู้แผนกล ยุทธ์ ของบุคลากร	ตารางที่ OP9
6	- พิจารณาโครงการตามกรอบแผนกลยุทธ์ - ทีมบริหารเห็นชอบและนำเสนอมหาวิทยาลัย	ทีมบริหาร BF	สิงหาคม	ความสำเร็จ โครงการ ตามแผนกลยุทธ์	ตารางที่ OP13
7	- จัดทำแผนปฏิบัติการและถ่ายทอดให้บุคลากร	คณบดี คณะกรรมการ ทุกชุด	ตุลาคม	แผนปฏิบัติงาน ประจำปี	ตารางที่ OP9
8	- จัดทำแผนระดับภาควิชา	หัวหน้าภาควิชาฯ	ตุลาคม	แผนปฏิบัติงาน ประจำปีภาควิชา	ตารางที่ 2.1-1
9	- ติดตาม วิเคราะห์ ผลการปฏิบัติงานประจำปี - ทบทวนกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์	ทีมบริหาร BF	พฤศจิกายน	สารสนเทศเพื่อ วางแผน ยุทธศาสตร์และ แผนกลยุทธ์	รูปที่ 2.1-2

หมายเหตุ: กิจกรรมที่ 2 ทำ 1 ครั้งในรอบ 4 ปี ส่วนกิจกรรมอื่นๆ ทำปีละ 1 ครั้ง

ตารางที่ 2.1-2 ข้อมูลและสารสนเทศประกอบการจัดทำแผนกลยุทธ์

ข้อมูล	แหล่งจัดเก็บ/ที่มา	ประเด็นวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
ความท้าทายและความ ได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SC and SA)	โครงสร้างองค์กร OP	วิเคราะห์หาโอกาสและความ ได้เปรียบ	ปีละ 1 ครั้ง	งานยุทธศาสตร์และ มาตรฐานองค์กร
นโยบายรัฐบาล	เว็บไซต์และฐานข้อมูล หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ SWOT เพื่อค้นหาความท้าทายความ ได้เปรียบโอกาสเชิงกลยุทธ์และ นำไปใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์ระยะยาว กลยุทธ์ระดับ ปฏิบัติการ	ปีละ 1 ครั้ง/ ตามกรอบเวลา ของยุทธศาสตร์	งานยุทธศาสตร์และ มาตรฐานองค์กร
ยุทธศาสตร์ภาค กลุ่มจังหวัด จังหวัดและ ศอ.บต.	เว็บไซต์และฐานข้อมูล หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง			งานยุทธศาสตร์และ มาตรฐานองค์กร
ความต้องการความคาดหวัง เสียงของผู้เรียนลูกค้ากลุ่ม อื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1) จากการวิเคราะห์ด้วย SIPOC Model 2) การ สำรวจความเห็นและพูดคุย ฉันทามติ			งานผลิตบัณฑิต วิจัย และนวัตกรรม
ความสามารถและสมรรถนะ ของบุคลากรและนวัตกรรม	1) ระบบสารสนเทศ บุคลากร 2) รายงานผลการ ปฏิบัติงาน 3) ผลงาน			งานพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์
ผลการดำเนินงานประจำปี ตามแผนกลยุทธ์/ KPIs ที่ สำคัญ	รายงาน EdPEX	ความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะจากการดำเนินงาน/ การบรรลุ KPIs พัฒนาการและ ข้อมูลการเปรียบเทียบกับสถาบันอื่น	ปีละ 1 ครั้ง	งานยุทธศาสตร์ และมาตรฐาน องค์กร
มติที่ประชุมและ ข้อเสนอแนะต่างๆของ BF และคณะกรรมการชุดต่างๆ	ระบบ e-meeting	วิเคราะห์มติและข้อคิดเห็นของ คณะกรรมการชุดต่างๆที่เกี่ยวข้อง	ปีละ 4 ครั้ง	งานพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์

ข้อมูล	แหล่งจัดเก็บ/ที่มา	ประเด็นวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
		เพื่อนำไปปรับใช้ในการจัดทำแผนกลยุทธ์		
ผลการดำเนินงานประจำปีของหลักสูตร	รายงานประเมินตนเองของหลักสูตรตาม AUN-QA	การบริหารจัดการหลักสูตร/การปรับปรุงหลักสูตร/ข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินหลักสูตรต่างๆ	ปีละ 1 ครั้ง	งานผลิตบัณฑิตวิจัยและนวัตกรรม
นักศึกษา (แผนการรับและจำนวน)	ระบบฐานข้อมูลมหาวิทยาลัย/วิทยาเขต	1) แนวโน้มจำนวนนักศึกษาแรกเข้า 2) ผลสัมฤทธิ์ของวิธีการรับนักศึกษา 3) ผลการเรียนรู้ 4) ระยะเวลาในการศึกษา	ปีละ 2 ครั้ง	งานผลิตบัณฑิตวิจัยและนวัตกรรม
บัณฑิต	ระบบฐานข้อมูลของคณะและมหาวิทยาลัย	1) การมีงานทำ 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต	ปีละ 1 ครั้ง	งานผลิตบัณฑิตวิจัยและนวัตกรรม
บุคลากร	ระบบฐานข้อมูลของคณะและมหาวิทยาลัย	1) จำนวนบุคลากรที่มีอยู่ 2) การพัฒนาตนเอง 3) การเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ 4) คุณวุฒิระดับปริญญาเอกของอาจารย์ 5) แผนอัตรากำลัง	ปีละ 1 ครั้ง	งานพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์
การคลังและวัสดุ	1) ระบบฐานข้อมูลของคณะ 2) รายงานการตรวจสอบโดยหน่วยงานอื่น 3) รายงานการเงินและบัญชี	1) งบประมาณแผ่นดินที่ได้รับ 2) งบประมาณเงินรายได้ 3) การบริหารงบประมาณ 4) การจัดซื้อครุภัณฑ์	ปีละ 1 ครั้ง	งานบริหารทรัพย์สิน
ชุมชน สังคมและภาคอุตสาหกรรม	ระบบฐานข้อมูลของคณะ/รายงานการประชุมต่างๆ	1) โครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน 2) โครงการบริการวิชาการที่นำมาใช้ในการเรียนการสอน 3) ผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน 4) ความต้องการและความคาดหวังของชุมชน สังคมและภาคอุตสาหกรรม	ปีละ 1 ครั้ง	งานวิจัย นวัตกรรมและบริการวิชาการ
ผลงานวิจัย	1) ระบบฐานข้อมูลของคณะและมหาวิทยาลัย 2) ระบบฐานข้อมูล SAR	1) จำนวนโครงการวิจัยต่ออาจารย์ 2) งบประมาณการวิจัยต่ออาจารย์ 3) จำนวนผลงานตีพิมพ์ต่ออาจารย์ 4) จำนวนอาจารย์ที่ active วิจัย	ปีละ 1 ครั้ง	งานผลิตบัณฑิต วิจัยและนวัตกรรม
ทุนต่าง ๆ	ระบบฐานข้อมูลของคณะและมหาวิทยาลัย	1) งบประมาณจากแต่ละแหล่งทุน 2) จำนวนนักศึกษาที่ได้รับทุน	ปีละ 1 ครั้ง	งานกิจกรรมนักศึกษา

ตารางที่ 2.1-3 แผนกลยุทธ์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย กลยุทธ์และผลลัพธ์

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย			กลยุทธ์	ผลลัพธ์
		2560	2561	2564		
ยุทธศาสตร์ที่ 1 ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพระดับสากล						
1. มีความเข้มแข็งทางวิชาการ	1. ร้อยละของหลักสูตรมีคุณภาพผ่านมาตรฐาน AUN (ระดับ 3) 2. ร้อยละของจำนวนนักศึกษาตามแผนการรับนักศึกษา - ระดับปริญญาตรี - ระดับบัณฑิตศึกษา 3. ร้อยละของรายวิชาในหลักสูตรที่จัดการเรียนการสอนแบบ Active learning 4. ร้อยละนักศึกษาที่ไปสหกิจศึกษาต่อนักศึกษาทั้งหมด 5. ร้อยละของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่สอบผ่านเกณฑ์การทดสอบภาษาอังกฤษ	20 50 30 70 10 65	25 55 40 70 10 65	50 70 60 100 50 75	1. สร้างความเข้าใจเรื่อง AUN QA ให้กับบุคลากรในคณะ 2. กำกับการดำเนินงานหลักสูตรให้มีคุณภาพและทันสมัย 3. พัฒนาการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และระบบรับนักศึกษาทั้งในและต่างประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ 4. เพิ่มจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยใช้กระบวนการนักศึกษาที่มีประสิทธิภาพ 5. เสริมสร้างสมรรถนะอาจารย์ในการจัดการเรียนการสอนแบบ	ตารางที่ 7.1-1 รูปที่ 7.1-1 ถึง รูปที่ 7.1-8 ตารางที่ 7.1-4 ตารางที่ 7.1-9 ตารางที่ 7.2-1 KPI 7.1-45 ถึง KPI 7.1-47

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย			กลยุทธ์	ผลลัพธ์
		2560	2561	2564		
1. มีงานวิจัยที่เผยแพร่ในวารสารวิชาการชั้นนำ และ/หรือมีการพัฒนาต่อยอดนำไปสู่นวัตกรรมที่สามารถใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์	1. สัดส่วนของจำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับนานาชาติต่ออาจารย์ประจำ 2. จำนวนของบทความวิชาการที่ตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติและนานาชาติ 3. จำนวนเงินวิจัยต่ออาจารย์ประจำ 4. จำนวนงานวิจัยที่ทำร่วมกับนักวิจัยในสถาบันอื่น ทั้งในและต่างประเทศ 5. จำนวน Citation ต่อปี 6. จำนวน DoE สถานวิจัย หน่วยวิจัย กลุ่มวิจัย 7. จำนวนงานวิจัยได้รับรางวัลระดับชาติและนานาชาติ 8. จำนวนสิทธิบัตร และอนุสิทธิบัตร 9. จำนวนงานวิจัย สิทธิบัตรและอนุสิทธิบัตรที่นำไปใช้ ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ และก่อให้เกิดรายได้ 10. จำนวนความร่วมมือกับผู้ประกอบการภาคอุตสาหกรรม 11. ร้อยละของอาจารย์ที่ Active งานวิจัย 12. ร้อยละของนักวิทยาศาสตร์ที่ Active งานวิจัย 13. จำนวนงานวิจัยเชิงบูรณาการเชิงพื้นที่ที่ประสบความสำเร็จ 14. สัดส่วนของเงินวิจัยภายนอกจากการวิจัยทั้งหมดต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำ	0.4 78 180,000 10 150 5 1 5 1 4 75 10 2 85,000	0.5 78 180,000 10 200 6 1 5 1 4 80 15 2 90,000	0.6 90 200,000 15 350 9 2 7 2 6 100 30 4 100,000	1. ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการวิจัยและนวัตกรรม 2. ผลักดันงานวิจัยที่มีทิศทางงานวิจัยเชิงบูรณาการ และการเชื่อมโยงสู่การใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ 3. ขับเคลื่อนเครือข่ายวิจัยทั้งในและต่างประเทศ 4. สร้างระบบสนับสนุนให้มีการทำวิจัย และตีพิมพ์ผลงานวิจัยอย่างต่อเนื่อง 5. เชื่อมโยงบัณฑิตศึกษากับงานวิจัย และนวัตกรรม	ตารางที่ 7.1-2 ตารางที่ 7.1-5
ยุทธศาสตร์ที่ 3 ถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน						
เครือข่ายชุมชนมีความเข้มแข็ง สามารถพึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืน	1. จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคม 2. จำนวนโครงการบริการวิชาการหรือกิจกรรมที่ดำเนินการ 3. จำนวนผู้รับบริการโครงการวิชาการ 4. จำนวนเครือข่าย หรือกลุ่มที่สามารถพึ่งตนเองได้อย่างชัดเจน 5. จำนวนศูนย์เรียนรู้หรือแหล่งความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน 6. จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้กับชุมชน 7. จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย 8. จำนวนโครงการวิจัยและนวัตกรรมที่นำไปสู่การบริการวิชาการสู่ชุมชน	5 20 1,000 5 5 3 5 5	5 25 1,000 5 5 3 5 5	7 30 1,200 7 7 5 10 6	1. สนับสนุนให้มีการนำความรู้ ผลงานวิจัยและนวัตกรรม สู่การบริการวิชาการสู่ชุมชนในรูปแบบที่หลากหลาย 2. ขับเคลื่อนให้มีศูนย์หรือแหล่งเรียนรู้สร้างเครือข่าย/ความร่วมมือระหว่างคณะกับชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ตารางที่ 7.1-3 ตารางที่ 7.1-6

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย			กลยุทธ์	ผลลัพธ์
		2560	2561	2564		
	9. ร้อยละของงานวิจัย/งานสร้างสรรค์/ผลงานตามพันธกิจเพื่อสังคมที่นำไปใช้ประโยชน์ต่อจำนวนอาจารย์และนักวิจัยประจำทั้งหมด	35	35	35		
	10. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการวิชาการต่อสังคม	4.5	4.5	4.5		
ยุทธศาสตร์ที่ 4 บริหารจัดการองค์กรและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ						
1. องค์กรมีสมรรถนะสูง	1. คณะเข้าสู่การประเมินเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX200	150	180	250	1. สร้างระบบการบริหารคณะให้มีความคล่องตัว ลดความซ้ำซ้อน รวดเร็วและมีธรรมาภิบาล เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน	ตารางที่ 7.4-6
	2. จำนวนภารกิจ ด้านวิชาการ การวิจัย การบริการวิชาการและการบริหารที่มีระบบสารสนเทศสนับสนุนการทำงาน	4	5	8	2. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการเป็น E-Faculty	
	3. ร้อยละของโครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี	80	80	90		
2. การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีคุณภาพและบุคลากรมีความสุข	1. อัตราการคงอยู่ของบุคลากร	100	100	100	1. มีระบบบริหารบุคคลที่มีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาล และมีความสุขในการทำงาน	ตารางที่ 7.4-6
	2. ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตนเอง	80	80	90	2. มีระบบการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีสมรรถนะสูง	ตารางที่ 7.3-1
	3. ร้อยละของบุคลากรสายวิชาการที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตนเอง	100	100	100	3. สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทั้ง สายวิชาการและสายสนับสนุนเพื่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพ	รูปที่ 7.4-1
	4. ระดับความสุขของบุคลากรด้านต่าง ๆ	3.51	3.51	4.00	4. สร้างความภาคภูมิใจในความเป็นวทท. ของสงขลานครินทร์	
	5. ร้อยละการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากร	10	10	10	5. พัฒนาผู้นำและผู้บริหารรุ่นใหม่	
	6. ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีวุฒิปรียญาเอก	85	90	90		
	7. ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีตำแหน่งทางวิชาการ	65	65	70		
	8. ระดับความภูมิใจของบุคลากรต่อองค์กร	3.51	3.51	4.00		
3. การบริหารการเงิน และทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	1. ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของเงินรายได้คณะ	10	10	15	1. ขับเคลื่อนคณะไปสู่ Green & Clean Faculty	ตารางที่ 7.4-1
	2. จำนวนอุบัติเหตุในท้องปฏิบัติการ และจำนวนเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินที่เกิดขึ้นภายในคณะ	0	0	0	2. มีระบบ Safe Faculty	ตารางที่ 7.4-2
	3. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาต่อโครงสร้างพื้นฐานและสภาพแวดล้อม	3.8	3.8	4.2	3. สร้างประสิทธิภาพในการจัดหาและใช้งบประมาณให้เกิดเสถียรภาพทางการเงิน	ตารางที่ 7.4-3
	4. ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบ E-Faculty	3.8	3.8	4.2	4. นำเสนอโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากยุทธศาสตร์และนโยบายภาครัฐและภาคเอกชน	ตารางที่ 7.4-4
	5. ความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาต่อ Green & Clean Faculty	3.8	3.8	4.2	5. จัดหาและบริหารจัดการครุภัณฑ์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	ตารางที่ 7.4-6
	6. ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบ Safe Faculty	3.8	3.8	4.2	6. การระดมทุนจากศิษย์เก่า	ตารางที่ 7.5-1

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก ระบบงาน (Work system) ที่สำคัญมี 4 ระบบงานด้วยกัน คือ 1) การผลิตบัณฑิต 2) การวิจัยและนวัตกรรม 3) การบริการวิชาการและ 4) การบริหารจัดการ โดยมีพันธกิจ ระบบงาน core process และ support process ผู้รับผิดชอบและตัดสินใจในระดับบริหารสูงสุด คือ คณบดี ทั้งนี้คณบดีได้กระจายอำนาจในการ

รับผิดชอบกระบวนการและการตัดสินใจให้แก่รองคณบดีดังตารางที่ 2.1-4 โดยที่ผู้รับผิดชอบสูงสุดในการให้ความเห็นชอบเชิงนโยบายและข้อกำหนดโดยพระราชบัญญัติ คือ BF มีกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานสำคัญ คือ ระบบงานหลักจะตัดสินใจโดยคณบดี และ BF ตามระเบียบและข้อกำหนดที่มี โดยมีระบบบริหารจัดการบางส่วนที่กำหนดให้ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือมีส่วนร่วมรับผิดชอบ เช่น หลักสูตรร่วมผลิต หลักสูตร double degree เป็นต้น และกำหนดสมรรถนะหลักของคณะฯ ตามที่ระบุใน OP

ตารางที่ 2.1-4 ระบบงาน (Work system) กระบวนการ core process และ support process (หมายเหตุ: VD-ED = รองคณบดีฝ่ายการศึกษา; VD-GR = รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา; VD-STO = รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและบริการวิชาการ; VD-AD = รองคณบดีฝ่ายบริหาร; AD-AD = ผู้ช่วยคณบดี)

ระบบงาน	core process (C) และ support process (S)	ผู้รับผิดชอบและตัดสินใจ	ผลลัพธ์
ผลิตบัณฑิต	SC1 การสร้าง ปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตร	VD-ED และVD-GR	KPi 7.4-7
	SC2 การคัดเลือกและรับเข้าศึกษา	VD-ED, VD-GR และ VD-STO	KPi 7.5-13 – KPi 7.5-15
	SC3 การจัดการเรียนการสอน	VD-ED และ VD-GR	KPi 7.1-2, KPi 7.1-9 - KPi 7.1-10
	SC4 การพัฒนานักศึกษา	VD-STO	KPi 7.1-23 KPi 7.1-25 - KPi 7.1-26 KPi 7.5-11
	SC5 การประเมินและติดตามผลผู้เรียน	VD-ED และVD-GR	KPi7.1-22 KPi7.1-27- KPi 7.1-28
	SC6 การสร้างเครือข่ายสนับสนุนการผลิตและพัฒนาบัณฑิต		KPi7.5-29 KPi7.1-35
วิจัยและนวัตกรรม	RC1 การเตรียมความพร้อม จัดหาทุนวิจัยและสร้างเครือข่าย	VD-GR	KPi7.1-11 - KPi7.1-12 KPi7.1-32 KPi7.1-33 KPi7.1-35
	RC2 การบริหารจัดการเมื่อได้รับทุนวิจัย	VD-GR และ VD-STO	KPi7.1-11 - KPi7.1-17 KPi7.5-6
	RC3 การนำไปใช้ประโยชน์ ติดตามและประเมินผล	VD-GR	KPi 7.1-12 KPi 7.1-16
บริการวิชาการ/การทำงานเพื่อเพื่อนมนุษย์	EC1 การจัดหาโครงการ ทุน และสร้างเครือข่ายบริการวิชาการ	VD-STO	KPi7.1-18 - KPi7.1-21 7.1-36 - KPi 7.1-38
	EC2 การบริการวิเคราะห์ทดสอบ	VD-AD	KPi 7.5-16 KPi 7.2-3
	EC3 การเผยแพร่ความรู้	VD-STO	KPi 7.1-18 – KPi 7.1-21
	EC4 การติดตามและประเมินผล	VD-STO และ VD-AD	KPi7.1-36 - KPi7.1-37 KPi7.2-2
บริหารจัดการ	S1 การบริหารการเงิน บัญชีและพัสดุ	VD-AD และ AD-AD	KPi7.1-51-KPi7.1-52 KPi7.4-9 – KPi7.4-10 KPi7.5-1- KPi7.5-12
	S2 การบริหารอาคารสถานที่และยานพาหนะ		KPi 7.3-14 รูปที่ 7.4-1
	S3 การบริหารงานวิเทศสัมพันธ์		KPi7.1-29 - KPi7.1-30 KPi7.1-45- KPi 7.1-48
	S4 การบริหารงานประชาสัมพันธ์		รูปที่ 7.4-1 ข้อ 3
	S5 การบริหารงานแผน นโยบายและงบประมาณ		KPi 7.4-16 – KPi7.4-20
	S6 การบริหารระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้		KPi7.1-40- KPi7.4-41 KPi7.2-8
	S7 การบริหารทรัพยากรมนุษย์		ตารางที่ 7.3-1
	S8 การบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัยและสถานะฉุกเฉิน		ตารางที่ 7.1-7
	S9 การบริหารจัดการงานสารบรรณและกิจการพิเศษ		ตารางที่ 7.4-1

การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์:

BF/คณบดี/หัวหน้าภาควิชา หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบกระบวนการ/โครงการ

ระบบงาน	Stakeholder	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลลัพธ์ระยะ 1 ปี	ลูกค้า	ผลลัพธ์ระยะยาว
ผลิตบัณฑิต	ลูกค้าปัจจุบัน ลูกค้าอนาคต ผู้เข้าบัณฑิต	1. แผนยุทธศาสตร์ 2. แผนปฏิบัติการประจำปี 3. KPI คณะ 4. KPI มหาวิทยาลัย 5. กฎระเบียบ ข้อบังคับ 6. ข้อมูลจากตาราง 2.1.1	Core process	การบรรลุตัวชี้วัดประจำปี	1. นศ. ปริญญาตรี/ บัณฑิตศึกษา 2. คณะที่มาใช้บริการ 3. เจ้าของแหล่งทุน 4. ผู้รับบริการ	การบรรลุเป้าประสงค์ตามวิสัยทัศน์
วิจัยและนวัตกรรม	แหล่งทุนวิจัย นักวิจัย					
บริการวิชาการ	ผู้รับบริการ		Support process			

รูปที่ 2.1-3 กระบวนการการตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานสำคัญ

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และ (2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

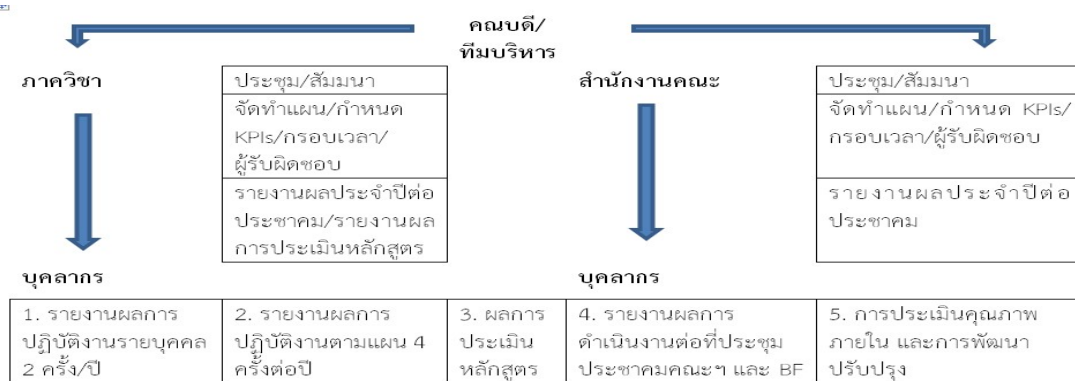
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ได้ระบุไว้ในตารางที่ OP13 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ได้มาจากการดำเนินงานแบบมีส่วนร่วมทุกขั้นตอน แสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย และตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และสมรรถนะหลักของคณะฯ ชัดเจน จนสามารถกำหนดเป็นวัตถุประสงค์รวมได้ อีกทั้งในการนำเอาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปขับเคลื่อนนั้น มีการพิจารณาโดยแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานต่างๆ ที่เป็นธรรม รวมทั้งการมีลักษณะขององค์กรที่บุคลากรเห็นความสำเร็จขององค์กรมากกว่าความต้องการส่วนบุคคลเป็นที่ตั้ง และการเคารพกฎเกณฑ์ ส่งผลให้ลดเงื่อนไขการแย่งชิงทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้ในระดับหนึ่ง

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ

(1) แผนปฏิบัติการ แผนปฏิบัติระยะสั้นและระยะยาวที่สำคัญของคณะประกอบด้วย แผนปฏิบัติการระยะยาว หมายถึง แผนยุทธศาสตร์คณะฯ พ.ศ. 2560-2564 และแผนปฏิบัติการระยะสั้น หมายถึง แผนปฏิบัติงานประจำปีของคณะฯ และภาควิชาที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์คณะฯ ดังตารางที่ OP13

(2) การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ คณบดีและทีมบริหารใช้แผนยุทธศาสตร์ระยะยาว (5 ปี) เป็นแนวทางในการจัดทำแผนกลยุทธ์ระยะสั้น (1 ปี) กำหนดแผนปฏิบัติการ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และตัวชี้วัดที่สำคัญ โดยกำหนดให้ภาควิชาและสำนักงานคณะ จัดให้มีการจัดทำแผนระดับภาควิชาและสำนักงานคณะ พร้อมนำเสนอโครงการระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป้าหมาย ตัวชี้วัดและผู้รับผิดชอบโครงการ เพื่อนำเสนอให้คณะกรรมการจัดท่างบประมาณพิจารณาในระดับต้น และ BF ให้ความเห็นชอบ ก่อนนำเสนอสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป โดยมีกระบวนการการปฏิบัติงานระดับคณะดังรูปที่ 2.2-1 และติดตามโดยตามตารางที่ 1.1-1 ทั้งนี้ แผนปฏิบัติการประจำปีจัดทำโดยหน่วยงานภายในและผ่านความเห็นชอบจาก BF แล้ว จะถูกนำไปใช้ปฏิบัติและสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ที่ประชุมสำนักงานคณะฯ ภาควิชา แผนกวิชา และหน่วยงานย่อยอื่นๆ เป็นต้น เพื่อชี้แจงรายละเอียดและนำเข้าสู่ระบบสารสนเทศ หน่วยงานภายในหรือผู้รับผิดชอบโครงการจะดำเนินการตามกรอบที่ได้รับอนุมัติ คณบดีจะติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ผลสัมฤทธิ์ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะผ่านระบบสารสนเทศ ที่ประชุมทีมบริหารและหัวหน้างาน และติดตามผลในระดับสูงสุดขององค์กรโดย BF ทุกไตรมาส เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานและให้ข้อเสนอแนะต่อไป



รูปที่ 2.2-1 แสดงกระบวนการนำแผนสู่การปฏิบัติ

(3) การจัดสรรทรัพยากร ดำเนินการดังกระบวนการในตารางที่ 2.1-5 โดยที่ กรณีของงบประมาณเงินรายได้ ที่ประชุม BF จะพิจารณาเห็นชอบตามข้อเสนอของคณะกรรมการจัดท่างบประมาณ ก่อนที่จะนำเสนอสภามหาวิทยาลัยอนุมัติต่อไป ดังนั้น จึงมั่นใจได้ว่าการจัดสรรงบประมาณได้ผ่านการพิจารณาอย่างรอบคอบ เหมาะสมและเป็นธรรม หากมีโครงการเร่งด่วนและมีความจำเป็นคณบดีสามารถใช้งบประมาณสำรองจ่ายมาใช้บริหารจัดการ หรือขออนุมัติ BF หรือกรณีที่ใช้งบประมาณมาก คณบดีสามารถขออนุมัติจากมหาวิทยาลัยเพื่อใช้เงินรายได้สะสมของคณะ กรณีงบประมาณแผ่นดินนั้น คณะฯ ดำเนินการตามกฎหมายเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยอย่างเคร่งครัด กรณีงบประมาณที่นอกเหนือจากรายจ่ายปกติ เช่น งบบุคลากร งบวิจัยและบริการวิชาการที่ได้รับอนุมัติเฉพาะโครงการ งบประมาณอื่นๆ ในส่วนที่คณะฯ ได้รับ ได้จัดสรรตามกฎหมายที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน จึงไม่มีปัญหาการผูกพันแต่ประการใด

คณะฯ มีกองทุนวิจัย และกองทุนเงินรายได้สะสมที่สามารถตรวจสอบยอดเงินแบบ real time และสามารถนำมาใช้ตามนโยบายเร่งด่วนและกรณีฉุกเฉินได้อย่างเพียงพอ โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกองทุนวิจัย

ตารางที่ 2.1-5 กระบวนการพิจารณางบประมาณและทรัพยากร

งบประมาณและทรัพยากร	ผู้เสนอ	ผู้ลั่นกรอง	ผู้อนุมัติ	ผลลัพธ์
งบประมาณเงินรายได้	ภาควิชา/สำนักงานคณะ/บุคลากร	คกก. จัดทำงบประมาณ	BF	ตารางที่ 7.5-1
งบประมาณแผ่นดิน	บุคลากร/ภาควิชา/สำนักงานคณะ	BF	มหาวิทยาลัย	ตารางที่ 7.5-1
งบกองทุนวิจัย	บุคลากร/ภาควิชา/สำนักงานคณะ	คกก กองทุนวิจัย	BF	ตารางที่ 7.5-1
ครุภัณฑ์และสิ่งก่อสร้าง	บุคลากร/ภาควิชา/สำนักงานคณะ	ทีมบริหาร	มหาวิทยาลัย	ตารางที่ 7.5-1

(4) **แผนด้านบุคลากร** จำแนกออกได้เป็น 3 ส่วนด้วยกัน คือ **แผนด้านอัตรากำลังบุคลากรที่จำเป็นสำหรับหลักสูตรและ**รองรับการเปลี่ยนแปลงของมหาวิทยาลัย โดยวิเคราะห์อัตรากำลัง ความจำเป็นสำหรับรองรับพัฒนาการ และการเกษียณอายุ โดยมีฝ่ายยุทธศาสตร์และมาตรฐานองค์กรวิเคราะห์ทุกปี และนำเสนอมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาเห็นชอบ ในกรณีที่ได้อัตรากำลังไม่เพียงพอตามนโยบายลดอัตรากำลังของมหาวิทยาลัย คณะฯ มีคณะกรรมการจัดสรรอัตรากำลังระดับคณะฯ จัดอัตรากำลังที่ได้รับตามความจำเป็นที่แท้จริง โดยนำข้อมูลที่สำคัญมาประกอบการพิจารณา เช่น อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร FTES แผนการเปิดหลักสูตรและนโยบายสำคัญ เป็นต้น โดยมีรูปแบบการจัดหาอัตรากำลังใหม่ที่หลากหลาย เพื่อให้ได้ผู้ที่เหมาะสมที่สุด **แผนพัฒนาความสามารถบุคลากรสายวิชาการและการสร้างผู้นำในอนาคต** เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แข่งขันได้และมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาคณะมีระบบและโครงการรองรับ เช่น การพัฒนาอาจารย์ใหม่ การให้ทุนนำเสนอผลงานทางวิชาการทั้งในและต่างประเทศ ทุนวิจัย เงินรางวัลตีพิมพ์ นวัตกรรมและการผลิตหนังสือ **แผนการพัฒนาศูนย์สนับสนุนเพื่อรองรับนโยบายที่สำคัญของคณะฯ** โดยดำเนินการอย่างต่อเนื่องในระดับบุคคลและหมู่คณะตามความต้องการของบุคลากรและความจำเป็นของหน่วยงาน เช่น การพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศ การฝึกอบรมเฉพาะด้าน เป็นต้น คณะฯ มีระบบสนับสนุนการของงบประมาณสำหรับการจัดจ้างนักวิจัยหลังปริญญาเอกทั้งชาวไทยและต่างประเทศ สนับสนุนการเชิญผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศมาเป็นอาจารย์พิเศษและ visiting professor

(5) **การวัดผลการดำเนินการ** (6) **การคาดการณ์ผลการดำเนินงาน** คณะฯ เปรียบเทียบผลการดำเนินงานปัจจุบันกับแผน เทียบกับผลสัมฤทธิ์ในปีก่อนหน้านั้นทุกตัวชี้วัด และมีการเปรียบเทียบตัวชี้วัดสำคัญกับสถาบันอื่นที่มีลักษณะเดียวกันอีก 3 สถาบัน คือ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ Faculty of Science, National University of Singapore (ตัวชี้วัดบทความทางวิชาการ) และเปรียบเทียบในสาขาวิชาที่เป็นสมรรถนะหลักกับมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ (ตารางที่ OP10) โดยที่ประชุม BF รับทราบการเปรียบเทียบดังกล่าว และให้ข้อเสนอแนะ สำหรับเป็นข้อมูลใช้ในการวางแผนปฏิบัติการในปีถัดไป ในกรณีที่ผลการดำเนินการไม่เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ คณะฯ มีการทบทวนหาอุปสรรคและปัญหาที่ไม่สามารถไปถึงเป้าหมายนั้นได้ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ผลการดำเนินการในปีถัดไป หากผลการดำเนินการแตกต่างจากค่าเป้าหมายมาก จะมีการนำประเด็นตัวบ่งชี้เข้าที่ประชุม BF เพื่อให้เห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงให้สามารถดำเนินการผ่านค่าเป้าหมายในปีถัดไป

(ข) **การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ** คณะฯ ทบทวนแผนปฏิบัติการประจำปีทุกปีโดยทีมบริหารและ BF ทั้งนี้ในกรณีที่สถานการณ์ฉุกเฉินหรือจำเป็น คณะฯ สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงแผนได้ตามความเหมาะสม เช่น การเลื่อนเวลาการจัดกิจกรรม/โครงการ การยกเลิกกิจกรรม/โครงการ นอกจากนั้น BF จะมีหน้าที่ในการตัดสินใจในกรณีเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินหรือสถานการณ์ที่อาจเป็นปัญหาต่อการดำเนินงานของคณะอย่างรุนแรง การเพิ่มโครงการใหม่ อย่างไรก็ตาม คณะฯ ให้อิสระแก่หน่วยงานที่รับผิดชอบปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินการกิจกรรม/โครงการได้ตามความเหมาะสมโดยต้องแจ้งให้ที่ประชุม BF รับทราบ ในกรณีที่มิเหตุไม่สามารถปฏิบัติตามแผน หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องรายงานปัญหาและอุปสรรคต่อผู้บริหาร และ BF ตามลำดับ เพื่อวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูล หาทางแก้ไขปรับปรุงแผน จากนั้นจึงถ่ายทอดแผนที่ได้ปรับปรุงให้แก่หน่วยงานที่รับผิดชอบไปดำเนินการปฏิบัติตามแผน พร้อมทั้งวิเคราะห์และประเมินผลการปฏิบัติงานต่อ BF ต่อไป ทั้งนี้ BF จะติดตามผลการดำเนินการตามแผนและให้ข้อเสนอแนะอย่างใกล้ชิด

หมวดที่ 3 ลูกค้า

3.1 เสียงของลูกค้า

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น

คณะฯ กำหนดกระบวนการรับฟังผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น โดยการกำหนดกลุ่มผู้เรียน และลูกค้าย่อยอื่น ๆ ตามที่กำหนดใน OP และจัดทำกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าเพื่อให้ได้สารสนเทศเพื่อกำหนดหลักสูตร การจัดการกระบวนการเรียนการสอน การจัดบริการด้านการศึกษา การกำหนดนโยบายการสนับสนุนการวิจัย และการจัดบริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน โดยกำหนดกระบวนการรับฟัง สื่อสารและสร้างความผูกพันกับลูกค้าตามรูปที่ 3.1 จำแนกกลุ่มลูกค้าตามความต้องการข้อมูลเพื่อการใช้ประโยชน์ตามตารางที่ 3.1-1 และจัดกระบวนการรับฟังตามตารางที่ 3.1-2

ตารางที่ 3.1-1 แหล่งข้อมูล ประเภทข้อมูล ผู้รับผิดชอบและ การใช้ประโยชน์จากกลุ่มลูกค้าที่รับฟัง



รูปที่ 3.1 ระบบการประเมินและรับฟังเสียงของลูกค้า

แหล่งข้อมูล	ประเภทข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ	การใช้ประโยชน์	ผลลัพธ์
ผู้เรียน/ลูกค้า				
นักศึกษาปริญญาตรี	ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและข้อคิดเห็นต่อหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน สภาพแวดล้อมทางการศึกษา อาจารย์ผู้สอน รูปแบบการสอนของผู้สอน สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ระบบการพัฒนานักศึกษา เป็นต้น	รองคณบดี/งานผลิตบัณฑิต วิจัยและนวัตกรรม	ใช้เพื่อปรับปรุงหลักสูตร และจัดการเรียนการสอน	ตารางที่ 7.2-1 KPI 7.2-1, Kpi7.2-4 ถึง KPI7.2-8 KPI7.2-9
นักศึกษาบัณฑิตศึกษา				
มหาวิทยาลัยและคณะที่มีหลักสูตรร่วมผลิต	การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ความท้าทาย แนวทางในการเอาชนะความท้าทาย	รองคณบดี/งานผลิตบัณฑิต วิจัยและนวัตกรรม	ใช้เพื่อปรับปรุงหลักสูตร และจัดการเรียนการสอน	ตารางที่ 7.2-1 KPI7.2-9
แหล่งทุน	ข้อมูลนโยบายการสนับสนุนการวิจัยของแหล่งทุน การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจต่อผลงานของคณะฯ	รองคณบดี/งานผลิตบัณฑิต วิจัยและนวัตกรรม	สำหรับเตรียมความพร้อมของนักวิจัย และสภาพแวดล้อมให้พร้อมสำหรับการยื่นข้อเสนอโครงการและจัดทำโครงการวิจัย	รูปที่ 7.4-1 ข้อ 10
ผู้รับบริการ	ความต้องการและความคาดหวังในการรับบริการ ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ในการจัดบริการวิชาการ ข้อร้องเรียน	รองคณบดี/งานผลิตบัณฑิต วิจัยและนวัตกรรม/ศูนย์เครื่องมือกลาง/ศูนย์วิทยาศาสตร์อาหาร ฮาลาล	งานบริการวิชาการ ใช้เป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงการให้บริการวิชาการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ และเพิ่มสมรรถนะในการแข่งขัน	ตารางที่ 7.2-1 KPI7.2-2, KPI7.2-3
ผู้มีส่วนได้เสีย				
ผู้ปกครอง	ข้อเสนอแนะการจัดการเรียนการสอน	รองคณบดี/งานผลิตบัณฑิต วิจัยและนวัตกรรม	เพื่อปรับปรุงหลักสูตร และการจัดการกระบวนการเรียนการสอน	ตารางที่ 7.2-1 KPI7.2-10
ผู้ใช้บัณฑิต	ความพึงพอใจต่อคุณภาพบัณฑิต	รองคณบดี/งานผลิตบัณฑิต วิจัยและนวัตกรรม	หลักสูตรใช้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงหลักสูตร และการจัดการกระบวนการเรียนการสอน	ตารางที่ 7.1-9
ศิษย์เก่า	ข้อเสนอแนะการจัดการเรียนการสอน แหล่งฝึกประสบการณ์ ทักษะการศึกษาค้นคว้าและความต้องการพัฒนาตนเอง	รองคณบดี/งานผลิตบัณฑิต วิจัยและนวัตกรรม	หลักสูตรใช้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงหลักสูตร และการจัดการกระบวนการเรียนการสอน แหล่งฝึกงาน ทักษะการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาวิชาชีพ	ตารางที่ 7.2-1 KPI7.2-11

ตารางที่ 3.1-2 รูปแบบการรับฟังและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้า (D=daily W = weekly M = month Y=yearly N= as needed A= all the time H = half the year)

การสื่อสารและรับฟัง ความคิดเห็น	รูปแบบ		วัตถุประสงค์						ผู้เรียน/ลูกค้า					ผู้มีส่วนได้เสีย			การนำไปใช้ ประโยชน์			
	สื่อสารทางเดียว	สื่อสารสองทาง	ประชาสัมพันธ์หลักสูตรและบริการ	ถ่ายทอดนโยบายและแผน	แจ้งผลการดำเนินงาน	ข่าวสารต่าง ๆ	รับฟังข้อเสนอแนะ/ประเมินผลการบริการ	พัฒนาคุณภาพ	สร้างความสัมพันธ์	นักศึกษาในระดับปริญญาตรี	นักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา	มหาวิทยาลัย/คณะที่มีหลักสูตรร่วมผลิต	แหล่งทุน	ผู้ให้บริการ	ผู้ประกอบการ	ผู้ใช้บัณฑิต	ศิษย์เก่า	ปรับปรุงหลักสูตร	ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์	ปรับกระบวนการ
โทรศัพท์/อีเมล		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A		✓	✓	✓
เว็บไซต์คณะฯ	A		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A				✓
หนังสือราชการ	A		A	A	A			A	A	A	A	A	A		A					✓
แนะนำ road show		A	A			A		A						A				✓		
แนะนำระดับโรงเรียน		A	A			A		A						A				✓		
ค่ายฝึกอบรมนร. ระดับมัธยมศึกษาโดยคณะฯ		Y	Y			Y		Y						Y				✓		
ค่ายฝึกอบรมครูโดยคณะฯ		Y	Y			Y		Y						Y				✓		
ค่ายฝึกอบรมนร.มัธยมศึกษาโดยนศ.คณะฯ		Y	Y			Y		Y						Y				✓		
เปิดห้องปฏิบัติการให้โรงเรียนมาใช้		N	Y			Y		Y						Y				✓		
วันวิทยาศาสตร์แห่งชาติและ ม.อ. วิชาการ		Y	Y			Y		Y						Y				✓		
เตรียมความพร้อมและปรับพื้นฐานก่อนเปิดเรียน		Y					Y		Y									✓		✓
นศ. พบผู้บริหาร	Y	Y	Y	Y		Y		Y	Y	Y								✓	✓	✓
นศ. พบอาจารย์ที่ปรึกษา		A	A	A		A		A	A	A								✓		
ประชุมคณะกรรมการ		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	✓	✓	✓
ประเมินการสอนผู้สอน	H					H	H		H	H								✓		
ประเมินรายวิชา	H					H	H		H	H								✓		
พบปะผู้ปกครอง		Y	Y	Y	Y	Y												✓		
ประเมินผลการใช้งานบัณฑิต	Y	Y				Y									Y			✓	✓	✓
การสื่อสารของผู้บริหารผ่าน facebook		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	✓	✓	✓
ทำป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการบริเวณจุดสำคัญ	A		A										A			A				✓
ประชุม อบรม สัมมนา		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	✓	✓	✓
จัดทำโปสเตอร์และเอกสารเผยแพร่	A	A	A			A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	✓		✓
การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ																				
บริการต่างๆ	A					A	A		A	A	A		A		A				✓	✓
บริการรายวิชาร่วมผลิต	Y					Y	Y	Y			Y							✓		
บริการวิเคราะห์ ทดสอบ	Y					Y	Y	Y					Y						✓	✓

การสื่อสารและรับฟัง ความคิดเห็น	รูปแบบ		วัตถุประสงค์					ผู้เรียน/ลูกค้า					ผู้มีส่วนได้เสีย			การนำไปใช้ ประโยชน์			
	สื่อสารทางเดียว	สื่อสารสองทาง	ประชาสัมพันธ์หลักสูตรและบริการ	ถ่ายทอดนโยบายและแผน	แจ้งผลการดำเนินงาน ข่าวสารต่าง ๆ	รับฟังข้อเสนอแนะ/ประเมินผลการบริการ	พัฒนาคุณภาพ	สร้างความสัมพันธ์	นักศึกษาในระดับปริญญาตรี	นักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา	มหาวิทยาลัย/คณะที่มีหลักสูตรร่วมผลิต	แหล่งทุน	ผู้ให้บริการ	ผู้ประกอบการ	ผู้ใช้บัณฑิต	ศิษย์เก่า	ปรับปรุงหลักสูตร	ปรับเปลี่ยนหลักสูตร	ปรับปรุงกระบวนการ
การถ่ายทอดองค์ความรู้ ระดับโครงการ/กิจกรรม		A				A	A	A					A					✓	✓
ความพึงพอใจของผู้ใช้ บัณฑิต	Y					Y	Y	Y							Y		✓		
การรับฟังข้อร้องเรียน																			
จดหมาย อีเมล Facebook		A				A	A		A	A	A	A	A	A	A	A	✓	✓	✓
ร้องเรียนโดยตรงต่อ ผู้บริหารระดับสูง		A				A	A		A	A	A	A	A	A	A	A	✓	✓	✓

นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีงานหลักสูตรและการเรียนการสอน และงานกิจกรรมนักศึกษา เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการรับฟังและปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน ด้วยวิธีการที่หลากหลาย ได้แก่ การรับฟังรายบุคคล (อาจารย์ที่ปรึกษาและการสัมภาษณ์เข้าเรียน) การรับฟังรายกลุ่ม (อาจารย์ที่ปรึกษา การประชุมกลุ่มสาขาวิชา กลุ่มสายรหัส กลุ่มชั้นปี สโมสรนักศึกษา การประชุมนักศึกษาทั้งคณะ) การเข้าร่วมกิจกรรมกับผู้เรียน คลินิกบริการให้คำปรึกษา และการติดตามความคิดเห็นในสื่อสังคมออนไลน์ในกลุ่มต่าง ๆ โดยมีกระบวนการรับฟังผู้เรียนดังนี้ 1. งานกิจกรรมนักศึกษา มีโครงสร้างการรับฟังผู้เรียนดังนี้ 1.1 **รับฟังผ่านสโมสรนักศึกษา** ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มผู้นำนักศึกษาที่ได้รับการถ่ายทอดนโยบายต่าง ๆ และนำไปสื่อสารต่อยังกลุ่มต่าง ๆ ของนักศึกษา เพื่อให้เกิดการสะท้อนกลับมายังคณะ สโมสรศึกษามีรูปแบบในการสะท้อนกลับความคิดเห็นจากกลุ่มต่าง ๆ โดยการจัดระบบนักศึกษาเป็นกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มสาขาวิชา กลุ่มชั้นปี แต่ละกลุ่มจะมีการสะท้อนปัญหาโดยการสนทนากลุ่มและผ่านสื่อออนไลน์ของกลุ่ม จากนั้นตัวแทนกลุ่มที่อยู่ในสโมสรนักศึกษาจะสะท้อนความคิดมายังคณะผ่านการประชุมร่วมระหว่างสโมสรนักศึกษา กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษา 1.2 **รับฟังจากนักศึกษาโดยตรงผ่านกิจกรรมต่าง ๆ** คือ รับฟังผู้เรียนนับตั้งแต่ผู้เรียนเข้ารับการสัมภาษณ์เพื่อเข้าศึกษาต่อเพื่อเป็นข้อมูลในการเตรียมความพร้อมของผู้เรียนจัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมตามข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เพื่อเข้าศึกษาต่อ โดยมีการเก็บข้อมูลการรับรู้ข่าวสารของคณะ ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกเข้าเรียน และความคาดหวังของนักศึกษาต่อบรรยากาศการเรียนการสอนและการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยพร้อมกับการจัดสอนปรับพื้นฐานก่อนเปิดภาคเรียนเป็นการเฉพาะติดตาม สังเกตผู้เรียนผ่าน Webboard และสื่อสังคมออนไลน์อิสระ เช่น Facebook LINE เพื่อติดตามข้อคิดเห็นต่าง ๆ บนสื่อ และให้ความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน ได้แก่ ปัญหาสุขภาพ อุบัติเหตุ การถูกคุกคามต่อชีวิตและทรัพย์สิน รับฟังผู้เรียนผ่านการบริการคลินิกให้คำปรึกษาการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยติดตามข้อคิดเห็นของนักศึกษาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งมีการแบ่งกลุ่มเป็นระดับชั้นปี ระดับคณะ และระดับมหาวิทยาลัยประชุมร่วมกับนักศึกษา ทั้งในระดับชั้นปี ระดับสาขาวิชา และระดับคณะสังเกตผู้เรียนโดยการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ กับนักศึกษาและสำรวจความต้องการพื้นฐานในการจัดการศึกษาสำหรับนักศึกษาเป็นประจำทุกปี 2. งานหลักสูตรและการเรียนการสอน รับฟังผู้เรียนโดย คณะกรรมการบริหารหลักสูตร อาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์ผู้สอน 3. **คณะกรรมการบริหารหลักสูตร** รับฟังผู้เรียนและปฏิสัมพันธ์โดยเผยแพร่หลักสูตรการเรียนการสอนผ่านทางเว็บไซต์คณะ เผยแพร่ข้อมูลการจัดการเกี่ยวกับการเรียนการสอนผ่าน intranet ของมหาวิทยาลัย และรับฟังปัญหาในการจัดกระบวนการสอนในช่วงเปิดภาคเรียน โดยผู้เรียนสามารถติดต่อคณะกรรมการบริหารหลักสูตรได้โดยส่วนตัว โดยกลุ่ม ผ่านการพบปะพูดคุยหรือผ่านสื่อออนไลน์ของหลักสูตร 4. **อาจารย์ที่ปรึกษา** มีบทบาทที่สำคัญในการรับฟัง และสังเกตนักศึกษาได้อย่างใกล้ชิด โดยมีการจัดตารางการพบนักศึกษาในกิจกรรมบ่ายวันพุธ และมีการสนับสุนนค่าอาหารว่างในการพบนักศึกษา และยังกำหนดให้การวางแผนการเรียนของนักศึกษาต้องได้รับความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา ทำให้อาจารย์ที่ปรึกษารับทราบข้อมูลของนักศึกษาตลอดเวลา 5. **อาจารย์ผู้สอน** รับฟังข้อคิดเห็นต่อรายวิชาที่สอน และนำมาปรับปรุงข้อมูลเนื้อหาและรูปแบบการสอนให้สอดคล้องกับ

ผู้เรียนกรณีผู้เรียนเรียนเกินระยะเวลาปกติของหลักสูตร และติดค้างรายวิชาพื้นฐาน คณะฯ จะมีการพบปะและติดตามอย่างใกล้ชิด พร้อมทั้งมีการจัดการเรียนการสอนเพิ่มเติมในรายวิชาที่ติดค้าง

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีหน่วยบัณฑิตศึกษาและคณะกรรมการบริหารหลักสูตร ทำหน้าที่รับฟังข้อคิดเห็นและปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนดังนี้ คือ **1. งานบัณฑิตศึกษา** เผยแพร่หลักสูตรการเรียนการสอนผ่านเว็บไซต์ของคณะ และมีระบบจัดการข้อมูลสารสนเทศนักศึกษาบัณฑิตศึกษา จัดกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ การประชุมนักศึกษาประจำปี การจัดกิจกรรม International Graduate Seminar โดยนักศึกษาเป็นประจำทุกปี และการติดตามข้อคิดเห็นของนักศึกษาผ่าน Facebook และกลุ่ม line **2. คณะกรรมการบริหารหลักสูตร** รับฟังผ่านการจัดประชุมนักศึกษาประจำปี มีระบบอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ มีการติดตามนักศึกษาผ่านสื่อออนไลน์ และมีการประเมินหลักสูตรเป็นประจำทุกภาคการศึกษา

มหาวิทยาลัยและคณะที่มีหลักสูตรร่วม

มหาวิทยาลัยที่มีหลักสูตรร่วม Double degree คณะบดีหรือรองคณะบดีประสานงานกับคณะบดีหรือผู้บริหารของมหาวิทยาลัยคู่ความร่วมมือประกอบด้วย Universiti Malaysia Sabah, Universiti Malaysia Terengganu และ University of Twente, Holland เพื่อติดตามความคืบหน้าการดำเนินงานและมอบหมายให้รองคณะบดี และผู้เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการการผลิตบัณฑิตตาม MOU โดยจะมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และบัณฑิตศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบหลัก **คณะที่มีหลักสูตรร่วม** คณะบดีและผู้เกี่ยวข้องทั้งสองคณะฯ ประชุมประเมินผลการดำเนินงานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างสม่ำเสมอ พร้อมกับการร่วมประชุมกับผู้บริหารที่รับผิดชอบในระดับมหาวิทยาลัยผ่านคณะกรรมการต่างๆ เช่น คณะกรรมการวิชาการ สภาวิทยาเขตปัตตานี เป็นต้น และหัวหน้าภาควิชาและคณะกรรมการบริหารหลักสูตรที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักประชุมร่วมกับผู้สอนและคณะกรรมการบริหารหลักสูตรในการจัดทำรายละเอียดรายวิชาก่อนเปิดภาคเรียน และประเมินผลรายวิชาภายหลังสิ้นสุดภาคเรียน

แหล่งทุนวิจัย มีหน่วยวิจัยและคณะกรรมการวิจัยเป็นผู้รับผิดชอบหลักโดยเข้าร่วมประชุมรับฟังการชี้แจงนโยบายและแนวปฏิบัติของแหล่งทุนต่างๆ หาข้อมูลแหล่งทุนเชิงรุก เผยแพร่ข้อมูลนักวิจัยของคณะฯ และสาขาความเชี่ยวชาญทางเว็บไซต์คณะฯ ให้นักวิจัยขึ้นทะเบียนนักวิจัย สนับสนุนให้นักวิจัยเข้าร่วมในการนำเสนอผลงานทางวิชาการ พร้อมกับการนำผู้รับผิดชอบแหล่งทุนเข้ามาเยี่ยมชมศักยภาพและความพร้อมในการทำวิจัยของคณะฯ

ผู้รับบริการ มีงานบริการวิชาการ ศูนย์เครื่องมือกลาง ศูนย์วิทยาศาสตร์อาหารฮาลาล และสำนักงานคณะฯ เป็นผู้รับผิดชอบหลัก ประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านทางเว็บไซต์คณะฯ facebook ป้ายนิเทศ สื่อวิทยุ เป็นต้น และรับฟังลูกค้าโดยสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจหลังการรับบริการ โดยใช้ผู้ประเมินจากภายนอก รวมทั้งการนำผู้รับบริการเข้ามาเยี่ยมชมศักยภาพและความพร้อมในการทำวิจัยของคณะฯ

โรงเรียน เป็นทั้งผู้รับบริการและแหล่งลูกค้าในอนาคต ในกรณีที่เป็นผู้รับบริการวิชาการ คณะฯ จัดโครงการอบรมครูวิทยาศาสตร์ โครงการสอนเสริมวิทยาศาสตร์สำหรับนักเรียนมัธยมปลาย บริการห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์สำหรับโรงเรียน เพื่อให้โรงเรียนเข้ามาใช้บริการและพัฒนาตนเอง ในกรณีที่แหล่งลูกค้าในอนาคต คณะฯ มีงานหลักสูตรและการเรียนการสอน งานบัณฑิตศึกษา และคณะกรรมการบริหารหลักสูตรเป็นผู้รับผิดชอบในการเผยแพร่หลักสูตรผ่านเว็บไซต์ต่างๆ แผ่นพับ โปสเตอร์แนะนำหลักสูตร เข้าร่วมกิจกรรมวันวิชาการของโรงเรียนมัธยมปลาย จัดกิจกรรมแนะนำการศึกษาสัญจร จัดกิจกรรม open house ให้นักเรียนเข้าเยี่ยมชมสาขาวิชา/ภาควิชา จัดค่าย Sci-camp ให้นักเรียนมัธยมปลาย เป็นต้น

ผู้ปกครองและผู้ใช้บัณฑิต มีงานกิจกรรมนักศึกษา งานบัณฑิตศึกษา งานยุทธศาสตร์และมาตรฐานองค์กร และคณะกรรมการบริหารหลักสูตรเป็นผู้รับผิดชอบหลัก โดยมีวิธีการ ได้แก่ โทรศัพท์พูดคุยกับผู้ปกครองนักเรียนที่ผ่านการคัดเลือกเข้าศึกษาต่อ พบปะพูดคุยกับผู้ปกครองในวันสอบสัมภาษณ์ โทรศัพท์พูดคุยกับผู้ปกครองของนักศึกษาที่ต้องดูแลเป็นพิเศษ ติดตามผลการเรียนของนักศึกษาผ่านแอปพลิเคชัน การสัมภาษณ์ผู้ปกครอง และผู้ใช้บัณฑิตในการประเมินคุณภาพคณะฯ สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตประจำปี สำรวจความคิดเห็นต่อหลักสูตรของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นิเทศนักศึกษาฝึกงาน/สหกิจศึกษาในสถานประกอบการ รวมถึงประเมินนักศึกษาฝึกงาน/สหกิจศึกษาโดยผู้นิเทศงาน เผยแพร่ข้อมูลกิจกรรมของคณะทางเว็บไซต์ที่ผู้ปกครองและผู้ใช้บัณฑิตสามารถเข้าถึงได้

ศิษย์เก่า งานกิจกรรมนักศึกษา และคณะกรรมการบริหารหลักสูตรเป็นผู้รับผิดชอบหลัก โดยสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ ประชุมครบรอบของศิษย์เก่าตามวาระฯ จัดประชุมรับความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน จัดให้มีศิษย์เก่าเป็นที่ปรึกษาคณะบดี วิทยากรบรรยายพิเศษ ใช้หน่วยงานที่ศิษย์เก่าทำงานเป็นแหล่งฝึกงานและสหกิจศึกษา การบริหารกองทุนศิษย์เก่า การจัดทำ facebook และ LINE ของศิษย์เก่า เป็นต้น

ข (1) การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน คณะฯ มีกระบวนการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (รูปที่ 3.2) โดยทีมบริหารกำหนดกลุ่มลูกค้า ข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ และวิธีการประเมินความพึงพอใจ (ตารางที่ 3.1-1) เพื่อให้หน่วยงานที่ให้บริการประเมินความพึงพอใจ และนำผลการประเมินมาใช้ประโยชน์โดยจัดอันดับความสำคัญ วิเคราะห์ และออกแบบปรับปรุงกระบวนการ กรณีเรื่องทั่วไปหน่วยงานที่ให้บริการปรับปรุงกระบวนการทันที สำหรับประเด็นระดับกลยุทธ์หรือการเงินจะนำเสนอทีมบริหารหรือ BF เพื่อวางแผนและปรับปรุง

กระบวนการ จากการทบทวนวิธีการประเมินพบว่าไม่ได้สำรวจความไม่พึงพอใจอย่างเป็นทางการในทุกหน่วยงานที่ให้บริการ แต่มีการประเมินความไม่พึงพอใจแบบไม่เป็นทางการจากการสังเกตหรือพูดคุยเพื่อนำข้อเสนอแนะมาวางแผนปรับปรุงหลักสูตรและการให้บริการ ดังนั้น คณะกำหนดให้ทุกหน่วยงานประเมินความไม่พึงพอใจในการศึกษา 2562 นอกจากนั้น ยังเริ่มมีการให้บริการหน่วยงานภายนอกในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันในการให้บริการ สำหรับศูนย์เครื่องมือกลาง สำหรับการประเมินความผูกพัน ในส่วนของผู้เรียนพิจารณาจากศิษย์เก่าที่ศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา สำหรับศิษย์เก่าพิจารณาจากการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของคณะ ในส่วนแหล่งทุนพิจารณาจากจำนวนเงินทุนวิจัยจากแหล่งทุนต่างๆ ในส่วนลูกค้าบริการวิชาการพิจารณาความผูกพันจากอัตราการกลับมาใช้บริการใหม่และบอกต่อ

ข(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง คณะฯ เลือกใช้ข้อมูลเปรียบเทียบสองรูปแบบ คือ เปรียบเทียบในภาพรวมของคณะกับคณะวิชาที่มีลักษณะการให้บริการที่เหมือนกันและมีผลการดำเนินงานที่สูงกว่า และเปรียบเทียบเฉพาะด้านในสาขาวิชาที่เป็นสมรรถนะหลักของคณะฯ กับสาขาวิชาที่เปิดสอนโดยมหาวิทยาลัยชั้นนำที่มีชื่อเสียงในระดับประเทศ และภูมิภาค โดยเริ่มจากหน่วยงานที่ให้บริการแสวงหาข้อมูลความพึงพอใจของคู่แข่งจากการสืบค้นข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและขอข้อมูลโดยตรงผ่านการศึกษาดูงานหรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้เสนอข้อมูลต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องและทีมบริหารเพื่อพิจารณา จากการรวบรวมข้อมูล พบว่า ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ลำช้า หรือบางหน่วยงานไม่ประสงค์เปิดเผยข้อมูล เนื่องจากเป็นข้อมูลที่อาจทำให้หน่วยงานสูญเสียความสามารถในการแข่งขัน จึงปรับระบบการรวบรวมข้อมูลผ่านการเจรจาความร่วมมือเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกับคู่แข่ง

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

ก (1) หลักสูตรและบริการ คณะฯ สำรวจความต้องการเกี่ยวกับหลักสูตรและบริการจากผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ ผู้ใช้บัณฑิตที่หลากหลาย ศิษย์ปัจจุบัน และศิษย์เก่า ผู้ปกครอง การทบทวนและประเมินตนเองโดยคณะกรรมการบริหารหลักสูตร การวิเคราะห์สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และนโยบายของรัฐ มหาวิทยาลัยและคณะฯ ก่อนการปรับปรุงหลักสูตร ปรับหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทั้งภายนอกและภายใน ทั้งนี้หลักสูตรต้องมีเอกลักษณ์ ที่สร้างความแตกต่างและดึงดูดผู้เรียนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถติดต่อกับคณะฯ ได้หลากหลายช่องทาง โดยสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ที่มีข้อมูลสารสนเทศตลอดเวลา และสามารถติดต่อสอบถามได้โดยตรงผ่านช่องทางที่หลากหลายกรณีที่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม เช่น สายตรงคนบติ โทรศัพท์ อีเมล facebook เป็นต้นคณะฯ กำหนดกลุ่มผู้เรียนผ่านวิธีการรับนักศึกษาที่หลากหลาย เช่น ให้ทุนแก่นักเรียนที่เรียนดีทั้งชาวไทยและต่างประเทศ กำหนดกลุ่มผู้เรียนตามภูมิภาค เช่น กลุ่มจังหวัดชายแดนภาคใต้ กลุ่มภาคอื่นๆ เพื่อให้เกิดความหลากหลายของนักศึกษา ส่วนลูกค้ากลุ่มอื่นนั้น คณะฯ กำหนดเป็นสามระดับด้วยกัน คือ 1) ลูกค้าจากภาคอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ สมาคมอุตสาหกรรมระดับประเทศ หน่วยงานราชการระดับประเทศ 2) ลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรมขนาดเล็ก วิชาชีพชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โรงพยาบาล โรงเรียน และ 3) กลุ่มประชาชนคนรากหญ้าชายขอบ โดยมีระบบการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน ดังรูปที่ 3.2



รูปที่ 3.2 ระบบการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน

มีข้อมูลสารสนเทศตลอดเวลา และสามารถติดต่อสอบถามได้โดยตรงผ่านช่องทางที่หลากหลายกรณีที่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม เช่น สายตรงคนบติ โทรศัพท์ อีเมล facebook เป็นต้นคณะฯ กำหนดกลุ่มผู้เรียนผ่านวิธีการรับนักศึกษาที่หลากหลาย เช่น ให้ทุนแก่นักเรียนที่เรียนดีทั้งชาวไทยและต่างประเทศ กำหนดกลุ่มผู้เรียนตามภูมิภาค เช่น กลุ่มจังหวัดชายแดนภาคใต้ กลุ่มภาคอื่นๆ เพื่อให้เกิดความหลากหลายของนักศึกษา ส่วนลูกค้ากลุ่มอื่นนั้น คณะฯ กำหนดเป็นสามระดับด้วยกัน คือ 1) ลูกค้าจากภาคอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ สมาคมอุตสาหกรรมระดับประเทศ หน่วยงานราชการระดับประเทศ 2) ลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรมขนาดเล็ก วิชาชีพชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โรงพยาบาล โรงเรียน และ 3) กลุ่มประชาชนคนรากหญ้าชายขอบ โดยมีระบบการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน ดังรูปที่ 3.2

ก(2) การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น คณะกำหนดให้หน่วยงานที่ให้บริการรับผิดชอบวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นสำหรับลูกค้า ดังนี้ 1) ให้ข้อมูลหลักสูตรและบริการ 2) ข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานภายในและภายนอก จากนั้นนำมากำหนดช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมตามกลุ่มลูกค้า (ตารางที่ 3.1-1) เพื่อให้สามารถสืบค้นสารสนเทศและขอรับการสนับสนุนหรือเข้าถึงบริการของคณะได้

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น คณะฯ มีวิธีการที่หลากหลายในการประชาสัมพันธ์ สร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ (เพื่อให้ได้ผู้เรียน ส่วนแบ่งตลาด สร้างภาพลักษณ์ รักษาผู้เรียนไว้ และเพิ่มความผูกพันกับสถาบัน) ได้แก่ การแชร์กิจกรรมต่างๆ ในสื่อออนไลน์ เช่น facebook การส่งเสริมการจัดกิจกรรมที่ทำร่วมกันระหว่างนักศึกษาด้วยกัน ระหว่างนักศึกษากับบุคลากร จัดกิจกรรมที่เสริมสร้างความรัก ภาคภูมิใจในสาขาวิชา เช่น พิธีรับเสื้อวิชาชีพ กีฬาสานสัมพันธ์ กิจกรรมสังสรรค์ภายในอื่นๆ เป็นต้นคณะฯ มีวิธีรับข้อร้องเรียนจากผู้เรียนหลายช่องทางตามความสะดวกของผู้เรียนและกลุ่มลูกค้า เช่น การร้องเรียนผ่านอาจารย์ คณะกรรมการบริหารหลักสูตร หรือร้องเรียนถึงคณบดีหรือผู้บริหารโดยตรง ทั้งโดยวิธีลับและเปิดเผยและดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนที่ทันทั่วถึง

ตารางที่ 3.2-1 วิธีการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

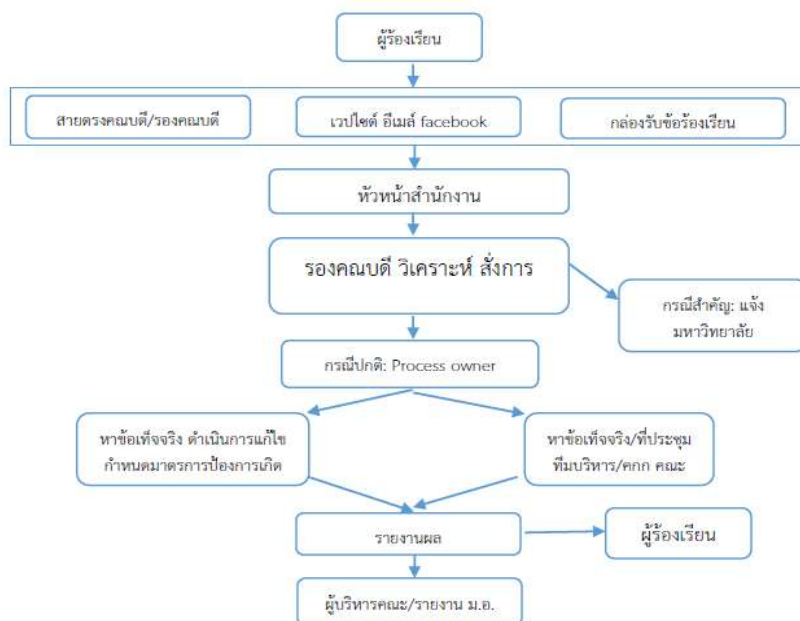
ประเด็นการประเมิน	ลูกค้า					ผู้มีส่วนได้เสีย			เงื่อนไข/ ความถี่	ผลลัพธ์
	นักศึกษาปริญญาตรี	นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	มหาวิทยาลัย/คณะร่วมผลิต	ผู้ให้บริการ	โรงเรียน	ผู้ปกครอง	ผู้ใช้บัณฑิต	ศิษย์เก่า		
ความต้องการและความคาดหวัง	✓	✓		✓					ทุกปี	KPi7.1-2, KPi7.1-9,10
การสอนของอาจารย์ รายวิชา หลักสูตร	✓	✓					✓	✓	ทุกรายวิชา/ ทุกเทอม	KPi7.2-4 ถึง KPi7.2-8
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อบริการต่างๆ ที่มีต่อนักศึกษา	✓	✓			✓				ทุกปี	KPi7.2-1 ,KPi7.2-6 ถึง KPi7.2-8
การประเมินความพึงพอใจการฝึกงาน/สหกิจศึกษา	✓						✓		ทุกปี/ทุกแห่ง/ ทุกคน	เอกสารการประเมินการฝึกงาน/สหกิจศึกษา
ความพึงพอใจในการจัดหลักสูตรร่วม			✓						ทุกปี	KPi7.2-9
การประเมินโครงการ/กิจกรรมที่ให้บริการวิชาการ				✓					ทุกโครงการ	รูปที่ 7.2-1
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษา				✓	✓				ทุกโครงการ	KPi7.2-2 - KPi7.2-8
การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต							✓		ทุกปี	รูปที่ 7.1-21
การประเมินความพึงพอใจของผู้ปกครอง						✓			ทุกปี	KPi7.2-10

ตารางที่ 3.2-2 กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้เสีย	การจัดการความผูกพัน		
	การสร้างความสัมพันธ์ก่อนการเป็นลูกค้า	การรักษาความสัมพันธ์ขณะเป็นลูกค้า	การติดตามความสัมพันธ์หลังการเป็นลูกค้า (ผลลัพธ์)
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	การให้ข้อมูลหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ หนังสือราชการ แผ่นพับโปสเตอร์ กิจกรรมแนะแนวสู่การพัฒนาคณาจารย์ผู้สอนระดับมัธยมศึกษาในกิจกรรมพัฒนาผู้สอน วิทยาศาสตร์ การพัฒนาผู้เรียนคุณภาพนักเรียนในกิจกรรมการสอนเสริมวิชา วิทยาศาสตร์ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	การจัดหลักสูตรการเรียนการสอนให้ตรงตามความต้องการของผู้เรียน จัดสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนตามความคาดหวังของผู้เรียน การจัดการข้อร้องเรียนให้ประสิทธิภาพ การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อพัฒนาผู้เรียน	การติดตามการดำเนินงานทำของบัณฑิต การสำรวจความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน การรับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอน การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อพัฒนาวิชาชีพ การเชิญเกียรติศิษย์เก่าที่ประสบความสำเร็จ (ตารางที่ 7.2-1)
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	การให้ข้อมูลหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ หนังสือราชการ แผ่นพับโปสเตอร์ กิจกรรมแนะแนวสู่การ	การมอบรางวัลนักศึกษาที่มีผลการเรียนดีหรือมีผลงานดี	การสำรวจความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน การรับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอน การเชิญเกียรติศิษย์เก่าที่ประสบความสำเร็จ (KPi7.1-1,KPi7.1-9-KPi7.1-10)
แหล่งทุน	การจัดทำข้อมูลนักวิจัย เพื่อแสดงให้เห็นศักยภาพทางการวิจัยของบุคลากรของคณะ	การจัดระบบการบริหารจัดการการวิจัย	(ตารางที่ 7.1-2)
ผู้รับบริการ	การประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์บริการผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ หนังสือราชการ แผ่นพับ โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์	มาตรฐานการวิเคราะห์และตรวจสอบ	การสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความต้องการของผู้รับบริการ การแจ้งข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการใหม่ (รูปที่ 7.2-1 KPi7.2-2-KPi7.2-3)
โรงเรียน	แนะแนวสู่การ ประชุมครูแนะแนว	ให้ทุนการศึกษา ให้โควตานักเรียน	(รูปที่ 7.2-1 KPi7.2-11)

ข. การจัดการข้อร้องเรียน

คณะมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนเมื่อไม่ได้รับความพึงพอใจหรือความไม่เป็นธรรม (รูปที่ 3.3) โดยสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางที่หลากหลาย ได้แก่ สายตรงคณบดี ช่องทางสื่อออนไลน์ได้แก่ ทางเว็บไซต์ อีเมล และเพจเฟซบุ๊ก และทางช่องทางกล่องรับข้อร้องเรียน โดยมีหัวหน้าสำนักงานคณะเป็นผู้รวบรวมข้อร้องเรียน จัดประเภทกำหนดความสำคัญและความเร่งด่วน และส่งมอบข้อร้องเรียนให้กับผู้รับผิดชอบงานเพื่อหาข้อเท็จจริงดำเนินการแก้ไขและกำหนดมาตรการป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ เมื่อผู้รับผิดชอบงานดำเนินการเสร็จแล้วให้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานต่อผู้บริหารคณะ และวางแผนแนวทางการป้องกันมิให้เกิดปัญหาในอนาคต ในกรณีการร้องเรียนที่รุนแรงและเร่งด่วนคณบดีและทีมบริหารจะเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง ในกรณีการร้องเรียนคณบดีหรือผู้บริหาร ผู้ร้องสามารถดำเนินการผ่านอธิการบดี หรือรองอธิการบดีได้โดยตรง



รูปที่ 3.3 ระบบจัดการข้อร้องเรียน

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ คณะมีระบบวัดผลการดำเนินงานตามรูปที่ 4.1-1 โดย ตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีในการติดตามผลการปฏิบัติงาน บูรณาการกับตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย โดยทีมบริหารกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดสำคัญ และผู้รับผิดชอบ (ตารางที่ 4.1-1 และตารางที่ OP13) ถ่ายทอดตัวชี้วัดลงสู่การปฏิบัติตามลำดับชั้นของโครงสร้างการบริหาร ทีมบริหารกำกับติดตามผลการดำเนินงานระดับปฏิบัติการเดือนละ 1 ครั้ง โดยหน่วยงานต่างๆ เป็นผู้รับผิดชอบ รวบรวมและรายงานผลการดำเนินงาน และกำกับติดตามตัวชี้วัดสำคัญตามแผนทุก 3, 6 และ 12 เดือน คณะกำหนดให้



รูปที่ 4.1-1 ระบบวัดผลการดำเนินงาน

รองคณบดีฯ กำกับติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวันตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนผ่านโครงสร้างการบริหาร และปรับปรุงกระบวนการทำงาน การติดตามและวัดผลการดำเนินการที่สำคัญ ประกอบด้วย (1) ด้านการเรียนการสอน รองคณบดีฯ กำกับติดตามการปรับปรุงหลักสูตรตามกำหนด ให้อาจารย์ผู้สอนจัดส่ง มคอ. 3 และ มคอ. 5 ผ่านระบบ TQF ออนไลน์ภายในระยะเวลาที่กำหนด จัดส่งเกรดของนักศึกษาภายในระยะเวลาที่กำหนด และมีมาตรการตักเตือนและลงโทษกรณีไม่ดำเนินการ กำกับติดตามการให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์ผ่านแผนรายงานความก้าวหน้าทุกภาคการศึกษา เป็นต้น (2) ด้านการวิจัย รองคณบดีฯ กำกับติดตามกระบวนการเสนอขอรับทุนวิจัยภายนอกให้แล้วเสร็จ ส่งออกให้แหล่งทุนตามข้อกำหนดแหล่งทุน เป็นต้น (3) ด้านบริการวิชาการ รองคณบดีฯ กำกับดำเนินการตามโครงการบริการวิชาการ การบริการวิเคราะห์ทดสอบ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไข ทั้งนี้กำหนดการรายงานตัวชี้วัดสำคัญให้แก่ BF ทุก 3 เดือน เพื่อประเมินผลและวิเคราะห์สำหรับแก้ไขปัญหาในอนาคตต่อไป เป็นต้น

ตารางที่ 4.1-1 การติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
SC1) เพิ่มผลงานวิจัยที่มีคุณภาพระดับสากล	ไตรมาส/ ปี	รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา วิจัย และนวัตกรรม	KPi 7.1-15, KPi7.1-14 KPi7.1-17
SC2) การเพิ่มจำนวนผู้เรียน	ปี	รองคณบดีฝ่ายการศึกษา รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา วิจัย และนวัตกรรม	KPi7.1-1, KPi7.1-30 KPi7.5-13 - KPi7.5-15
SC3) ผลงานวิจัยและบริการสามารถใช้ในการแก้ไขปัญหาสังคมและชุมชนได้จริง	ปี	รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา วิจัย และนวัตกรรม	KPi7.1-16 ถึง KPi7.1-21
SC4) การพัฒนาห้องปฏิบัติการศูนย์เครื่องมือให้ได้มาตรฐาน เช่น อย. GMP หรือ ESPREL	ปี	รองคณบดีฝ่ายบริหาร	KPi 7.4-15
SC5) การพัฒนาระบบสารสนเทศให้พร้อมใช้สำหรับการบริหาร	ปี	รองคณบดีฝ่ายบริหาร	รูปที่ 7.4-1 ข้อ12
SC6) การเป็นที่พึงของสังคมอย่างเห็นเด่นชัด	ไตรมาส/ ปี	รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา และบริการวิชาการ	KPi7.4-15
SC7) การพัฒนาศูนย์การเรียนรู้เพื่อเป็นต้นแบบให้ชุมชน เช่น โรงงานชุมชน ศูนย์เกษตรชุมชน เป็นต้น	ไตรมาส/ ปี	รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา และบริการวิชาการ	KPi7.1-18
SC8) การบริหารจัดการความสามารถของบุคลากร	ปี	รองคณบดีฝ่ายบริหาร	KPi7.3-11 KPi7.3-10

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ทีมบริหารคณะฯ เลือกตัวชี้วัดเพื่อเทียบเคียงจากตัวชี้วัดตามแผน ตัวชี้วัดเทียบกับปีที่ผ่านมา และตัวชี้วัดเทียบกับหน่วยงานอื่นได้ โดยเลือกคู่เทียบตามตารางที่ OP10 โดยทีมบริหารกำหนดตัวชี้วัดดังกล่าวและนำเสนอให้ BF รับทราบ โดยมีระบบการเลือกคู่เทียบดังรูปที่ 4.1-2

(3) ข้อมูลผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น งานหลักสูตรและการเรียนการสอนคณะฯ และงานวิจัย นวัตกรรมและการบริการวิชาการ กำหนดกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น พร้อมวิเคราะห์ส่วนแบ่งตลาด เพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย เช่น เน้นการเสาะหาผู้เรียนในพื้นที่ภาคใต้ การเทียบราคาการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบกับคู่แข่ง พร้อมกำหนดหน่วยงานที่ให้บริการรับผิดชอบรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นด้วยช่องทางที่หลากหลาย โดยงานแผนฯ นำข้อมูลมาใช้ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ และหน่วยงานที่ให้บริการนำข้อมูลมาใช้ในการออกแบบหลักสูตรและบริการ



รูปที่ 4.1-2 ระบบการเลือกคู่เทียบ

ฯ นำข้อมูลมาใช้ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ และหน่วยงานที่ให้บริการนำข้อมูลมาใช้ในการออกแบบหลักสูตรและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อส่งมอบบริการและสิ่งที่ดีที่สุดให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น ปรับพื้นฐานความรู้ให้กับนักศึกษาใหม่ก่อนเปิดภาคการศึกษา จัดสอนเสริมภาษาอังกฤษระหว่างภาคการศึกษา จัดทุนแลกเปลี่ยนกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ เป็นต้น นอกจากนี้คณะฯ ใช้ระบบสารสนเทศผ่านสื่อออนไลน์โดยเฉพาะ Facebook นอกเหนือจากระบบสารสนเทศปกตินั้น ทำให้คณะฯ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้ทันทั่วทั้งที่ คณะฯ มีรองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษาเป็น admin ของเพจ Facebook ทำให้สามารถติดต่อผู้เรียนได้อย่างรวดเร็ว โดยรองคณบดีและเจ้าหน้าที่ฯ จะตอบคำถามและให้ข้อมูลเพิ่มเติม และรวบรวมประเด็นเพื่อนำเสนอผู้บริหารต่อไป ส่วนลูกค้ากลุ่มอื่นนั้น คณะฯ มีระบบการร้องเรียนและข้อเสนอแนะหลายช่องทางทั้งการส่งผ่านคณบดี รองคณบดี หรือเจ้าหน้าที่ดูแลโดยตรง คณะฯ ยังใช้ข้อมูลทางสังคมและชุมชนเพื่อให้ชุมชนนำองค์ความรู้ที่ได้ไปแก้ไขปัญหาและพัฒนาให้มีความเข้มแข็ง ในขณะเดียวกันคณะฯ สามารถนำความรู้และปัญหาที่ได้จากการบริการวิชาการมาบูรณาการกับการเรียนการสอน โดยส่งเสริมให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการบริการวิชาการแก่สังคม เพื่อให้นักศึกษาสามารถนำความรู้ที่ได้ไปปฏิบัติจริง ตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการเรียนการสอน บูรณาการงานบริการทางวิชาการกับการวิจัย โดยการนำผลการวิจัยไปสู่การใช้ประโยชน์จริงที่ตอบสนองความต้องการของสังคม และการนำความรู้ ประสพการณ์จากการให้บริการวิชาการมาพัฒนาต่อยอดเป็นงานวิจัยในอนาคต เช่น เครือข่ายเฝ้าระวังภัยพิบัติลุ่มน้ำปัตตานี (PBWatch.net) โครงการพัฒนาฐานข้อมูลและ

เสริมสร้างเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ คนพิการ และเด็กกำพร้าในพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้ ทั้งนี้ มีการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ พร้อมนำผลดังกล่าวไปปรับแก้ไขกระบวนการ

(4) ความคล่องตัวของการวัด งานยุทธศาสตร์และมาตรฐานองค์กร ทบทวนแผนปฏิบัติการประจำปีทุกปีรวมทั้งตัวชี้วัด โดยทีมบริหารและ BF ทั้งนี้ในกรณีที่มิได้มีการแก้ไขหรือจำเป็น คณบดีสามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงแผนได้ตามความเหมาะสม นอกจากนี้ BF จะมีหน้าที่ในการตัดสินใจในกรณีเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน หรือสถานการณ์ที่อาจเป็นปัญหาต่อการดำเนินงานอย่างรุนแรง ในกรณีที่มิได้สามารถบรรลุตัวชี้วัดได้ Process owner ต้องรายงานปัญหาและอุปสรรคต่อผู้บริหาร และ BF ตามลำดับ เพื่อวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูล หาทางแก้ไขปรับปรุงแผน จากนั้นจึงถ่ายทอดแผนที่ได้ปรับปรุงให้แก่หน่วยงานที่รับผิดชอบไปดำเนินการปฏิบัติตามแผน พร้อมทั้งวิเคราะห์และประเมินผลการปฏิบัติงานต่อ BF ต่อไป ทั้งนี้ BF จะติดตามผลการดำเนินการตามแผนและให้ข้อเสนอแนะอย่างใกล้ชิด

ข การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ งานยุทธศาสตร์และมาตรฐานองค์กร วิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานและตัวชี้วัด โดยมีคณบดีและทีมบริหารกำกับติดตามผลการดำเนินงานทุก 3 เดือน เพื่อหาแนวโน้มผลการดำเนินงาน (Trend Analysis) โดยใช้เครื่องมือทางสถิติ เช่น ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และกราฟ และวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมายและคู่เทียบ (GAP Analysis) เพื่อนำสารสนเทศที่ได้มาวางแผนร่วมกับหัวหน้างานและ Process owner ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน และรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการรอบ 12 เดือน ต่อ BF เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าและความสำเร็จที่ส่งผลต่อแผนกลยุทธ์ ทั้งนี้ในการวัดผลการดำเนินการอย่างเป็นระบบนั้น คณะฯ มีงานยุทธศาสตร์และมาตรฐานองค์กร ที่กำกับดูแลโดยรองคณบดีและผู้ช่วยคณบดี พัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการติดตามผลปฏิบัติงานแบบ Real time โดยนำเอาแผนปฏิบัติงานประจำปีมาจัดทำเป็นระบบสารสนเทศ และให้ผู้รับผิดชอบโครงการรายงานผลการปฏิบัติงาน และปัญหาอุปสรรคต่างๆ ผ่านระบบนี้ ผู้บริหารติดตามผลการปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา และรวบรวมเพื่อนำเสนอเป็นรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นรายไตรมาสให้แก่ BF คณะฯ ติดตามผลการเรียนของนักศึกษารายบุคคล ติดตามรายรับและรายจ่ายต่างๆ ผ่านระบบ Intranet และใช้กระบวนการประกันคุณภาพภายในเป็นกลไกการขับเคลื่อนดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.1-2

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

(1) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ งานยุทธศาสตร์และมาตรฐานองค์กร และทีมผู้บริหาร ทบทวนผลการดำเนินงานเพื่อนำสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีกำหนดให้รองคณบดีฯ ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ที่รับผิดชอบวิเคราะห์ผลการดำเนินงานรายไตรมาสและรายปี กรณีผลการดำเนินงานไม่บรรลุตามเป้าหมาย จะปรับปรุงกิจกรรมหรือกระบวนการปฏิบัติงานสำหรับการดำเนินงานที่เป็นไปตามเป้าหมายหรือมีผลการดำเนินงานที่โดดเด่นแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติในที่ประชุมทีมบริหาร สำหรับในระดับปฏิบัติการกำหนดให้หัวหน้างานติดตาม วิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานหลังปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการหรือกิจกรรม (After Action Review: AAR) และแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางการปฏิบัติงานระหว่างกลุ่มคนปฏิบัติงาน (Community of Practice: CoP) เพื่อถอดบทเรียน จัดให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับคณะฯ ทุกปี พร้อมจัดมอบรางวัลผู้ที่ชนะการประกวด เก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศในระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้

(2) ผลการดำเนินการในอนาคต งานยุทธศาสตร์และมาตรฐานองค์กร และทีมผู้บริหาร กำหนดค่าคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตระยะยาวตามแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี โดยพยากรณ์จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเป็นฐาน กำหนดค่าคาดการณ์ระยะสั้นจากข้อมูลผลการดำเนินงานที่ผ่านมาและข้อมูลจากการทบทวนผลการดำเนินงาน รวมถึงข้อมูลจากปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลการดำเนินงานมาวิเคราะห์หาแนวโน้มเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินงาน หากพบช่องว่างระหว่างผลการดำเนินงานกับเป้าหมายของแผนปฏิบัติการ แนวโน้ม และคู่เทียบ คณบดีและทีมบริหารจะปรับเปลี่ยนกิจกรรมให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

(3) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม งานยุทธศาสตร์และมาตรฐานองค์กร และทีมผู้บริหาร วิเคราะห์และปรับปรุงการดำเนินงานและจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงตามตัวชี้วัดที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย คณบดีและทีมบริหารวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานทุกไตรมาส วิเคราะห์หาสาเหตุและจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงตามความเร่งด่วนและสำคัญ นอกจากนี้ คณะฯ ใช้ข้อมูลผลการดำเนินงานที่ผ่านมาประกอบการวางแผนกลยุทธ์ ระบบข้อมูลสารสนเทศของคณะฯ (รูปที่ 4.1-3) เพื่อหาโอกาสเชิงกลยุทธ์ในการสร้างนวัตกรรม และนวัตกรรมจากการทบทวนผลดำเนินงานในแต่ละกระบวนการ

ประเภทข้อมูล และสารสนเทศ	ข้อมูลสำคัญ	ระบบข้อมูล
ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวนและความสามารถบุคลากร	ระบบสารสนเทศบุคลากร
	จำนวนนักศึกษาทุกระดับ	ระบบสารสนเทศงานทะเบียนนักศึกษา
	ผลการเรียนของนักศึกษา	ระบบช่วยดูแลนักศึกษา
	หลักสูตรรายวิชา	ระบบสารสนเทศงานการเรียนการสอน
	รายงานการประชุมของสภา	ระบบ e-meeting
ข้อมูลผลการ ดำเนินงาน	ผลงานตีพิมพ์เผยแพร่/บริการวิชาการ	ระบบฐานข้อมูลงานบริการการศึกษาคณะฯ
	การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน	ระบบติดตามแผนปฏิบัติการประจำปี
	งบประมาณและการใช้จ่าย	ระบบงานคลังและพัสดุ
	กิจกรรมนักศึกษา	ระบบกิจกรรมนักศึกษา
	รายงานการประชุมต่างๆ	ระบบ e-meeting

ใช้สำหรับ
ปรับปรุง
ยุทธศาสตร์/
แผนปฏิบัติ
การ/การ
บรรลุ KPIs
ของวิสัยทัศน์

รูปที่ 4.1-3 ระบบข้อมูลสารสนเทศของคณะฯ

ตารางที่ 4.1-2 กลไกการขับเคลื่อนกระบวนการประกันคุณภาพภายใน

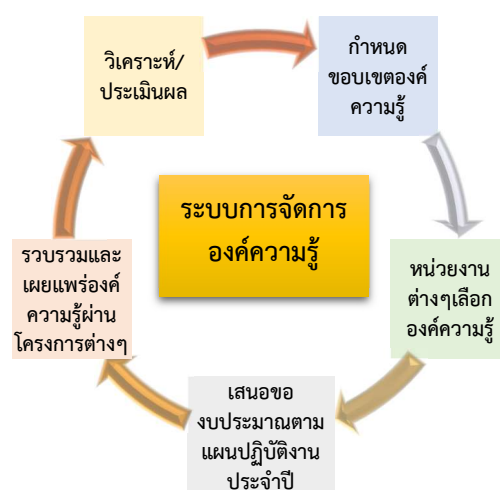
กิจกรรมทบทวน	ผู้รับผิดชอบ	ระดับการดำเนินการ		ความถี่
		คณะ	ภาควิชา	
แผนยุทธศาสตร์	BF	✓		2 ครั้ง/ปี
ผลการดำเนินงานตามนโยบาย/แผนปฏิบัติการ	BF	✓		4 ครั้ง/ปี
เป้าหมายและผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของ ภาควิชา	หัวหน้าภาควิชา		✓	1 ครั้ง/ปี
เป้าหมายและผลการดำเนินงานตามนโยบายและ แผนปฏิบัติการระดับหน่วยงาน	หัวหน้าหน่วยงาน			1 ครั้ง/ปี
ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพภายใน/ ภายนอก	คกก. ประกันคุณภาพการศึกษาฯ	✓		2 ครั้ง/ปี
ผลการดำเนินงานด้านหลักสูตรและรายวิชา	คกก. วิชาการฯ คกก. ประกัน คุณภาพการศึกษา	✓	✓	2 ครั้ง/ปี
ผลการดำเนินงานของกองทุนวิจัย	คกก. กองทุนวิจัย	✓		2 ครั้ง/ปี
ผลการดำเนินงานด้านการวิจัย	คกก. วิจัย	✓		ทุกเดือน
กรรมการบัณฑิตศึกษา	คกก. บัณฑิตศึกษา	✓		4 ครั้ง/ปี
ผลการดำเนินงานด้านบริการวิชาการ	คกก. บริการวิชาการ	✓		2 ครั้ง/ปี
งบประมาณ	BF	✓		4 ครั้ง/ปี
ผลการปฏิบัติงานและอัตรากำลัง	ทีมบริหาร และ BF	✓	✓	2 ครั้ง/ปี
เทคโนโลยีสารสนเทศ, ความปลอดภัย	ทีมบริหาร และคกก. เทคโนโลยี สารสนเทศ	✓		2 ครั้ง/ปี
สิ่งที่ส่งมอบให้กับนักศึกษา, ความพึงพอใจของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คกก. ชุดต่างๆ	✓	✓	1 ครั้ง/ปี

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยี

สารสนเทศ

ก. ความรู้ของสถาบัน

(1) การจัดการความรู้ คณะฯ มีนโยบายในการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาคณะฯ อย่างไม่หยุดนิ่งและระบบการจัดการความรู้ ตามรูปที่ 4.2-1 งานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เริ่มจากคณบดีทีม บริหารและหัวหน้างาน กำหนดขอบเขตความรู้ (KM Focus Area) ตามเป้าประสงค์ของแผนกลยุทธ์และผลจาก Gap analysis เพื่อเป็นกรอบและแนวทางให้หน่วยงานต่างๆ นำมาใช้กำหนดเป็นหัวข้อในการจัดกิจกรรม/โครงการ ตาม ตารางที่ 4.1-2 เช่น (1) เวทีเสวนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ด้านการวิจัย การบริหารจัดการ โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แนวปฏิบัติที่ดี การประกวดโครงการพัฒนางาน นวัตกรรม งานวิจัย การบริหารจัดการที่ดี ผ่านโครงการเวทีคุณภาพคณะฯ ที่จัดมา อย่างต่อเนื่องทุกปี โดยรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัด กระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เป็นต้น โครงการ Leadership program โดย ได้เชิญผู้บริหาร



รูปที่ 4.2-1 ระบบการจัดการองค์ความรู้

ทั้งในอดีตและปัจจุบันมาพูดคุยกับบุคลากรรุ่นใหม่เกี่ยวกับการบริหารงานต่าง ๆ โดยกลุ่มผู้เข้าโครงการจัดประเด็นสำคัญ และสรุปเป็นองค์ความรู้ในทุกครั้งของการอบรม (2) การดำเนินงานร่วมกับมหาวิทยาลัย แลกเปลี่ยนความรู้กับหน่วยงาน อื่นๆภายในมหาวิทยาลัยหรือการเข้าร่วมกลุ่ม COPs อื่นๆ เช่น กลุ่มเลขานุการคณะกลุ่มบริการวิชาการกลุ่มการเงินกลุ่ม พัสดุและกลุ่มการเจ้าหน้าที่ กลุ่มประกันคุณภาพ กลุ่มบริการวิชาการ เป็นต้น และ (4) ความรู้สำหรับการสร้างสรรค์งาน ของนักศึกษา เช่น โครงการ Sci Tech Got Talent, One Major One for Mankind และ Sci & Tech International graduate seminarเมื่อจัดโครงการแล้วเสร็จ กำหนดให้สรุปความรู้และเผยแพร่องค์ความรู้ กำกับติดตามการจัดกิจกรรม/โครงการ ผ่านการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี และสรุปผลการดำเนินงานเพื่อพิจารณาทบทวนวิธีการ การดำเนินงาน กำหนดมาตรการจูงใจให้บุคลากรนำผลงานไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงและรับการประเมินผลการปฏิบัติงานใน ส่วนผลงานเชิงพัฒนางานได้สำหรับประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน

ตารางที่ 4.2-1 ตัวอย่างกิจกรรมการจัดการความรู้ภายในองค์กร

กิจกรรม/โครงการ	เกิดการเรียนรู้และประโยชน์กับ				สอดคล้องกับ
	นักศึกษา	อาจารย์	บุคลากร สนับสนุน	ผู้บริหาร	
1. โครงการฝึกอบรมกระบวนการวิจัยทางวิทยาศาสตร์	✓				กรอบคุณวุฒิ TQF
2. โครงการเทคนิคการสอนแบบ Active Learning		✓			กรอบคุณวุฒิ TQF
3. โครงการนำเสนอผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	✓	✓			กรอบคุณวุฒิ TQF
4. โครงการ Leadership development program		✓		✓	กรอบคุณวุฒิ TQF
5. โครงการเวทีคุณภาพ วทท			✓		พัฒนางานอย่างต่อเนื่อง
6. โครงการ EdPEx วทท			✓	✓	พัฒนางานอย่างต่อเนื่อง
7. โครงการ manuscript writing camp		✓			พัฒนาบุคลากร
8. โครงการ Sci & Tech International graduate seminar	✓	✓			กรอบคุณวุฒิ TQF

(2) **การเรียนรู้ระดับสถาบัน** คณะฯ ใช้ประโยชน์จากการทบทวนผลการดำเนินงานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ทั้งในระดับ องค์กรและระดับปฏิบัติการ การเรียนรู้ในระดับองค์กรเรียนรู้กำหนดให้รองคณบดีฯ และผู้ปฏิบัติงานเรียนรู้ร่วมกันผ่าน การทบทวนและวิเคราะห์การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการรายไตรมาสและรายปีเสนอที่ประชุมทีมบริหารเพื่อกำหนด แนวทางการดำเนินงานให้บรรลุตัวชี้วัดในระดับกลยุทธ์ ในระดับปฏิบัติการ หน่วยงานที่รับผิดชอบกระบวนการหลักและ สนับสนุนทบทวนการดำเนินงานหลังจากปฏิบัติงานหรือจัดกิจกรรม/โครงการ เพื่อปรับปรุงกระบวนการและสร้าง นวัตกรรมให้ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มต่างๆ นอกจากนี้ กำหนดให้มีผู้ปฏิบัติงานทุกคนจัดทำ ข้อตกลงภาระงานในหัวข้องานพัฒนางานประจำ และนำเสนอโครงการผ่านเวทีคุณภาพของคณะทุกปี และมีการเข้าร่วม กิจกรรมชุมชนแห่งการเรียนรู้ (CoP) อย่างต่อเนื่อง

ข. ข้อมูลสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

(1) **คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ** งานเทคโนโลยีสารสนเทศฯ มีกระบวนการตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลและ สารสนเทศมีคุณภาพ มีหน่วยคอมพิวเตอร์คณะฯ ที่มีผู้ช่วยคณบดีเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการ โดยผู้รับผิดชอบระบบ สารสนเทศในแต่ละระบบกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลสารสนเทศให้มีความ ถูกต้องและครบถ้วน รวมถึงดูแลข้อมูลในระบบสารสนเทศให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ มีการทวนสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลและ จำกัดสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในระบบสารสนเทศ เช่น ระบบ MIS มีเจ้าหน้าที่กำหนดสิทธิ์ให้ผู้ที่เป็นเจ้าของข้อมูล นำเข้าและปรับแก้ข้อมูลในระบบสารสนเทศ หากผู้ใช้งานตรวจสอบพบว่าข้อมูลไม่ถูกต้องและครบถ้วน สามารถแจ้ง เจ้าหน้าที่ที่เป็นเจ้าของข้อมูลปรับเปลี่ยนข้อมูลได้ และกำหนดสิทธิ์ให้เจ้าของข้อมูลสามารถเข้าไปแก้ไขข้อมูลบางส่วนให้ ถูกต้องและทันสมัยได้ ข้อมูลสารสนเทศการติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี ที่เจ้าหน้าที่จะกำหนดสิทธิ์ การนำเข้าข้อมูล การติดตามข้อมูลเชิงบริหาร การติดตามข้อมูลทางการเงินอย่างเป็นปัจจุบัน (ตารางที่ 4.2-2)

(2) **ความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ** งานเทคโนโลยีสารสนเทศฯ และหน่วยคอมพิวเตอร์ รับผิดชอบดูแลข้อมูลและ สารสนเทศให้มีความปลอดภัย โดยมีระบบยืนยันตัวตนในการเข้าถึงข้อมูล ทบทวนสิทธิ์การใช้งานระบบ ทบทวนและ ปรับปรุงข้อบกพร่องและช่องโหว่ต่างๆ ที่เกิดขึ้น มีการกำหนดลำดับขั้นของการเข้าถึงข้อมูลเพื่อรักษาความลับ ข้อมูลที่ ปรากฏในระบบสารสนเทศจะมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบของงานเป็นผู้ทวนสอบ ร่วมกับรองคณบดีที่ได้รับมอบหมายงาน นั้นๆ หากพบมีความผิดปกติของข้อมูล จะมีการแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบสารสนเทศทันที ดังนั้นข้อมูลต่างๆ ของ คณะฯ จึงมั่นใจได้ว่าเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน และระบบต่างๆ เหล่านี้สามารถรองรับการเรียก ออกมาใช้ในเชิงบริหารได้ตลอดเวลา เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษาและผู้ปกครอง ข้อมูลบุคลากร เป็นต้น สำหรับโปรแกรม สำเร็จรูปและระบบปฏิบัติการบนเครื่องแม่ข่าย (Server) อัปเดตโปรแกรมต่างๆ เดือน ใช้ระบบ Firewall ป้องกันการ

โจมตีไวรัส มัลแวร์ หรือผู้บุกรุก ติดตั้ง Antivirus ทุกเครื่องเพื่อตรวจสอบภัยคุกคามประจำวัน ใช้ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ มีระบบสำรองข้อมูล RAID-5 ตลอดเวลาและสามารถใช้ทดแทนกันได้กรณีที่ Hard disk ตัวใดตัวหนึ่ง (จากจำนวนทั้งหมด 4 ตัว) เกิดขัดข้อง แยกระบบสารสนเทศภายใน (Intranet) และภายนอก (Internet) จากการประเมินความเสี่ยงพบว่าระบบสารสนเทศบางระบบที่ใช้มานานและใช้เทคโนโลยีเก่าไม่รองรับ Web Server เวอร์ชันใหม่ จึงปรับปรุงหรือพัฒนาระบบสารสนเทศใหม่เพื่อให้ระบบมีความปลอดภัยยิ่งขึ้น ในปีการศึกษา 2562 ทางคณะได้นำระบบ cloud สำรองข้อมูลสูญหาย บันทึกข้อมูลการเข้าใช้ระบบในฐานข้อมูล (Database) และปรับปรุงระบบสารสนเทศ (Source Code) ให้มีความปลอดภัย

(3) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ งานเทคโนโลยีสารสนเทศฯ และหน่วยคอมพิวเตอร์ รับผิดชอบบริหารจัดการข้อมูลให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา เริ่มจากนำเข้าข้อมูลเข้าสู่ระบบสารสนเทศที่พัฒนาในรูปแบบ Web Application และพัฒนาระบบสารสนเทศให้รองรับการทำงานบนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network) เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้ด้วยตนเองทุกที่ทุกเวลา ทั้งจากการใช้งานบนคอมพิวเตอร์ หรือโทรศัพท์มือถือ ทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการใช้ข้อมูล เช่น ระบบการประชุม วาระการประชุม และรายงานการประชุมของคณะกรรมการชุดต่างๆ ผ่านระบบ E-meeting ระบบข้อมูลการลงทะเบียน สถานภาพทางการเรียน ผลการเรียนของนักศึกษาผ่านระบบ intranet ระบบการกำหนดภาระงาน รายงานภาระงาน competency และการประเมินภาระงาน ผ่านระบบ MIS-DSS ระบบข้อมูลสารสนเทศทางการเงิน เป็นต้น ปีการศึกษา 2560 ได้พัฒนาระบบความพร้อมการใช้งานข้อมูลและสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง

(4) คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

ด้านฮาร์ดแวร์ งานเทคโนโลยีสารสนเทศฯ และงานพัสดุ ใช้ระบบการเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งทำสัญญาเช่าทุก 3 ปี โดยมีหน่วยคอมพิวเตอร์ เป็นผู้กำหนดคุณสมบัติของฮาร์ดแวร์ตามลักษณะการใช้งานและความต้องการของคณะฯ เป็นหลัก โดยเลือกผลิตภัณฑ์ที่น่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับหากเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามีปัญหาทางบริษัทผู้ให้เช่ามีเครื่องสำรองเพื่อทดแทนการใช้งานได้ทันที และจะดำเนินการเปลี่ยนหรือซ่อมแซมอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานภายใน 3 วัน รวมถึงทางคณะได้มีการจัดเตรียมความพร้อมให้ มีอุปกรณ์สำรองทดแทนในกรณีชำรุดเสียหายหรือเสื่อมสภาพ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย, อุปกรณ์แหล่งจ่ายไฟ, อุปกรณ์สำรองไฟ (UPS), ฮาร์ดดิสต์ (hard disk) เป็นต้น โดยหน่วยคอมพิวเตอร์ จัดให้มีการตรวจสอบสภาพการใช้งานของฮาร์ดแวร์ทุกภาคการศึกษา กรณีที่เป็นเครื่องเก่าที่มีการใช้งานมานาน หน่วยคอมพิวเตอร์ก็จะมีเจ้าหน้าที่ไปให้บริการตามจุดต่างๆ ตามคำร้องขอ โดยดูข้อมูลการแจ้งซ่อมของผู้ใช้บริการ ผ่านระบบออนไลน์ ในการสำรองอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ต่างๆ ไว้สำหรับซ่อมให้กับบุคลากร หน่วยคอมพิวเตอร์จะมีการสำรวจอุปกรณ์ที่มีปัญหาและมีการซ่อมแซมบ่อย หากมีอุปกรณ์พร้อมก็จะดำเนินการให้ทันเวลาที่

ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ งานเทคโนโลยีสารสนเทศฯ จะมี admin จะตรวจสอบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยผ่านจอมอนิเตอร์ ของหน่วยคอมพิวเตอร์ หากตรวจสอบแล้วพบว่า จุดใดที่มีปัญหาขัดข้อง และใช้การไม่ได้ เจ้าหน้าที่จะรีบดำเนินการแก้ไขปรับปรุงโดยทันที ซึ่งปัจจุบันคณะฯ มีอาคารที่ต้องให้บริการระบบเครือข่าย จำนวน 11 อาคาร มีจุดเชื่อมต่อเครือข่ายประมาณ 400 กว่าจุด มีเจ้าหน้าที่บริการอยู่ 1 คน ซึ่งการบริการอาจจะมีล่าช้า แต่ก็มีจะมีการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด คณะฯ ใช้ระบบไฟฟ้าสำรอง (UPS) สำหรับห้องควบคุมอุปกรณ์ระบบเครือข่าย และกลุ่มเครื่องแม่ข่าย และมีแหล่งจ่ายไฟ 2 แหล่ง มีระบบไฟฉุกเฉินรองรับในกรณีที่ไม่มีไฟจากแหล่งจ่ายไฟทั้ง 2 แหล่ง เพื่อให้สามารถใช้ข้อมูลและสารสนเทศได้ต่อเนื่องตลอดเวลา นอกจากนี้ได้มีการสำรองฐานข้อมูลเป็นประจำในทุกวัน หากระบบมีปัญหาจะสามารถทำการกู้คืนจากระบบสารสนเทศที่ได้สำรองไว้ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติภายใน 1 วัน การสำรองข้อมูล มีการ back up ข้อมูลไว้ตลอดเวลา โดยมีการ back up ข้อมูลสารสนเทศของคณะฯ ไว้ 3 จุด ในบริเวณที่แตกต่างกัน เพื่อป้องกันภัยต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น อัคคีภัย และนอกจากนี้ยังเก็บข้อมูลไว้ใน Data Center ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ วิทยาเขตปัตตานีด้วยเช่นกัน

การประเมินความพึงพอใจ งานเทคโนโลยีสารสนเทศฯ โดยหน่วยคอมพิวเตอร์ สำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของระบบสารสนเทศทุกปี เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการฐานข้อมูลระบบสารสนเทศ ความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัยของฐานข้อมูลระบบสารสนเทศและความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยคอมพิวเตอร์ ผ่านระบบการสำรวจแบบออนไลน์ ซึ่งผลการประเมินในแต่ละปีจากผู้ให้บริการ จะเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการปรับปรุงต่อไป

ตารางที่ 4.2-2 ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัยและความสะดวกในการจัดการ Software และ Hardware

ประเด็น	การจัดการ Software	การจัดการ Hardware	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
ความน่าเชื่อถือ	- ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ถูกต้อง - ระบบสำรองข้อมูล	- บริหารจัดการ เครือข่าย แม่ข่าย ลูกข่าย และอุปกรณ์ต่อพ่วงให้มีประสิทธิภาพและทันสมัย	งานเทคโนโลยีสารสนเทศฯ	ตารางที่ 7.1-7

ประเด็น	การจัดการ Software	การจัดการ Hardware	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
ความปลอดภัย	- ระบบป้องกันภัยคุกคามเครื่องคอมพิวเตอร์ - ระบบการยืนยันตัวตน - ระบบสำรองข้อมูล/ระบบ Recover	- ระบบสำรองไฟ (UPS) - ตรวจสอบความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ก่อนใช้งาน	งานเทคโนโลยีสารสนเทศฯ	ตารางที่ 7.1-7
ความสะดวก	- ผู้ใช้ร่วมพัฒนาระบบสารสนเทศร่วมกับเจ้าหน้าที่ ทดสอบระบบก่อนใช้งานจริง พร้อมจัดอบรมการใช้งานให้กับผู้ใช้ - ระบบ LAN และ Wireless ครอบคลุมทุกพื้นที่ - จัดอบรมเฉพาะตัวให้แก่บุคลากรใหม่	- เช้าเครื่องคอมพิวเตอร์ - ห้องคอมพิวเตอร์ส่วนกลางให้นักศึกษา - มีคอมพิวเตอร์และโปรเจคเตอร์ใช้ในการสอนทุกห้องเรียน - มีคอมพิวเตอร์ให้บุคลากรอย่างเพียงพอ	งานเทคโนโลยีสารสนเทศฯ	รูปที่ 7.4-1 ข้อ 12 และข้อ 6

(5) ความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉิน งานเทคโนโลยีสารสนเทศ วิเคราะห์ประเมินความเสี่ยงความปลอดภัยของระบบสารสนเทศเป็นประจำทุกปี รายงานความก้าวหน้าของแผนทุก 6 เดือน และ 12 เดือน เพื่อให้ทราบผลการดำเนินงาน ซึ่งระบบดูแลความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ เริ่มจากใช้ระบบ Server Virtualization มาใช้บริหารจัดการระบบเครื่องแม่ข่าย ซึ่งจำลองเซิร์ฟเวอร์เครื่องจริง 1 เครื่องให้เป็นเซิร์ฟเวอร์เสมือน (Virtual Server) หลายๆ เครื่อง หากเครื่องแม่ข่ายตัวใดตัวหนึ่งเสียหายเครื่องแม่ข่ายตัวอื่นสามารถทำงานแทน มีระบบ Firewall เพื่อป้องกันและควบคุมการบุกรุกโจมตี จัดให้มีเครื่องแม่ข่ายสำรอง 1 เครื่อง และจัดหาเครื่องแม่ข่ายใหม่ทดแทนเครื่องแม่ข่ายที่เสื่อมสภาพ (อายุใช้งานเกิน 6 ปี) เพื่อให้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศได้อย่างต่อเนื่อง มีอุปกรณ์สำรองไฟฟ้าฉุกเฉิน (UPS) ใช้ระบบสำรองข้อมูล RAID5 และสำรองฐานข้อมูลเป็นประจำทุกวัน มีระบบแจ้งเตือนระบบสารสนเทศ ถ้าระบบมีปัญหาสามารถกู้คืนระบบที่สำรองไว้และกลับมาใช้งานได้ตามปกติ และจัดอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศให้มีความปลอดภัย จากการประเมินความเสี่ยงของระบบพบว่ามีความเสี่ยงที่สามารถเข้าโจมตีในระบบ Intranet จึงวางแผนจัดหาอุปกรณ์ป้องกันภัยคุกคามเพิ่มเติม (Firewall) ผลลัพธ์ดังตารางที่ 7.1-7

ตารางที่ 4.2-3 การเตรียมพร้อมในภาวะฉุกเฉินและกู้คืนระบบสารสนเทศ

ระบบ	ป้องกัน	เผชิญเหตุ/กู้คืน
เครื่องแม่ข่าย	แยกโซนระบบเครือข่าย/สำรองข้อมูล 1 ครั้ง/วัน	ดึงข้อมูลจากแหล่งสำรองข้อมูล ภายใน 1 วัน
ระบบสำรองข้อมูล	สำรองข้อมูลตลอดเวลาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	มีระบบสำรองไฟล์ QSYN/Cloud
ซอฟต์แวร์ติดไวรัส	ระบบป้องกันไวรัส	ปิดระบบลดการเผยแพร่/กู้ข้อมูลในส่วนที่เสียหาย
ระบบไฟฟ้าในห้องเครื่องแม่ข่าย	ระบบตัดไฟอัตโนมัติเมื่อเกิดกรณีไฟฟ้าช็อตหรือขัดข้อง และระบบสำรองไฟฟ้า (UPS)	สำรองข้อมูลจากเครื่องแม่ข่ายและ shutdown เครื่องแม่ข่ายภายใน 30 นาที (ระบบสำรองไฟฟ้าสามารถสำรองได้ประมาณ 30-45 นาที)

หมวดที่ 5 บุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลัง

(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลัง งานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประเมินชีตความสามารถตามกลุ่มงาน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มวิชาการ และกลุ่มสนับสนุนวิชาการ โดยพบว่าบุคลากรเพียงพอยกเว้นในส่วนงานที่มีการขยายงาน เช่น ศูนย์เครื่องมือกลาง โรงงานต้นแบบ เป็นต้น โดยกำหนดชีตความสามารถดังนี้ คือ (1) ชีตความสามารถที่ต้องมีเป็นพื้นฐานทุกคน เช่น ทักษะด้านการสอน การออกข้อสอบ พื้นฐานด้านการวิจัย การเขียนตำรา (2) ชีตความสามารถที่ต้องมีในบางคน เช่น การบริหารบุคคล AUN-QA TQA และ EdPEx เป็นต้น (3) ชีตความสามารถที่ต้องมีในอนาคต ขึ้นอยู่กับกลยุทธ์และทิศทางที่คณะต้องทำให้สำเร็จในอนาคต นอกจากนั้น

คณะมีระบบวิเคราะห์ ประเมินและบริหารอัตรากำลัง (รูปที่ 5.1-1) โดยวิเคราะห์อัตรากำลังบุคลากรปัจจุบันเทียบกับอัตรากำลังที่ต้องการตามแผนกลยุทธ์ และอัตราทดแทนเกษียณ ลาออก หรือโอนย้าย โดยใช้ข้อมูลของหลักสูตร อัตราส่วนอาจารย์ต่อ



รูปที่ 5.1-1 ระบบประเมินและบริหารอัตรากำลัง

นักศึกษาเต็มเวลา ภาระงานสอนและอัตราผู้เกษียณ เพื่อให้อัตรากำลังเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนรับเป็นสถาบันต้นสังกัดของผู้รับทุนรัฐบาลที่กำลังศึกษาต่อในระดับปริญญาเอก การหาทุนพัฒนาอาจารย์จากแหล่งทุนภายนอก ประเมินอัตรากำลังกรณีอาจารย์ลาไปศึกษาต่อ เพื่อให้การจัดการศึกษาดำเนินการอย่างต่อเนื่อง พร้อมจัดสรรเงินรายได้เพื่อจ้างอาจารย์ชาวต่างประเทศที่มีความสามารถสูง

ในการสรรหาบุคลากรใหม่ คณะฯ ดำเนินการตามระเบียบของมหาวิทยาลัย

(2) บุคลากรใหม่

งานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์รับผิดชอบหลัก โดยมีรองคณบดีฝ่ายบริหารเป็นผู้กำกับดูแลรับผิดชอบภารกิจดังกล่าว คณะฯ กำหนดขั้นตอนการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุและรักษาบุคลากรใหม่ตามขั้นตอนดังนี้ คือ 1) ประกาศรับสมัครพร้อมรายละเอียดตามสื่อต่างๆ 2) แต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือก โดยคณบดีเป็นประธานคณะกรรมการสอบคัดเลือกร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิ 3) จัดสอบข้อเขียน สอบปฏิบัติการหรือสอบสอน สอบโครงร่างงานวิจัยที่จะทำ และสอบสัมภาษณ์ 4) นำเสนอผลการสอบให้ BP เห็นชอบ 5) ประกาศผลการสอบ 6) ตรวจสุขภาพจิตผู้สอบผ่าน 7) ทำสัญญาว่าจ้างบรรจุตามระเบียบ 8) จัดหาที่พักและสวัสดิการต่างๆ ที่พึงได้รับ 9) ให้ส่วนงานภายในมอบหมายงานที่เหมาะสม กำหนด TOR และให้หัวหน้าส่วนงานภายในให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด 10) เข้ารับการอบรมบุคลากรใหม่และร่วมกิจกรรมพัฒนาบุคลากรทั้งในระดับส่วนงานภายใน ระดับคณะ และระดับมหาวิทยาลัย 11) ประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด และให้ผลตอบแทนตามความสามารถและภาระงานจริง 12) ส่งเสริมให้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ทั้งทางวิชาการและสังคมเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้สรุปวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุและรักษาบุคลากรของดังตารางที่ 5.1 ทั้งนี้คณบดีพุดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคลากรใหม่อย่างสม่ำเสมอทั้งโดยวิธีการที่เป็นและไม่เป็นทางการ

ตารางที่ 5.1 ข้อกำหนดวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุและรักษาบุคลากรของคณะ

ข้อกำหนด (ผู้รับผิดชอบ)	ข้อมูลสำคัญ	ผลลัพธ์
การวางแผนอัตรากำลัง (งานยุทธศาสตร์และมาตรฐานฯ) สายวิชาการ จำนวนและคุณสมบัติสำหรับเป็นผู้รับผิดชอบหลักสูตร การรองรับหลักสูตรใหม่ตามแผน การรองรับการเกษียณ สายสนับสนุน มีสัดส่วนที่เพียงพอและเหมาะสม ข้อกำหนดอื่นๆ สกอ. ข้อกำหนดคณะและมหาวิทยาลัย	หลักสูตร ทิศทางการพัฒนาคณะฯ ในอนาคต นโยบาย ข้อกำหนด แผนอัตรากำลังข้อมูลบุคลากร ความต้องการของหน่วยงาน ความจำเป็นต่อหลักสูตร	KPI7.3-12
การสรรหาคัดเลือกและบรรจุ (งานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) คณบดีระดับปริญญาเอก มีความรู้ความสามารถตรงตามคุณสมบัติของตำแหน่ง การจัดสรรทุนการศึกษาให้แก่ผู้ที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาเอก เพื่อแก้ไขปัญหาการสรรหาบุคลากรเข้าทำงานยาก	กรอบอัตรา ระเบียบ แนวปฏิบัติ ขั้นตอน คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง ทุนการศึกษาสำหรับพัฒนาบุคลากรจากหน่วยงานต่าง ๆ	
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (งานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) สายสนับสนุน มีความสามารถในการเรียนรู้คิดริเริ่มพร้อมพัฒนาสมรรถนะ และวัฒนธรรมในการทำงานที่หลากหลาย การพัฒนาด้านภาษา และวิธีการทำงานแนวใหม่	ความสามารถและความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากร มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ผลการดำเนินงาน ความสุขและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การสนับสนุนงบประมาณที่เหมาะสม	KPI7.3-1 ถึง KPI7.3-12
สายวิชาการ มีคุณสมบัติตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความสามารถด้านการสอนและวิจัย มีผลงานวิจัยเผยแพร่อย่างต่อเนื่อง และสามารถนำงานวิจัยมาใช้ในการสอนได้	ระบบสารสนเทศบุคลากร ผลการดำเนินงาน มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ความสุขและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การสนับสนุนงบประมาณที่เหมาะสม	
การประเมินผลการปฏิบัติงานและบริหารค่าตอบแทน (งานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นธรรมโปร่งใส	แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมิน ข้อตกลงภาระงาน ผลการดำเนินงาน ผลการประเมินของผู้เรียน เงื่อนไขการเพิ่มค่าจ้าง/ค่าตอบแทน	
การจัดสวัสดิการและยกย่องชมเชย (งานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์/งานสื่อสารองค์กร) บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขและผูกพัน สามารถปฏิบัติงานในสถานการณ์ความไม่สงบได้อย่างมีความสุข และมีผลงานเป็นที่ประจักษ์	ระเบียบงานบริหารบุคคล ข้อมูลด้านสวัสดิการ สภาพการณ์ในปัจจุบัน งบประมาณ ผลงาน ความสุข ความรักใคร่กลมเกลียว และความผูกพันของบุคลากร	
การดูแลรักษาบุคลากร 1. มีบรรยากาศ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมและปลอดภัยในการทำงานตลอด 24 ชั่วโมง 2. การแบ่งภาระงาน การประเมินผลที่เป็นธรรม มีธรรมาภิบาล 3. เน้นความก้าวหน้าในอาชีพ และพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่อง 4. จัดสวัสดิการอื่นๆเพิ่มเติม นอกเหนือจากเงินเดือน เช่น บ้านพัก สิทธิประโยชน์ เงินเลี้ยงดู เป็นต้น	ผลงาน การพัฒนาตนเอง ความสุข ความรักใคร่กลมเกลียว และความผูกพันของบุคลากร	KPI7.3-13, KPI7.3-14

(3) การทำงานให้บรรลุผล คณะฯ มีวิสัยทัศน์และพันธกิจชัดเจนที่บุคลากรทุกคนถือเป็นเป้าหมายร่วม และมีค่านิยมที่บ่งชี้ถึงการตอบสนองต่อสมรรถนะหลัก อีกทั้งมหาวิทยาลัยได้ยึดพระราชปณิธาน “ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง” เป็นปรัชญาสำคัญ ดังนั้นบุคลากรจะปฏิบัติงานเพื่อสู่เป้าหมายที่ร่วมกันกำหนดอย่างมั่นคง โดยคณะฯ มีระบบ

สนับสนุนเพื่อให้สามารถปฏิบัติการกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการพัฒนาบุคลากร ระบบประเมินผลและเลื่อนเงินเดือนที่ชัดเจน เป็นธรรมและโปร่งใส ระบบเชิดชูเกียรติและกำหนดโทษ ระบบสวัสดิการและรางวัลต่างๆ เป็นต้น

(4) **การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร** งานยุทธศาสตร์องค์กรรับผิดชอบภารกิจนี้ โดย 1) คณะฯ มีระบบรองรับการลดจำนวนของบุคลากรให้มีผลกระทบต่อการดำเนินการตามภารกิจให้น้อยที่สุด โดยวิเคราะห์อัตรากำลังสายสนับสนุนอย่างละเอียด รองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตโดยไม่ต้องเสียงบประมาณเงินรายได้ 2) คณะฯ ใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของบุคลากรสายวิชาการทำงานข้ามภาควิชา ร่วมกับคณะอื่นบูรณาการศาสตร์ทางด้านวิทยาศาสตร์พื้นฐานและเทคโนโลยี โดยใช้กลไกต่างๆ เช่น กลุ่มวิจัย สถานวิจัย Discipline of excellence เป็นต้น 3) คณะฯ ให้ข้อมูลแก่บุคลากรอย่างต่อเนื่องรองรับการเปลี่ยนแปลงในการเข้าสู่มหาวิทยาลัยในกำกับและการเปลี่ยนสถานภาพของบุคลากร 4) คณะฯ มีระบบประเมินบุคลากรสายวิชาการที่สะท้อนสมรรถนะหลักขององค์กรอย่างชัดเจน โปร่งใสและเป็นธรรม

ข. บรรยาการด้านบุคลากร

(1) **สภาพแวดล้อมของการทำงาน** คณะฯ มีงานบริหารรับผิดชอบภารกิจนี้ โดย 1) จัดเตรียมห้องพัก อุปกรณ์ ระบบ wifi เครื่องมือพื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร จัดสถานที่ทำงานให้มีความสุขสบายที่ดี ปรับปรุงทัศนียภาพและเพิ่มพื้นที่สีเขียวโดยรอบคณะฯ ผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การประกวดภูมิทัศน์ สนามหญ้าหน้าคณะฯ สำหรับการพักผ่อนหย่อนใจ สวนหย่อมบริเวณอาคารต่างๆ เป็นต้น 2) จัดบริการตลาดนัดบริเวณหน้าคณะฯ ทุกวันจันทร์และพฤหัสบดี เพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากร โดยไม่ต้องเดินทางออกไปยังนอกมหาวิทยาลัยเพื่อลดความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ บริการร้านค้าแพและขนมสำหรับนั้ดหมายพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ บริการตรวจสอบสุขภาพประจำปี บริการคลินิกโภชนาการ บริการอบสมุนไพรและนวดเพื่อสุขภาพ เป็นต้น 3) ประสานงานกับมหาวิทยาลัยให้มีระบบรักษาความปลอดภัยที่เพียงพอ เช่น กล้องวงจรปิดจำนวนมาก และการตรวจตราของเจ้าหน้าที่ 4) กำหนดอัตราการเกิดอุบัติเหตุในการปฏิบัติงานเท่ากับศูนย์

(2) **สิทธิประโยชน์และนโยบายด้านบุคลากร** คณะฯ มีงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ รับผิดชอบภารกิจนี้ โดย 1) ใช้หลักความเสมอภาค และดูแลสิทธิประโยชน์แก่บุคลากรอย่างทั่วถึงและจัดสวัสดิการเพิ่มเติมเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากร 2) ให้รางวัลและเชิดชูเกียรติบุคลากรตัวอย่างทุกปี 3) ให้ของขวัญแก่บุคลากรที่เกษียณอายุราชการ และให้ของขวัญปีใหม่แก่บุคลากรทุกคนที่ปฏิบัติงาน 4) ส่งเสริมให้บุคลากรออกกำลังกายและมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน เช่น โครงการกีฬาบุคลากรและนักศึกษาของคณะ โครงการทัศนศึกษาทั้งในและต่างประเทศ เป็นต้น

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

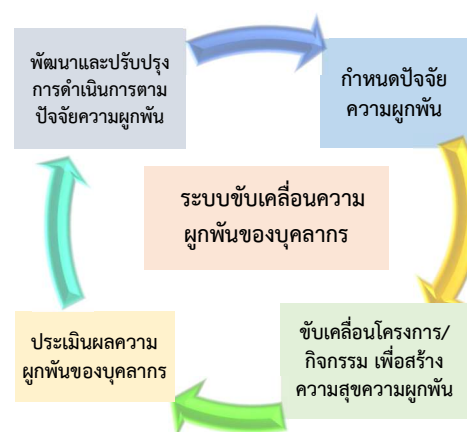
ก. ความผูกพันของบุคลากรและผลการปฏิบัติการ

(1) **วัฒนธรรมองค์กร** คณะฯ เสริมสร้างวัฒนธรรมสื่อสารในองค์กร โดย (1) ใช้กลไกการสื่อสารที่สำคัญดังตารางที่ 1.2-2 (2) บุคลากรที่เคารพกติกาและระเบียบอย่างเคร่งครัด ไม่แตกแยกและขัดแย้งจากการสรรหาผู้บริหาร และผู้นำใช้อำนาจอย่างมีธรรมาภิบาล (3) ปลุกฝังแนวคิดการทำงานเพื่อส่วนรวมอย่างต่อเนื่อง ยาวนานเป็นที่ประจักษ์ (4) มีกิจกรรมที่จะส่งผลต่อความรัก ความผูกพันของบุคลากรหลายกิจกรรม (5) ตระหนักว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานเป็นบุคคลที่มีความสามารถ เสียสละและรักองค์กรสูง สร้างผลงานได้อย่างโดดเด่น โดยไม่ย่อท้อ แม้ว่าอยู่ใน “พื้นที่ศูนย์กลางของสถานการณ์ความไม่สงบ” ดังนั้น แม้ว่าคณะฯ ได้กำหนดกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด แต่คณะฯ สื่อสารและกำหนดนโยบายขับเคลื่อนที่มีความยืดหยุ่น เน้นให้บุคลากรที่ทำงาน “มีความสุข” ลดภาระกดดันภายในองค์กร (6) มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน เลื่อนขึ้นเงินเดือนที่เป็นธรรม (รูปที่ 5.2-1) การประชุม BF และคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ตลอดจนการใช้ Social media (Line, Facebook)

(2) **ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน** คณะฯ วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยความผูกพันที่บุคลากรมีต่อคณะฯ นำข้อมูลดังกล่าวไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการและวิธีการทำงาน ประเมินผลการปรับปรุง โดยจัดโครงสร้างองค์กร (รูปที่ OP1) และโครงสร้างการบริหาร (รูปที่ OP2) พร้อมลำดับการบังคับบัญชา โดยบุคลากรจัดทำข้อตกลงภาระงานที่เป็นการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเพิ่มขีดความสามารถและส่งเสริมให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ นำไปสู่ผลการดำเนินงานที่ดี การเตรียมความพร้อมของบุคลากรรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง และ ดำเนินการตามระบบในรูปที่ 5.2-1, 5.2-2 และ 5.1-3

(3) **การประเมินความผูกพัน** 1) คณะฯ สำนวญความคิดเห็นของบุคลากร และการคงอยู่ในคณะฯ ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก และมีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและเลื่อนเงินเดือนตามผลการดำเนินงานและมีการให้รางวัล ยกย่องชมเชย เป็นประจำทุกปี

(4) **การจัดการผลการดำเนินการ** คณะฯ (1) ถ่ายทอดเป้าประสงค์ลงสู่ข้อตกลงภาระงานตามพันธกิจ โดยจัดทำ



รูปที่ 5.2-1 ระบบขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร

ข้อตกลงกับอาจารย์และบุคลากร กำกับติดตามทุก 6 เดือน ใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานผูกโยงกับการเลื่อนอัตราเงินเดือนและเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์การพิจารณากำหนดระยะเวลาการต่อสัญญาจ้างพนักงานเงินรายได้ มีการแจ้งผลประเมินให้บุคลากรรับทราบโดยผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมกันวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน คณะมีระบบสนับสนุนบุคลากรตามรูปที่ 5.2-1, 5.2-2, 5.2-3, 5.2-4 และ 5.2-5 และ (1) คณะฯ จัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มความสุขและความผูกพันให้บุคลากรเป็นประจำ เช่น ทักษะศึกษาร่วมกันทั้งในและต่างประเทศ แข่งขันกีฬาภายในร่วมระหว่างบุคลากร ครอบครัวและนักศึกษา กิจกรรมวันขึ้นปีใหม่ การขับเคลื่อนกิจกรรม happy workplace เป็นต้น โดยได้แสดงกิจกรรมต่างๆ ไว้ในตารางที่ 5.2-1

ตารางที่ 5.2-1 กิจกรรมสร้างสุขเพื่อเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อคณะฯ

ด้าน	โครงการ/กิจกรรม	ตอบสนอง	
		ความต้องการ	เหนือความคาดหวัง
การสร้างขวัญและกำลังใจ	จัดรางวัลประจำปีให้แก่บุคลากร เช่น อาจารย์ตัวอย่าง บุคลากรสายสนับสนุนดีเด่น บุคลากรสายปฏิบัติการดีเด่น บุคลากรรุ่นใหม่		✓
รางวัลใจ	รางวัลการพิมพ์เผยแพร่บทความวิชาการ สิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร รางวัลหลักสูตรผ่านมาตรฐาน AUN-QA และอื่นๆ ท้นไปนำเสนอผลงานต่างประเทศ		✓
สุขภาพ	การตรวจสุขภาพ คลินิกโภชนาการ บริการสปาและนวดเพื่อสุขภาพ ร้านกาแฟและขนม ตลาดนัดพอเพียง กีฬาภายในร่วมบุคลากร ครอบครัว นักศึกษาประจำปี กีฬาประจำปีวิทยาเขต		✓
สันทนาการ	กิจกรรมสังสรรค์ปีใหม่ กีฬาประจำปีบุคลากรและนักศึกษา การเลี้ยงสังสรรค์ตามโอกาสต่างๆ การเดินแอโรบิก ลานกีฬา และสนามหญ้า		✓
จรรโลงจิตใจ	ทอดกฐินสามัคคี ลอยกระทง สงกรานต์ วันฮารีรายอ วันตรุษจีน แปลงสาธิตเศรษฐกิจพอเพียง	✓	✓
สวัสดิการและสิทธิประโยชน์	แจกทองผู้เกษียณอายุ ทักษะศึกษาของผู้เกษียณอายุราชการพัฒนศึกษาประจำปีทั้งในและต่างประเทศ โล่ห์และเงินรางวัลเชิดชูเกียรติ	✓	✓
ครอบครัว	ตลาดนัดพอเพียง กีฬาภายในร่วมบุคลากร ครอบครัว นักศึกษาประจำปี วันวิทยาศาสตร์แห่งชาติ วันเด็ก ทักษะศึกษาร่วมบุคลากรและครอบครัว	✓	✓

ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

(1) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา (ตารางที่ 5.2-2 ตารางที่ 5.2-3 และตารางที่ 5.2-4) 1) คณะฯ มีงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์รับผิดชอบภารกิจนี้ และมีระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องตามความสามารถ 2) มีเครือข่ายการทำงานระดับคณะฯ เพื่อทำ knowledge management มีระบบพัฒนาบุคลากรเพื่อทำงานคุณภาพ (รูปที่ 2.2-5) จัดประกวดแนวปฏิบัติที่ดีระดับคณะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ปฏิบัติงานลักษณะเดียวกันกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ 3) พัฒนาผู้นำใหม่ผ่านโครงการ Leadership development project จนเป็นต้นแบบใหม่มหาวิทยาลัยนำไปใช้ และการส่งไปฝึกอบรมด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง 4) สนับสนุนหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานไปฝึกอบรม ดูงานและทักษะศึกษา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อพัฒนาสมรรถนะ 5) จัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความเป็นนานาชาติอย่างจริงจัง 6) ผลักดันนโยบายการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการให้ได้ร้อยละ 50 อย่างต่อเนื่องจริงจังและเป็นระบบ การจัด writing camp สนับสนุนการเขียนหนังสือหรือตำรา เป็นต้น 7) ผลักดันนโยบายการพิมพ์เผยแพร่ในวารสารนานาชาติ 100% เช่น การขอทุนวิจัย รวมกลุ่มเพื่อทำวิจัยข้ามสาขา สร้างแรงจูงใจ ยกย่องและเชิดชูเกียรติ ปรับนโยบายกองทุนวิจัยคณะฯ สนับสนุนค่าใช้จ่าย page charge และ writing camp ที่เป็นต้นแบบใหม่มหาวิทยาลัยพัฒนานำไปใช้ในภาพรวมในเวลาต่อมา การเพิ่มงบประมาณการไปพัฒนาตนเองของบุคลากรจากงบเงินรายได้จาก 7,000 บาท เป็น 15,000 บาทต่อคนในปีงบประมาณ 2562 เป็นต้น

ตารางที่ 5.2-2 แผนพัฒนาบุคลากร

ด้านคุณภาพและนวัตกรรม	ข้อกำหนดด้านบริหารจัดการ	ข้อกำหนดก้าวสู่สากล	ข้อกำหนดทั่วไป	ผู้รับผิดชอบ
5.ส Kaizen Lean KM นวัตกรรม	พัฒนาบุคคล HR การวางแผนเชิงกลยุทธ์	MOU ศึกษาดูงาน ทักษะภาษาอังกฤษ	สร้างส่งเสริมแรงจูงใจ/จิตวิทยาการทำงาน การมอบหมายและติดตามงาน Coaching การส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กร ความปลอดภัยและสร้างเสริมสุขภาพ	งานพัฒนาบุคคล งานยุทธศาสตร์ และมาตรฐานองค์กร

ตารางที่ 5.2-3 โครงการและกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรตามแผนยุทธศาสตร์คณะฯ

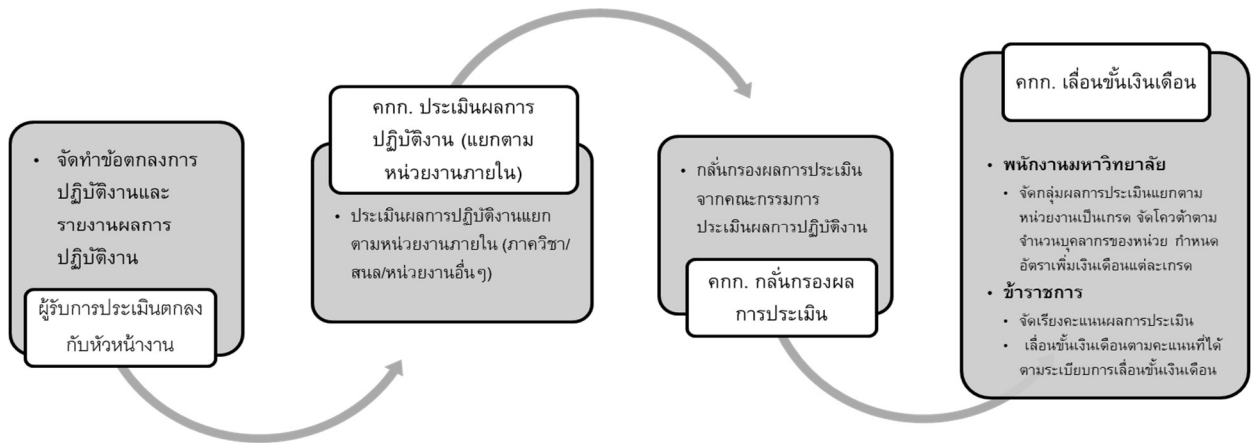
ยุทธศาสตร์	นโยบาย/โครงการ/หลักสูตรในการพัฒนาบุคลากร		
	บุคลากรสายวิชาการ	บุคลากรสายสนับสนุน	ผลลัพธ์
1. ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพระดับสากล	คุณวุฒิระดับปริญญาเอกของอาจารย์ใหม่ พัฒนาสมรรถนะทั้งของอาจารย์ใหม่และเก่าอย่างต่อเนื่อง จัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับ AUN QA และมุ่งเน้น active learning และความเป็นนานาชาติ คุณธรรมจริยธรรม ระบบคุณภาพกับการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน พัฒนาปรับปรุงหลักสูตรการ สร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนที่ทันสมัย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสถาบันอื่นๆ สนับสนุนให้นักศึกษาต่างชาติในคณะฯอย่างจริงจัง สนับสนุนให้มีการทำวิจัยร่วม และสร้างหลักสูตรร่วมกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ ผลิตงานวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณภาพระดับสากล บูรณาการงานวิจัย บริการวิชาการกับการเรียนการสอน	พัฒนาทักษะที่จำเป็นกับการปฏิบัติงานสนับสนุนการสอนแบบ active learning และความเป็นนานาชาติ พัฒนาสมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง คุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน เตรียมความพร้อมบุคลากรทุกฝ่ายรองรับการเข้าประชาคมอาเซียนในปี 2558 และสร้างความเป็นนานาชาติของคณะฯ	ตารางที่ 7.1-1 ตารางที่ 7.1-4
2. พัฒนางานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ	การขอทุนวิจัย ผลิต และเผยแพร่ผลงานวิจัยคุณภาพสูง การผลิตงานวิจัยผ่านหลักสูตรบัณฑิตศึกษา การปฏิบัติงานวิจัยร่วมกับนักวิชาการจากสถาบันอื่นๆ ทั้งในและต่างประเทศ การสร้างเครือข่ายวิจัย หน่วยวิจัยต่างๆ การเข้าร่วมสัมมนาทางวิชาการทั้งในระดับประเทศและนานาชาติอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมเครือข่ายวิจัย/สถานวิจัย/กลุ่มวิจัยสถาบันและวิจัยในชั้นเรียน การวิจัยเพื่อพัฒนานวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดีจากการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้า/ความรู้ใหม่ทางการวิจัย การวิจัยสถาบันเพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน ส่งเสริมการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยนวัตกรรมทรัพย์สินทางปัญญาและการเพิ่มมูลค่า บริหารงานและการพัฒนาทีมและเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ	พัฒนานวัตกรรมหรือรูปแบบการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ พัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่และนักวิทยาศาสตร์ประจำห้องปฏิบัติการวิจัย การร่วมทำงานวิจัยกับบุคลากรสายวิชาการ	ตารางที่ 7.1-2 ตารางที่ 7.1-5
3. ถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน	1) ให้บริการทางวิชาการแก่สังคมเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนและการบูรณาการงานวิจัยเข้ากับการเรียนการสอน 2) จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางงานบริการทางวิชาการผ่านกิจกรรมต่างๆ 3) กำหนดนโยบาย จัดสรรงบประมาณ การกำหนดภาระงานสำหรับปฏิบัติงานด้านบริการวิชาการ		ตารางที่ 7.1-3 ตารางที่ 7.1-6
4. บริหารจัดการองค์กรและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	1) การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และการตรวจประเมินคุณภาพภายใน/ภายนอก 2) ส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ/คุณธรรมจริยธรรม 3) ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพด้านบริหารจัดการผู้นำการเปลี่ยนแปลงและทักษะผู้นำ 4) ส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 5) กิจกรรมส่งเสริมการสร้างความรู้คู่คุณธรรมและบุคลากร		ตารางที่ 7.1-1 ถึงตารางที่ 7.4-6 รูปที่ 7.4-1

(2) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา 1) คณะฯ มีงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์รับผิดชอบภารกิจนี้ มีระบบประเมินระบบการเรียนรู้และการพัฒนา ทั้งที่เป็นการประเมินจากผลการปฏิบัติงานรายบุคคลรอบ 6 เดือน และนำผลดังกล่าวไปใช้พิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน และประเมินผลจากโครงการกิจกรรมการเรียนรู้และพัฒนา 2) ตั้งคณะกรรมการชุดต่างๆ เพื่อถ่วงดุลในการประเมินผล และกำหนดค่าตอบแทนที่ชัดเจน 3) มีระบบรองรับความก้าวหน้าสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน

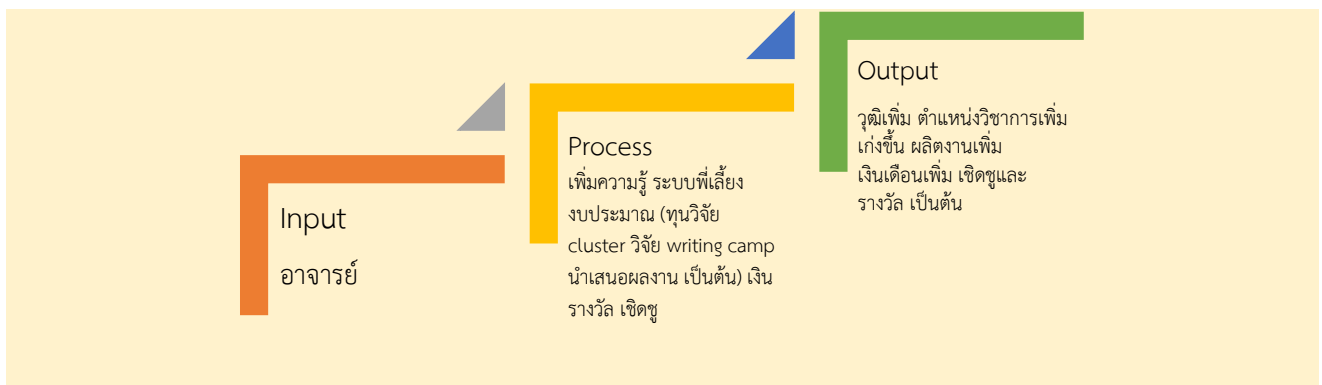
(3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 1) คณะฯ มีงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์รับผิดชอบภารกิจนี้ 2) ผลักดันและสนับสนุนความก้าวหน้าของบุคลากรทุกสายงาน 3) มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เป็นธรรม โปร่งใส และมีการถ่วงดุล ตามรูปที่ 5.2-1, 5.2-2, 5.2-3 และ 5.2-5

ตารางที่ 5.2-4 ระบบสนับสนุนความก้าวหน้าในการทำงาน

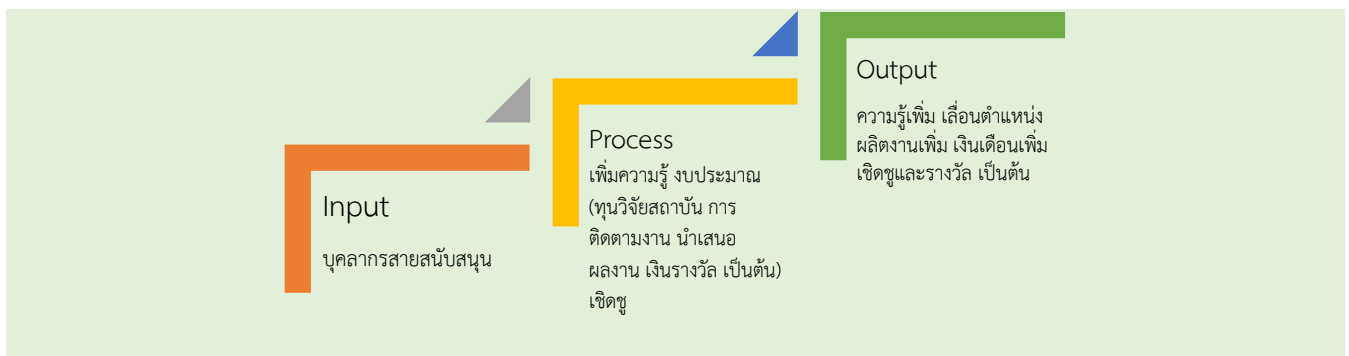
ระบบ	วิธีการ	ข้อกำหนด	ระบบส่งเสริมรางวัล	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่
ระบบสนับสนุน	งบประมาณสนับสนุนการประชุมวิชาการ/เงินสนับสนุนการตีพิมพ์/จัดโครงการอบรมผู้นำในอนาคต/ฝึกอบรมเฉพาะทาง/สร้างความเข้าใจในกระบวนการสร้างความก้าวหน้า/ศึกษาดูงาน/ระบบพี่เลี้ยง/ทำผลงานทางวิชาการ	กำหนด KPI /TOR รายบุคคล/ หน่วยงาน	เงินรางวัลผลงานตีพิมพ์ การเลื่อนขั้นเงินเดือน คัดเลือกบุคลากรดีเด่น	หัวหน้างาน ติดตาม งานพัฒนาบุคคล	ทุกเดือน รอบ 6 เดือน /รอบ 1 ปี รอบ 1 ปี



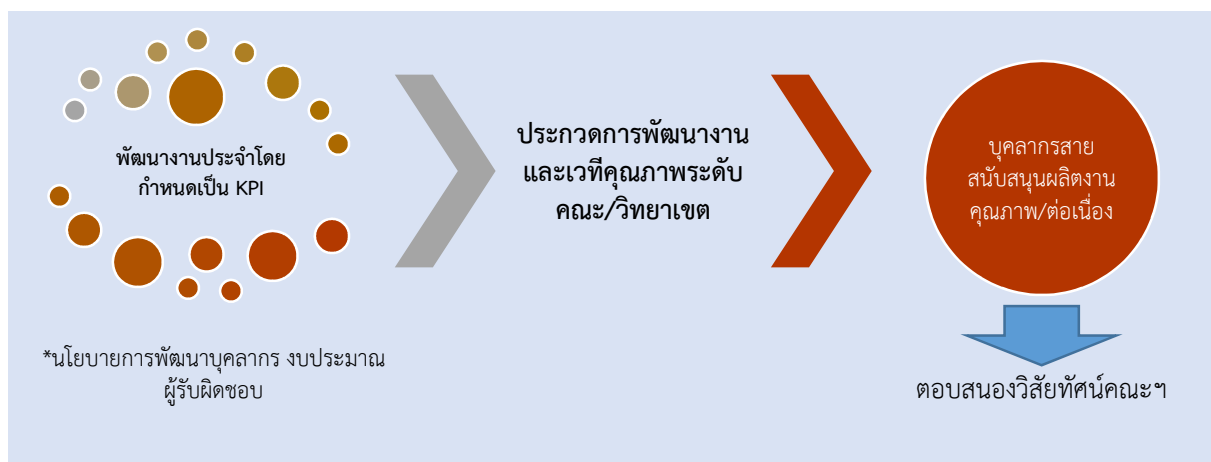
รูปที่ 5.2-2 ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ระบบการเลื่อนขั้นเงินเดือนของบุคลากร



รูปที่ 5.2-3 ระบบสนับสนุนความก้าวหน้าของบุคลากรสายวิชาการ



รูปที่ 5.2- 4 ระบบสนับสนุนความก้าวหน้าของบุคลากรสายสนับสนุน



รูปที่ 5.2- 5 กระบวนการพัฒนามูลฐานงบประมาณเพื่อปฏิบัติงานคุณภาพ

หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบหลักสูตร บริการและกระบวนการ

(1) ข้อกำหนดของหลักสูตร บริการและกระบวนการ (2) แนวคิดการออกแบบ คณะฯ กำหนดระบบงานเป็น 4 ระบบด้วยกัน คือ 1) ระบบงานผลิตบัณฑิต 2) ระบบงานวิจัยและนวัตกรรม 3) ระบบงานบริการวิชาการ และ 4) ระบบงานบริหารจัดการ โดยมีกระบวนการทำงานหลัก (core process) ของแต่ละระบบงานและกระบวนการทำงานสนับสนุนรวม (support process) ตามตารางที่ 6.1-1 ซึ่งได้ออกแบบตามกระบวนการโดยใช้ SIPOC model

ระบบงานผลิตบัณฑิต คณะฯ มีกระบวนการหลักสำหรับระบบงานนี้ 6 กระบวนการด้วยกัน รวมทั้งกระบวนการสร้าง ปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรที่ได้กำหนดเป็นกระบวนการทำงานหลัก (SC1) ทั้งนี้คณะฯ เปิดสอนหลักสูตรทั้งระดับปริญญาตรี โท และเอก โดยมีรายละเอียดขั้นตอนของกระบวนการสร้าง ปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรดังรูปที่ 6.1-2 โดยคำนึงข้อกำหนดตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการ เดิมใช้เกณฑ์ สกอ. ในปี 2558 ได้ปรับมาใช้เกณฑ์ตามกรอบการประเมินคุณภาพระดับหลักสูตรตามระบบ CUPT QA ที่ใช้เกณฑ์ ASEAN UNIVERSITY Network–Quality Assurance (AUN-QA) โดยเน้นผลลัพธ์ทุกหลักสูตร พร้อมนำข้อมูลอื่นๆ ที่สำคัญมาใช้เป็นปัจจัยนำเข้า เพื่อให้หลักสูตรตอบสนองความต้องการของผู้เรียน สนับสนุนการสร้างนวัตกรรมของหลักสูตร โดยมีคณะกรรมการชุดต่างๆ ทำหน้าที่บริหารจัดการ กำกับดูแลคุณภาพ ตรวจสอบมาตรฐาน ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ตามลำดับ คือ คณะกรรมการร่างหลักสูตร (กรณีหลักสูตรใหม่) หรือคณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตร (กรณีหลักสูตรเดิม) คณะกรรมการบริหารหลักสูตร คณะกรรมการวิชาการคณะฯ BF คณะกรรมการวิชาการประจำวิทยาเขต สภาวิทยาเขต และสภามหาวิทยาลัย ก่อนที่จะแจ้งให้ สกอ. รับทราบ ทั้งนี้กระบวนการทำงานข้อกำหนดและตัวชี้วัดของระบบงานผลิตบัณฑิตได้แสดงในตารางที่ 6.1-1

ตารางที่ 6.1-1 กระบวนการทำงานข้อกำหนดและตัวชี้วัดของระบบงานผลิตบัณฑิต

กระบวนการหลัก	ผู้รับผิดชอบ	ข้อกำหนด	ที่มาของข้อกำหนด	ตัวชี้วัด
SC1 การสร้าง ปรับปรุงและพัฒนา หลักสูตร	VD-ED และ VD-GR	1. หลักสูตรที่ สอดคล้องกับภารกิจหลักของคณะ 2. มุ่งเน้น outcome based learning ตามข้อกำหนดใน AUN-QA	เกณฑ์มาตรฐานกระทรวงศึกษาธิการ, นโยบายองค์กร, ผลการประเมินจากผู้เรียน ศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิต และผู้สอน, ปรับปรุงหลักสูตรทุก 5 ปี, ปรับปรุงวิธีการสอนทุกปี เพื่อสร้างหลักสูตรที่มีอัตลักษณ์เฉพาะ	KPi7.1-23 ถึง KPi 7.1-29 ตารางที่ 7.1-21
SC2 การคัดเลือกและรับเข้าศึกษา	VD-ED, VD-GR และ VD-ST	3. ปรับปรุงตามข้อกำหนดของเกณฑ์ สกอ. และ การเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์	นักศึกษาที่มีคุณภาพและปริมาณที่เพียงพอ, กระจายทั่วถึง, ธรรมาภิบาล	KPi7.5-13 ถึง KPi 7.5-15
SC3 การจัดการเรียนการสอน	VD-ED และ VD-GR	4. จัดการศึกษาที่ สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐาน	ต้องผ่านการประเมินคุณภาพโดยเกณฑ์ AUN-QA ทุกหลักสูตร ทุกปี ตรงตาม LO ตั้ง Knowledge Skill attitude	KPi7.2-1 ถึง KPi 7.2-8 KPi7.1-26
SC4 การพัฒนา นักศึกษา	VD-STO		นักศึกษาได้รับการพัฒนาเหนือข้อกำหนดของมหาวิทยาลัย ตามคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ของกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษา (TQF) 5 ด้าน ได้แก่ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ความสามารถ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลขและเทคโนโลยี	KPi7.1-23 KPi 7.1-24 KPi 7.1-43 KPi7.5-11 ตารางที่ 7.1-9
SC5 การประเมินและติดตามผลผู้เรียน	VD-ED และ VD-GR		ดำเนินการตามระเบียบมหาวิทยาลัยฯและ หลักสูตรและกรอบ AUN-QA	KPi7.1-7,7.1-8 KPi 7.1-27 KPi 7.1-28
SC6 การสร้าง เครือข่ายสนับสนุนการผลิตและพัฒนาบัณฑิต	VD-ED และ VD-GR		มีเครือข่ายร่วมผลิตนักศึกษา เช่น แหล่งฝึกงาน สหกิจศึกษา วิจัย ทั้งในและต่างประเทศ	KPi7.1-43,ถึง KPi 7.1-48

ระบบงานวิจัยและนวัตกรรม คณะฯ มีกระบวนการหลักจำนวน 3 กระบวนการ (RC1, RC2, และ RC3) โดยใช้ระเบียบและนโยบายของมหาวิทยาลัยฯ พันธกิจ สมรรถนะหลักของบุคลากร ความต้องการของเจ้าของแหล่งทุนชุมชน ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ภาวะการแข่งขัน และงบประมาณ เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์แนวทางการวิจัยและนวัตกรรม คณะกรรมการบริหารกองทุนวิจัยคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา (กรณีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยของนักศึกษา) โดยความเห็นชอบของ BF กำหนดขั้นตอนและหลักเกณฑ์การบริหารงานวิจัย กำกับและติดตามผลการดำเนินงาน รวมถึงหน่วยงานและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อกำหนดและตัวชี้วัด (ตารางที่ 6.1-1) และมีขั้นตอนของกระบวนการบริหารจัดการโครงการวิจัย (RC1) ดังรูปที่ 6.1-1 คณะฯ จัดตั้งกองทุนวิจัยเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมงานวิจัยในรูปแบบต่างๆ เช่น

จัดตั้งสาขาเพื่อความเป็นเลิศ จัดตั้งสถานวิจัย ศูนย์วิจัย/กลุ่มวิจัย จัดสรรทุนวิจัย ทุนยกเว้นค่าธรรมเนียมบัณฑิตศึกษา ทุน SAT-ASEAN ทุนวิจัยร่วมกับต่างประเทศ เป็นต้น โดยทุกโครงการวิจัยมีการประเมินโครงร่างวิจัย รายงานความก้าวหน้า และผลงานวิจัยโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และความเห็นชอบจากคณะกรรมการวิจัยประจำคณะฯ คณะฯ สนับสนุนงบประมาณในการเผยแพร่ผลงานวิจัย การจัดการประชุมวิชาการ การตีพิมพ์ในวารสาร และการให้เงินรางวัลผลงานที่ดีพิมพ์ สนับสนุนงบประมาณและอำนวยความสะดวกสำหรับการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชนอย่างใกล้ชิด พร้อมทั้งสนับสนุนให้บุคลากรร่วมปฏิบัติงานกับภาคเอกชนในอุตสาหกรรมทั้งขนาดใหญ่ และวิสาหกิจชุมชน สนับสนุนและส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมของนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

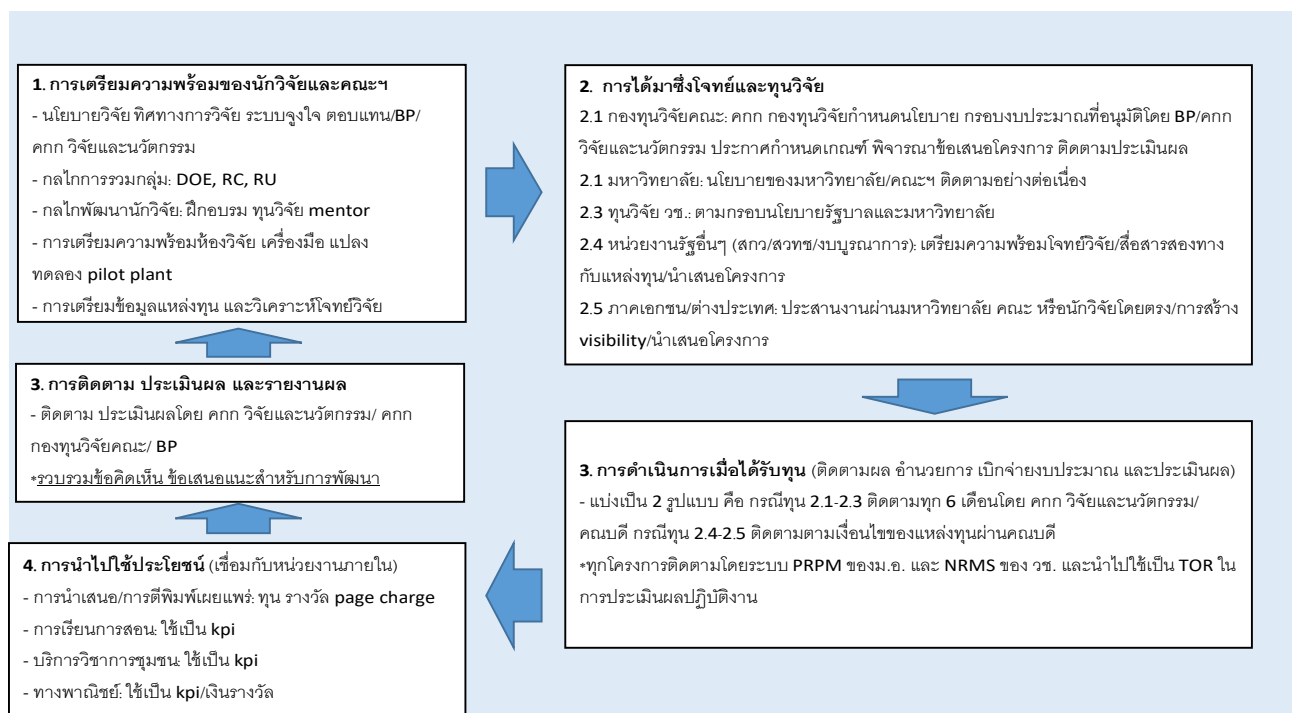
ตารางที่ 6.1-2 กระบวนการทำงานข้อกำหนดและตัวชี้วัดของระบบงานวิจัยและนวัตกรรม

กระบวนการหลัก	ผู้รับผิดชอบ	ข้อกำหนด	ที่มาของข้อกำหนด	ตัวชี้วัด
RC1 การเตรียมความพร้อม จัดหาทุนวิจัยและสร้างเครือข่าย	VD-GR	1. งานวิจัยที่ตอบสนองต่อการพัฒนาภาคใต้ สามารถพิมพ์เผยแพร่ได้ทั้งในและต่างประเทศ 2. นักวิจัยมีคุณสมบัติตามข้อกำหนด	- ระเบียบเกี่ยวกับงานวิจัย - รางวัลผลงานวิจัยและนวัตกรรม - ความต้องการของแหล่งทุน ประเทศ และภูมิภาค	- เงินทุนวิจัย - บุคลากรที่ทำวิจัย - ผลงานในวารสารนานาชาติ - ผลงานวิจัยใช้ประโยชน์ - จำนวน citation
RC2 การบริหารจัดการเมื่อได้รับทุนวิจัย	VD-GR และ VD-STO			
RC3 การนำไปใช้ประโยชน์ ติดตามและประเมินผล	VD-GR			

ระบบงานบริการวิชาการ คณะฯ มีกระบวนการหลักสำหรับระบบงานนี้ 4 กระบวนการ (EC1, EC2, EC3 และ EC4) คณะฯ มุ่งเน้นให้บริการตามความต้องการของชุมชน/สังคม/ภาคอุตสาหกรรม (ตารางที่ 6.1-2) โดยไม่จำกัดขอบเขตของผู้รับบริการ/ชุมชน/สังคม/อุตสาหกรรม/หน่วยงานรัฐ/อื่นๆ ทั้งเป็นการบริการในลักษณะของ content base และ area base ทั้งในพื้นที่ภาคใต้และภูมิภาคอื่นๆ ตามสมรรถนะหลักของคณะฯ คณะฯ มีโครงการบริการเฉพาะที่มุ่งเน้นในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ จนเป็นที่ยอมรับอย่างชัดเจน คณะฯ กำหนดแนวทาง “ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง” ขับเคลื่อนการทำงานด้านบริการที่หลากหลาย โดยมอบหมายให้ภาควิชาและหน่วยงานย่อยภายในคณะฯ มีความเป็นอิสระในการให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว ทั้งนี้ได้กำหนดระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน คณะฯ แต่งตั้งรองคณบดีรับผิดชอบงานบริการวิชาการและมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลารองรับงานบริการอย่างเดียวก่อนจำนวน 1 คน โดยการทำเนิงานต่างๆ จะถูกกำกับเชิงนโยบายโดยคณะกรรมการบริการวิชาการคณะฯ และ BF ทั้งนี้กระบวนการทำงาน ข้อกำหนดและตัวชี้วัดของระบบงานบริการวิชาการได้แสดงไว้ในตารางที่ 6.1-3

ตารางที่ 6.1-3 กระบวนการทำงานข้อกำหนดและตัวชี้วัดของระบบงานบริการวิชาการ

กระบวนการหลัก	ผู้รับผิดชอบหลัก	ข้อกำหนด	ที่มาของข้อกำหนด	ตัวชี้วัด
EC1 การจัดหาโครงการ ทุน และสร้างเครือข่ายบริการวิชาการ	VD-STO และ VD-AD	1. สอดคล้องกับภารกิจของคณะ 2. มีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ 3. ผู้ให้บริการมีคุณสมบัติและความสามารถที่เหมาะสม	- ความต้องการของชุมชน แหล่งทุน - ระเบียบงานบริการวิชาการ - การประเมินผลการปฏิบัติงาน - ความเชี่ยวชาญของคณะ	KPi7.2-2 KPi7.2-3
EC2 การบริการวิเคราะห์ทดสอบ				
EC3 การเผยแพร่ความรู้				
EC4 การติดตามและประเมินผล				



รูปที่ 6.1-1 กระบวนการบริหารจัดการงานวิจัยและนวัตกรรม (RC)

คณะมีงานบริการวิชาการหลายรูปแบบ ในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประเทศและเศรษฐกิจภาคใต้ เช่น เทคโนโลยียาง เทคโนโลยีการประมง เทคโนโลยีการเกษตร คณิตศาสตร์และวิทยาการคอมพิวเตอร์ วิทยาศาสตร์การอาหารและโภชนาการ โภชนศาสตร์และการกำหนดอาหาร และเคมีอุตสาหกรรม เป็นต้น ร่วมกับการผลิตผลงานวิจัย นวัตกรรม และนำความรู้ดังกล่าวไปให้บริการแก่สังคมทุกระดับ ประกอบด้วย 1) นำเอาความเชี่ยวชาญและบูรณาการศาสตร์ดังกล่าวร่วมกับหน่วยงานต่างๆ สร้างต้นแบบการพัฒนาชุมชน ผลผลิตผลิตภัณฑ์ที่สามารถใช้เป็นอาชีพที่แท้จริงของชุมชนได้ผ่านโครงการที่หลากหลาย ทั้งที่เป็นโครงการระยะสั้นและระยะยาวจนสามารถพัฒนาชุมชนด้านต่างๆ จนเป็นที่ประจักษ์ เช่น โครงการศึกษาพัฒนาชุมชนต้นแบบนาร่องฯ โครงการของศูนย์วิทยาศาสตร์อาหารฮาลาล โครงการของศูนย์เรียนรู้แพะและวัว โครงการเกี่ยวกับเทคโนโลยียางพารา 2) มีส่วนร่วมสำคัญในการพัฒนาการศึกษาในท้องถิ่นเนื่องจากการฝึกปฏิบัติทั้งในส่วนของการจัดฝึกอบรมแก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา การสอนเสริมให้แก่แก่นักเรียนระดับมัธยมศึกษา การจัดห้องเรียนพิเศษสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา (วมว) โครงการโอลิมปิกวิชาการ (สอ.ว.) การเปิดให้โรงเรียนสามารถใช้บริการห้องปฏิบัติการของคณะฯ การจัดงานวันวิทยาศาสตร์แห่งชาติ วันเด็กแห่งชาติ และการร่วมกับหน่วยงานทั้งในระดับพื้นที่และระดับชาติในการร่วมกำหนดนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ทางการศึกษา 3) สนับสนุน ช่วยเหลือดูแลผู้ประสบภัยพิบัติทั้งจากภัยธรรมชาติ และภัยจากสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้งโดยการส่งเสริมการพัฒนาอาชีพ และเยียวยาประชาชนในพื้นที่ 4) ให้บริการในการดูแลรักษาฐานทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่มาอย่างต่อเนื่องและยาวนาน โดยเฉพาะบริเวณลุ่มแม่น้ำสายบุรี อ่าวปัตตานี และพื้นที่ตามแนวชายฝั่งของภาคใต้ ผ่านการศึกษาวิจัย การบริการวิชาการ และการร่วมกำหนดนโยบายที่สำคัญที่หลากหลาย 5) การบริการวิเคราะห์/ทดสอบ โดยอาศัยห้องปฏิบัติการของคณะฯ ทั้งที่ศูนย์เครื่องมือกลาง และศูนย์วิทยาศาสตร์การอาหารและโภชนาการ โดยมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก 6) การจัดแสดงนิทรรศการและสาธิตทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งภายในและนอกเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี 7) การเป็นที่ปรึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชนบุคลากรคณะฯ เป็นที่ปรึกษาเชิงนโยบายในฐานะคณะกรรมการต่างๆ ให้แก่หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน 8) การให้บริการพื้นที่ อุปกรณ์ และโรงงานต้นแบบของคณะฯ สำหรับผู้ประกอบการรายใหม่มาทำ start up ทั้งนี้ การบริการ มีทั้งประเภทให้เปล่า การเสนอขอจากงบประมาณแผ่นดิน รัฐวิสาหกิจและภาคเอกชน รวมทั้งการบริการประเภทที่ผู้เข้าร่วมเสียค่าใช้จ่ายบางส่วน กรณีที่เป็นบริการที่เกิดรายได้รายได้ดังกล่าวจะนำเข้าสู่ระบบงบประมาณเงินรายได้คณะฯ และมีการนำไปใช้ตามระเบียบ ที่ต้องได้รับความเห็นชอบจาก BF และสภามหาวิทยาลัย

ระบบงานบริหารจัดการ คณะฯ จัดการบริหารจัดการองค์กรในรูปแบบกึ่งรวมศูนย์ ที่มีภาควิชาจำนวน 6 ภาควิชา และมีสำนักงานคณะฯ รับผิดชอบงานด้านธุรการและบริหารจัดการ โดยภาควิชาจะมีเลขานุการภาควิชา 1 คน ทำหน้าที่ด้านงานธุรการและงานบริหารทั่วไป คณะฯ มีกระบวนการสำหรับระบบงานบริหารจัดการในลักษณะ support process จำนวนทั้งสิ้น 9 กระบวนการด้วยกัน ทำงานสอดคล้องประสานกันอย่างเป็นระบบ มีผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติรับผิดชอบแต่ละกระบวนการที่ชัดเจน มีการวิเคราะห์และกำหนด work process โดยใช้ SIPOC model และบริหารจัดการระบบงานทั้ง 4 ระบบโดยใช้ ADLI ทั้งนี้ทุก work process จะมี work instruction ที่ชัดเจน และสามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงได้

(2) แนวคิดการออกแบบ

หลักสูตรระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา ออกแบบตามข้อกำหนดของ AUN-QA และเกณฑ์มาตรฐานการอุดมศึกษา ตามภารกิจของคณะ **งานวิจัยและนวัตกรรม** ออกแบบตาม 1) ศักยภาพและความเชี่ยวชาญในภาพรวมของบุคลากร 2) ความพร้อมของเครื่องมือและเครือข่าย 3) การบูรณาการกับการเรียนการสอนและบริการวิชาการ 4) ความต้องการของแหล่งทุนและนโยบายของประเทศ ทั้งนี้ คณะฯ มีคณะกรรมการวิจัยและนวัตกรรมและ คณะกรรมการบริหารกองทุนวิจัย คณะฯ เป็นผู้รับผิดชอบหลัก **การบริการที่เป็นหลักสูตรระยะสั้น** คณะฯ มีหลักสูตรทั้งที่เป็นหลักสูตรประจำที่เกิดจากการสะสมความรู้จากการให้บริการมาอย่างยาวนาน และปรับปรุงให้ทันสมัย พร้อมให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ และหลักสูตรใหม่ที่เกิดจากผู้รับบริการร้องขอ เช่น หลักสูตรการเลี้ยงแพะครบวงจร การพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารฮาลาล เป็นต้น **การบริการพัฒนาเชิงพื้นที่** คณะฯ สำรวจความต้องการของชุมชนที่ต้องการรับบริการอย่างละเอียด คำนึงถึง ยุทธศาสตร์พระราชทาน “เข้าใจ เข้าถึงและพัฒนา” และการมีส่วนร่วมของชุมชน ตามหลัก “ชุมชนคิด ชุมชนทำ เราสนับสนุน” บริการอื่นๆ เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ

ข. การจัดการกระบวนการ

(1) **การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ** BF เป็นหน่วยสูงสุด ทำหน้าที่ควบคุมการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ โดย BF มอบหมายภารกิจให้แก่คณะกรรมการที่ตั้งขึ้น เช่น คกก. วิชาการ และ คกก. บัณฑิตศึกษา รับผิดชอบระบบงานผลิต บัณฑิต คณะกรรมการวิจัย และ คกก. กองทุนวิจัยคณะฯ รับผิดชอบระบบงานวิจัยและนวัตกรรม คกก. บริการวิชาการ รับผิดชอบระบบงานบริการวิชาการ โดยมีคณบดีรับผิดชอบงานบริหารสูงสุด มีที่ประชุมทีมบริหารและหัวหน้างานร่วม กำหนดแนวทางและรูปแบบการทำงาน ทั้งนี้ได้แต่งตั้งรองคณบดีและผู้ช่วยคณบดีรับผิดชอบด้านการบริหารตามภารกิจ ต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมาย ส่วนในระดับถัดมาส่วนงานภายในระดับภาควิชาและสำนักงานเลขานุการ โดย หัวหน้าภาควิชาและเลขานุการคณะฯ จะรับคำสั่งจากผู้บริหารนำไปขับเคลื่อนในระดับปฏิบัติต่อไปอย่างเป็นระบบ และ รายงานผลการดำเนินงานย้อนกลับให้ผู้บังคับบัญชาและ BF อย่างสม่ำเสมอ พร้อมกับการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องไว้ในเว็บไซต์ของคณะฯ ที่ผู้ใช้งานสามารถสืบค้นได้ตลอดเวลา ด้วยกระบวนการทำงานเช่นนี้ จึงมั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการต่าง ๆ เป็นไปตามข้อกำหนดและบรรลุเป้าหมายหลักของคณะฯ ได้

(2) **กระบวนการสนับสนุน** คณะฯ กำหนดกระบวนการสนับสนุน ทั้งสิ้น 9 กระบวนการ ทำงานประสานกันอย่างเป็นระบบ เพื่อสนับสนุนกระบวนการทำงานหลักของระบบงานแต่ละระบบ (work system) มีผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ รับผิดชอบที่ชัดเจน มีการวิเคราะห์และกำหนด work process โดยใช้ SIPOC model และบริหารจัดการระบบงานทั้ง 4 ระบบโดยใช้หลัก ADLI

(3) การปรับปรุงหลักสูตร บริการและกระบวนการ

หลักสูตรระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา ปรับปรุงตามรอบของเกณฑ์มาตรฐาน สกอ. จากผลสัมฤทธิ์การทำงานและ ข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้เสีย (รูปที่ 2) **การบริการพัฒนาเชิงพื้นที่** ปรับปรุงทบทวนภายหลังสิ้นสุดการดำเนินงานในแต่ละปี พร้อมติดตามผลอย่างต่อเนื่อง **การวิจัย** คณะฯ กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญสำหรับงานวิจัยและนวัตกรรม คือ จำนวน บทความทางวิชาการที่พิมพ์เผยแพร่ในวารสารระดับนานาชาติ หรือชิ้นงานนวัตกรรม และการกำหนดให้บุคลากรสาย วิชาการทุกคนต้องมียานวิจัย หรือผลงานทางวิชาการ โดยจะใช้ผลการปฏิบัติงานทางด้านการกำหนดสำหรับการพิจารณา เลื่อนขั้นเงินเดือน การจ่ายค่าตอบแทนพิเศษสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ ข้อมูลดังกล่าวถูกใช้สำหรับการวิเคราะห์ ผลการดำเนินงานสำหรับการปรับปรุงต่อไปในอนาคต ส่วนในระดับการบริหารจัดการโครงการวิจัยนั้น คณะฯ ดำเนินการ ตามรูปที่ 6.1-3 **การบริการวิชาการ** คณะฯ มีการประเมินผลโครงการบริการวิชาการทั้งในภาพรวมและรายโครงการที่ สำคัญ เพื่อนำผลการประเมินดังกล่าวมาใช้สำหรับการพัฒนาและปรับปรุงการบริการต่อไป โดยมีคณะกรรมการบริการ วิชาการกำกับดูแลเชิงนโยบายและมีรองคณบดี เป็นผู้รับผิดชอบหลัก

ค. การจัดการนวัตกรรม คณะฯ กำหนด “A = advancement in teaching, research and innovation” ในค่านิยม องค์การ เนื่องจากเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงให้เกิดความก้าวหน้าจะทำให้คณะฯ ขยับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีกล ยุทธ์ในการส่งเสริมและกระตุ้นการสร้างนวัตกรรมในทุกกระบวนการ โดยกำหนดในยุทธศาสตร์คณะฯ สนับสนุนงบประมาณ เพื่อจัดทำนวัตกรรม การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การกำหนดเป็น KPi ส่วนบุคคลในรูปแบบของงานเชิงพัฒนา โดยใช้ ร่วมกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีรูปแบบการบริหารและประเภทนวัตกรรมของคณะฯ ดังแสดงในตารางที่ 6.1-4 มีรองคณบดีและผู้ช่วยคณบดี ทำหน้าที่กำกับดูแลภารกิจและรายงานต่อที่ประชุมทีมบริหาร และคณะกรรมการที่ เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ

ตารางที่ 6.1-4 การบริหารและประเภทนวัตกรรมจำแนกตามระบบงานต่าง ๆ

ประเภท	ลักษณะนวัตกรรม
การผลิตบัณฑิต	การสร้างหลักสูตร double degree program กับ Universiti Malaysia Sabah และ Universiti Malaysia Terengganu โครงการทายาทอุตสาหกรรมผลิตบัณฑิตร่วมกับภาคเอกชน (บริษัทโอตานิไทย จำกัด) โครงการครัวไทยสู่ครัวโลกมุสลิม การสนับสนุนนวัตกรรมด้านการเรียนการสอนในระดับรายวิชา การปรับปรุงหลักสูตรโดยให้ศิษย์เก่าและภาคเอกชนมีส่วนร่วม เป็นต้นพร้อมทั้งคำนึงถึงโอกาสเชิงกลยุทธ์และสมรรถหลักของคณะฯ เป็นตัวตั้ง โดยมีการนำเสนอโครงการใหม่เชิงนวัตกรรมการผลิตบัณฑิตอย่างสม่ำเสมอ เช่น โครงการ diplomacy education โครงการผลิตเทคโนโลยีทางการแพทย์เพื่อรองรับ Thailand 4.0 (กำลังรอการพิจารณา)
วิจัยและนวัตกรรม	มีกลยุทธ์และนโยบายด้านนี้ที่ชัดเจน จัดสรรงบประมาณประจำปีสำหรับรองรับการพัฒนางานนวัตกรรม จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการประกวดแข่งขันนวัตกรรมต่างๆ พร้อมให้รางวัลผู้มีผลงานดีเด่นด้านนวัตกรรมเป็นประจำทุกปีส่งเสริมให้มีการนำนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ มีการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆตลอดเวลา โดยคำนึงถึงโอกาสเชิงกลยุทธ์และสมรรถหลักของคณะฯ เป็นตัวตั้ง
บริการวิชาการ	พัฒนารูปแบบการบริการวิชาการอย่างต่อเนื่องโดยส่วนงานภายในต่างๆ เช่น การสร้างหลักสูตรบริการวิชาการด้านการเลี้ยงแพะครบวงจร การสร้างโมเดลชุมชนต้นแบบ การสร้างโรงงานต้นแบบด้านอาหารและยางพาราเพื่อรองรับการผลิตจริงของ start up และรูปแบบการให้บริการของศูนย์เครื่องมือกลางในสถานการณ์ความไม่สงบ โครงการ “นางฟ้าชุมชน” ที่ปฏิบัติงานร่วมกับโรงพยาบาลเทพา เป็นต้น
บริหารจัดการ	การใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารอย่างต่อเนื่อง กำหนด kpi การพัฒนางานให้แก่บุคลากรสายสนับสนุน ระบบ Lean เป็นต้น

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ คณะฯ บริหารทรัพยากรที่เน้นประสิทธิภาพ คำนวณและประหยัดโดยจัดสรรงบประมาณตามลำดับความสำคัญเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควบคุมต้นทุนของระบบงานและระบบปฏิบัติการต่างๆ โดยทีมบริหารวิเคราะห์กระบวนการควบคุมต้นทุนทุกปี สื่อสารให้การลดต้นทุน เช่น (1) ลดต้นทุนจากกระบวนการพัสดุ เช่น การจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบพัสดุโดยวิธีการสอบราคาเพื่อให้ได้ราคาที่เหมาะสม และระบบการจัดซื้อวัสดุกลางเพื่อลดและควบคุมการจัดซื้อ (2) เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยการนำเทคโนโลยีมาช่วย เช่น การจัดประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (E-meeting) และใช้ระบบประเมินออนไลน์ ลดกระดาษ ระบบการรับสมัครการให้บริการวิชาการออนไลน์เพื่อประหยัดเวลาในการรับสมัครและลดต้นทุน ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-doc) เพื่อลดขั้นตอนการเดินรับส่งเอกสาร ระบบโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดการเดินทางไปธนาคารของเจ้าหน้าที่การเงิน (3) ควบคุมต้นทุนด้านการผลิตบัณฑิต วิจัยและบริการวิชาการ เป็นต้น (ตารางที่ 6.2-1) ทั้งนี้คณะฯ ยังไม่ได้คำนวณต้นทุนการผลิตในบางกิจกรรมอย่างชัดเจน โดยกำลังจะดำเนินการในอนาคตอันใกล้

ตารางที่ 6.2-1 แนวทางควบคุมต้นทุนของระบบปฏิบัติการ

ด้าน	วิธีการ
บุคลากร	1) กำหนดเพดานเบิกโหดค่าสอนเกิน 2) ควบคุมจำนวนการจ้างบุคลากร 3) เลื่อนขึ้นเงินเดือนโดยอาศัย KPI ที่ปรากฏในระบบสารสนเทศ 4) ควบคุมระบบการจ้างอาจารย์พิเศษและวิทยากรบรรยายในรายวิชา 5) กำหนดวงเงินค่าใช้จ่าย ที่พักและเดินทางของบุคลากร 6) ควบคุมการเบิกค่าล่วงเวลา 7) จ้างเหมาคนงานทำความสะอาดอาคาร 8) จ้างเหมาบริษัทเครื่องถ่ายเอกสาร
วัสดุ/ครุภัณฑ์/สาธารณูปโภค	1) เช่าเครื่องคอมพิวเตอร์แทนการจัดซื้อ 2) แต่งตั้งคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง กรรมการตรวจรับที่หลากหลาย 3) จัดซื้อวัสดุแบบรวมศูนย์ 4) เปลี่ยนเครื่องปรับอากาศเพื่อลดพลังงานไฟฟ้า เป็นต้น
การปฏิบัติงาน	1) พัฒนาระบบสารสนเทศ e-document e-meeting 2) จัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบของพัสดุ 3) ทบทวนขั้นตอนการทำงานของ support process ระดับบุคคล เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน 4) ติดตามผลรายรับและรายจ่ายจริงผ่านระบบสารสนเทศ real time 5) แฉ่งวงเงินงบประมาณคงเหลือให้แก่หน่วยงานระดับภาควิชา แผนกวิชาผ่านระบบสารสนเทศ real time
นโยบาย	กำหนดนโยบายเสนองบประมาณเพื่อขออนุมัติที่เน้นความประหยัดและมีประสิทธิภาพที่ชัดเจน
ลดอัตราการจบซ้ำของนักศึกษา	กำหนดอัตราการจบเป็น KPI ติดตามอัตราการจบของนักศึกษาอย่างใกล้ชิด กำหนดมาตรการในการเร่งรัดให้นักศึกษาจบตามระยะเวลาที่กำหนดของหลักสูตร
การส่งผลงานวิจัยให้เสร็จทันเวลา	ประกาศมาตรการการส่งผลงานวิจัยตามเวลา จัดระบบติดตามและให้ความช่วยเหลือนักวิจัย ปฏิบัติตามสัญญาที่นักวิจัยได้ทำไว้กับแหล่งทุนวิจัย กำหนดให้นักวิจัยคืนทุนวิจัยหรือขอใช้เงินทุนคืนกรณีผิดสัญญา
ลดเวลาการวิเคราะห์ทดสอบ	สำรวจความเห็นของผู้ใช้บริการ กำหนดการลดเวลาให้เป็น KPI ปรับปรุงรูปแบบการทำงาน ประเมินผลการทำงาน

ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน คณะฯ ดำเนินการตามตารางที่ 6.2-2 ในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
ตารางที่ 6.2-2 การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ	วิธีการจัดการห่วงโซ่อุปทาน	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
บริษัท/ห้างร้าน	1)ประชาสัมพันธ์ สื่อสารและเปิดกว้าง 2) ทำตามระเบียบจัดซื้อจัดจ้าง 3) รับฟังความเห็น ประเมินผล 4. ประเมินคุณภาพสินค้า 5. ปฏิบัติตามสัญญา	วัสดุครุภัณฑ์ มีคุณภาพตามข้อกำหนดส่งมอบภายในเวลา บริการหลังการขายดี	VD-AD
คณะผู้ร่วมผลิต (ศึกษาศาสตร์และพยาบาลศาสตร์)	1) ร่วมออกแบบหลักสูตร แบ่งรายวิชาตามจุดแข็ง ร่วมดูแลนักศึกษาและจัดการเรียนการสอน 2) ติดตามประเมินผล ปรับปรุงสม่ำเสมอ 5) แสดงความขอบคุณ	ผลิตบัณฑิต ตามเกณฑ์ มาตรฐานอุดมศึกษาและองค์กรวิชาชีพ และบัณฑิตพึงประสงค์	VD-ED
สถาบันผลิตหลักสูตรร่วมสองปริญญา	1) คัดเลือกคู่ตามนโยบาย/ทำ MOU กำหนดเป้าหมายและบทบาทหน้าที่ 2) ร่วมออกแบบการบริหารจัดการหลักสูตรสองปริญญา 3) ติดตามประเมินผล ปรับปรุงสม่ำเสมอ	ผลิตบัณฑิต ตามเกณฑ์ที่กำหนด และบัณฑิตพึงประสงค์	VD-ED/ VD-GR
สถานประกอบการ	1) สร้างเครือข่าย สื่อสาร 2) ประเมินความพร้อม และทำความตกลงร่วมมือ 3) จัดส่งนักศึกษาและติดตามนิเทศ 4) ติดตาม ประเมินผล ปรับปรุงสม่ำเสมอ 5) แสดงความขอบคุณ 6) ปฏิบัติตามสัญญา	1) มีแหล่งฝึกประสบการณ์ 2) สถานประกอบการมีมาตรฐานแข่งขันได้รองรับ Thailand 4.0 3) แหล่งงานในอนาคต	VD-ED
ผู้ให้ทุน	1) สร้างเครือข่าย สื่อสารกลุ่มเป้าหมาย 2) กำหนดรูปแบบ และข้อตกลง 4) ติดตาม ประเมินผล ปรับปรุงสม่ำเสมอ 5) แสดงความขอบคุณ	กฎเกณฑ์การจัดสรรทุนที่ดี	VD-STO

(หมายเหตุ: VD-ED = รองคณบดีฝ่ายการศึกษา; VD-GR = รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา; VD-STO= รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและบริการวิชาการ; VD-AD = รองคณบดีฝ่ายบริหาร)

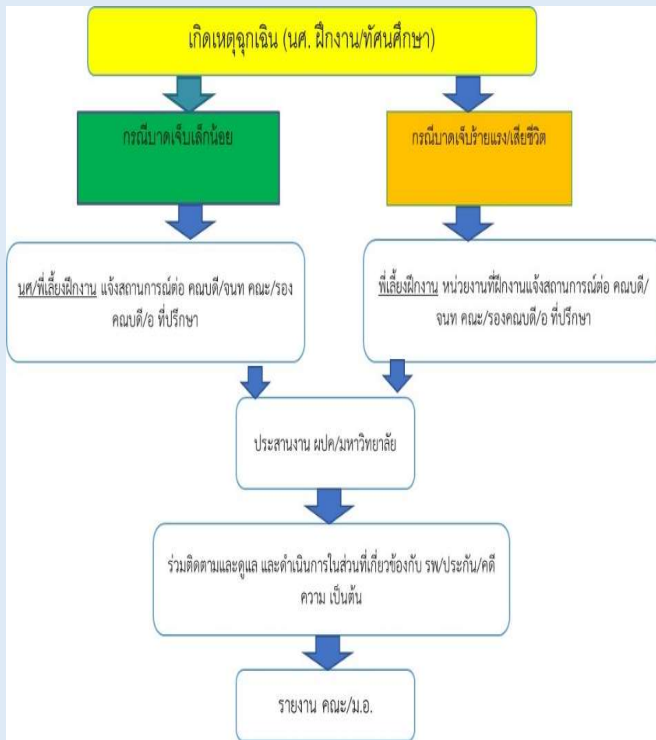
ค. การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

(1) ความปลอดภัย คณะฯ มีนโยบายและจัดให้มีระบบความปลอดภัยตั้งแต่การป้องกัน การตรวจสอบ และการกู้คืนสู่สภาพเดิม ทั้งนี้หน่วยอาคารสถานที่ฯ รับผิดชอบควบคุมดูแลบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานของคณะฯ โดยปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายในของคณะฯ จัดระบบในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจราจรบริเวณภายในคณะฯ นโยบายความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการ ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ไฮดรอลิกที่ศูนย์อุปกรณ์ประจำวัน ตรวจสอบระบบเครือข่ายให้สามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีระบบสำรองไฟฉุกเฉินในบางอาคาร กรณีเกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบและซ่อมแซมทันที มีระบบจัดการและกำจัดสารเคมี ติดตั้งกล่องวงจรปิด การรายงานอุบัติเหตุ ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของกล้องตามระยะเวลาการบริการ ตรวจสอบสภาพลิฟต์ตามระยะเวลาที่กำหนด ปิดประตูเข้าออกอาคารนอกเวลาราชการ โดยบางอาคารจะใช้ระบบสแกนลายนิ้วมือเมื่อเข้าสู่อาคารในช่วงหลังเวลาราชการ ชักซ้อมความปลอดภัยในตัวอาคารเป็นประจำ และมีหน่วยเฝ้าระวังภัยพิบัติอันเนื่องมาจากธรรมชาติของคณะฯ (PB Watchกรณีมีเหตุการณ์)

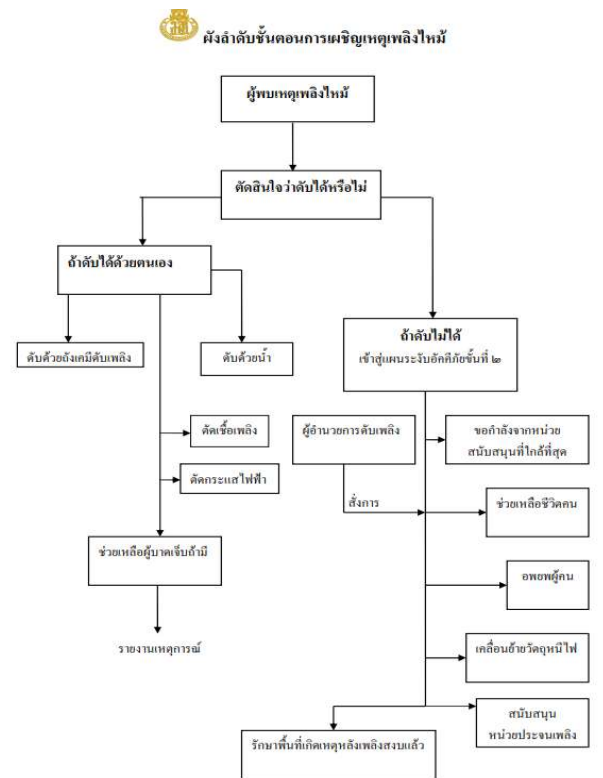
(2) การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ในกรณีสถานการณ์ฉุกเฉินโดยทั่วไป คณะฯ ร่วมกับวิทยาเขตใช้แผนตามแนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินในมหาวิทยาลัย อันประกอบด้วย แผนป้องกันและระงับอัคคีภัย แผนป้องกันอุบัติเหตุ แผนป้องกันการก่อวินาศกรรม แผนป้องกันเหตุประท้วง และแผนฉุกเฉินอื่นๆ อย่างเคร่งครัด โดยสื่อสารให้บุคลากรรับทราบถึงแผนการดังกล่าว และมีการชักซ้อมแผน สื่อสารผ่านทางโซเชียลมีเดียกรณีการเกิดภัยธรรมชาติ คณะฯ มีระบบรองรับการเกิดเหตุฉุกเฉินในกรณีที่นักศึกษาไปทำกิจกรรมนอกมหาวิทยาลัย เช่น ฝึกงาน หรือสหกิจศึกษา ดังรูปที่ 6.2-1 ถึง รูปที่ 6.2-4

กรณีมีเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้น จะมีระบบการรายงานไปยังผู้บังคับบัญชาระดับสูงและผู้เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยรักษาความปลอดภัย หรือหน่วยพยาบาลทันที โดยมีหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถประสานงานกับตำรวจ ฝ่ายปกครองและฝ่ายความมั่นคงได้ทันที

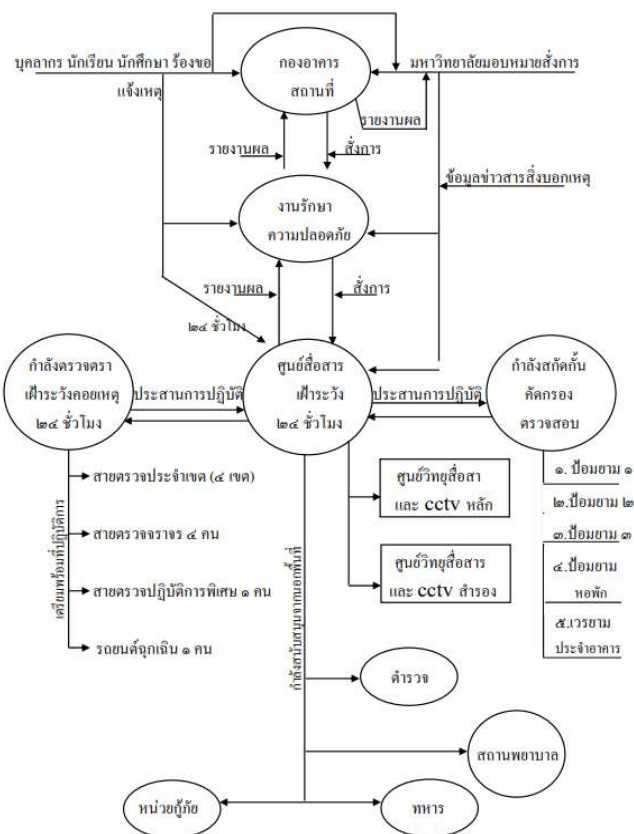
รูปที่ 6.2-1 ระบบการรับมือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินภายนอก



รูปที่ 6.2-3 ระบบการรับมือกรณีเกิดเพลิงไหม้



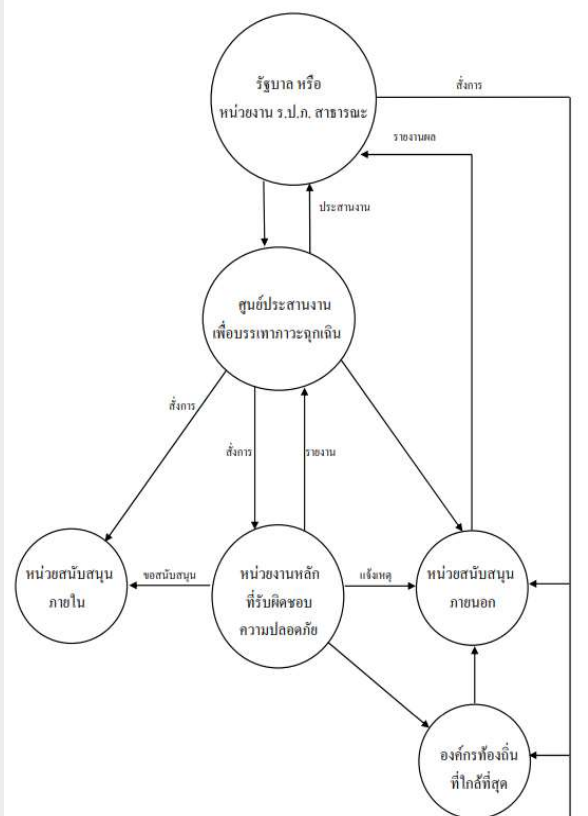
ผังแสดงการติดต่อประสานงานในระบบรักษาความปลอดภัย



รูปที่ 6.2-2 ระบบรักษาความปลอดภัยในมหาวิทยาลัย



ผังการประสานงานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน



รูปที่ 6.2-4 ระบบการรับมือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินภายใน

หมวด 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ

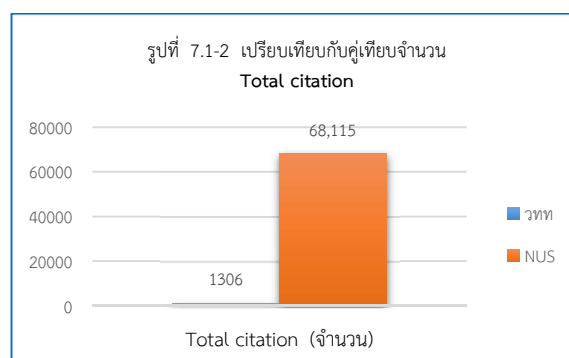
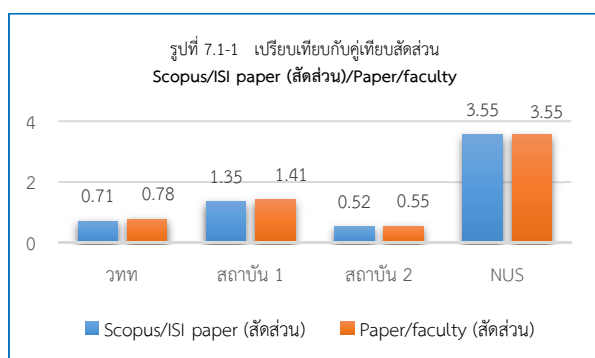
ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

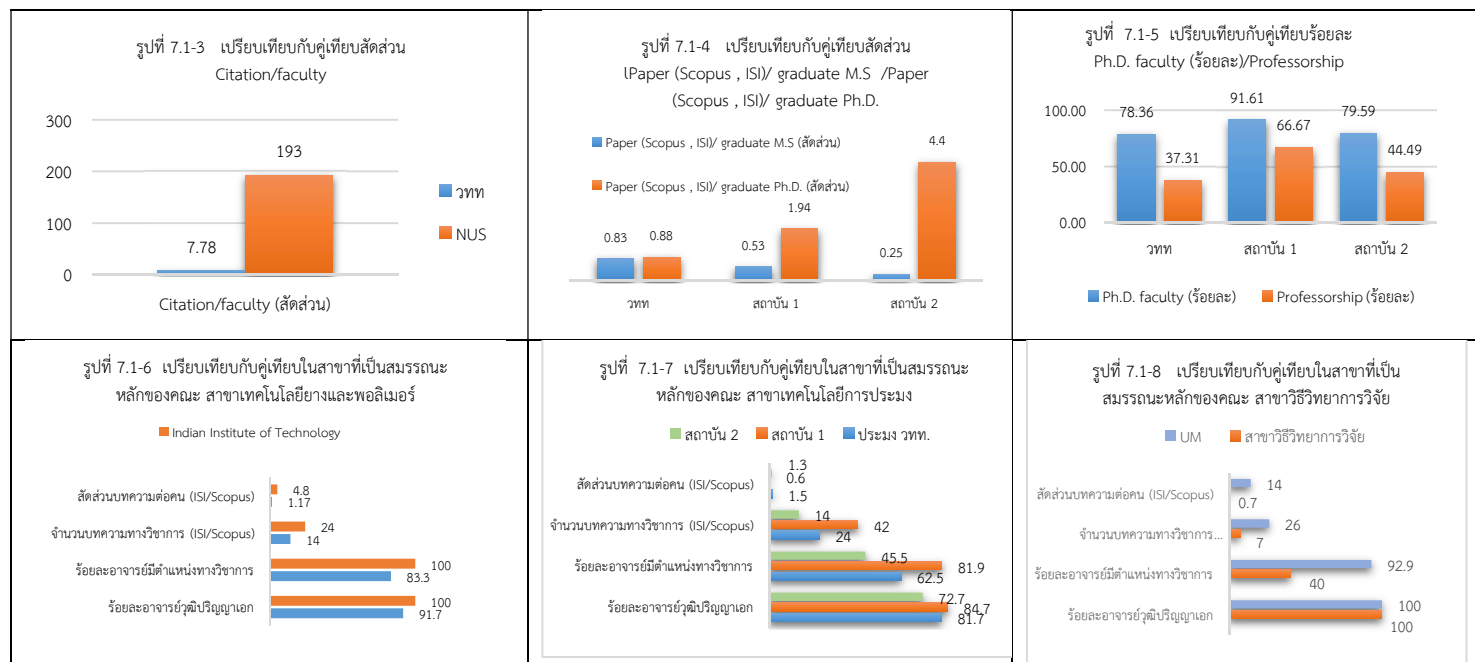
ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ในด้านการเรียนการสอน ในระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ผลลัพธ์จาก KPI7.1-1 ถึง KPI7.1-10 ตามตารางที่ 7.1-1

ตารางที่ 7.1-1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (ความพึงพอใจ ใช้ระดับ 0-5 ทั้งหมด)

KPI	ตัววัด	2558	2559	2560	2561	เป้าหมาย 2561
ปริญญาตรี						
7.1-1	ร้อยละของบัณฑิตมีงานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี	84	86.06	92.7	82.86	80
7.1-2	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในระดับปริญญาตรีในการจัดการเรียนการสอนและการสนับสนุนการเรียนรู้	N/A	N/A	3.82	3.78	4
บัณฑิตศึกษา						
7.1-3	สัดส่วนผลงานวิจัยของนักศึกษาระดับปริญญาโท ที่ได้รับการตีพิมพ์ระดับนานาชาติต่อผู้สำเร็จการศึกษา	0.29	0.2	0.42	0.83	0.5
7.1-4	สัดส่วนผลงานวิจัยของนักศึกษาระดับปริญญาโท ที่ได้รับการนำเสนอผลงานในที่ประชุมระดับนานาชาติต่อผู้สำเร็จการศึกษา	0.1	0.74	0.65	0.91	0.5
7.1-5	สัดส่วนผลงานวิจัยของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ที่ได้รับการตีพิมพ์ระดับนานาชาติต่อผู้สำเร็จการศึกษา	2.88	2	1.13	0.88	1
7.1-6	สัดส่วนผลงานวิจัยของนักศึกษาระดับปริญญาเอกที่ได้รับการนำเสนอผลงานในที่ประชุมระดับนานาชาติต่อผู้สำเร็จการศึกษา	1.5	2.15	1.13	9.00	1
7.1-7	ร้อยละของบัณฑิต ป. โท ที่มีงานทำและประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี	N/A	N/A	100	100.00	100
7.1-8	ร้อยละของบัณฑิต ป. เอก ที่มีงานทำและประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี	N/A	100	100	100.00	100
7.1-9	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับ ป. เอก ต่อการจัดการเรียนการสอนและปัจจัยสนับสนุนการเรียนรู้	N/A	N/A	4.05	4.00	4
7.1-10	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับ ป. โท ต่อการจัดการเรียนการสอนและปัจจัยสนับสนุนการเรียนรู้	N/A	N/A	4.1	4.30	4

เปรียบเทียบกับคู่แข่ง ด้านการเรียนการสอน เนื่องจากคณะฯ ประกอบด้วยศาสตร์ต่างๆ หลายศาสตร์ ดังนั้นการเปรียบเทียบกับคู่แข่ง จึงเทียบเคียงกับหน่วยงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน แบ่งเป็น คู่เทียบระดับ ประเทศ กับสถาบัน 1 และสถาบัน 2 เปรียบเทียบด้านการเรียนการสอนและการวิจัย และคู่แข่งในอนาคตระดับอาเซียน/เอเชีย/โลก คือ Faculty of Science, National University of Singapore เปรียบเทียบด้านการวิจัยและผลงานตีพิมพ์ นอกจากนี้ยังได้เปรียบเทียบกับคู่แข่งรายสาขาวิชาที่เป็นสมรรถนะหลักของคณะฯ ผลลัพธ์ดังรูปที่ 7.1-1 จนถึงรูปที่ 7.1-8





ผลสัมฤทธิ์ด้านการวิจัย

คณะกรรมการตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ด้านการวิจัย ผลลัพธ์จาก KPI 7.1-11 ถึง KPI 7.1-17 ผลลัพธ์ดังตารางที่ 7.1-2

ตารางที่ 7.1-2 ผลสัมฤทธิ์ด้านการวิจัย

KPI	ตัววัด	2558	2559	2560	2561	เป้าหมาย 2561
7.1-11	งบประมาณทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายในและภายนอกต่ออาจารย์ปฏิบัติงานจริง (แสนบาท/คน)	2.4	2.54	3.57	1.98	2.5
7.1-12	จำนวนผลงานวิจัย และนวัตกรรมที่นำไปสู่การบริการสู่ชุมชน	N/A	N/A	25	25	5
7.1-13	จำนวนผลงานที่ได้รับการจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร	N/A	7	5	4.00	5
7.1-14	จำนวนครั้งของบทความที่ได้รับการอ้างอิง (ISI/Scopus Citation)	N/A	926	1053	1,306	150
7.1-15	ผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติ (ISI/Scopus) ต่อจำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด	0.41	0.72	0.64	0.71	0.4
7.1-16	ร้อยละผลงานวิจัย/ผลงานตามพันธกิจเพื่อสังคม ที่นำไปใช้ประโยชน์กับชุมชนหรือสังคม	N/A	44.00	49.00	76.92	50
7.1-17	ร้อยละบทความตีพิมพ์ร่วมกับนักวิชาการต่างประเทศ ระดับ ISI และ Scopus	N/A	N/A	N/A	48.38	50

ผลสัมฤทธิ์ด้านการบริการวิชาการ

คณะกรรมการตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ด้านการบริการวิชาการ ผลลัพธ์จาก KPI 7.1-18 ถึง KPI 7.1-21 ผลลัพธ์ดังตารางที่ 7.1-3

ตารางที่ 7.1-3 ผลสัมฤทธิ์ด้านการบริการวิชาการ

KPI	ตัววัด	2558	2559	2560	2561	เป้าหมาย 2561
7.1-18	จำนวนศูนย์ เครือข่าย หรือหน่วยการผลิตของชุมชนที่สามารถพึ่งตนเองได้อย่างชัดเจนและเป็นต้นแบบได้จริง	N/A	N/A	6	12	5
7.1-19	จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้กับชุมชน	N/A	N/A	4	12	3
7.1-20	จำนวนผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากโรงงานต้นแบบของคณะฯ และได้รับเครื่องหมายมาตรฐานที่พร้อมจำหน่ายได้	N/A	N/A	11	15	5
7.1-21	จำนวนโครงการบริการเพื่อยกระดับการผลิตของภาคเอกชน (วิจัยและพัฒนา /coaching/ talent mobility)	2/0/1	2/2 /1	2/2 /1	3/4 / 1	3

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการด้านการจัดการศึกษา

คณะกรรมการตัวชี้วัดประสิทธิผลของกระบวนการด้านการจัดการศึกษา ผลลัพธ์จาก KPI 7.1-22 ถึง KPI 7.1-31 ผลลัพธ์ดังตารางที่ 7.1-4

ตารางที่ 7.1-4 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการด้านการจัดการศึกษา

KPI	ตัววัด	2558	2559	2560	2561	เป้าหมาย 2561
7.1-22	ร้อยละของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาภายในระยะเวลาที่กำหนด	45.66	47.78	65.15	72.72	60
7.1-23	ร้อยละโครงการพัฒนานักศึกษาที่ดำเนินการตามแผน	82.26	88.46	80.12	81.82	80
7.1-24	จำนวนนักศึกษาที่ได้รับทุนแบบมีข้อผูกพันให้ปฏิบัติงานเมื่อสำเร็จการศึกษา	N/A	3	4	4.00	5
7.1-25	ร้อยละของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่สอบผ่านการทดสอบความรู้ภาษาอังกฤษ	N/A	50.19	54.82	62.29	65
7.1-26	ร้อยละของหลักสูตรทั้งหมดที่จัดการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษ (ทั้งสิ้น 20 หลักสูตร)	N/A	45	50	10.00	75
7.1-27	ระยะเวลาเฉลี่ยในการศึกษาระดับปริญญาโท	2.85	2.5	3.4	2.82	2
7.1-28	ระยะเวลาเฉลี่ยในการศึกษาระดับปริญญาเอก	3.82	4.25	5.1	4.90	3
7.1-29	ร้อยละของหลักสูตร double degree กับสถาบันต่างประเทศต่อหลักสูตรทั้งหมด	N/A	10	10	20	10
7.1-30	จำนวนนักศึกษาต่างชาติของคณะ	47	53	53	45.00	50
7.1-31	ร้อยละของนักศึกษาที่ไปทำกิจกรรมวิชาการหรือศิลปวัฒนธรรมต่างประเทศต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด	7.15	7.07	7.95	10.22	7

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการด้านการวิจัย

คณะกรรมการตัวชี้วัดประสิทธิผลของกระบวนการด้านการวิจัย ผลลัพธ์จาก KPI 7.1-32 ถึง KPI 7.1-35 ผลลัพธ์ดังตารางที่ 7.1-5

ตารางที่ 7.1-5 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการด้านการวิจัย

KPI	ตัววัด	2558	2559	2560	2561	เป้าหมาย 2561
7.1-32	ร้อยละของอาจารย์ที่ active วิจัยต่ออาจารย์ประจำทั้งหมด	N/A	75	92	86.61	75
7.1-33	จำนวนสัมมนาวิชาการที่จัดในระดับนานาชาติ	2	3	2	3	2
7.1-34	จำนวน MOU กับมหาวิทยาลัยต่างประเทศที่ Active	16	16	17	28	15
7.1-35	จำนวนโครงการวิจัยและนวัตกรรมที่นำไปสู่การบริการวิชาการ	3	3	5	5	5

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการ ด้านการบริการวิชาการ

คณะกรรมการตัวชี้วัดประสิทธิผลของกระบวนการด้านการบริการวิชาการ ผลลัพธ์จาก KPI 7.1-36 ถึง KPI 7.1-38 ดังตารางที่ 7.1-6

ตารางที่ 7.1-6 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการด้านการบริการวิชาการ

KPI	ตัววัด	2558	2559	2560	2561	เป้าหมาย 2561
7.1-36	จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย	N/A	N/A	16	23	5
7.1-37	จำนวนโครงการบริการวิชาการบูรณาการเชิงพื้นที่ ที่ประสบความสำเร็จ	N/A	N/A	16	23	3
7.1-38	จำนวนโครงการบริการวิชาการหรือกิจกรรมที่ดำเนินการ	15	20	28	28	20

ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

คณะกรรมการตัวชี้วัดผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ผลลัพธ์จาก KPI 7.1-39 ถึง KPI 7.1-42 ดังตารางที่ 7.1-7

ตารางที่ 7.1-7 ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

KPI	ตัววัด	2558	2559	2560	2561	เป้าหมาย 2561
7.1-39	จำนวนกิจกรรม/โครงการเตรียมความพร้อมรับภาวะฉุกเฉิน	2	2	2	1.00	2
7.1-40	ระบบอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ตของคณะฯ สามารถแก้ไขได้ภายใน 30 นาที (ร้อยละ)	90	93	100	100.00	90
7.1-41	ระบบอินเทอร์เน็ตเซิร์ฟเวอร์และไฟร์วอลล์สามารถแก้ไขได้ภายใน 30 นาที (ร้อยละ)	88	100	100	80.00	100
7.1-42	จำนวนอุบัติเหตุในห้องปฏิบัติการและจำนวนเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่เกิดขึ้นภายในคณะฯ	0	0	0	0	0

ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

คณะกรรมการตัวชี้วัดผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน จาก KPI 7.1-43 ถึง KPI 7.1-52 ผลลัพธ์ดังตารางที่ 7.1-8

ตารางที่ 7.1-8 ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

KPI	ตัววัด	2558	2559	2560	2561	เป้าหมาย 2561
7.1-43	ร้อยละหลักสูตรปริญญาตรีที่มีการจัดสหกิจศึกษา	20	40	50	90.00	10
7.1-44	ร้อยละนักศึกษาที่ไปสหกิจศึกษาต่อจำนวนนักศึกษาในรุ่นทั้งหมด	2.01	6.25	15.01	4.59	7
7.1-45	ร้อยละของนักศึกษาที่ไปทำกิจกรรมวิชาการหรือศิลปวัฒนธรรมต่างประเทศต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด	7.15	7.07	7.95	10.22	7
7.1-46	ร้อยละหลักสูตรที่มีกิจกรรมทางวิชาการร่วมกับศิษย์เก่าของคณะฯ อย่างต่อเนื่อง	N/A	N/A	80	81.80	80
7.1-47	จำนวนครั้งที่ผู้ส่งมอบจัดส่งวัสดุครุภัณฑ์ ที่ไม่ตรงตามกำหนดเวลา	N/A	N/A	1	1	100
7.1-48	ร้อยละของผู้ส่งมอบจัดส่งวัสดุและครุภัณฑ์ที่ไม่ตรงกับเงื่อนไขที่กำหนด	N/A	N/A	0	0.00	100

การประเมินคุณภาพบัณฑิตปริญญาตรี โทและเอก ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) โดยผู้ใช้บัณฑิต ในปีการศึกษา 2560 คณะฯ ได้ดำเนินการประเมินใน 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม (Ethics and Morals) 2) ด้านความรู้ (Knowledge) 3) ด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive Skills) 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal Skills and Responsibility) และ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีรายละเอียดผลการประเมิน ดังตารางที่ 7.1-9

ตารางที่ 7.1-9 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อคุณสมบัติของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา (ระดับ 0-5)

ตัวชี้วัด	2559			2560			2561			เป้าหมาย 2561
	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	
1.ด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.19	4.24	4.45	4.00	4.70	4.88	3.94	3.85	3.99	4.00
2.ด้านทักษะความรู้ ความสามารถ	3.82	4.03	4.43	4.21	4.60	4.61	4.03	3.93	4.03	4.00
3.ด้านทักษะทางปัญญา	3.90	4.00	4.17	4.08	4.37	4.47	3.70	3.63	3.75	4.00
4.ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.04	3.96	4.11	4.11	4.24	4.78	3.74	3.67	3.77	4.00
5.ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข และการใช้เทคโนโลยี	4.00	4.07	4.17	3.83	4.17	4.54	3.67	3.58	3.73	4.00

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

คณะกรรมการตัวชี้วัดผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ผลลัพธ์จาก KPI 7.2-1 ถึง KPI 7.2-10 ตามตารางที่ 7.2-1

ตารางที่ 7.2-1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่น

KPI	ตัววัด	2558	2559	2560	2561	เป้าหมาย 2561
7.2-1	ความพึงพอใจของนักศึกษาทุกระดับในการจัดการเรียนการสอน	N/A	N/A	3.99	4.02	4.00
7.2-2	ความพึงพอใจในองค์ความรู้การบริการวิชาการของคณะฯ	N/A	4.3	4.6	4.76	4.50
7.2-3	ความพึงพอใจการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบ	4.43	4.54	4.33	4.41	4.50
7.2-4	ความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการบริหารหลักสูตร	3.91	3.97	3.66	3.67	3.80
7.2-5	ความพึงพอใจของผู้เรียนต่ออาจารย์ผู้สอน	4.18	4.16	4.10	4.02	3.80
7.2-6	ความพึงพอใจของผู้เรียนต่อปัจจัยสนับสนุนการเรียนรู้สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย	3.82	3.62	3.52	3.56	3.80
7.2-7	ความพึงพอใจของผู้เรียนต่อบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนวทางการใช้ชีวิต	4.01	4.08	3.93	3.95	3.80
7.2-8	ความพึงพอใจของผู้เรียนต่อคุณภาพการให้บริการข้อมูลข่าวสารสารสนเทศแก่นักศึกษา	3.85	3.61	3.71	3.73	3.80
7.2-9	ความพึงพอใจของนักศึกษาต่างคณะ ที่มารับบริการรายวิชารายวันของคณะฯ	N/A	3.67	3.53	3.75	3.51
7.2-10	ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการและการจัดการศึกษาของคณะ	N/A	4.4	4.34	4.28	4

ตารางที่ 7.2-2 ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่น

คณะกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่น จาก KPI 7.3-1 ถึง KPI 7.3-12 ผลลัพธ์ดังตารางที่ 7.2-2

KPI	ตัววัด	2558	2559	2560	2561	เป้าหมาย 2561
7.2-11	โรงเรียนที่คณะให้บริการต่อเนื่อง 3 ปี ขึ้นไป	23	23	25	32	20
7.2-12*	ร้อยละของผู้รับบริการวิชาการที่เพิ่มขึ้น	N/A	8	12	6.73	10
7.2-13*	จำนวนผู้รับบริการวิชาการจากการแนะนำ/บอกต่อ	N/A	20	30	30.00	20
7.2-14*	จำนวนหน่วยงานภายนอกที่มาใช้บริการวิเคราะห์ทดสอบ/ตรวจสอบในรอบ 3 ปี	57	79	84	86	75

* ใช้ข้อมูลของศูนย์เครื่องมือกลางคณะฯ

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

คณะกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร จาก KPI 7.3-1 ถึง KPI 7.3-12 ผลลัพธ์ดังตารางที่ 7.3-1

ตารางที่ 7.3-1 ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถ

KPI	ตัววัด	2558	2559	2560	2561	เป้าหมาย 2561
7.3-1	ร้อยละอาจารย์ประจำชาวต่างประเทศต่ออาจารย์ประจำทั้งหมด	1.48	1.51	0.74	1.00	10.00
7.3-2	จำนวน visiting professor ที่มาปฏิบัติงานทางวิชาการที่คณะฯ	3	3	2	2	5
7.3-3	จำนวนนักวิชาการชาวต่างประเทศที่มาทำกิจกรรมระยะสั้นกับคณะ	82	33	77	75	75
7.3-4	จำนวนบุคลากรที่ได้รับรางวัลยกย่อง ระดับชาติ	N/A	1	1	1	1
7.3-5	จำนวนบุคลากรที่ได้รับรางวัลยกย่อง ระดับนานาชาติ	N/A	N/A	0	0	1
7.3-6	จำนวนบุคลากรที่เป็น Keynote Speaker ระดับชาติ	N/A	N/A	0	2	1
7.3-7	จำนวนบุคลากรที่เป็น Keynote Speaker ระดับนานาชาติ	N/A	N/A	3	3	1
7.3-8	ร้อยละของอาจารย์และบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตนเอง	N/A	N/A	100	100.00	100.00
7.3-9	จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนที่ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น	N/A	N/A	1	1	2
7.3-10	ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีวุฒิปริญญาเอก	69.3	73.7	77.6	78.36	85.00
7.3-11	ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีตำแหน่งทางวิชาการ	36.4	36.5	37.31	37.31	65.00
7.3-12	สัดส่วนของบุคลากรสายวิชาการต่อบุคลากรสายสนับสนุน	0.69	0.67	0.65	0.66	1.3

ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน

คณะกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน จาก KPI 7.3-13 ถึง KPI 7.3-14

ตารางที่ 7.3-2 ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน

KPI	ตัววัด	2558	2559	2560	2561	เป้าหมาย 2561
7.3-13	เหตุการณ์ความไม่ปลอดภัยระหว่างปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน	0	0	0	0	0
7.3-14	ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.71	3.48	3.70	3.45	3.51

ผลลัพธ์ด้านความผูกพัน

คณะกรรมการตัวชี้วัดผลลัพธ์ด้านความผูกพัน จาก KPI 7.3-15 ถึง KPI 7.3-19 ผลลัพธ์ดังตารางที่ 7.3-3

ตารางที่ 7.3-3 ผลลัพธ์ด้านความผูกพัน

KPI	ตัววัด	2558	2559	2560	2561	เป้าหมาย 2561
7.3-15	ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารงานของคณะ	3.96	3.77	3.77	3.80	3.51
7.3-16	ความพึงพอใจด้านความสนุกในการปฏิบัติงาน	3.25	3.68	4.26	4.10	3.51
7.3-17	ผลการประเมินความผูกพันองค์กรของบุคลากร	3.71	4.14	4.41	4.11	3.51
7.3-18	อัตราการคงอยู่ของบุคลากร	N/A	N/A	97.81	99.09	100
7.3-19	จำนวนบุคลากรใหม่ ที่ลาออกภายใน 1 ปี	N/A	0	0	0	0

ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

คณะกรรมการตัวชี้วัดผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ จาก KPI 7.3-20 ถึง KPI 7.3-22 ผลลัพธ์ดังตารางที่ 7.3-4

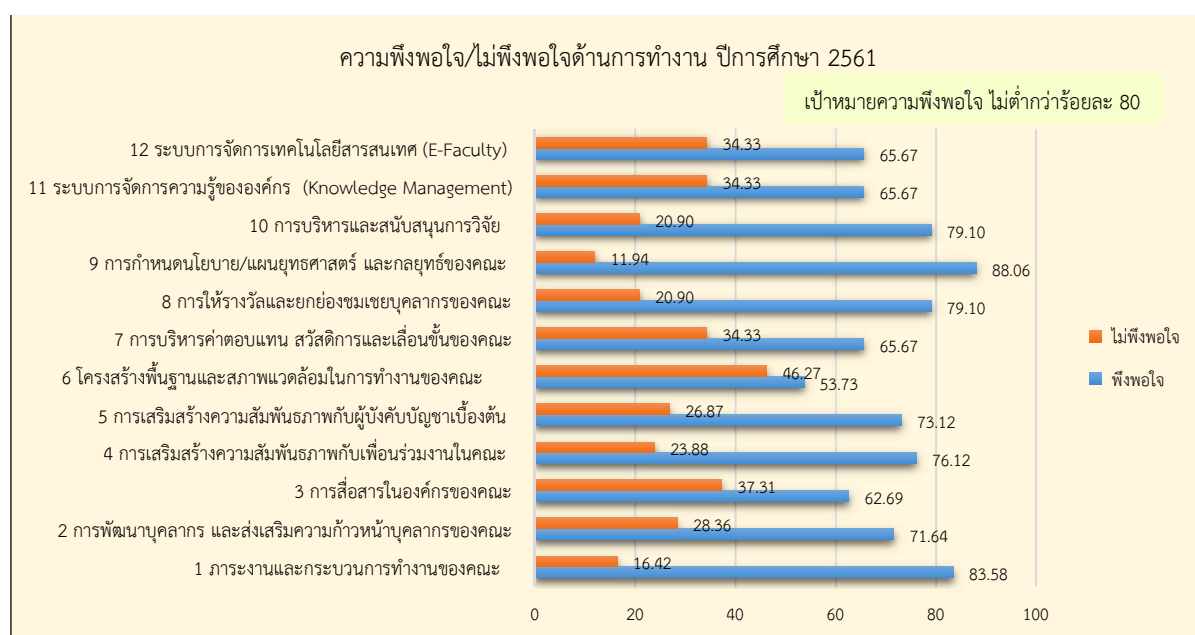
ตารางที่ 7.3-4 ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

KPI	ตัววัด	2558	2559	2560	2561	เป้าหมาย 2561
7.3-20	ความพึงพอใจด้านการพัฒนาบุคลากร	3.72	3.79	3.63	3.67	3.51
7.3-21	ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตนเอง	N/A	100	100	100.00	80
7.3-22	ร้อยละของบุคลากรสายวิชาการที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตนเอง	N/A	100	100	100.00	100

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแล และความรับผิดชอบต่อสังคม

คณะกรรมการตัวชี้วัดผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแล และความรับผิดชอบต่อสังคม ผลลัพธ์จาก KPI 7.4-1 ถึง KPI 7.4-3 ผลลัพธ์ดังตารางที่ 7.4-1 และรูปที่ 7.4-1 ร้อยละความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของบุคลากรด้านการทำงาน ปีการศึกษา 2561



รูปที่ 7.4-1 ร้อยละความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจด้านการทำงานของบุคลากร ปีการศึกษา 2561

ตารางที่ 7.4-1 ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น

KPI	ตัววัด	2558	2559	2560	2561	เป้าหมาย 2561
7.4-1	การรับรู้และเข้าใจทิศทางการนำองค์กร	N/A	3.8	3.83	3.74	4
7.4-2	จำนวนข้อร้องเรียนของบุคลากร	0	0	0	0	0
7.4-3	จำนวนข้อร้องเรียนของนักศึกษา	0	0	0	0	0

ผลลัพธ์ด้านภาระรับผิดชอบของการกำกับดูแล

คณะกรรมการตัวชี้วัด ผลลัพธ์ด้านภาระรับผิดชอบของการกำกับดูแลจาก KPI 7.4-5 ถึง KPI 7.4-6 ผลลัพธ์ดังตารางที่ 7.4-2

ตารางที่ 7.4-2 ผลลัพธ์ด้านภาระรับผิดชอบของการกำกับดูแล

KPI	ตัววัด	2558	2559	2560	2561	เป้าหมาย 2561
7.4-5	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	3.96	3.93	3.77	3.78	3.8
7.4-6	การบริหารงานด้วยความรับผิดชอบต่อองค์กรและปัญหาสาธารณะ	3.98	3.83	3.63	3.80	3.8

ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองมาตรฐาน

คณะกรรมการตัวชี้วัด ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองมาตรฐาน จาก KPI 7.4-7 ถึง KPI 7.4-10 ผลลัพธ์ดังตารางที่ 7.4-3

ตารางที่ 7.4-3 ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองมาตรฐาน

KPI	ตัววัด	2558	2559	2560	2561	เป้าหมาย 2561
7.4-7	ร้อยละหลักสูตรที่มีผลการประเมินผ่านตามเกณฑ์ สกอ. ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก	100	95	100	95.00	100
7.4-8	จำนวนบุคลากรที่ทำผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณด้านการเรียนการสอน/การวิจัย/และบริการวิชาการ	0	0	0	0	0
7.4-9	จำนวนข้อทักท้วงจากหน่วยตรวจสอบภายใน	0	0	0	0	0
7.4-10	จำนวนข้อทักท้วงจากสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน	0	0	0	0	0

ผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

คณะกรรมการตัวชี้วัด ผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม จาก KPI 7.4-11 ถึง KPI 7.4-13 ผลลัพธ์ ดังตารางที่ 7.4-4

ตารางที่ 7.4-4 ผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

KPI	ตัววัด	2558	2559	2560	2561	เป้าหมาย 2561
7.4-11	จำนวนข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมของผู้บริหาร	0	0	0	0	0
7.4-12	จำนวนข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมของคณาจารย์	0	0	0	0	0
7.4-13	จำนวนข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมของสายสนับสนุน	0	0	0	0	0

ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชน

คณะกรรมการตัวชี้วัด ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชน จาก KPI 7.4-14 ถึง KPI 7.4-15

ผลลัพธ์ ดังตารางที่ 7.4-5

ตารางที่ 7.4-5 ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชน

KPI	ตัววัด	2558	2559	2560	2561	เป้าหมาย 2561
7.4-14	จำนวนข้อร้องเรียนของผู้รับบริการวิชาการ	0	0	0	0	0
7.4-15	จำนวนผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากโรงงานต้นแบบของคณะฯ ที่ได้รับมาตรฐาน อ.ย. พร้อมจำหน่าย	N/A	N/A	11	15	10

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

คณะกรรมการตัวชี้วัดผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ จาก KPI 7.4-16 ถึง KPI 7.4-20 ผลลัพธ์ ดังตารางที่ 7.4-6

ตารางที่ 7.4-6 ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

KPI	ตัววัด	2558	2559	2560	2561	เป้าหมาย 2561
7.4-16	ร้อยละความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ด้านการเรียนการสอน	N/A	80.32	60.78	64.70	80
7.4-17	ร้อยละความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ด้านวิจัย	N/A	85.71	100	100.00	80
7.4-18	ร้อยละความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ด้านบริการวิชาการ	N/A	84.21	84.21	89.47	80
7.4-19	ร้อยละความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารจัดการองค์กร	N/A	68.88	68.42	68.42	80
7.4-20	ร้อยละของโครงการตามแผนปฏิบัติการที่นำไปปฏิบัติได้ต่อโครงการตามแผนปฏิบัติการทั้งหมด	N/A	87.03	72.22	77.77	80

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

คณะกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการดำเนินงานด้านงบประมาณและการเงิน จาก KPI 7.5-1 ถึง KPI 7.5-12 ผลลัพธ์ดังตารางที่ 7.5-1

ตารางที่ 7.5-1 ผลลัพธ์ของการดำเนินงานด้านงบประมาณและการเงิน

KPI	ตัววัด	2558	2559	2560	2561	เป้าหมาย 2561
7.5-1	รายรับเงินรายได้ ประจำปี (ล้านบาท)	18.81	23.74	30.19	44.59	25
7.5-2	ร้อยละการเพิ่มขึ้นของเงินรายได้ (%)	29.3	26.2	27.14	47.68	5
7.5-3	รายได้จากค่าธรรมเนียมบริการวิชาการ (ล้านบาท)	0.687	1.598	1.192	1.04	1
7.5-4	รายได้จากค่าธรรมเนียมการศึกษา (ล้านบาท)	N/A	N/A	24.162	33.04	24
7.5-5	เงินรายได้สะสมของคณะ (ล้านบาท)	28.9	37.05	44.45	58.37	N/A
7.5-6	เงินสะสมกองทุนวิจัยคณะ (ล้านบาท)	13.36	14.36	15.64	16.25	N/A
7.5-7	งบพัฒนามูลค่าการสายวิชาการ (บาท)	12,947	15,093	12,000	13,547	15,000
7.5-8	งบพัฒนามูลค่าการสายสนับสนุน (บาท)	5,491	8,128	7,000	7,267	15,000
7.5-9	ร้อยละของอัตราผลตอบแทนต่อรายรับ	35	48	38	41.70	20
7.5-10	งบประมาณบริการวิชาการที่ได้รับการสนับสนุนจากภายนอก (ล้านบาท)	N/A	11.33	10.6	12.10	10
7.5-11	งบประมาณที่ใช้พัฒนานักศึกษา (บาท/คน/ปี)	915	2,709	3,000	2,529	3,000
7.5-12	ร้อยละการเพิ่มขึ้นของงบประมาณบริการวิชาการ	N/A	132	240	-15.18	20

ผลลัพธ์การดำเนินการด้านตลาด

คณะกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์การดำเนินการด้านตลาด จาก KPI 7.5-13 ถึง KPI 7.5-16 ผลลัพธ์ดังตารางที่ 7.5-2

ตารางที่ 7.5-2 ผลลัพธ์การดำเนินการด้านตลาด

KPI	ตัววัด	2558	2559	2560	2561	เป้าหมาย 2561
7.5-13	ร้อยละนักศึกษาระดับปริญญาตรีแรกเข้าตามแผนการรับ	52.25	49.25	46.25	35.43	50
7.5-14	ร้อยละนักศึกษาระดับปริญญาโทแรกเข้าตามแผนการรับ	37.8	23.20	22.90	51.76	30
7.5-15	ร้อยละนักศึกษาระดับปริญญาเอกแรกเข้าตามแผนการรับ	20	20	40.00	255.51	30
7.5-16	ร้อยละการเพิ่มขึ้นของหน่วยงานที่มาใช้บริการวิเคราะห์ทดสอบ	17.74	25.23	20.00	37.09	10