

รายงานการประเมินตนเอง

Self Assessment Report

EdPEx 2565



สารบัญ

โครงสร้างองค์กร	1
P.1 ลักษณะองค์กร	1
ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร	1
ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร	4
P.2 สมรรถภาพของสถาบัน	8
ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน	8
ข. บริบทเชิงกลยุทธ์	8
ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ	9
หมวด 1 การนำองค์กร	10
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	10
ก. วิสัยทัศน์ และค่านิยม	10
ข. การสื่อสาร	12
ค. พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน	14
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	16
ก. การกำกับดูแลองค์กร	16
ข. การประพฤติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม	17
ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม	19
หมวด 2 กลยุทธ์	21
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	21
ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์	21
ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	28
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	29
ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ	29
ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ	31
หมวด 3 ลูกค้า	32
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	32
ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	32
ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดหลักสูตรและบริการฯ	33
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	34
ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น ๆ	34

ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่น	35
ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด	36
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	37
4.1 การวัด วิเคราะห์ และ ปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน	37
ก. การวัดผลการดำเนินการ	37
ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ	39
ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ	39
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	40
ก. ข้อมูล และสารสนเทศ	40
ข. ความรู้ของสถาบัน	41
หมวด 5 บุคลากร	42
5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร	42
ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร	42
ข. บรรยากาศด้านการทำงานของบุคลากร	45
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	45
ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร	45
ข. วัฒนธรรมองค์การ	46
ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา	46
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ	49
6.1 กระบวนการทำงาน	49
ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ	49
ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ	51
ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน	53
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	54
ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	54
ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์	55
หมวด 7 ผลลัพธ์	59

สารบัญตาราง

ชื่อตาราง	หน้าที่
ตารางที่ 1 OP1ก(1)-1 หลักสูตรที่มีการจัดการศึกษาในปีการศึกษา 2565.....	1
ตารางที่ 2 OP1ก(1)-2 บริการที่สำคัญ.....	1
ตารางที่ 3 OP1ก(3)-1 ข้อมูลบุคลากร	3
ตารางที่ 4 OP1(3)-3 ปัจจัยความผูกพัน	3
ตารางที่ 5 OP1ก(4)-1 อาคาร ระบบเทคโนโลยี และครุภัณฑ์	3
ตารางที่ 6 OP1ก(5)-1 กฎระเบียบและข้อบังคับที่สำคัญ.....	4
ตารางที่ 7 OP1 ข(1)-2 คณะกรรมการขับเคลื่อนพันธกิจและการกำกับธรรมาภิบาล.....	5
ตารางที่ 8 OP1ข(2)-1 ความต้องการหลักและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	5
ตารางที่ 9 OP1ข(3)-1 คู่ความร่วมมือ.....	6
ตารางที่ 10 OP1ข(3)-2 การสำรวจแต่ละกลุ่ม คู่ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญรับบริการที่สำคัญ	7
ตารางที่ 11 OP2ก(1)-1 คู่เทียบส่วนตลาดการศึกษา และการวิจัยด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.....	8
ตารางที่ 12 OP2ข-1 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของคณะฯ.....	8
ตารางที่ 13 OP2 ค-1 การบริหารผ่านวงจร PDCA.....	9
ตารางที่ 14 1.1 ก(2)-1 การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม.....	11
ตารางที่ 15 1.1 ข-1 ช่องทางการสื่อสารที่สำคัญของผู้ในระดับสูง	13
ตารางที่ 16 1.1 ค(1)-1 การดำเนินการเพื่อสร้างองค์กรให้ประสบความสำเร็จ	15
ตารางที่ 17 1.2ก(1)-1 ระบบกำกับดูแลองค์กรอย่างมีความรับผิดชอบ	16
ตารางที่ 18 1.2 ข(1)-1 กระบวนการกำกับติดตามการประพฤติตามกฎหมาย ระเบียบ.....	18
ตารางที่ 19 1.2 ข(1)-2 การส่งเสริมให้เกิดความประพฤติให้ถูกต้องตามกฎหมายระเบียบและมาตรฐาน.....	18
ตารางที่ 20 2.1 ก(1)-1 กระบวนการวางแผนกลยุทธ์	21
ตารางที่ 21 2.1 ก(1)-2 ข้อมูลและสารสนเทศประกอบการจัดทำแผนกลยุทธ์	22
ตารางที่ 22 2.1ก(3)-2 เป้าหมาย เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และแผนปฏิบัติการตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยทักษิณ ปี 2563 – 2567	24
ตารางที่ 23 2.1 ก(4)-1ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ.....	27
ตารางที่ 24 2.1ก(3)-1 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์.....	28
ตารางที่ 25 3.1 ข(1)-1 การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์.....	33
ตารางที่ 26 3.2 ก(2)-1 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า.....	34
ตารางที่ 27 4.1 ก(1)-1 ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญ.....	37
ตารางที่ 28 4.1 ก(1)-2 ตัวชี้วัดที่เป็นข้อมูลเชิงเปรียบเทียบเกี่ยวกับคู่เทียบคณะศิลปศาสตร์ ม.สงขลานครินทร์..	38
ตารางที่ 29 4.2ก(1)-1 ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล	40
ตารางที่ 30 5.1 ก(1)-1 ประเด็นสำคัญเพื่อวิเคราะห์ ประเมินและบริหารอัตรากำลัง	42
ตารางที่ 31 5.1 ก(2)-1การสรรหาบุคลากรใหม่.....	42
ตารางที่ 32 5.1 ก(2)-2 การว่าจ้างบุคลากรใหม่ตามประเภทของบุคลากร.....	43
ตารางที่ 33 5.1 ก(2)-3 การดูแลบุคลากรเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้กับวัฒนธรรมองค์กร.....	43
ตารางที่ 34 5.1 ก(3)-1 แนวทางจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร	44

ตารางที่ 35 5.2 ข(1)-1 การจัดการสภาพแวดล้อมของการทำงาน ความปลอดภัย สุขภาพและความสุขของบุคลากร.....	45
ตารางที่ 36 5.1 ข(2)-1 สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากร	45
ตารางที่ 37 5.2 ค(1)-1 ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	46
ตารางที่ 38 5.2 ค(4)-1 กระบวนการส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพการงาน	48
ตารางที่ 39 6.1 ก(3)-1 การออกแบบกระบวนการหลัก.....	50
ตารางที่ 40 6.1 ค-1 การกำหนดและพิจารณาเลือกผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สำคัญ.....	53
ตารางที่ 41 6.2 ก-1 กระบวนการควบคุมต้นทุนด้านพลังงาน	55
ตารางที่ 42 6.2 ข-1 วิธีการในการทำให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศให้มี ความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย	56
ตารางที่ 43 6.2 ค(2)-1 ระบบการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	57
ตารางที่ 44 6.2 ค(2)-2 แสดงการเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉินการดูแลสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย.....	57

สารบัญรูปภาพ

ชื่อภาพ	หน้าที่
ภาพที่ 1 OP.1ก(2)-1 ค่านิยมองค์กร	2
ภาพที่ 2 1 OP.1ข(1)-1 โครงสร้างการบริหารงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	4
ภาพที่ 3 1.1 ข-1 ระบบการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพัน.....	12
ภาพที่ 4 2.1 ก(4)-1 ระบบงานที่สำคัญ	27
ภาพที่ 5 3.1-1 กระบวนการในการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นตามพันธกิจ	32
ภาพที่ 6 3.2 ก(3)-1 การจัดการข้อร้องเรียน.....	35
ภาพที่ 7 6.1 ก(1)-1 การออกแบบกระบวนการทำงาน	49

โครงสร้างองค์กร

P.1 ลักษณะองค์กร

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เดิมมีชื่อว่า คณะวิชามนุษยธรรมศึกษา และสังคมศาสตร์ สังกัดวิทยาลัยวิชาการศึกษา สงขลา ในปี พ.ศ. 2517 ได้รับการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคใต้ มีการแยกคณะออกเป็น 2 คณะ คือ คณะมนุษยศาสตร์ กับ คณะสังคมศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2539 ได้รับการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยทักษิณ จึงได้รวม 2 คณะเป็น “คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์” โดยมีภารกิจหลักด้านการจัดการศึกษา การวิจัยและนวัตกรรมการบริการวิชาการ บำรุงศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญา และรับใช้ชุมชน

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ

คณะฯ แบ่งส่วนงานตามพันธกิจหลักออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การจัดการศึกษา ตามตารางที่ 1 ด้านการวิจัยและนวัตกรรมการบริการวิชาการ ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 1 OP1ก(1)-1 หลักสูตรที่มีการจัดการศึกษาในปีการศึกษา 2565

หลักสูตร	จำนวนนิสิต	จำนวนหลักสูตร	แนวทางจัดการศึกษา
ประกาศนียบัตรแบบชุดวิชา	-	5	การสอนแบบชุดวิชาจากหลักสูตรในระดับปริญญาตรี จัดการเรียนการสอน โดย การบรรยาย ฝึกปฏิบัติการ การจัดการเรียนการสอนเชิงรุก การเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน
ปริญญาตรี	2,440	12	กำกับมาตรฐานหลักสูตรโดยเกณฑ์คุณภาพหลักสูตร AUN QA จัดการเรียนการสอนโดย การบรรยาย ฝึกปฏิบัติการ การทัศนศึกษา ค้นคว้าวิจัย การจัดการเรียนการสอนเชิงรุก การเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน ศึกษาด้วยตนเอง ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ฝึกงานและฝึกสหกิจศึกษา
สองปริญญา	89	1	
ระดับปริญญาโท	13	2	กำกับมาตรฐานหลักสูตรโดยเกณฑ์คุณภาพหลักสูตร AUN QA จัดการเรียนการสอนโดย โดยค้นคว้าวิจัย บรรยาย สัมมนา กิจกรรมเสริม การจัดการเรียนการสอนเชิงรุก การเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน และวิทยานิพนธ์
ระดับปริญญาเอก	20	1	
รายชื่อหลักสูตร ประกาศนียบัตรแบบชุดวิชา 1.ภาษามลายูเพื่อการสื่อสาร 2. ภาษาเกาหลีสำหรับแรงงานในประเทศเกาหลีใต้ 3.ภาษาเกาหลี 4.ไทยลักษณะ 5.ภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบธุรกิจ ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต 1. ภาษาไทย 2. ภาษาจีน 3. ภาษามลายู 4. ภาษาญี่ปุ่น 5. ภาษาอังกฤษ 6. ประวัติศาสตร์ 7. การบริหารและพัฒนาชุมชน 8. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ 9. บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ 10.วิทยาศาสตร์บัณฑิต(ภูมิศาสตร์) 11.นิเทศศาสตรบัณฑิต 12.รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต หลักสูตร 2 ปริญญา (Duo Degree) 1. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ-ภาษาจีน) ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต 1. ภาษาไทยและวรรณกรรมไทยประยุกต์ 2.วัฒนธรรมศึกษา ปริญญาเอก ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต 1. วัฒนธรรมศึกษา			
หลักสูตรผลิตร่วมกับคณะศึกษาศาสตร์			
หลักสูตร	จำนวนนิสิต	จำนวนหลักสูตร	แนวทางจัดการศึกษา
ระดับปริญญาตรี	531	3	หลักสูตรผลิตร่วมกับคณะศึกษาศาสตร์รับผิดชอบร่วมบริหารหลักสูตรและจัดการเรียนการสอนร่วมกัน
ระดับบัณฑิตศึกษา	23	1	
รายชื่อหลักสูตร ปริญญาตรี การศึกษามบัณฑิต 1. ภาษาไทย 2. ภาษาอังกฤษ 3. สังคมศึกษา ปริญญาโท การศึกษามหาบัณฑิต 1. ภาษาไทย			

ตารางที่ 2 OP1ก(1)-2 บริการที่สำคัญ

บริการที่สำคัญ	แนวทางและวิธีการดำเนินการ
การวิจัยและ นวัตกรรม	มีการพัฒนาข้อเสนอโครงการตามความต้องการและปัญหาจริงและของงบประมาณไปยังแหล่งทุนต่างๆ ดำเนินการวิจัยตามเงื่อนไขของแหล่งทุนที่สนับสนุนและระเบียบการวิจัยทั้งที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณ จากมหาวิทยาลัยและหน่วยงานจากภายนอก มีการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยในการประชุมวิชาการหรือวารสาร ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ

บริการที่สำคัญ	แนวทางและวิธีการดำเนินการ
การบริการวิชาการ	มีการสำรวจความต้องการของลูกค้าและนำมาพัฒนาเป็นโครงการให้บริการวิชาการภายใต้ศูนย์พัฒนามนุษย์และสังคม(บันลือ ถิ่นพังกา) จัดอบรมหลักสูตรต่าง ๆ จัดประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งในประเทศและต่างประเทศทุกปี จัดการประกวด แข่งขันทักษะทางวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ของนักเรียน นิสิต นักศึกษา

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม

วิสัยทัศน์(Vision) : คณะชั้นนำด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ตอบสนองความต้องการของสังคมด้วยนวัตกรรมสังคม
อัตลักษณ์บัณฑิตที่พึงประสงค์ : รอบรู้ศาสตร์ เปี่ยมปรีชาดภาษา

ภาพที่ 1 OP1ก(2)-1 ค่านิยมองค์กร

ค่านิยมองค์กร : We Are **HUSO** Family



พันธกิจ (Mission)

- ผลิตบัณฑิตด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของสังคม และมีทักษะการเป็นผู้ประกอบการ
- ดำเนินงานวิจัยด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่มีคุณภาพ มุ่งสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม เพื่อขับเคลื่อนและพัฒนาสังคม
- ดำเนินการบริการวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เพื่อสร้างสรรค์การพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืนและสร้างรายได้ให้แก่องค์กร
- ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาภาคใต้ เพื่อสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มต่อสังคม
- พัฒนาระบบการบริหารจัดการสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ยึดหลักธรรมาภิบาล สร้างวัฒนธรรมการทำงานร่วมกันเพื่อสร้างองค์การสร้างสรรค์

สมรรถนะหลัก

มีองค์ความรู้ความสามารถ ในการพัฒนาคน วิจัย นวัตกรรมและการบริการวิชาการเชิงบูรณาการศาสตร์ ความหลากหลายทางด้านภาษา และเครือข่ายชุมชน

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

คณะฯ มีบุคลากรทั้งหมด 125 คน เป็นสายคณาจารย์ 101 คน ทำหน้าที่จัดการเรียนการสอน วิจัย และบริการวิชาการ และสายสนับสนุน 24 คน ดังตารางที่ 3 ทำหน้าที่สนับสนุนงานตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ มีสัดส่วนระหว่างสายคณาจารย์และสายสนับสนุน 4.21 : 1 โดยมีปัจจัยความผูกพันที่ส่งผลให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพื่อให้คณะฯ บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 3 OP1ก(3)-1 ข้อมูลบุคลากร

สายคณาจารย์	ประเภท	จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ				จำแนกตามวุฒิการศึกษา			สายสนับสนุน	จำแนกตามวุฒิการศึกษา		
		ศ.	รศ.	ผศ.	อ.	ป.เอก	ป.โท	ป.ตรี		ป.เอก	ป.โท	ป.ตรี
	ข้าราชการ	0	0	2	2	4	0	0		1	1	0
	พนักงานมหาวิทยาลัย	0	4	28	49	51	30	0		5	5	0
	พนักงานพิเศษ	0	0	0	9	2	7	0		0	0	0
	ลูกจ้างชาวต่างประเทศ	0	0	0	6	2	1	3		0	0	0
	ผู้มีความรู้ความสามารถ	0	1	0	0	1	0	0		0	0	0
	ลูกจ้างประจำ	0	0	0	0	0	0	0		0	0	1
	ลูกจ้างมหาวิทยาลัย	0	0	0	0	0	0	0		2	9	0
	รวม	0	5	30	66	60	38	3		8	15	1
		101				101				24		

ตารางที่ 4 OP1(3)-3 ปัจจัยความผูกพัน

คณาจารย์		เจ้าหน้าที่	
ข้าราชการ,พนักงานมหาวิทยาลัย	พนักงานพิเศษ(อาจารย์)	ข้าราชการ,พนักงานมหาวิทยาลัย	ลูกจ้างมหาวิทยาลัย
1. ได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถและท้าทาย 2. การให้ความสำคัญและคุณค่าของบุคลากรอย่างเท่าเทียมและชัดเจน 3. บรรยากาศในการทำงานที่ดี 4. การสร้างแรงจูงใจ /ค่าตอบแทน/สวัสดิการอย่างเหมาะสม 5. การส่งเสริมความก้าวหน้าและพัฒนา	1. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารและการดำเนินงานของคณะและมีการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ 2. การส่งเสริมความก้าวหน้าและพัฒนา 3. การสร้างแรงจูงใจ /ค่าตอบแทน/สวัสดิการอย่างเหมาะสม 4. การให้ความสำคัญและคุณค่าของบุคลากรอย่างเท่าเทียมและชัดเจน 5. ความมั่นคงและความก้าวหน้า	1. ความมั่นคงและความก้าวหน้า 2. ได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถและท้าทาย 3. การส่งเสริมความก้าวหน้าและพัฒนา 4. บรรยากาศในการทำงานที่ดี 5. การให้ความสำคัญและคุณค่าของบุคลากรอย่างเท่าเทียมและชัดเจน	1. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารและการดำเนินงานของคณะและมีการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ 2. การส่งเสริมความก้าวหน้าและพัฒนา 3. การให้ความสำคัญและคุณค่าของบุคลากรอย่างเท่าเทียมและชัดเจน 4. ได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถและท้าทาย 5. บรรยากาศในการทำงานที่ดี

(4) สิ้นทรัพย์

คณะฯ มีอาคาร ระบบเทคโนโลยี และครุภัณฑ์ สำหรับการเรียนการสอน ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 OP1ก(4)-1 อาคาร ระบบเทคโนโลยี และครุภัณฑ์

อาคารสถานที่	เทคโนโลยี	ครุภัณฑ์
อาคาร จำนวน 1 อาคาร 1. ห้องประชุม 2. ห้องเรียนบรรยาย 3. ห้องปฏิบัติการภาษาและคอมพิวเตอร์ 4. ห้องปฏิบัติการภูมิสารสนเทศ 5. ห้องปฏิบัติการพูดและฝึกอบรม 6. ห้องถ่ายทำรายการโทรทัศน์ 7. ห้องบันทึกเสียง 8. ห้องสตูดิโอตัดต่อรายการโทรทัศน์และวิทยุ 9. ลานกิจกรรม	1. Software ที่จำเป็นที่ถูกต้องตามกฎหมายลิขสิทธิ์ 2. ระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่ LAN, WIFI 3. โปรแกรมด้านภูมิสารสนเทศ 4. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ	1. อุปกรณ์เครื่องเสียงและอุปกรณ์ประจำห้องเรียนและห้องประชุม 2. ครุภัณฑ์ห้องปฏิบัติการ

(5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

การดำเนินงานของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์นำกฎหมาย กฎระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ ข้อกำหนดมาใช้ในการกำกับการดำเนินงานของคณะฯ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 OP1ก(5)-1 กฎระเบียบและข้อบังคับที่สำคัญ

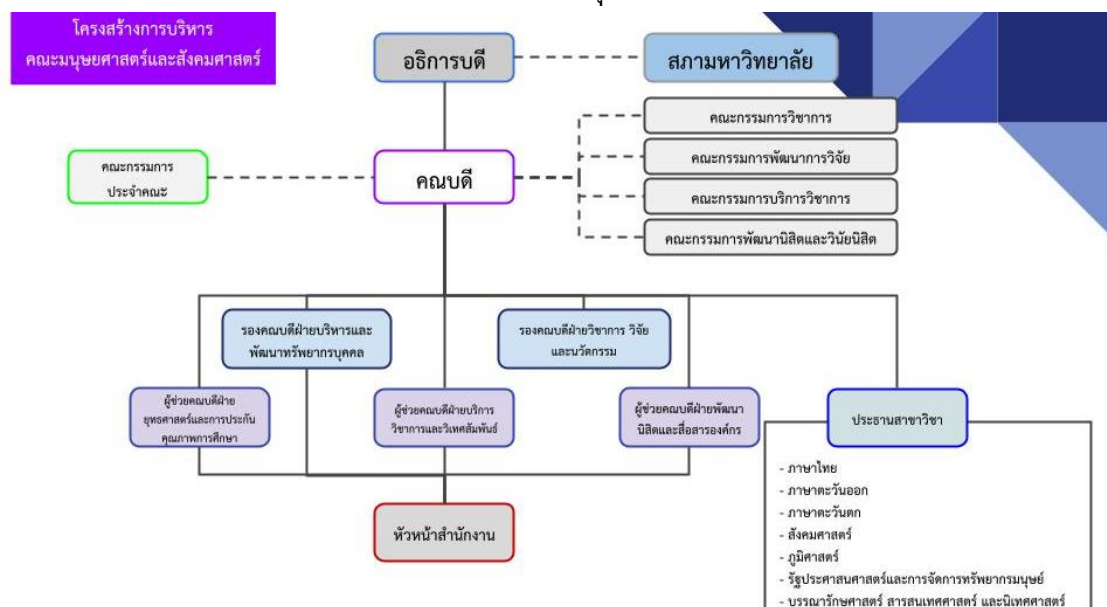
พันธกิจ	กฎหมาย ประกาศ ข้อบังคับสำคัญมาใช้ในการกำกับการดำเนินงานของคณะฯ
การจัดการศึกษา	1. กฎกระทรวงมาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565 2. กฎกระทรวงมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565 3. กฎกระทรวงมาตรฐานหลักสูตรการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565 4. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณว่าด้วย การศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2559 5. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณว่าด้วย การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2559
การวิจัยและนวัตกรรม	1. ประกาศคณะกรรมการการจริยธรรมการวิจัยในคน 2. ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่องแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยทักษิณ 3. ประกาศคณะกรรมการบริหารกองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง การบริหารจัดการทุนอุดหนุนการวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก พ.ศ.2564 4. ประกาศ เรื่องแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการอุดหนุนการวิจัย มหาวิทยาลัยทักษิณ ปีงบประมาณ 2561 5. ประกาศ เรื่อง แนวปฏิบัติการรับทุนอุดหนุนการวิจัย มหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2562 6. ระเบียบว่าด้วยกองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ.2559 7. ประกาศคณะกรรมการการเงินและทรัพย์สิน กองทุนวิจัย พ.ศ.2553
การบริการวิชาการ	1. ระเบียบมหาวิทยาลัยทักษิณว่าด้วย การให้บริการวิชาการ พ.ศ. 2559
การบริหาร	1. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและกระบวนการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2560 2. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2551 3. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วย ธรรมนูญและจริยธรรมของมหาวิทยาลัย 4. ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง นโยบายและมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2565

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร

การบริหารงานภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีคณบดีเป็นผู้บริหารสูงสุดและมีคณะกรรมการประจำคณะฯ มีองค์ประกอบตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณกำกับดูแลด้านนโยบายและให้คำแนะนำด้านการบริหารโดยมีคณบดีเป็นประธาน ในส่วนของคณะผู้บริหารของส่วนงานมีคณบดี มีวาระ 4 ปี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี มีวาระตามคณบดี ประธานสาขาวิชา มีวาระ 3 ปี หัวหน้าสำนักงานมีวาระ 3 ปี มีโครงสร้างดังภาพที่ 1 คณบดีมีการรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีต่ออธิการบดี มีคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ได้แก่ คณะกรรมการประจำคณะ คณะกรรมการวิชาการ คณะกรรมการพัฒนาการวิจัย คณะกรรมการบริการวิชาการ และคณะกรรมการพัฒนานิสิตและวินัยนิสิต ซึ่งมาจากตัวแทนของคณาจารย์จากทุกหลักสูตรทำหน้าที่กลั่นกรองและพิจารณาภารกิจด้านต่าง ๆ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ พิจารณา ดังตารางที่ 7 ซึ่งปฏิบัติงานภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับดังตารางที่ 6 มีการจัดประชุมตามกำหนดเวลาหรือตามความจำเป็น

ภาพที่ 2 1 OP1ข(1)-1 โครงสร้างการบริหารงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์



ตารางที่ 7 OP1 ข(1)-2 คณะกรรมการขับเคลื่อนพันธกิจและการกำกับธรรมาภิบาล

ชื่อคณะกรรมการ/ผู้รับผิดชอบหลัก	หน้าที่ความรับผิดชอบ	ความถี่ในการประชุม	การประเมินการปฏิบัติหน้าที่/การปรับปรุง
คณะกรรมการประจำคณะ รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	1) กำหนดนโยบาย 2) กำหนดระเบียบข้อบังคับ 3) พิจารณานุมัติวาระต่าง ๆ 4) วางแผนติดตามตรวจสอบภารกิจ	1 ครั้ง/ เดือน	มีการประเมินการปฏิบัติหน้าที่ปีการศึกษาละ 1 ครั้ง
คณะกรรมการพัฒนาการวิจัย รองคณบดีฝ่ายวิชาการ วิจัยและนวัตกรรม	1) กำหนดแนวทางด้านวิจัยของคณะฯ 2) พิจารณาโครงการวิจัย 3) ติดตามผลการดำเนินงาน	ตลอดปี	มีการประชุมร่วมกับกรรมการประจำหลักสูตร ประธานสาขาวิชา และ ทีมบริหาร ปีละ 1 ครั้ง เพื่อทบทวนผลการ ปฏิบัติงานและวางแผนการปรับปรุงการ ปฏิบัติงานสำหรับปี การศึกษาถัดไป
คณะกรรมการวิชาการ รองคณบดีฝ่ายวิชาการ วิจัย และนวัตกรรม	1) ดูแลภารกิจรับนิสิตของคณะฯ 2) การจัดการเรียนการสอนของคณะ 3) กำกับ ติดตามการปรับปรุงหลักสูตรตามระยะเวลาที่กำหนด 4) ดูแลภารกิจประกันคุณภาพการศึกษาหลักสูตร	ตลอดปี	
คณะกรรมการบริการวิชาการ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริการวิชาการและวิเทศสัมพันธ์	1) ทำแผนการบริการวิชาการของคณะฯ 2) กำกับ ดูแลงานบริการวิชาการคณะฯ 3) เป็นที่ปรึกษาและพิจารณากลั่นกรองโครงการบริการวิชาการของบุคลากรเพื่อขอรับ ทุนสนับสนุนจัดโครงการ	ตลอดปี	
คณะกรรมการพัฒนานิสิตและวินัยนิสิต ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิตและสื่อสารองค์กร	1) กำหนดนโยบาย แผนงานเกี่ยวกับการกำกับ ดูแลส่งเสริม สนับสนุนให้นิสิต มี คุณธรรม จริยธรรม ปฏิบัติตามข้อบังคับมหาวิทยาลัย 2) ติดตาม กำกับดูแลพฤติกรรมนิสิตให้เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัย 3) ทำแผนการพัฒนานิสิต 4) กำกับ ดูแลงานแผนการพัฒนานิสิต 6) เป็นที่ปรึกษาและพิจารณากลั่นกรองโครงการพัฒนานิสิต	ตลอดปี	

(2) ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คณะฯ ได้จำแนกผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งความต้องการ/ความคาดหวังตามตารางที่ 9

ตารางที่ 8 OP1ข(2)-1 ความต้องการหลักและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้เรียน ลูกค้ำ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ และความคาดหวัง
ผู้เรียน	
C1 นิสิตระดับปริญญาตรี	1) ได้รับความรู้และพัฒนาทักษะตามที่กำหนด 2) ปรับปรุงหรือสร้างหลักสูตรและวิธีการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน 3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่เพียงพอและปลอดภัย 4) สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด 5) มีงานทำเมื่อสำเร็จการศึกษา
C2 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	1) ได้รับความรู้และพัฒนาทักษะที่มีมาตรฐาน 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่เพียงพอ มีห้องวิจัย และมีความปลอดภัย

ผู้เรียน ลูกค้ำ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ และความคาดหวัง
	3) ให้คำปรึกษาทางวิชาการ 4) มีทุนการศึกษาและวิจัย 5) สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด
ลูกค้ากลุ่มอื่น	
C3 แหล่งทุนวิจัย	1) โครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์ 2) เกิดองค์ความรู้ใหม่ เป็นที่ต้องการ 3) ผลงานตอบสนองความต้องการของชุมชนและนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง
C4 ผู้รับบริการวิชาการ	1) การบริการวิชาการที่ตรงกับความต้องการ 2) สามารถนำไปใช้เพื่อการปฏิบัติงานหรือประกอบอาชีพได้จริง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
S1 ผู้ปกครอง	1) ค่าใช้จ่ายในการศึกษา 2) ช่องทางการสื่อสาร 3) คุณภาพการจัดการศึกษา 4) ความปลอดภัยในชีวิตความเป็นอยู่ในระหว่างการศึกษา
S2 ผู้ใช้บัณฑิต	1) บัณฑิตมีคุณภาพตรงกับความต้องการ และเหมาะสมต่อการทำงาน 2) มีทักษะภาษาและการวิเคราะห์
S3 ศิษย์เก่า	1) ได้รับข่าวผลข่าวสารของคณะฯ 2) เป็นแหล่งหาความรู้เพิ่มเติม 3) มีผู้ให้ข้อมูลทางวิชาการ

(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

คณะได้กำหนดคู่ความร่วมมือดังตารางที่ 9 และ มีการสำรวจแต่ละกลุ่ม คู่ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญรับบริการที่สำคัญ ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 9 OP1ข(3)-1 คู่ความร่วมมือ

กลุ่ม/ประเภท	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	การส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขัน	ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน	ช่องทางการสื่อสาร
คู่ความร่วมมือ				
CO1 สถาบันการศึกษาในต่างประเทศที่มีการผลิตบัณฑิตร่วมกัน (หลักสูตร 3+1) Guangxi Normal University	กระบวนการจัดการศึกษา	ร่วมออกแบบการบริหารและจัดการและพัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอน	เกณฑ์มาตรฐานอุดมศึกษาของสถาบันประเทศคู่สัญญา	โทรศัพท์ จดหมาย อีเมล การประชุม สัมมนา หนังสือราชการ
CO2 สถานประกอบการ	กระบวนการจัดการศึกษา	เพิ่มประสบการณ์ฝึกปฏิบัติให้นักศึกษา	ข้อกำหนดสถานประกอบการ	
CO3 หน่วยงานอื่น	กระบวนการวิจัยและนวัตกรรม	พัฒนางานวิจัยสู่ชุมชน/สังคม	นโยบายและยุทธศาสตร์ทางสังคม	
CO4 ชุมชน/ท้องถิ่น	กระบวนการบริการวิชาการ	พัฒนาการจัดการบริการวิชาการตามความต้องการ	นโยบายและยุทธศาสตร์ของส่วนงาน	
CO5 คณะที่มีหลักสูตรร่วม (คณะศึกษาศาสตร์)	กระบวนการจัดการศึกษา	ร่วมออกแบบการบริหารจัดการหลักสูตรและกระบวนการจัดการเรียนการสอน	เกณฑ์มาตรฐานอุดมศึกษา และ พรบ.สภาครูและบุคลากรทางการศึกษา	
ผู้ส่งมอบ				
SP1 บริษัทร้านค้า	กระบวนการจัดหาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และซ่อมบำรุง	จัดหาวัสดุครุภัณฑ์ที่มีคุณภาพเพื่อการจัดการเรียนการสอน การวิจัยและบริการวิชาการ	ปฏิบัติตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง	โทรศัพท์ จดหมาย อีเมล การประชุม หนังสือราชการ

ตารางที่ 10 OP1ข(3)-2 การสำรวจแต่ละกลุ่ม คู่ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญรับบริการที่สำคัญ

ผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	ช่วงเวลา	สารสนเทศ	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
1.การจัดการศึกษา						
1.1ผู้เรียน/ลูกค้า						
C1 นิสิตระดับปริญญาตรี C2 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	ผู้บริหารพบนิสิต (นิสิตใหม่)	ปีละ 1 ครั้ง	ก่อนเปิดภาคเรียน 1 (วันปฐมนิเทศ)	ความคาดหวังของนิสิตใหม่ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ	ปรับปรุงให้เหนือความ คาดหวัง	งานวิชาการ
	การสำรวจความพึง พอใจ	ปีละ 1 ครั้ง	ทุกสิ้นปีการศึกษา	ความต้องการคุณภาพบริการ	ปรับปรุงหลักสูตรการ เรียนการสอน	
	ข้อร้องเรียน	ทุกครั้ง	เมื่อมีข้อร้องเรียน	ข้อเสนอแนะ ปัญหา และอุปสรรค	การให้บริการปรับปรุงให้ เหมาะสม	
	อาจารย์ที่ปรึกษา	ปีละ 2 ครั้ง	ทุกภาคเรียน	ปัญหาของนิสิต	ปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้น	
C3 แหล่งทุน	ผู้รับทุน	ตลอดระยะเวลาการรับทุน	ตลอดระยะเวลาการ รับทุน	ความคาดหวังความสำเร็จของงานวิจัย	โครงการบรรล วัตถุประสงค์	งานวิจัย
C4 ผู้รับบริการวิชาการ	แบบสอบถาม การสัมภาษณ์	ทุกครั้ง	ตามระยะเวลา กิจกรรม	ความพึงพอใจ ความต้องการการให้บริการวิชาการ	ปรับปรุงหรือสร้าง หลักสูตรการบรมตาม ความต้องการ	งานวิชาการ งานบริการวิชาการ
1.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
S1 ผู้ปกครอง	แบบสอบถาม	ปีละ 1 ครั้ง	ก่อนเปิดภาคเรียน ช่วงรับปริญญา	ความพึงพอใจ	ปรับปรุงหลักสูตรการ เรียนการสอน	งานประกันคุณภาพ การศึกษา
S2 ผู้ใช้บัณฑิต	แบบสอบถาม	ปีละ 1 ครั้ง	ช่วงรับปริญญา	คุณภาพของบัณฑิต	ปรับปรุงหรือสร้าง หลักสูตรและวิธีการ จัดการเรียนการสอน	งานประกันคุณภาพ การศึกษา
S3 ศิษย์เก่า	สำรวจความคิดเห็น	ปีละ 1 ครั้ง	ช่วงก่อนรับปริญญา	ความสำเร็จ ปัญหาในการปฏิบัติงาน ความต้องการงานในอนาคต	- ปรับปรุงหลักสูตร - ปรับปรุงวิธี การเรียน การสอน	งานประกันคุณภาพ การศึกษา

P.2 สภาพการณ์ของสถาบัน

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(1) ลำดับในการแข่งขัน

ปีการศึกษา 2565 คณะฯ ได้เปรียบเทียบผลการดำเนินการในบางตัวชี้วัดกับคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และยังได้ใช้ข้อมูลตัวชี้วัดของ สกอ. และ สมศ. จากการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยในเขตพื้นที่ภาคใต้ จำนวน 6 มหาวิทยาลัย เพื่อเทียบเคียงผลการ ดำเนินงานของคณะฯ จากระบบ CHE QA Online ดังตารางที่ 11 และ ตารางที่ 12

ตารางที่ 11 OP2ก(1)-1 คู่เทียบส่วนตลาดการศึกษา และการวิจัยด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ลำดับ	การศึกษา		การวิจัย			
	ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิต ปริญญาตรี (TQF)		จำนวนบทความหรือบทความวิชาการ ฉบับสมบูรณ์ที่ตีพิมพ์ในวารสารทาง วิชาการ (ฉบับ)		จำนวนผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ เผยแพร่ในระดับนานาชาติ (ฉบับ)	
1	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	4.72	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	249	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	72
2	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา	4.61	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	134	มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช	13
3	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	4.57	มหาวิทยาลัยทักษิณ	97	มหาวิทยาลัยทักษิณ	12
4	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช	4.45	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา	80	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ ธานี	10
5	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	4.37	มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช	64	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	3
6	มหาวิทยาลัยทักษิณ	4.34	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	55	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา	3
7	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา	-	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา	54	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา	2

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

คณะฯ ได้วิเคราะห์ 1)ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี และการสื่อสาร ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในลักษณะ ส่งผลต่อการจัดการศึกษา ปรับหลักสูตรและวิธีการเรียนการสอนสมัยใหม่ที่มีความยืดหยุ่น หลากหลายมากขึ้น 2)การ เปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการศึกษาและวิจัยต่าง ๆ ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงลักษณะการวิจัย และ 3)การเปลี่ยนแปลง โครงสร้างของประชากร ส่งผลต่อการจัดการศึกษา การออกแบบหลักสูตร โดยผู้เรียนเน้นการเรียนรู้ตลอดชีวิตและรูปแบบ การเรียนรู้ไม่จำกัดอยู่ภายในห้องเรียนเน้นการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน และการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

รายงานประจำปีออนไลน์ของคู่เทียบ ข้อมูลจากฐานข้อมูล CHE QA Online และ ข้อมูลจากคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 OP2ข-1 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของคณะฯ

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)	โอกาสเชิงกลยุทธ์ (SO)
การจัดการ ศึกษา	SC1) การเพิ่มจำนวนผู้เรียนโดย แสวงหาผู้เรียนกลุ่มใหม่ SC2) การผลิตบัณฑิตที่มีผลงานด้าน นวัตกรรมสังคมหรือเป็นผู้ประกอบการ SC3) ผลงานวิจัยและบริการวิชาการที่ มุ่งตอบสนองความต้องการทางสังคม และชุมชน และสร้างนวัตกรรมสังคมที่มี	SA1) หลักสูตรและบริการที่หลากหลายตรงกับ ต้องการของผู้เรียน และสถานประกอบการ SA2) มีที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เป็นศูนย์กลางทาง เศรษฐกิจและหน่วยงานราชการของภาคใต้ ตอนล่าง มีชุมชนที่เป็นฐาน และแหล่งเรียนรู้ที่ สำคัญ	SO1) การสร้างนวัตกรรม สังคมเพื่อแก้ปัญหาชุมชน SO2) จังหวัดสงขลาเป็นเป็น ศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ การ ท่องเที่ยว การประชุม และ หน่วยงานราชการของภาคใต้

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)	โอกาสเชิงกลยุทธ์ (SO)
การปฏิบัติกร	ผลกระทบต่องาน/ชุมชน เพื่อให้ชุมชนมีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน	SA3) มีเครือข่ายความร่วมมือทั้งในระดับชุมชน พื้นที่ ภูมิภาค ประเทศ และนานาชาติ ที่เข้มแข็งทั้งในและต่างประเทศ SA4) ความเชี่ยวชาญของบุคลากรเฉพาะด้านที่หลากหลาย	SO3) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียนและความคาดหวังของผู้เรียนและชุมชนที่สูงขึ้น SO4) การผลิตบัณฑิต การวิจัยและนวัตกรรม และบริการวิชาการมีเครือข่ายความร่วมมือทั้งในระดับชุมชน พื้นที่ ภูมิภาค ประเทศ และนานาชาติ
บุคลากร	SC4) การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการองค์กร และบังคับใช้ในอัตราเร่งให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง		
บุคลากร	SC5) การเพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้พร้อมทั้งสมรรถนะคงที่ (static) และสมรรถนะปรับตัว (dynamic)		

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ใช้เกณฑ์ EdPEx และวงจร PDCA ในการขับเคลื่อนองค์ให้มีการพัฒนอย่างก้าวกระโดด มีการใช้เครื่องมือด้านการบริหาร/ด้านคุณภาพต่าง ๆ เช่น AUN QA, LEAN เป็นต้น นอกจากนั้นยังมีการใช้สารสนเทศกับลูกค้าทุกกลุ่มทั้งรายงานป้อนกลับที่ได้มาจากการประเมินคุณภาพการศึกษาทุกระดับ ทั้งภายในและภายนอกเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานในทุกกระบวนการที่สำคัญและสร้างนวัตกรรม และมีคณะกรรมการรับผิดชอบสำหรับกระบวนการต่าง ๆ ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 OP2 ค-1 การบริหารผ่านวงจร PDCA

ระดับ	วิธีการปรับปรุง
บุคลากร	- ประเมินผลการปฏิบัติงาน (performance) - มีระบบการให้ผลตอบแทน รางวัล การยกย่องชมเชย สวัสดิการ
หลักสูตร	- ใช้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาระดับสากล AUN-QA(7.4 ก (3)-1)
คณะฯ	- ใช้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาระดับสากล EdPEx (7.4 ก (3)-4) - ใช้ระบบลีน (Lean) ในการบริหารจัดการองค์กร - มีคณะกรรมการจัดการความเสี่ยงและควบคุมภายใน - มีการจัดการความรู้ของบุคลากรทั้งสายคณาจารย์และสายปฏิบัติการ - มีระบบการติดตามผลการดำเนินงานของคณะตามตัวชี้วัดที่กำหนดในแผนยุทธศาสตร์

หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ก. วิสัยทัศน์ และค่านิยม

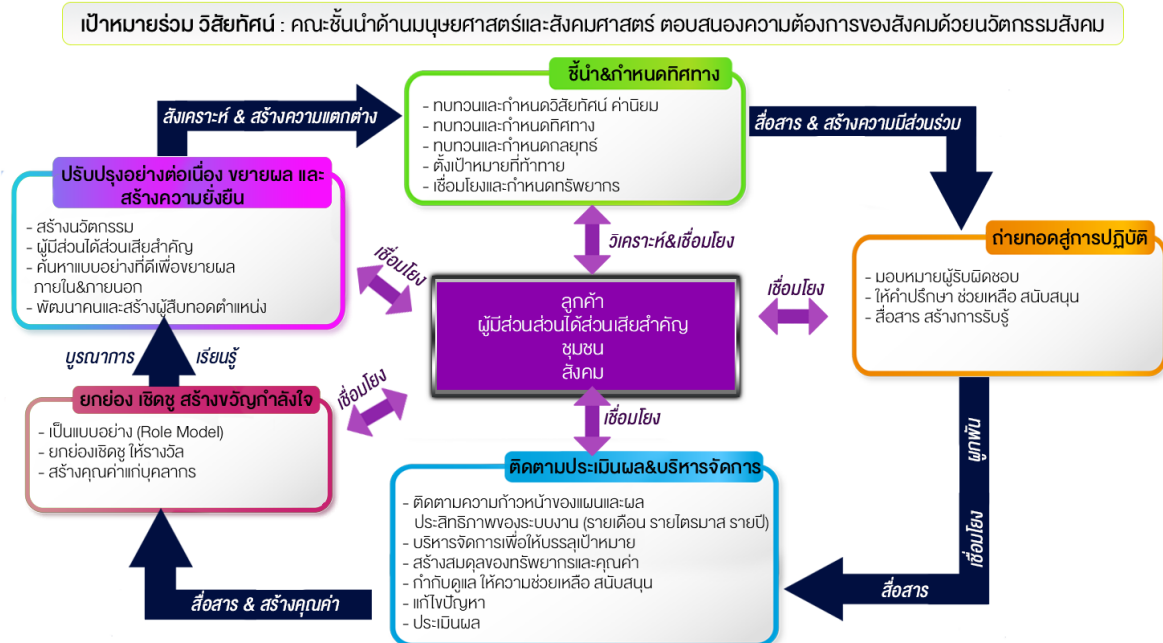
(1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม

คณบดีและทีมบริหาร ซึ่งประกอบด้วยคณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี ได้มีการประชุมร่วมกับ ประธานสาขาวิชา ประธานหลักสูตร เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม และทบทวนทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนทีมบริหารคณะฯ ตามวาระ คณบดีและทีมบริหารกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมโดยวิเคราะห์จากข้อมูลนำเข้าที่สำคัญทั้งภายในและภายนอก ได้แก่ สภาพองค์กรและสมรรถนะหลัก ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาตามแผน ยุทธศาสตร์ (พ.ศ. 2563-2566) ความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเปลี่ยนสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลกระทบต่อกิจกรรมคณะฯ รวมถึงปัจจัยที่ผลกระทบต่อการแข่งขัน ความได้เปรียบและความท้าทายเชิงกลยุทธ์แล้วจึงกำหนดวิสัยทัศน์ และรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรผ่าน โครงการทบทวนแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อทบทวนการดำเนินการและปรับปรุงกระบวนการ และเมื่อครบรอบแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ในปี 2563 จึงมีการตั้งคณะกรรมการเพื่อพัฒนาดำเนินงานตามพันธกิจต่างๆ เพื่อขับเคลื่อนคณะฯ 4 ชุด ดังตารางที่ 8 เมื่อวันที่ 21 -22 สิงหาคม 2563 จัดกิจกรรมระดมความคิดเพื่อการพัฒนาคณะฯสู่ความเป็นเลิศ ค้นหาสมรรถนะหลักของคณะฯ กำหนดพื้นที่ที่สำคัญของคณะฯ และกำหนดอัตลักษณ์บัณฑิตที่พึงประสงค์ โดยมีประธานสาขาวิชา ประธานหลักสูตร คณะกรรมการตามพันธกิจ ทำให้ได้สมรรถนะหลักของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้แก่ “มีองค์ความรู้ความสามารถ ในการพัฒนาคน วิจัย นวัตกรรมและการบริการวิชาการเชิงบูรณาการศาสตร์ ความหลากหลายทางด้านภาษา และเครือข่ายชุมชน” และกำหนดพื้นที่สำคัญ 4 จังหวัด ได้แก่ สงขลา พัทลุง สตูล และตรัง และกำหนดอัตลักษณ์บัณฑิตที่พึงประสงค์ ได้แก่ “รอบรู้ศาสตร์ เปรื่องปราดภาษา” โดยมีระบบการนำองค์กรตามรูปที่ 2 คณบดีและทีมบริหารมีการทบทวนบทบาทหน้าที่ ปรับปรุงการดำเนินงาน และเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกัน ได้ทบทวนและเปลี่ยนแปลงรายชื่อคณะกรรมการในทุกปี ในปีการศึกษา 2565 มีการเปลี่ยนแปลงอธิการบดีและทีมผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัยทำให้มีการเปลี่ยนแผนยุทธศาสตร์ระดับมหาวิทยาลัยซึ่งจะมีผลบังคับใช้ในปีการศึกษา 2566 คณบดีและทีมบริหารจึงได้จัดประชุมสัมมนาประจำปี 2566 เมื่อวันที่ 17-19 พฤษภาคม 2566 เพื่อถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและของคณะฯ โดยคณะฯจะประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวม เพื่อทบทวนวิสัยทัศน์และกำหนดทิศทางการบริหารงานเพื่อดำเนินการในปีการศึกษา 2566 และให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ “คณะชั้นนำด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ตอบสนองความต้องการของสังคมด้วยนวัตกรรมสังคม” และสมรรถนะหลักของคณะฯ คณบดีและทีมบริหารได้กำหนดวิธีการสื่อสารและถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่บุคลากรเพื่อเป็นทิศทางในการปฏิบัติงาน ถ่ายทอดไปสู่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือและผู้ส่งมอบผ่านหลากหลายวิธี กำหนดผู้รับผิดชอบและความถี่ในการสื่อสารดังตารางที่ 15 คณบดีและทีมบริหารสื่อสารทิศทางองค์กร นโยบายแผนยุทธศาสตร์ในการประชุมในระดับต่าง ๆ ซึ่งมีการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้งหรือตามความจำเป็นเร่งด่วน ได้แก่ ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ ประชุมคณะกรรมการตามพันธกิจ ประชุมบุคลากรสายคณาจารย์ในสาขาวิชา ประชุมกรรมการประจำหลักสูตร ประชุมบุคลากรสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์ แต่ในปีการศึกษา 2564 ยังพบว่าการถ่ายทอดกล่าวยังไม่ทั่วถึงทั้งคณะ ดังนั้นในปี 2565 จึงได้กำหนดให้มีการประชุมผู้บริหารร่วมกับประธานหลักสูตรเดือนละ 1 ครั้ง เพิ่มขึ้น และปรับความถี่ในการประชุมคณบดีและทีมบริหารเป็นสัปดาห์ละ 1 ครั้งเพื่อติดตาม ทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน การสื่อสาร

และการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่บุคลากรของคณะและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกระดับได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการเปลี่ยนแปลง

ภาพที่ 3 2 1.1 ก(1)-1 การนำองค์กรเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมาย

ระบบการนำองค์กร



(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

คณบดีและทีมบริหาร ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีโดยบริหารจัดการคณะให้ถูกกฎระเบียบและวางระบบส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม โดยกำหนดเป็นนโยบายให้เกิดการปฏิบัติในทุกภารกิจเป็นไปตามมาตรฐานข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและมีการประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของส่วนงานตามเกณฑ์ปชช. (7.4 ก (4)-1) มาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของคณะให้เป็นไปตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม โดยมีคณบดีและทีมบริหารมีหน้าที่ในการวางแผนการดำเนินการกำกับติดตามสรุปได้ทบทวนผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกปี มอบหมายให้หัวหน้าสำนักงานดำเนินการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเปิดเผยต่อสาธารณะตามเกณฑ์และรายงานต่อมหาวิทยาลัย คณบดีได้จัดให้มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรสภาพแวดล้อมในคณะเพื่อให้ถือปฏิบัติได้ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการดำเนินงานดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 1.1 ก(2)-1 การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม

สร้างสภาพแวดล้อมภายในเพื่อให้ถือปฏิบัติปีการศึกษา 2565	
ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ	
- การตรวจสอบภายในและภายนอกจากสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินเป็นประจำทุกปี - การส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมประชุมการจัดการความรู้ในการดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณ/การตรวจครุภัณฑ์ประจำปี - การปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยและได้มาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา (7.4 ก (3)-1) - การประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของส่วนงาน (7.4 ก (4)-1)	
ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณบุคลากร	
- การเผยคู่มือจรรยาบรรณของบุคลากรของมหาวิทยาลัย - การเปิดสายตรงรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (7.4 ก (4)-2) - การทำแผนปฏิบัติการด้านการส่งเสริมและกำกับปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติ	

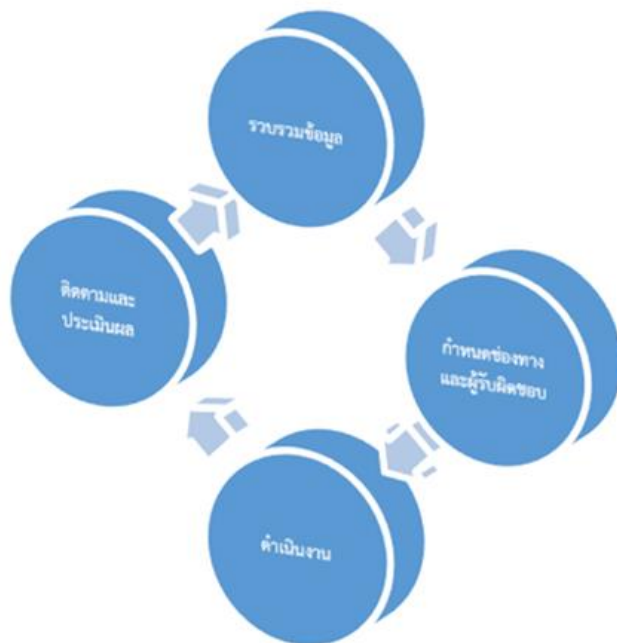
สร้างสภาพแวดล้อมภายในเพื่อให้ถือปฏิบัติปีการศึกษา 2565
ด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้นำ
การประเมินคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ EdPEX (7.4 ก (3)-4) การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณบดีจากมหาวิทยาลัย

คณบดีและทีมบริหารได้ทบทวนผลการดำเนินการตามข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินคณะฯ ทั้งในระดับคณะและระดับหลักสูตร และได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะให้ถูกต้องเพื่อให้การปฏิบัติงานของคณะฯ เป็นไปอย่างถูกต้องและมีจริยธรรม นอกจากนี้คณบดีและทีมบริหาร รวมถึงส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับได้เข้าอบรมโครงการปลูกจิตสำนึกต่อต้านทุจริตที่จัดขึ้นโดยมหาวิทยาลัย และหากพบพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายและจริยธรรมผ่านระบบจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ คณะฯ จะดำเนินการตามขั้นตอนปฏิบัติการในการต่อข้อเท็จจริงและดำเนินการทางวินัยตามระเบียบของมหาวิทยาลัยโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ซึ่งในปีการศึกษา 2565 ไม่พบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายและจริยธรรมของบุคลากรในคณะ (7.4 ก (4)-2) แต่อย่างไรก็ตาม คณบดียังมีการกำกับด้านจริยธรรม จรรยาบรรณของสายคณาจารย์ในการจัดการศึกษาโดยการติดตามผลการประเมินการจัดการเรียนการสอนของนิสิตต่ออาจารย์ (7.1 ข (1)-7) มีการประเมินความพึงพอใจของนิสิตต่อกาให้บริการของคณะฯ (7.1 ข (1)-6) ซึ่งในปีการศึกษา 2565 มีผลประเมินสูงขึ้นจากการปีการศึกษา 2564 และคณบดีได้นำข้อคิดเห็นดังกล่าวมาประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและส่งเสริมบุคลากรทุกคนให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรมต่อไป

ข. การสื่อสาร

คณบดีและทีมบริหารได้มีการประชุมเพื่อกำหนดช่องทางการรับฟังและผู้รับผิดชอบในประเด็นต่าง ๆ ทั้งแบบทิศทางเดียวและแบบสองทิศทาง ดังภาพที่ 3

ภาพที่ 4 1.1 ข-1 ระบบการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพัน



โดยมีรายละเอียดของสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญผ่านกระบวนการสื่อสารตารางที่ 15 โดยกำหนดเนื้อหาที่จะสื่อสาร กำหนดวิธีการและช่องทางในการสื่อสาร หลังทำการสื่อสารแล้วมีการประเมินผลการสื่อสารเพื่อตรวจสอบพร้อมหาวิธีการปรับปรุงระบบการสื่อสารให้ดียิ่งขึ้น คณบดีและทีมบริหารยังมีนโยบายให้บุคลากรสามารถเข้าพบปรึกษาได้ตลอดเวลา รวมทั้งในบางครั้งในการประชุม คณบดีและทีมบริหารยังให้บุคลากรเข้าร่วมประชุมด้วยและในปีการศึกษา 2565 คณบดีและทีมบริหารได้กำหนดให้มีการประชุมผู้บริหารร่วมกับประธานหลักสูตรเดือนละ 1 ครั้ง

หรือเมื่อมีความจำเป็นเร่งด่วน เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารที่สามารถสื่อสารถึงบุคลากรสายคณาจารย์ในระดับหลักสูตรได้อย่างทั่วถึงและติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งทำให้ในปีการศึกษา 2565 คณะฯ ได้นำข้อมูลที่ได้จากการประชุมดังกล่าวมาปรับปรุงการดำเนินการของคณะฯ ได้อย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการของบุคลากรสายคณาจารย์ได้มากขึ้น

ตารางที่ 15.1.1 ข-1 ช่องทางการสื่อสารที่สำคัญของผู้นำระดับสูง

กลุ่ม		เรื่องที่สื่อสาร	วิธีการสื่อสาร/ช่องทาง	ความถี่	ประเภทการสื่อสาร		ผู้รับผิดชอบ
					1	2	
บุคลากรภายในองค์กร	บุคลากร	วิสัยทัศน์ ค่านิยม แผนกลยุทธ์ นโยบาย มอบรางวัล รับฟังข้อเสนอแนะ	คณบดีและทีมบริหารพบบุคลากร การประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ การรายงานผลการดำเนินงาน สัมนาประจำปี	D M Q	/ / /	/	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายยุทธศาสตร์และการประกันคุณภาพการศึกษา งานแผนและยุทธศาสตร์
	คณาจารย์	การประเมินการปฏิบัติงาน	คณบดีและทีมบริหารพบบุคลากร	Y	/	/	รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล งานบุคคล
	คณะกรรมการประจำคณะ	ผลการดำเนินการที่สำคัญตามพันธกิจและนโยบายของคณะฯ รับฟังข้อเสนอแนะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้	ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ	M	/	/	รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล งานประชุม งานแผนและยุทธศาสตร์
ผู้เรียน	C1 นิสิตระดับปริญญาตรี	แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการศึกษา	ปฐมนิเทศ ปัจฉินิเทศ ประชุมนิสิตและอาจารย์ที่ปรึกษา	Y	/		รองคณบดี งานวิชาการ
	C2 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา			S N	/ /		
ลูกค้ากลุ่มอื่น	C3 แหล่งทุนวิจัย	โจทย์วิจัย/ผลงานวิจัย/นวัตกรรม/การใช้ประโยชน์จาก ผลการวิจัย นวัตกรรม	การประชุม/สัมมนาวิชาการ/หนังสือ/ อีเมล/ไลน์	Y N	/ /	/	รองคณบดี งานวิจัย
	C4 ผู้รับบริการวิชาการ	ความต้องการ/โครงการบริการวิชาการ/ การถ่ายทอดองค์ความรู้/ความพึงพอใจ	การประชุม/สัมมนาวิชาการ/หนังสือ/ อีเมล/ไลน์	Y N	/ /	/	รองคณบดี งานบริการวิชาการ
	S1 ผู้ปกครอง	ข้อมูลหลักสูตรและบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และการดูแลนิสิต	โทรศัพท์/จดหมาย/อีเมล	Y N	/ /	/	รองคณบดี งานวิชาการ งานพัฒนานิสิต
	S2 ผู้ใช้บัณฑิต	คุณภาพบัณฑิต/การปรับปรุงหลักสูตร/การพัฒนา นิสิต	แบบสำรวจ	Y N	/ /	/	รองคณบดี งานวิชาการ งานพัฒนานิสิต
	S3 ศิษย์เก่า	ผลการดำเนินงาน/กิจกรรมสร้างความร่วมมือ/รับฟัง ความคิดเห็น	พบปะศิษย์เก่า/เยี่ยมศิษย์เก่า/ จดหมาย/โทรศัพท์/อีเมล	Y N	/ /	/	รองคณบดี งานพัฒนานิสิต

คณะกรรมการประจำคณะ = คกป คณาจารย์=คณจ บุคลากรทุกคน=บคท ผู้เรียน = ผรณ ลคอ=ลูกค้ากลุ่มอื่น คู่ความร่วมมือ = ครม สื่อสารทางเดียว = 1 สื่อสารสองทาง = 2 ความถี่ Y=ปีละครั้ง Q=ทุก 4 เดือน M=ทุกเดือน W=ทุกสัปดาห์ D=ทุกวัน N=เมื่อต้องการ S=ภาคการศึกษา

ค. พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน

(1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

กำหนดระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุนดังภาพที่ 4 เพื่อให้บุคลากรทำงานร่วมกันแบบบูรณาการและสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์คณะฯ ปี 2563-2566 และแผนปฏิบัติการทั้งระยะ 1 ปีและ 5 ปี โดยใช้กระบวนการวงจรคุณภาพ PDCA ในการทบทวนปรับปรุงและพัฒนางานมีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรวบรวมข้อมูลสารสนเทศผลการดำเนินการ ผลการประเมินคุณภาพการศึกษา EdPEX, AUN QA และผลการดำเนินการตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยง และการควบคุมภายใน การรับฟังเสียงลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคู่ความร่วมมือ มาเป็นข้อมูลในการทบทวนและถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีโดยให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วม มีการเน้นระบบบริหารความเสี่ยงในทุกยุทธศาสตร์ มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับคณะ ทำหน้าที่วิเคราะห์เหตุการณ์และระดับความเสี่ยงทั้งระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ มีการประเมินความโปร่งใสของการดำเนินการของคณะตามเกณฑ์ของ ปปช ในปีการศึกษา 2565 มีการพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรและสนับสนุนการเรียนรู้ของนิสิต เช่น การปรับปรุงพื้นที่สำหรับทำกิจกรรมสำหรับนิสิต การจัดกิจกรรมหลากหลาย กิจกรรมโยคะ สร้างสุข การจัดกิจกรรมองค์กรสร้างสุขของบุคลากร การปรับปรุงระบบความปลอดภัย ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ อาคาร ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ของนิสิต คณบดีและทีมบริหารมีการติดตามและทบทวนการดำเนินการโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ทุกสัปดาห์ในที่ประชุมทีมบริหาร ที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ ที่ประชุมสำนักงานคณะฯ ที่ประชุมสาขาวิชา ที่ประชุมหลักสูตร และที่ประชุมทีมบริหารและประธานหลักสูตร มีการประชุมสัมมนาประจำปีเพื่อถ่ายทอดนโยบาย วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และเป้าหมายการดำเนินการของคณะฯ มีการรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะ เพื่อนำผลมาพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการ เช่น ในปีการศึกษา 2565 มีการนำข้อเสนอแนะจากบุคลากรเรื่องการเตรียมความพร้อมนิสิตสำหรับการฝึกสหกิจศึกษามาจัดโครงการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามความต้องการของนิสิตและจากข้อมูลที่ได้รับจากนิสิตที่ได้ฝึกสหกิจในปีการศึกษา 2564 คณบดีมีการกระจายอำนาจให้กับ รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี ประธานสาขาวิชา ประธานหลักสูตร หัวหน้าสำนักงาน และมอบหมายให้คณะกรรมการตามพันธกิจดังตารางที่ 7 มอบหมายให้งานพัฒนาระบบสารสนเทศ ศึกษาและปรับปรุง พัฒนาระบบสารสนเทศตามความต้องการของคณะฯ เพิ่มขึ้นในทุกปี(7.4 ก (2)-1) และมีการประเมินความพึงพอใจเพื่อนำไปพัฒนาต่อไป (7.3 ก (2)-3) คณบดีมีการวางแผนในการพัฒนาบุคลากร สำหรับการสืบทอดตำแหน่งและการพัฒนาผู้นำในอนาคต เช่น กำหนดให้ทีมบริหารทุกคนต้องได้รับการอบรมพัฒนาตนเองอย่างน้อยปีการศึกษาละ 1 ครั้ง(7.3 ก (4)-1) การเลือกทีมบริหารที่มีศักยภาพที่จะเป็นผู้นำในอนาคตหรือผ่านการอบรมโครงการพัฒนาผู้บริหารของมหาวิทยาลัย การส่งบุคลากรทั้งสายคณาจารย์และสายสนับสนุนเข้าร่วมอบรมโครงการพัฒนาผู้บริหารของมหาวิทยาลัย การพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้สืบทอดในการทำงานโดยใช้กิจกรรม เช่น การศึกษาดูงาน การตั้งเป็นคณะกรรมการ คณะทำงาน และมอบหมายให้มีการทำงานร่วมกับผู้บริหารอย่างใกล้ชิด การส่งเข้าอบรมร่วมกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นเพื่อให้เกิดการเข้าใจและเรียนรู้ในระบบงาน และมีการดำเนินการเพื่อสร้างองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามองค์ประกอบต่าง ๆ ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 1.1 ค(1)-1 การดำเนินการเพื่อสร้างองค์กรให้ประสบความสำเร็จ

องค์ประกอบของความสำเร็จ	บทบาทของคณบดีและทีมบริหาร
มุ่งปรับปรุงผลการดำเนินงาน	
นำผลการประเมินในรอบปีที่ผ่านมาวิเคราะห์ วางแผนและปรับปรุงกระบวนการการทำงานให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งการทบทวนกลยุทธ์และปรับปรุงกลยุทธ์โดยใช้กระบวนการ PDCA และ เกณฑ์ EdPEX	
มุ่งบรรลุพันธกิจและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	
การกำกับติดตามความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรมตามยุทธศาสตร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยกำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการในทุก 3 เดือน และสรุปผลการดำเนินการเพื่อเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะทุก 6 เดือนและ 12 เดือน (7.5 ข-1, 7.5 ข-2, 7.5 ข-3, 7.5 ข-4, 7.5 ข-5)	
มุ่งสร้างนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินความเสี่ยง	
มุ่งให้ความสำคัญกับเป้าหมายของการทำงาน โดยการใช้ขั้นตอนของกระบวนการ PDCA การสำรวจสภาพปัจจุบันและทบทวนเป้าหมาย และกำหนดหัวข้อที่จะพัฒนา กำหนดดัชนีชี้วัดและเป้าหมายย่อย วิเคราะห์สาเหตุของการพัฒนาให้บรรลุตามเป้าหมาย การกำหนดมาตรการพัฒนาวางแผนปฏิบัติและปฏิบัติตามแผน ติดตามผลการพัฒนา จากนั้นจัดทำเป็นมาตรฐานและแก้ไขปัญหาในส่วนที่ยังไม่ได้ตามแผน ทบทวนเป้าหมายและกำหนดหัวข้อที่จะพัฒนาต่อไป	
มุ่งสร้างองค์กรที่มีความคล่องตัว	
กำหนดแนวปฏิบัติหรือนโยบายที่เอื้อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปรับโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมกับการทำงานในปัจจุบัน ปรับปรุงกฎระเบียบข้อบังคับภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงาน (7.4 ก (2)-1)	
วัฒนธรรมที่มุ่งเน้นลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
คณบดีและทีมบริหารมีหลายช่องทางในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์และสังเกตผู้เรียน ประชาชนของชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ฯลฯ ในการรับฟัง ซึ่งวิธีการรับฟังดังกล่าวมีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยคณะมีรอบติดตามเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ และนำไปแก้ไขในส่วนที่ยังไม่ได้ตามแผนและกำหนดเรื่องที่จะพัฒนาต่อไป	
มุ่งเป็นองค์กรสู่การเรียนรู้	
มุ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนานวัตกรรมและนำนวัตกรรมมาดำเนินการเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี	
มุ่งพัฒนาภาวะผู้นำ	
ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้อบรมพัฒนาความรู้และประสบการณ์ (7.4 ก (4)-2, 7.4 ก (4)-3, 7.4 ก (4)-4)	

(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

คณบดีและทีมบริหารสร้างการมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังในทุกภาคส่วนของคณะฯ โดยการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ที่คณะฯ ต้องการบรรลุผ่านวิสัยทัศน์ และเป้าประสงค์ของคณะฯ ในวันสัมมนาประจำปีของคณะฯ เพื่อให้ประชาคมรับทราบและมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์และเป้าประสงค์ของคณะฯ หลังจากนั้นกำหนดเป้าหมายและแผนการดำเนินงานของคณะฯ ผ่านการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของคณะฯ เพื่อแปลงแผนสู่การปฏิบัติจริงในระดับสาขาวิชาและหลักสูตร ทำให้แต่ละส่วนทราบถึงเป้าหมายที่ต้องการบรรลุและสิ่งที่ต้องทำเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ในปีการศึกษา 2565 ด้านการจัดการศึกษา มีการพัฒนาผลการดำเนินการที่สำคัญเช่น ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศได้พัฒนาระบบทวนสอบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ของนิสิต เพื่อใช้วัดผลการจัดการศึกษาของคณาจารย์มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการจัดการศึกษา ผลักดันให้มีหลักสูตรประกาศนียบัตรแบบชุดวิชาได้ถึง 5 รายวิชา ได้แก่ 1.ภาษามลายูเพื่อการสื่อสาร 2. ภาษาเกาหลีสำหรับแรงงานในประเทศเกาหลีใต้ 3.ภาษาเกาหลี 4.ไทยลักษณ์ 5.ภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบธุรกิจ ด้านการวิจัย (7.1 ก-7, 7.1 ก-8) ได้พัฒนามีกลไกในการส่งเสริมการทำงานวิจัย/นวัตกรรมรวมถึงระบบจัดเก็บผลงานวิชาการของบุคลากร ส่งผลให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิชาการของบุคลากรได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้านการบริการวิชาการ ได้มีการจัดประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ HUSOICON 2022 และ

HUSOICON 2023 เผยเป็นช่องทางในการเผยแพร่ผลงานของบุคลากรและนิสิต(7.1 ก-20, 7.1 ก-12, 7.1 ก-13, 7.1 ก-14) และนำผลงานนวัตกรรมของนิสิต (7.1 ก-1, 7.1 ก-2, 7.1 ก-3) ที่ได้จากการจัดการศึกษาของหลักสูตรที่เน้นการสร้างทักษะการสร้างนวัตกรรมสังคมหรือการเป็นผู้ประกอบการ (7.1 ข(1)-1, 7.1 ข(1)-2, 7.1 ข(1)-3) ผ่านการจัดการศึกษาโดยการเรียนรู้ในชุมชนหรือปฏิบัติงานในชุมชน (7.1 ก-6, 7.1 ก-21 มาแสดงในงานด้วย

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

ก. การกำกับดูแลองค์กร

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

การบริหารงานของคณะ ฯ นำโดยคณบดีและทีมบริหาร ใช้หลักธรรมาภิบาล ในการบริหารงาน มีคณะกรรมการประจำคณะ ฯ และคณะกรรมการขับเคลื่อนภารกิจทั้ง 4 ด้าน เป็นผู้กำกับดูแลให้การดำเนินการเป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับอย่างเคร่งครัด โดยคณะกรรมการประจำคณะ ฯ เป็นคณะกรรมการที่มีอำนาจสูงสุดในการพิจารณาให้ความเห็นชอบแนวทางการบริหารจัดการคณะฯ กรรมการประจำคณะ ฯ มีความหลากหลาย ประกอบด้วยผู้บริหาร ประธานสาขาวิชา และผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้มาจากการสรรหาตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยคณะฯมีระบบกำกับดูแลการบริหารงานของคณะ ฯ ให้มีธรรมาภิบาลดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 1.2ก(1)-1 ระบบกำกับดูแลองค์กรอย่างมีความรับผิดชอบ

ประเด็น	การดำเนินงาน
การรับผิดชอบในการกระทำของผู้บริหาร	- นำองค์กรผ่านวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ และสื่อสารให้บุคลากร (7.1 ก-1) - จัดวางโครงสร้างการบริหารให้มีการกำกับดูแลธรรมาภิบาลตามลำดับขั้น
การรับผิดชอบต่อกลยุทธ์ที่กำหนด	- กำกับและติดตามการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์รายงานผลความสำเร็จรายไตรมาส (7.5 ข-1, 7.5 ข-2, 7.5 ข-3, 7.5 ข-4, 7.5 ข-5)
การรับผิดชอบต่อด้านการเงิน	- รายงานสถานะการเงินและการจัดซื้อ/จัดจ้างต่อคณะกรรมการประจำคณะฯทุกปี - มีคณะกรรมการตรวจสอบพัสดุ/ครุภัณฑ์คงเหลือประจำปี
ความโปร่งใสในการดำเนินงาน	- จัดโครงสร้างการบริหารให้ระบบการบริหารงานในรูปแบบของคณะกรรมการ - เปิดเผยข้อมูลข่าวสารผ่าน website ของคณะฯ และรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้า - เผยแพร่มติคณะกรรมการประจำคณะฯ - ประเมินผลการปฏิบัติงานในรูปแบบคณะกรรมการและกลั่นกรองผลโดยที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ - การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของภาครัฐ

(2) การประเมินผลการดำเนินการ

คณะ ฯ มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานใน 2 ระดับ ดังนี้

1) การประเมินระดับบุคคล เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี และนำผลการประเมินมาปรับใช้สำหรับการพัฒนาตนเองและพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน โดยมีการประเมินทั้งผู้บริหารและบุคลากรภายในคณะ ได้แก่ (1) การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของคณบดีโดยมีอธิการบดีเป็นประธาน ผลการประเมินถูกใช้เป็นมาตรฐานในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนและปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงาน (2) การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับรองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี ประธานสาขาวิชา คณะฯ แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานและนำผลการประเมินมาใช้ในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน และปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงาน และ (3) การประเมินบุคลากรอื่น ๆ ดำเนินการตามระเบียบและข้อบังคับมหาวิทยาลัยอย่างเคร่งครัด

2) การประเมินระดับคณะ เป็นการประเมินผลการดำเนินงานของคณะ ประเมินตามคำรับรองการปฏิบัติงาน พิจารณาจากผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานประจำปี โดยมีคณะกรรมการประเมินระดับมหาวิทยาลัย และในปีการศึกษา 2565 คณะได้ปรับปรุงระบบประเมินผลการดำเนินการ โดยเชื่อมโยงผลการดำเนินงานระดับคณะกับผลการดำเนินงานระดับบุคคล นำผลการประเมินตามคำรับรองการปฏิบัติงานลงสู่สาขาวิชาและระดับบุคคล

ข. การประพจน์ตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ

คณบดีและทีมบริหารได้การล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมที่มีต่อหลักสูตรและบริการตลอดจนการปฏิบัติการต่างๆของคณะทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างเป็นระบบผ่านกระบวนการจัดการความเสี่ยงที่ครอบคลุมทุกกระบวนการ โดยมีกระบวนการจัดการความเสี่ยงดังนี้ 1) คณบดีและทีมบริหารพิจารณาถึงความเสี่ยงสำคัญที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานอย่างรอบด้าน 2) แต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง 3) คณะกรรมการดำเนินการค้นหาความเสี่ยงที่สำคัญจัดทำตัวชี้วัดด้านความเสี่ยงตลอดจนวางแผนในการควบคุมติดตามและดำเนินการแก้ไขความเสี่ยงและผลกระทบที่เกิดขึ้น 4) คณะกรรมการควบคุมความเสี่ยงรายงานผลการดำเนินงานความเสี่ยงแก่คณะกรรมการประจำคณะรอบ 6 เดือนและ 1 ปี เพื่อใช้ในการปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่สามารถหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่สำคัญต่อไป ดังแสดงในตารางที่ 18 และส่งเสริมให้เกิดความประพจน์ให้ถูกต้องตามกฎหมายระเบียบและมาตรฐานดังตารางที่ 19

ตารางที่ 18 1.2 ข(1)-1 กระบวนการกำกับติดตามการประพฤติดตามกฎหมาย ระเบียบ

ความเสี่ยง/ความกังวล	ปัจจุบัน	อนาคต	กระบวนการลดผลกระทบ	หน่วยงานควบคุม	ผู้รับผิดชอบ
หลักสูตรไม่ได้มาตรฐาน	/	/	ตรวจประเมินคุณภาพหลักสูตรทุกปี ปรับปรุงหลักสูตรทุก 5 ปี ส่งเสริมให้บุคลากรสายคณาจารย์มีการผลิตผลงานทางวิชาการ	คณะกรรมการประจำคณะ สภามหาวิทยาลัยทักษิณ	งานวิชาการ
ทักษะภาษาอังกฤษของนิสิต	/	/	เตรียมความพร้อมด้านภาษาอังกฤษก่อนเข้ารับและจัดกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ	คณะกรรมการพัฒนานิสิตและวินัยนิสิต	งานพัฒนา นิสิต
จริยธรรมและคุณภาพงานวิจัย	/	/	ส่งเสริมให้เน้นจริยธรรมการวิจัยและจัดให้มีพี่เลี้ยงวิจัยการบูรณาการการนำเสนอความก้าวหน้าของผลงานวิจัยและติดตามผลกระทบของการวิจัย	คณะกรรมการการพัฒนางานวิจัยและ นวัตกรรม	งานวิจัย
ผลกระทบของโครงการ	/	/	สำรวจความต้องการและกำหนดแผนงานร่วมกับชุมชนหรือผู้รับบริการ ติดตามความก้าวหน้าและผลกระทบของการให้บริการวิชาการ	คณะกรรมการบริหารวิชาการ	งานแผนและ ยุทธศาสตร์
ความโปร่งใสในการใช้งบประมาณ และการทุจริตภายในคณะฯ	/	/	นำการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน	คณะกรรมการประจำคณะ	งานแผนและ ยุทธศาสตร์

ตารางที่ 19 1.2 ข(1)-2 การส่งเสริมให้เกิดความประพฤติให้ถูกต้องตามกฎหมายระเบียบและมาตรฐาน

ด้าน	พฤติกรรม	การตรวจสอบ
การจัดการศึกษา	การจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพให้ได้มาตรฐาน	การประเมินผลการสอนและการประเมินหลักสูตร
	การคัดลอกผลงานทางวิชาการ	คณะกรรมการวิชาการ
การวิจัยและนวัตกรรม	การเบิกจ่ายเงินทุนวิจัย	คณะกรรมการพัฒนาการวิจัย
บริการวิชาการ	การเบิกจ่ายโครงการบริการวิชาการ	สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินและฝ่ายตรวจสอบภายใน
การบริหาร	ความโปร่งใสด้านการเงินและพัสดุและการบริหารงบประมาณ	
	จรรยาบรรณของบุคลากร	
	การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ	คณบดีและทีมบริหาร

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

คณะฯ ได้กำหนดนโยบายการปฏิบัติให้กับบุคลากรมีพฤติกรรมอย่างมีจริยธรรมในหน่วยงานให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยส่งเสริมและทำให้มั่นใจว่าการปฏิบัติสัมพันธ์ทุกด้านของคณะเป็นไปอย่างมีจริยธรรมโดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้ 1) ใช้จรรยาบรรณบุคลากรของมหาวิทยาลัยเป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมที่มีจริยธรรมของคณะ 2) ผนวกส่งเสริมพฤติกรรมที่มีจริยธรรมและการนำการประเมินจริยธรรมไปใช้ในกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งถูกกำหนดไว้ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เช่น มีการจัดโครงการปรับโครงสร้างการบริหารจัดการและการทำงานของสำนักงานคณะฯ เพื่อพัฒนางาน พัฒนาทัศนคติและวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีจริยธรรม 3) กำกับติดตามพฤติกรรมที่มีจริยธรรมโดยมีการกำหนดไว้ในการประเมินการปฏิบัติงานประจำปีของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับค่านิยมหลักของมหาวิทยาลัย 4) ยกย่องชมเชยให้รางวัลและลงโทษในกรณีที่มีการกระทำผิดจริยธรรม 5) สรุปและติดตามผลการดำเนินการด้านจรรยาบรรณซึ่งผลการดำเนินการในปีที่ผ่านมาคณะไม่มีข้อร้องเรียนด้านจรรยาบรรณของบุคลากร ซึ่งในปีการศึกษา 2565 คณะฯ ยังไม่มีการตั้งคณะกรรมการจริยธรรมของคณะฯ และจะดำเนินการตั้งคณะกรรมการฯ ในปีการศึกษา 2566

ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) ความผาสุกของสังคม

คณบดีและทีมบริหาร คำนึงถึงเรื่องความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคมซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวันตามวิสัยทัศน์ของคณะฯ “ คณะชั้นนำด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ตอบสนองความต้องการของสังคมด้วยนวัตกรรมสังคม ” มีการจัดทำแผนปฏิบัติการจัดสรรงบประมาณและบุคลากรในการดำเนินงานโดยมีงานบริการวิชาการเป็นผู้รับผิดชอบรวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัดและกำกับติดตามผลการดำเนินงานผ่านคณะกรรมการบริการวิชาการของคณะฯ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการให้ดีขึ้น ในปี 2565 นั้น คณะผู้บริหารร่วมกับบุคลากรมีการจัดโครงการบริการวิชาการให้กับชุมชนโดยคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการหรือชุมชนเป็นสำคัญ อีกทั้งยังช่วยยกระดับชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชน เช่น 1) ผลิตต้นแบบบรรจุภัณฑ์เพื่อส่งเสริมการตลาดตลาดฤดูกาลเก็บเกี่ยวชุมชนควนขี้แร่ ต.พะตง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 2) พิพิธภัณฑวัตถุจิตรกรรมภาคใต้ 3) บรรจุภัณฑ์ต้นแบบและป้ายประชาสัมพันธ์สองภาษา ชุมชนท่าข้าม ต.ท่าข้าม อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 4) บรรจุภัณฑ์ “ กาหมาด ” ชุมชนบ้านเกาะยาว ต.ปูลู อ.เมือง จ.สตูล (7.1 ก-22, 7.1 ก-26, 7.4 ก (5)-1)

(2) การสนับสนุนชุมชน

คณะฯ มีกระบวนการในการคัดเลือกชุมชนที่สำคัญขึ้นตอนได้แก่ 1) กำหนดหลักเกณฑ์คัดเลือกชุมชนเป้าหมายโดยพิจารณาจากชุมชนที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจสังคมสุขภาพการศึกษาและสิ่งแวดล้อมและ เป็นไปตามความต้องการของแหล่งทุนในการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการ และงานบริการวิชาการ 2) สำรวจความต้องการของชุมชนและศึกษาข้อมูลพื้นฐาน 3) ออกแบบกิจกรรมและสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชน 4) จัดทำแผนบริการวิชาการและจัดสรรงบประมาณ 5) ปฏิบัติตามแผนและประเมินผลการดำเนินงาน (6) สรุปผลการดำเนินงาน จากในปี 2563 คณะฯ ได้จัดโครงการระดมความคิดเพื่อการพัฒนาคณะฯ สู่วิทยาลัยเป็นเลิศนั้นคณะฯ ได้กำหนดชุมชนที่สำคัญใน 4 จังหวัด ได้แก่ สงขลา พัทลุง ตรัง และสตูล ซึ่งมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน คณะฯ ได้มีการสนับสนุนชุมชนทั้งชุมชนเดิมและชุมชนใหม่ในทุกปีชุมชนเดิมที่ได้รับการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เช่น ชุมชนปูลู จังหวัดสตูล (2558) ชุมชนควนขี้แร่ ต.พะตง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา(2564) และในปี 2565 มีชุมชนใหม่ที่ได้รับการสนับสนุน เช่น ชุมชนท่าข้าม ต.ท่าข้าม อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา ชุมชนกระจูดภาคใต้ที่ครอบคลุมจังหวัดในพื้นที่สำคัญของคณะฯ และพื้นที่ใกล้เคียง

คณะฯ กำหนดให้หลักสูตรมีส่วนร่วมในการพัฒนาพื้นที่สำคัญของคณะโดยให้หลักสูตรคัดเลือกชุมชนสำคัญของตนเองเพื่อดำเนินการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนสำคัญของหลักสูตร ตามนโยบาย “1 หลักสูตร 1 ชุมชน” ซึ่งได้กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ในหมวด 2 **ดังตารางที่ 22** และให้หลักสูตรใช้สมรรถนะหลักในการบริการวิชาการเชิงบูรณาการศาสตร์และความเชี่ยวชาญทางหลักสูตรในการเข้าไปร่วมสร้างนวัตกรรมสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการหรือแก้ปัญหาชุมชนสำคัญของตนเองตั้งแต่ปีการศึกษา 2563 จนมาในปีการศึกษา 2565 มีจำนวนสินค้าและบริการในพื้นที่ที่ได้รับการสร้างมูลค่าเพิ่มจากการบริการวิชาการ มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง **(7.1 ก-22)**

หมวด 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

คณะฯ จัดทำแผนกลยุทธ์ระยะยาว 5 ปี และจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีของคณะให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยและแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและข้อมูลที่สำคัญดังตารางที่ 21 โดยนำข้อมูลดังกล่าวมาทำ SWOT analysis วิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกจัดทำแผนยุทธศาสตร์นำเสนอแผนยุทธศาสตร์ในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะและมีการจัดสัมมนาเพื่อทบทวนแผนยุทธศาสตร์เป็นประจำทุกปีเพื่อปรับแผนการดำเนินงาน ที่คำนึงถึง การเปลี่ยนแปลงแบบรวดเร็วของสถานการณ์ ความคล่องตัวและความยืดหยุ่นการปฏิบัติงาน โดยใช้กระบวนการ มีกำหนดช่วงเวลาในการดำเนินการและผู้รับผิดชอบดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 2.1 ก(1)-1 กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

ขั้นตอน	ช่วงเวลา	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
1. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลนำเข้า	ตลอดช่วงปีการศึกษา	ได้ข้อมูลสำคัญประกอบการพิจารณาและทบทวนการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการดังตารางที่ 2.2 ก (3)-1	คณบดีและทีมบริหารงานแผนและยุทธศาสตร์
2. ทบทวนวิเคราะห์ผลการดำเนินงานสถานการณ์ปัจจุบันรวมทั้ง SWOT Analysis	ตลอดช่วงปีการศึกษา	1. แนวทางการปรับแผนยุทธศาสตร์ 2. ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ SWOT	คณบดีและทีมบริหาร
3. ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์	มีนาคม	วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ยุทธศาสตร์	คณบดีและทีมบริหาร คณะกรรมการประจำคณะ คณะกรรมการชุดต่างๆตามพันธกิจ
4. ทบทวนแผนยุทธศาสตร์ กำหนดตัวชี้วัด และโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์	เมษายน	ร่างแผนยุทธศาสตร์คณะฯ	ทีมคณบดีและทีมบริหาร คณะกรรมการประจำคณะ คณะกรรมการชุดต่างๆตามพันธกิจ
5. การพิจารณารับรองแผนยุทธศาสตร์คณะฯ	พฤษภาคม	แผนยุทธศาสตร์	คณะกรรมการประจำคณะ
6. ถ่ายทอดเผยแพร่แผนยุทธศาสตร์คณะ	พฤษภาคม	โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ วิสัยทัศน์ ปณิธาน ปรัชญา ยุทธศาสตร์ พันธกิจ และค่านิยม	คณบดีและทีมบริหาร คณะกรรมการประจำคณะ ประธานสาขาวิชา งานประชาสัมพันธ์
7. จัดทำแผนปฏิบัติการและจัดสรรเงินงบประมาณรายได้ส่วนงาน	พฤษภาคม	แผนงานและโครงการเพื่อผลักดันยุทธศาสตร์คณะฯ และมหาวิทยาลัย	คณบดีและทีมบริหาร ผู้รับผิดชอบพันธกิจระดับคณะ ระดับสาขาวิชาและระดับหลักสูตร
8. การพิจารณาและติดตามงบประมาณ	พฤษภาคม	แผนงานโครงการและวงเงินที่จัดสรรเพื่อการพัฒนาและผลักดันโครงการยุทธศาสตร์	คณะกรรมการประจำคณะ
9. ดำเนินการตามแผนโครงการตัวดำเนินการตามแผน โครงการตามตัวชี้วัด	ตลอดปีการศึกษา	จำนวนโครงการ	ผู้รับผิดชอบโครงการ

ขั้นตอน	ช่วงเวลา	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
10. ติดตามกำกับประเมินผล โครงการและตัวชี้วัดทุกไตรมาส	ตลอดปี การศึกษา	รายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนทุกไตรมาส	ทีมบริหาร คณะกรรมการประจำคณะ คณะกรรมการชุดต่างๆตามพันธกิจ งานแผนและงบประมาณ
11. ประเมินและรายงานผลสำเร็จ การดำเนินงานตามแผน	สิ้นปี การศึกษา	ผลสำเร็จโครงการและผลสำเร็จตัวชี้วัดตาม แผนที่รัฐศาสตร์	ทีมบริหาร คณะกรรมการประจำคณะ คณะกรรมการชุดต่างๆตามพันธกิจ งานแผนและงบประมาณ

ตารางที่ 21 2.1 ก(1)-2 ข้อมูลและสารสนเทศประกอบการจัดทำแผนกลยุทธ์

ข้อมูล	แหล่งข้อมูล	ประเด็นการวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
ความท้าทายและความได้เปรียบ เชิงกลยุทธ์ (SC and SA)	โครงร่างองค์กร	วิเคราะห์หาโอกาสและความ ได้เปรียบ	ปีละ 1 ครั้ง	คณบดีและทีมบริหาร
นโยบายรัฐบาล ยุทธศาสตร์ นโยบายการพัฒนาในพื้นที่	Website และ ฐานข้อมูลหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	วิเคราะห์หาความท้าทายเชิงกล ยุทธ์/โอกาสเชิงกลยุทธ์เพื่อให้ได้ การเปลี่ยนแปลง กฎระเบียบของ รัฐบาล	ปีละ 1 ครั้ง	คณบดีและทีมบริหาร งานแผนงานและ ยุทธศาสตร์
ความต้องการความคาดหวังของ ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น ๆ และผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	การสำรวจ	วิเคราะห์หาความท้าทายเชิงกล ยุทธ์/โอกาสเชิงกลยุทธ์เพื่อให้ได้ ความคาดหวังและความต้องการ ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มต่าง ๆ	ปีละ 1 ครั้ง	คณบดีและทีมบริหาร งานวิชาการ งานพัฒนา นิสิต งานวิจัย งานบริการ วิชาการ
ความสามารถและสมรรถนะของ บุคลากร	รายงานผลการ ปฏิบัติงาน ระบบ สารสนเทศบุคลากร ผลงานวิชาการ	วิเคราะห์หาความท้าทายเชิงกล ยุทธ์/โอกาสเชิงกลยุทธ์เพื่อให้ได้ ความสามารถและสมรรถนะของ บุคลากร	ปีละ 1 ครั้ง	คณบดีและทีมบริหาร งานบุคคล
ผลการปฏิบัติงานประจำปีของ คณะฯ	รายงาน EdPEX	ความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะจากผลการดำเนินงาน การบรรลุตัวชี้วัด การพัฒนาการ และข้อมูลการเปรียบเทียบกับ สถาบันอื่น	ปีละ 1 ครั้ง	คณบดีและทีมบริหาร งานประกันคุณภาพ การศึกษา
มติที่ประชุมและข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการประจำคณะฯ และ คณะกรรมการชุดต่าง ๆ	รายงานมติที่ประชุม การประชุม กรรมการประจำ คณะ	วิเคราะห์มติและข้อคิดเห็นของ คณะกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปรับใช้ในการ จัดทำแผนกลยุทธ์	ปีละ 1 ครั้ง	คณบดีและทีมบริหาร งานประชุม
ผลการดำเนินงานประจำปีของ หลักสูตร	รายงานการประเมิน ตนเอง AUN - QA	การบริหารจัดการภายในหลักสูตร/ การปรับปรุงหลักสูตร และ ข้อเสนอแนะจากผู้ประเมิน	ปีละ 1 ครั้ง	คณบดีและทีมบริหาร งานประกันคุณภาพ การศึกษา/งานวิชาการ
นิสิต	ระบบฐานข้อมูลของ คณะและ มหาวิทยาลัย	1.จำนวนนิสิตใหม่ตามแผนรับนิสิต 2.ผลการเรียน 3.ระยะเวลาในการศึกษา	ปีละ 1 ครั้ง	คณบดีและทีมบริหาร งานวิชาการ
บัณฑิต	ระบบฐานข้อมูล มหาวิทยาลัย	1.การมีงานทำ 2.ความพึงพอใจ ของนายจ้าง	ปีละ 1 ครั้ง	งานประกันคุณภาพ การศึกษา/งานบริการ การศึกษา

ข้อมูล	แหล่งข้อมูล	ประเด็นการวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
บุคลากร	ระบบฐานข้อมูลของคณะและมหาวิทยาลัย	1. จำนวนบุคลากรที่มีอยู่ 2. การพัฒนาตนเอง 3. ผลการเรียนรู้ 4. ระยะเวลาในการศึกษา	ปีละ 1 ครั้ง	คณบดีและทีมบริหารงานบุคคล
ผลงานวิจัย	1. ระบบฐานข้อมูลของคณะฯ และมหาวิทยาลัย 2. ฐานข้อมูล e-SAR	1. จำนวนทุนวิจัยอาจารย์ 2. จำนวนผลงานตีพิมพ์อาจารย์ 3. จำนวนโครงการวิจัยอาจารย์	ปีละ 1 ครั้ง	คณบดีและทีมบริหารงานวิจัยและนวัตกรรม
ชุมชน และสังคม	ระบบฐานข้อมูลของคณะฯ	1. โครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน 2. โครงการบริการวิชาการที่นำมาใช้ในการเรียนการสอน 3. ผลการดำเนินงาน 4. ความต้องการและความคาดหวังของชุมชนและสังคม	ปีละ 1 ครั้ง	คณบดีและทีมบริหารงานบริการวิชาการ

(2) นวัตกรรม

ในการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ ในทุกปีการศึกษาคณะฯได้นำนโยบายแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยแผนยุทธศาสตร์ของคณะ แผนบริหารความเสี่ยง รวมทั้งผลการประเมินการประกันคุณภาพระดับคณะ EdPEX และระดับหลักสูตร AUN QA และข้อมูลทิศทางนโยบายการศึกษาของประเทศ กำหนดเป็นความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และได้นำความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์สำคัญกำหนดเป็นตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ของคณะ โดยจัดทำเป็นแผนยุทธศาสตร์ 5 ปีและแผนปฏิบัติการ 1 ปี มีการกำหนดค่าเป้าหมายทั้งในแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ในแต่ละปีการศึกษามีการติดตามและประเมินผลการดำเนินการเป็นระยะและนำผลการประเมินมาทบทวนระบบงานและกระบวนการในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ การประเมินมาทบทวนระบบงานและกระบวนการในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการคณะมีการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาคุณภาพงานในทุกระบบงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสร้างบรรยากาศให้คณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรม เช่น การประชุมสาขาวิชา การประชุมหลักสูตร การประชุมผู้บริหารร่วมกับประธานหลักสูตร การประชุมสำนักงาน การจัดโครงการทบทวนโครงสร้างการบริหารงานสำนักงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดนวัตกรรมจากผลการดำเนินงานต่างๆได้แก่ 1.การมีผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่เพิ่มมากขึ้น 2.การมีหลักสูตร Non Degree 3.การจัดโครงการ HUSO academic Fair และ HUSO Open House 4.การพัฒนาแบบรับส่งเอกสารออนไลน์สำหรับนิสิต 5.การพัฒนาแบบ HUSO E-Student 6.HUSO I-PARK 7.ระบบทวนสอบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ของนิสิต

(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

คณะฯ กำหนดกลยุทธ์จากการวิเคราะห์ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ โดยใช้ข้อมูลสำคัญ ดังตารางที่ 23 รวมถึง ได้คำนึงถึงปัจจัยภายในและภายนอก เป็นสารสนเทศสำคัญในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์คณะปี พ.ศ. 2563 - 2566 ทบทวนแผนยุทธศาสตร์ กำหนดตัวชี้วัด และโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ดังตารางที่ 25 ที่ดำเนินการโดยทีมบริหาร คณะกรรมการประจำคณะ และคณะกรรมการชุดต่างๆตามพันธกิจ เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์และวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ในการดำเนินการอย่างรอบด้านเพื่อลดความเสี่ยงที่มีผลต่อความสำเร็จของคณะในอนาคตพร้อมทั้งแปลยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติในรูปของแผนปฏิบัติการระยะ 1 ปีและแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี ของมหาวิทยาลัยทักษิณ (พ.ศ.2563-2566) ซึ่งในปีการศึกษา 2565 มหาวิทยาลัยมีการเปลี่ยนแปลงตัวชี้วัดจาก TSU และ SIU เป็น TSU01-TSU22 ดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 2.1ก(3)-2 เป้าหมาย เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และแผนปฏิบัติการตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยทักษิณ ปี 2563 – 2567

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย					เป้าประสงค์/กลยุทธ์	ผู้รับผิดชอบ
		2562	2563	2564	2565	2566		
TSU01หลักสูตรที่เน้นทักษะการสร้างนวัตกรรม สังคมหรือการเป็นผู้ประกอบการ	ร้อยละ	10	30	50	80	100	1.1 พัฒนาหลักสูตรที่เน้นการสร้างบัณฑิตที่มีความรู้ คุณลักษณะและทักษะในการสร้างนวัตกรรมสังคมหรือการเป็นผู้ประกอบการ	งานวิชาการ
TSU02 นิสิตและบัณฑิตที่เป็นผู้ประกอบการ การหรือที่มีผลงานด้านนวัตกรรมสังคม (ตัวชี้วัดกลุ่ม 2)	ร้อยละ	10	15	20	25	30	1.2 ปรับปรุงหลักสูตรในหมวดวิชาศึกษาทั่วไปที่เน้นให้เกิดการคิดเชิงนวัตกรรมสังคมหรือการเป็นผู้ประกอบการ	งานวิชาการ
TSU03 รางวัลด้านผู้ประกอบการ (Startup Awards) หรือด้านนวัตกรรมสังคมของนิสิตและบัณฑิต	ร้อยละ	10	15	20	25	30	1.3 พัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานประกอบการ เพื่อเน้นให้นิสิตมีทักษะในการเป็นผู้ประกอบการ (WIL)	งานวิชาการ
TSU04 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต	เฉลี่ย	4.30	4.32	4.35	4.40	4.45	1.4 การจัดการศึกษาเพื่อการเรียนรู้สำหรับคนทุกช่วงวัย	งานวิชาการ
TSU06 ร้อยละของหลักสูตรที่มีรายวิชาในชุมชน	ร้อยละ	45	47	50	52	55	1.8 ความเป็นนานาชาติ	งานวิชาการ
TSU06 จำนวนหลักสูตรระยะสั้น (Non-Degree) เพื่อพัฒนาการสร้างนวัตกรรมสังคม	หลักสูตร	5	8	10	13	15		
TSU06 จำนวนหลักสูตรระยะสั้น (Non-Degree) เพื่อพัฒนาทักษะการเป็นผู้ประกอบการ	หลักสูตร	5	8	10	13	15		
TSU08 หลักสูตรที่มีความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก	ร้อยละ	60	62	65	67	70		
TSU10 ผลงานวิจัย และงานสร้างสรรค์ที่เผยแพร่ในระดับชาติหรือนานาชาติ							2.1 พัฒนาสู่มหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการวิจัยและนวัตกรรม	งานวิจัยและนวัตกรรม
ระดับชาติ	ร้อยละ	86	88	90	92	95		
ระดับนานาชาติ		33	35	38	41	44		

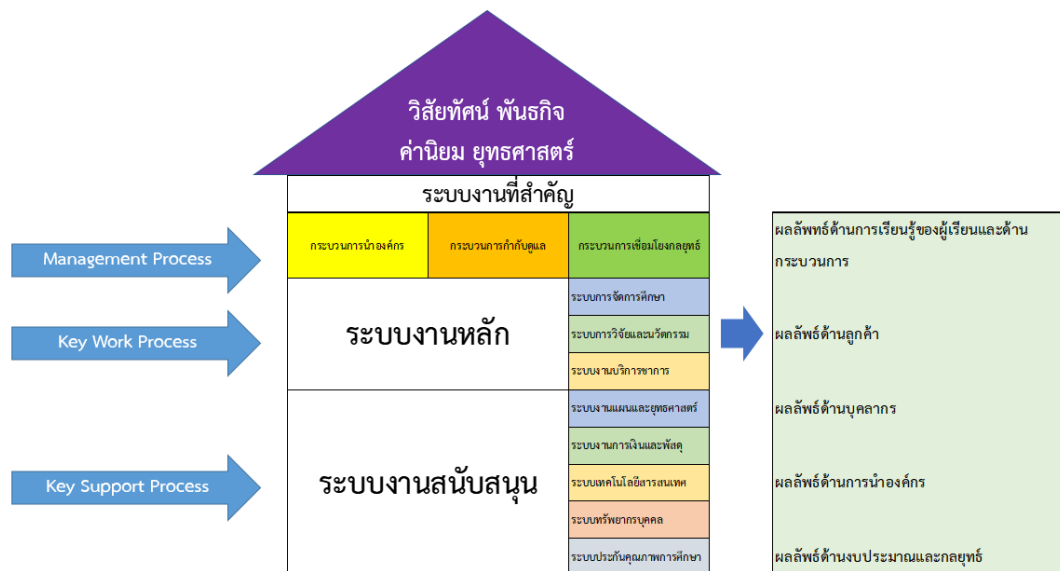
ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย					เป้าประสงค์/กลยุทธ์	ผู้รับผิดชอบ
		2562	2563	2564	2565	2566		
TSU11 ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่อ้างอิงในระดับชาติหรือนานาชาติ							2.2 พัฒนาศักยภาพนักวิจัยให้สามารถสร้างผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ในระดับนานาชาติตอบสนองยุทธศาสตร์ด้านการวิจัยของประเทศ	งานวิจัยและนวัตกรรม
- ระดับชาติ	ร้อยละ	9	11	13	15	17		
- ระดับนานาชาติ		37	38	40	42	45		
TSU09 จำนวนเงินทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก	ล้านบาท	15	20	25	30	30		
TSU14 งบประมาณจากแหล่งทุนภายนอก สนับสนุนการสร้างผู้ประกอบการ/ธุรกิจใหม่ (Startup Co-Investment Funding) (ตัวชี้วัดกลุ่มที่ 2)	ร้อยละ	5	10	20	30	30	3.4 บริการวิชาการเพื่อสร้างมูลค่าให้กับสินค้าและบริการในพื้นที่	งานบริการวิชาการ
TSU15 บุคลากรของมหาวิทยาลัยแลกเปลี่ยนความรู้สู่ภาคธุรกิจ/อุตสาหกรรม (Talent/Academic Mobility Consultation) (ตัวชี้วัดกลุ่มที่ 2)	ร้อยละ	5	10	20	30	30	3.5 พัฒนาระบบนิเวศเพื่อสนับสนุนการบริการวิชาการ	งานบริการวิชาการ
TSU14 งบประมาณการพัฒนาเทคโนโลยี/นวัตกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นผู้ประกอบการของมหาวิทยาลัย Technological/Innovative Development Funding) (ตัวชี้วัดกลุ่มที่ 2)	ร้อยละ	5	10	20	30	30		
TSU17 ความร่วมมือเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการและ ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมภาคธุรกิจ/อุตสาหกรรมของมหาวิทยาลัย (University – Industry Linkage) (ตัวชี้วัดกลุ่มที่ 2)	ร้อยละ	20	25	30	35	40		

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย					เป้าประสงค์/กลยุทธ์	ผู้รับผิดชอบ
		2562	2563	2564	2565	2566		
TSU18 จำนวนเงินจากการบริการวิชาการที่ได้จากแหล่งภายนอก	ล้านบาท	35	37	40	45	50		
TSU19 จำนวนสินค้าและบริการในพื้นที่ที่ได้รับการสร้างมูลค่าเพิ่มจากการบริการวิชาการ	รายการ	50	60	70	100	120		
TSU20 จำนวนชุมชน/พื้นที่/หน่วยงาน ที่ได้รับประโยชน์จากการบริการวิชาการเพื่อสร้างมูลค่า เพิ่มให้กับสินค้าและบริการ	พื้นที่	15	18	20	23	25		
TSU08 จำนวนโครงการบริการวิชาการหรือการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมสังคมหรือการเป็นผู้ประกอบการ	จำนวน	35	37	40	42	45	4.1 พัฒนางานวิจัย งานสร้างสรรค์ และงานบริการวิชาการด้านศิลปะ วัฒนธรรม และภูมิปัญญา	งานวิจัยและนวัตกรรม
TSU09 ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย	ร้อยละ	90	91	92	93	94	5.1 พัฒนาการบริหารจัดการและระบบคุณภาพระดับมหาวิทยาลัยและระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์คุณภาพระดับสากล	งานประกันคุณภาพการศึกษา

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก

การกำหนดระบบงานของคณะ คณบดีและทีมบริหารได้นำวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์สมรรถนะหลักของคณะ นโยบายของมหาวิทยาลัย ข้อกำหนดต่างๆ รวมทั้งลักษณะงานและค่านิยมของคณะ มาวิเคราะห์และออกแบบระบบงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์เป้าประสงค์วิสัยทัศน์และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง รวมถึงสมรรถนะหลักของผู้ส่งมอบคู่ความร่วมมือ รวมถึงสมรรถนะหลักของผู้ส่งมอบคู่ความร่วมมือ และระบบงานในอนาคตที่จำเป็นสำหรับสถาบัน ดังภาพที่ 4 ประกอบด้วย 2 ระบบงานที่สำคัญ ระบบงานที่สำคัญ 1) ระบบงานหลักเป็นระบบงานในการสร้างผลผลิตและผลลัพธ์การผลิตภัณฑ์หลักของคณะ 2) ระบบงานสนับสนุนเป็นการจัดการโครงสร้างพื้นฐานหรือโครงสร้างพิเศษเพื่อสนับสนุนการบริหารงานและการจัดบริการสนับสนุนและระบบงานหลัก โดยแต่ละระบบงานจะมีความทำงานที่เชื่อมโยงกันมีการใช้ทรัพยากรร่วมกันเพื่อให้แต่ละระบบงานบรรลุผลสำเร็จและตอบสนองต่อตัวชี้วัดตามที่กำหนดไว้และมีการทบทวนติดตามเพื่อปรับปรุงระบบงานโดยรับฟังข้อเสนอได้จากคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องลูกค้าผู้ความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ภาพที่ 5 2.1 ก(4)-1 ระบบงานที่สำคัญ



การบริหารทั้ง 2 ระบบงานดำเนินการฝ่ายการบังคับบัญชาผ่านคณะกรรมการคณะอนุกรรมการ คณะทำงานที่เกี่ยวข้อง รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดีจะมีหน้าที่กำกับดูแลรวมทั้งพิจารณาและตัดสินใจในการ พัฒนาและออกแบบกระบวนการข้อกำหนดที่สำคัญและผลผลิตผลลัพธ์ของกระบวนการที่สำคัญในหมวด 6 และมีระบบงานและกระบวนการที่สำคัญตามตารางที่ 23 โดยคณบดีมอบหมายให้รองคณบดีและผู้ช่วยคณบดี เป็นผู้กำกับดูแล และพิจารณาถึงการดำเนินการของระบบที่มีคู่ความร่วมมือหรือผู้ส่งมอบหลากหลายเป็น ผู้ดำเนินการ

ตารางที่ 23 2.1 ก(4)-1ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ

ระบบงานหลัก	คู่ความร่วมมือ/ผู้ส่งมอบหลัก	ผู้กำกับดูแล
ด้านการจัดการศึกษา	สถานประกอบการที่นิสิตไปฝึกสหกิจ/ฝึกงาน หน่วยงานรัฐและเอกชนที่มีความร่วมมือ คู่ความร่วมมือ	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ วิจัย และนวัตกรรม
ด้านการวิจัยและนวัตกรรม	แหล่งทุนวิจัย นักวิจัย/ชุมชน/ผู้ร่วมวิจัยต่างหน่วยงาน หน่วยงานรัฐและเอกชน	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ วิจัย และนวัตกรรม

ด้านการบริการวิชาการ	หน่วยงานรัฐและเอกชน ผู้ร่วมโครงการ คู่ความร่วมมือ	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริการวิชาการและวิเทศสัมพันธ์
ด้านบริหารจัดการ	แม่บ้าน บริษัทที่จำหน่ายวัสดุ ครุภัณฑ์ ซ่อมบำรุงลิฟต์	รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

คณะฯ ได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ดังตารางที่ 24 มีการกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนดโดยมหาวิทยาลัย และกำหนดโดยคณะที่ระบุในหมวด 7 มีการกำหนดกรอบเวลาในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี กำหนดเป้าหมายในการบรรลุผลสำเร็จตามตัวชี้วัด หากพบตัวชี้วัดใดที่ไม่ คณบดีมอบหมายให้รองคณบดีและผู้ช่วยคณบดีรับผิดชอบในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ กำหนดความถี่ในการติดตามผลการดำเนินการตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เพื่อให้เกิดการทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 24 2.1ก(3)-1 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ระยะเวลาการบรรลุวัตถุประสงค์	ผู้รับผิดชอบ
1.พัฒนาบัณฑิตให้มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับของสังคม มีอัตลักษณ์ ตามสมรรถนะของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และมีทักษะการเป็นผู้ประกอบการ	ปี	รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิตและสื่อสารองค์กร
2.ผลิตผลงานวิจัยด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่มีคุณภาพ สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาสังคม	ไตรมาส/ปี	รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย
3.ผลิตผลงานด้านบริการวิชาการบนฐานความเชี่ยวชาญด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืนและสร้างรายได้ให้แก่องค์กร	ไตรมาส/ปี	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริการวิชาการและวิเทศสัมพันธ์
4.มีผลการดำเนินงานด้านทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาภาคใต้ที่สร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มต่อสังคม	ไตรมาส/ปี	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริการวิชาการและวิเทศสัมพันธ์
5.พัฒนาระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมีธรรมาภิบาล	ไตรมาส/ปี	รองคณบดีฝ่ายบริหารและการวางแผน

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

คณะฯ ได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์มาจากการวิเคราะห์ความท้าทายเชิงกลยุทธ์(SC) ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์(SA) และ โอกาสเชิงกลยุทธ์(SO) สมรรถหลักของคณะฯ โดยพิจารณาให้เกิดความสมดุลและเหมาะสมกับความต้องการที่หลากหลายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญดังตารางที่ 9 สะท้อนวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ของคณะฯ ซึ่งระบุถึงเป้าประสงค์ที่คณะฯต้องการบรรลุภายในกรอบระยะเวลาตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ได้รับไว้ใน ตารางที่ 24 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ได้มาจากการดำเนินงานแบบมีส่วนร่วมทุกขั้นตอน แสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย และตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของคณะฯ อย่างชัดเจนจนสามารถกำหนดเป็นวัตถุประสงค์รวมได้ อีกทั้งในการนำเอาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปขับเคลื่อนนั้น อย่างมีส่วนร่วมผ่านการดำเนินการของคณะกรรมการและคณะทำงานต่าง ๆ กำหนดเป็นแผนกลยุทธ์ 5 ปี และแผนปฏิบัติการ 1 ปี ดังตารางที่ 22

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(1) แผนปฏิบัติการ

แผนปฏิบัติการที่สำคัญของคณะฯ ประกอบด้วย แผนปฏิบัติการระยะยาว หมายถึงแผนยุทธศาสตร์ คณะ พ.ศ. (2563-2567) และแผนปฏิบัติการระยะสั้น หมายถึงแผนปฏิบัติการประจำปีของคณะฯ และสาขาวิชา หลักสูตร ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์คณะฯ และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของคณะฯ โดยคำนึงถึงงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากมหาวิทยาลัย(7.5 ก(1)-3 นโยบายของมหาวิทยาลัยและคณะฯ กำหนด รวมถึงการใช้ทรัพยากรด้านอื่น ๆ เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก คณบดีและทีมบริหารเสนอแนวทางการดำเนินการโครงการ กิจกรรม การจัดสรรงบประมาณผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการประจำคณะ และชี้แจงการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีและการจัดสรรงบประมาณในที่ประชุมสัมนาประจำปี มอบหมายให้สาขาวิชา หลักสูตร จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และเสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะพิจารณาเห็นชอบ กำหนดระยะเวลาการติดตามผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการเป็นรายไตรมาสและนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะ เพื่อพิจารณา วิเคราะห์หาสาเหตุที่ส่งผลต่อความสำเร็จ/ไม่สำเร็จตามแผนปฏิบัติการทั้งในด้านการดำเนินการโครงการและการใช้งบประมาณ และกำหนดแนวทางการดำเนินการเพื่อปรับปรุงต่อไป

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้

คณบดีและทีมบริหารใช้แผนยุทธศาสตร์ระยะยาว 5 ปี เป็นแนวทางในการจัดทำแผนกลยุทธ์ระยะสั้น 1 ปี กำหนดแผนปฏิบัติการ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และตัวชี้วัดสำคัญ โดยกำหนดให้สาขาวิชาและสำนักงานคณะ ฯ จัดทำแผนระดับสาขาวิชาและสำนักงานคณะ ฯ โดยกำหนดโครงการระยะเวลากิจการปฏิบัติงานเป้าหมาย ตัวชี้วัดและผู้รับผิดชอบโครงการ เพื่อนำเสนอให้คณะกรรมการประจำคณะ ฯ ให้ความเห็นชอบก่อนเสนอสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป ทั้งแผนปฏิบัติการประจำปีจัดทำโดยหน่วยงานภายในและผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการประจำคณะ ฯ แล้วจะถูกไปใช้ปฏิบัติและสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ที่ประชุมสำนักงานคณะ ฯ สาขาวิชา หลักสูตร และหน่วยงานย่อยอื่น ๆ เพื่อชี้แจงรายละเอียดและผู้รับผิดชอบโครงการจะดำเนินการตามกรอบที่ได้รับอนุมัติ คณบดีจะติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ผลการปฏิบัติงานผ่านที่ประชุมทีมบริหารและหัวหน้าสำนักงาน และคณะกรรมการประจำคณะ ฯ จะติดตามผลในระดับสูงสุดขององค์กร ทุกฝ่ายไตรมาส เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานและให้ข้อเสนอแนะต่อไป ในปีการศึกษา 2563 เป็นต้นมาพบว่ามีกรยกเลิกโครงการ การใช้งบประมาณเกินกว่าการประมาณการ การใช้งบประมาณน้อยกว่าการประมาณการ งบประมาณในการพัฒนาตนเองของคณาจารย์ที่จัดสรรตามหลักสูตรที่สังกัดแตกต่างกันและไม่เพียงพอ คณบดีจึงกำหนดแนวทางในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการและจัดสรรงบประมาณซึ่งส่งผลให้การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการในปีการศึกษา 2565 มีผลการดำเนินการที่มีแนวโน้มดีขึ้น (7.5 ก(1)-2, 7.5 ข-1 ถึง 7.5 ข-5) ได้แก่ การปรับลดจำนวนโครงการลงเปลี่ยนเป็นการเพิ่มกิจกรรมในโครงการเพื่อให้การบริหารจัดการงบประมาณคล่องตัวมากขึ้น คณะฯ จัดโครงการหรือกิจกรรมในบางโครงการแทนสาขาวิชาและหลักสูตรเพื่อลดการซ้ำซ้อนและลดการใช้งบประมาณ การเพิ่มมาตรการการเงินงบประมาณเป็นงบรายได้สะสมกรณีสาขาวิชา หลักสูตรยกเลิกโครงการ หรือใช้งบประมาณไม่ถึงร้อยละ 50

(3) การจัดสรรทรัพยากร

คณะ ฯ ได้รับการจัดสรรงบประมาณเงินรายได้จากมหาวิทยาลัยตามค่า FTES เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของคณะ ฯ โดยมีคณะกรรมการประจำคณะ ฯ พิจารณาให้ความเห็นชอบ ข้อเสนอโครงการตาม

กรอบแผนปฏิบัติการประจำปีที่ทำโดยสาขาวิชาและสำนักงานคณะ ฯ ก่อนเสนอมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบต่อไป ดังนั้น การจัดสรรงบประมาณจึงผ่านการพิจารณาอย่างรอบคอบ เหมาะสมและเป็นธรรม หากมีโครงการเร่งด่วนและมีความจำเป็น คณะบดีสามารถใช้งบสำรองจ่ายมาใช้ในการบริหารจัดการ หรือกรณีมีโครงการที่ใช้งบประมาณเป็นจำนวนมาก คณะบดีสามารถขออนุมัติจากมหาวิทยาลัย เพื่อใช้เงินรายได้สะสมของคณะ ฯ การจัดสรรงบประมาณของคณะ ฯ ดำเนินการตามกฎหมายเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน จึงทำให้ไม่มีปัญหาการระงับฟ้องแต่อย่างใด ในปีงบประมาณ 2565 คณะฯ การจัดสรรงบประมาณการพัฒนาบุคลากรผ่านคณะฯ แทนการจัดสรรของสาขาวิชาและหลักสูตรเพื่อให้บุคลากรทุกคนได้รับงบประมาณเท่ากัน และเพียงพอที่คนละ 10,000 บาท ต่อปี และในปีงบประมาณ 2566 เพิ่มขึ้นเป็น 15,000 บาทต่อคนต่อปี มีการปรับปรุงห้องเรียน ห้องประชุม อาคารสถานที่ จัดซื้อครุภัณฑ์ เพื่อให้เพียงพอและรองรับการจัดการศึกษา เช่น การปรับปรุงห้องปฏิบัติการพูดให้มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย การจัดซื้อครุภัณฑ์สำหรับการถ่ายทอดสดผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ นอกจากนั้นคณะฯ ยังมีการสนับสนุนการให้บริการวิชาการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดสอบ TOEIC การจัดประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ(HUSOICON) ที่จัดมาอย่างต่อเนื่องเป็นครั้งที่ 4 การจัดโครงการอบรมเพื่อหารายได้จากบุคคลภายนอก

(4) แผนด้านบุคลากร

คณะฯ มีแผนด้านบุคลากร ที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ทั้งในระยะสั้น(1 ปี)และระยะยาว(5 ปี)ตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในปีการศึกษามีการสำรวจความต้องการพัฒนาของบุคลากรและนำมาทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล (2565-2570) 1) แผนอัตรากำลังเพื่อให้บุคลากรเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของคณะบรรณวิสัยทัศน์ โดยวิเคราะห์อัตรากำลัง ความเป็นจริงสำหรับรองรับการพัฒนา และการเกษียณอายุ โดยมีฝ่ายแผนงานและงบประมาณวิเคราะห์อัตรากำลังทุกปี และนำเสนอมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาเห็นชอบ คณะฯมีการพิจารณาจัดอัตรากำลังที่ได้รับตามความเป็นจริง โดยนำข้อมูลที่สำคัญมาประกอบการพิจารณา เช่น อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร FTES แผนการเปิดหลักสูตรและนโยบายที่สำคัญ เป็นต้น โดยมีรูปแบบการจัดหาอัตรากำลังใหม่ที่หลากหลาย เพื่อให้ได้ผู้ที่เหมาะสมที่สุด 2)แผนพัฒนาบุคลากรสายคณาจารย์ และการพัฒนาผู้นำในอนาคต เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการพัฒนาศักยภาพตลอดเวลา คณะฯ มีระบบและโครงการรองรับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เช่น ระบบพี่เลี้ยงอาจารย์ใหม่ การสนับสนุนงบประมาณในการผลิต และนำเสนอผลงานทางวิชาการทั้งในและต่างประเทศ การพัฒนาทักษะต่างประเทศ การฝึกอบรมเฉพาะด้าน เป็นต้น และ3)แผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อรองรับนโยบายและพันธกิจของคณะ โดยดำเนินการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนให้มีทักษะและประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น และคณะฯ

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ

การติดตามผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการคณะใช้ตัวชี้วัดที่ได้กำหนดไว้ตามแผนยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัดที่ระบุตามกิจกรรมของแผนโครงการ งานแผนและยุทธศาสตร์ทำหน้าที่ติดตามผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดเป็นรายไตรมาสเพื่อนำเสนอคณะกรรมการประจำคณะเพื่อทราบและพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

คณะใช้ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการและนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในแต่ละพันธกิจและแต่ละระบบงานมาวิเคราะห์เพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการตามเป้าหมายตัวชี้วัดความยั่งยืนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละปี โดยคณะบดีรองคณบดีผู้ช่วยคณบดีประธานสาขาวิชา และหัวหน้าสำนักงานจะร่วมกันกำหนดทบทวนเป้าหมายตัวชี้วัดรายบุคคลและตัวชี้วัดของคณะ ผู้รับผิดชอบติดตามผลการดำเนินการและทบทวนเป้าหมายโดยมีการเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา หากมีผลการดำเนินการใดไม่บรรลุ

เป้าหมายหรือต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดผู้รับผิดชอบระบบงานจะติดตามผลและวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อเสนอขอปรับปรุง งานแผนและนโยบายจะทำหน้าที่ติดตามและงานรายงานผลการดำเนินงานเสนอต่อทีมบริหาร คณะกรรมการประจำคณะกำกับเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ทุกไตรมาสเพื่อติดตามความก้าวหน้าและหาแนวทางปรับปรุงการดำเนินงานแต่ละตัวชี้วัดให้ดีขึ้น รวมทั้งรายงานต่อคณะกรรมการประจำคณะเพื่อส่งต่อสู่ระดับสาขาวิชาในระดับหลักสูตรให้เร่งรัดการดำเนินงานต่อไป รวมทั้งมีการพิจารณาผลการดำเนินการของคู่เทียบที่ระบุในตารางที่ 11 นำมาใช้ในการปรับแผนการปฏิบัติการประจำปี

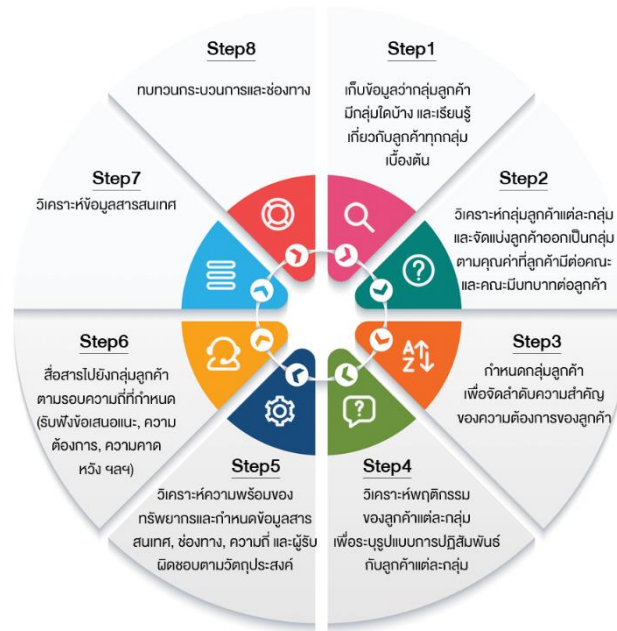
ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

คณะ ฯ ทบทวนแผนปฏิบัติการประจำปี โดยคณบดี ทีมผู้บริหาร และคณะกรรมการประจำคณะ ฯ ทั้งนี้ ในกรณีที่เกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ คณบดีสามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงแผนได้ตามความเหมาะสม เช่น มีการเลื่อนเวลาการจัดกิจกรรม/โครงการ การยกเลิกการจัดกิจกรรม/โครงการ ในกรณีที่มิเหตุไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผน ผู้รับผิดชอบโครงการต้องรายงานปัญหาและอุปสรรคต่อผู้บริหาร เพื่อวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูล หาทางแก้ไขปรับปรุงแผน และประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ คณะกรรมการประจำคณะ ฯ จะกำกับติดตาม ผลการดำเนินงานตามแผนและให้ข้อเสนอแนะอย่างใกล้ชิด และในปีการศึกษา 2565 คณะฯ ได้ปรับปรุงแบบการติดตามผลการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติการเป็นรายไตรมาส เพื่อทบทวนและปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง หากไม่เป็นตามแผนที่วางไว้ คณบดีจะมอบหมายให้รองคณบดีที่เกี่ยวข้องเป็นผู้รับผิดชอบเร่งรัดการดำเนินการให้เป็นไปตามแผน

หมวด 3 ลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

ภาพที่ 6 3.1-1 กระบวนการในการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นตามพันธกิจ



ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้านักเรียน

(1) ผู้เรียนและลูกค้านักเรียนที่มีอยู่ในปัจจุบัน

คณะ ฯ มีกระบวนการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้านักเรียนในปัจจุบันเพื่อนำข้อมูลความต้องการและความคาดหวังไปออกแบบและปรับปรุงหลักสูตร อีกทั้งเป็นการติดตามคุณภาพของหลักสูตรและบริการของคณะ ฯ โดยมีกระบวนการการรับฟังเสียง คือ กำหนดกลุ่มของผู้เรียนและลูกค้านักเรียน ฯ โดยผู้เรียน ได้แก่ ศิษย์ปัจจุบัน แหล่งทุน และผู้รับบริการวิชาการ และลูกค้านักเรียน ฯ ได้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันประกอบด้วย ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต และศิษย์เก่า หลังจากนั้นกำหนดสารสนเทศที่ต้องการจากแต่ละกลุ่ม โดยกำหนดให้ผู้รับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูลจากลูกค้านักเรียนแต่ละกลุ่ม แล้วจึงกำหนดวิธีการในการรับฟังทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ วิธีการรับฟังแบบไม่เป็นทางการ ได้แก่ การพบปะพูดคุยปัญหาเกี่ยวกับอาจารย์ที่ปรึกษา สำหรับวิธีการรับฟังแบบเป็นทางการ ได้แก่ แบบสำรวจต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งมีการกำหนดช่วงเวลาการเก็บข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับสารสนเทศที่ต้องการ หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์เพื่อตอบสนองความต้องการหรือปรับปรุงตามข้อมูลที่ได้รับ เช่น นำผลการประเมินระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการสอนของอาจารย์ (7.1 ข(1)-7) มาปรับปรุงการสอนในภาคการศึกษาหรือปีการศึกษาถัดซึ่งในปีการศึกษา 2565 มีผลประเมินสูงขึ้นกว่าปีการศึกษา 2564 เมื่อดำเนินการตามแนวทางการใช้ข้อมูลแล้ว จึงติดตามผลการดำเนินงานและทบทวนกระบวนการการรับฟังเสียง หากกระบวนการใดไม่เป็นผลหรือไม่นำมาซึ่งสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ก็ปรับปรุงกระบวนการรับฟังเสียงหรือหาวิธีรับฟังเสียงผ่านช่องทางใหม่เพื่อให้กระบวนการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้านักเรียนมีประสิทธิภาพมากที่สุด ดังตารางที่ 11

(2) ผู้เรียนและลูกค้านักเรียนที่พึงมี

คณะ ฯ ดำเนินการผ่านกิจกรรมหรือโครงการในรูปแบบที่หลากหลายเพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะของลูกค้านักเรียนในอนาคต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวโน้มการตลาดและการ

เปลี่ยนแปลงที่สำคัญ มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกโดยกำหนดแผนการดำเนินงานสำหรับผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่นที่พึงมี เช่น ในปีการศึกษา 2565 จัดโครงการ HUSO Open House&Academic Fair ครั้งที่ 1 โดยเชิญนักเรียนระดับมัธยมปลาย ครูแนะแนว เข้าร่วมโครงการเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์หลักสูตรของคณะฯ และรับฟังเสียงลูกค้าผ่านการประเมินด้วย Google Form และการสัมภาษณ์ครูแนะแนว การจัดโครงการประกวดทักษะภาษาไทยชิงถ้วยพระราชทานฯ ครั้งที่ 13 ที่มึนักเรียนระดับมัธยมทั่วภาคใต้เข้าร่วมกิจกรรม การมอบรางวัลเชิดชูเกียรติศิษย์เก่าที่มีชื่อเสียง นิสิตปัจจุบันที่มีผลงานหรือผลการเรียนดีเด่นและประชาสัมพันธ์ไปยังโรงเรียนในระดับมัธยมของนิสิตเพื่อเป็นช่องทางประชาสัมพันธ์หลักสูตรของคณะฯ มีการรับฟังผ่านกระบวนการประชาสัมพันธ์ของหลักสูตร การรับฟังผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ อีเมล เว็บไซต์ของคณะฯ เฟสบุ๊คแฟนเพจ แอปพลิเคชันไลน์ที่สร้างกลุ่มตามโครงการหรือกิจกรรมที่คณะฯ ได้ดำเนินการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเสียงของลูกค้าทุกกลุ่มเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินการต่อไป

ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่น และการกำหนดหลักสูตรและบริการฯ

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่น

คณะ ฯ มีกระบวนการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่น โดยจำแนกตามพันธกิจหลักของคณะฯ คือ การจัดการศึกษา การวิจัยและนวัตกรรม การบริการวิชาการ ดังตารางที่

ตารางที่ 25 3.1 ข(1)-1 การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่น

พันธกิจ	สารสนเทศ	วิธีการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่น	ประเภทของผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่น
การจัดการศึกษา	การสมัครเข้าเรียนในหลักสูตร	จำแนกตามหลักสูตร	นิสิตในหลักสูตรต่าง ๆ ผู้เรียนในอนาคต ศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิต
การวิจัยและนวัตกรรม	ข้อมูลงานวิจัยที่อยู่ในฐานข้อมูลระดับชาติและนานาชาติ	จำแนกตามประเภทของงานวิจัย	ผู้ให้ทุนวิจัย
การบริการวิชาการ	ชุมชนพื้นที่เป้าหมาย	จำแนกตามพื้นที่เป้าหมายของคณะและหลักสูตร	ชุมชน/ท้องถิ่น ผู้รับบริการวิชาการ

(2) การจัดการศึกษา วิจัยและบริการฯ

หลักสูตรและบริการคณะ ฯ สำรองความต้องการหลักสูตรและบริการจากผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การทบทวนและประเมินตนเองของหลักสูตร การวิเคราะห์สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลก เศรษฐกิจ สังคม นโยบายของรัฐ และมหาวิทยาลัย ก่อนการปรับปรุงหลักสูตร โดยปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสถานการณ์ปัจจุบัน ปัจจุบัน และเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้ายสนใจเข้ามาเรียนในหลักสูตร ทั้งนี้คณะ ฯ ต้องพัฒนาหลักสูตรที่มีอัตลักษณ์ เฉพาะสามารถดึงดูดความสนใจของผู้เรียน และมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เข้าถึงกลุ่มผู้เรียน และลูกค้ายกลุ่มอื่นที่สามารถติดต่อ และหาข้อมูลได้ตลอดเวลา เช่น Website โทรศัพท์ E-mail Facebook เป็นต้น โดยในปีการศึกษา 2565 คณะฯ ได้มีหลักสูตรประกาศนียบัตรแบบชุดวิชา(Non-Degree) 5 หลักสูตรที่เน้นทักษะการเป็นผู้ประกอบการหรือทักษะการสร้างนวัตกรรมตามความต้องการของลูกค้ายกลุ่มอื่นและตลาด (7.1 ก-7 และ 7.1 ก-8) สำรองข้อมูลคุณสมบัติของอาจารย์ประจำหลักสูตรเพื่อวางแผนในการปรับปรุงหรือพัฒนาหลักสูตรใหม่ ด้านการวิจัยและนวัตกรรม คณะฯ ได้สนับสนุนงบประมาณในการวิจัยโดยมีคณะกรรมการพัฒนาการวิจัยพิจารณาการให้ทุนวิจัยสำหรับบุคลากรโดยพิจารณางานวิจัยที่ตอบสนองความต้องการของชุมชน

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น ๆ

(1) การจัดการความสัมพันธ์

คณะฯ นำข้อมูลจากการรับฟังเสียงลูกค้า มีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ ผ่านการสำรวจความต้องการหลักสูตรและบริการจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้ 1)ด้านการจัดการศึกษา มีการทบทวนและประเมินตนเองของหลักสูตร การวิเคราะห์สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลก เศรษฐกิจ สังคม นโยบายของรัฐ และมหาวิทยาลัย ก่อนการปรับปรุงหลักสูตร โดยปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสถานการณ์ปัจจุบัน ทั้งนี้คณะฯ ต้องพัฒนาหลักสูตรที่มีอัตลักษณ์ เฉพาะสามารถดึงดูดความสนใจของผู้เรียน และมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เข้าถึงกลุ่มผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่สามารถติดต่อ และหาข้อมูลได้ตลอดเวลา เช่น Website โทรศัพท์ E-mail Facebook เป็นต้น นอกจากนั้น คณะฯ ยังมีกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคณะฯ และโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา โดยการส่งมอบเกียรติบัตรให้แก่โรงเรียนที่นักเรียนเป็นศิษย์เก่ามาเรียนที่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ แล้วมีผลการเรียนดีเด่น เพื่อยกย่องเชิดชูนิสิตที่มีผลการเรียนดีเด่น ในโครงการ HUSO Awards และในปีการศึกษา 2564 คณะฯ ได้เพิ่มกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคณะฯ และศิษย์เก่า โดยจัดให้มีการคัดเลือกศิษย์เก่าดีเด่น เพื่อเป็นการยกย่องเชิดชูศิษย์เก่าที่สร้างชื่อเสียง และทำคุณประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมและยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่อง 2)ด้านการวิจัยและนวัตกรรม สนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาโครงการวิจัย เป็นที่ปรึกษาของแหล่งทุนในกิจกรรมต่าง ๆ การเป็นเจ้าภาพร่วมในการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมที่จัดโดยแหล่งทุนทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และผู้ให้ทุน 3)ด้านบริการวิชาการ จัดโครงการบริการวิชาการที่มีรูปแบบที่หลากหลายเพิ่มเติมจากการฝึกอบรมสัมมนา เช่น การลงพื้นที่เพื่อให้บริการวิชาการกับชุมชนเป้าหมาย(7.1 ข(1)-4) บริการการจัดสอบ TOEIC การสนับสนุนให้บุคลากรให้บริการวิชาการให้กับชุมชนหรือหน่วยงานต่าง ๆ(7.3 ก(1)-1) ทำให้ปีการศึกษา 2565 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงขึ้นกว่าปีการศึกษา 2564 (7.2 ก(1)-1)

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

คณะฯ ได้กำหนดช่องทางเพื่อช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศ และขอรับการสนับสนุนจากคณะฯ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบตามภาระงาน และกำหนดข้อมูลที่สนับสนุนจากการรับฟังเสียงลูกค้าทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการเพื่อให้สามารถสืบค้นสารสนเทศและขอรับการสนับสนุนและเข้าถึงบริการของคณะฯได้ ดังตารางที่ 11 และมีกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 3.2 ก(2)-1 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

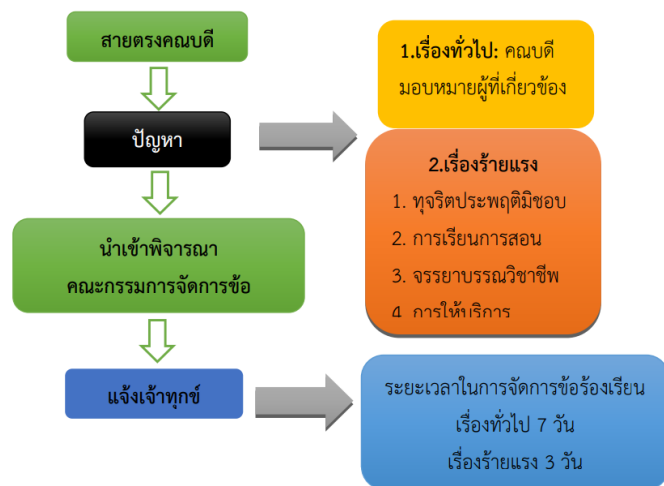
พันธกิจ	การสร้างความผูกพัน กับลูกค้า ปัจจุบัน	กระบวนการสนับสนุนลูกค้า	ช่องทางการสื่อสาร	ผู้รับผิดชอบ
การจัดการศึกษา	- จัดกิจกรรม HUSO Open House ให้ นิสิตมีส่วนร่วมในการแนะนำหลักสูตร - สนับสนุนการจัดกิจกรรมของนิสิต - จัดโครงการยกย่องเชิดชูนิสิต	- กิจกรรมการพัฒนานิสิต	- ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา - เฟสบุ๊ค ไลน์กลุ่ม - สโมสรมินิสิต บอร์ดประชาสัมพันธ์	งานพัฒนา นิสิต
การวิจัยและนวัตกรรม	ผลิตงานวิจัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและตรงตามเวลาที่กำหนด	สนับสนุนทุนวิจัย	- อีเมล - เว็บไซต์	งานวิจัยและ นวัตกรรม
การบริการวิชาการ	การให้บริการวิชาการตรงความต้องการของชุมชน	- ให้บริการในพื้นที่ชุมชน เป้าหมาย	- อีเมล - เว็บไซต์	งานบริการ วิชาการ

พันธกิจ	การสร้างความผูกพัน กับลูกค้า ปัจจุบัน	กระบวนการ สนับสนุนลูกค้า	ช่องทางการสื่อสาร	ผู้รับผิดชอบ
		- ให้บริการเพื่อ แก้ไขปัญหา หรือ ยกระดับคุณภาพ ชีวิตของคนชุมชน - โครงการบริการ วิชาการ		

(3) การจัดการข้อร้องเรียน

คณะมีมอบหมายให้งานบุคคล เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดการข้อ ร้องเรียนของคณะฯ โดยแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อ วิเคราะห์กำหนดแนวทางการจัดการข้อ ร้องเรียน คณะกรรมการจัดการข้อ ร้องเรียน ประกอบด้วยคณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าสำนักงาน และงาน บุคคล (ผู้ช่วยเลขานุการ) ทำหน้าที่ กำกับ ดูแล การบริหารจัดการข้อร้องเรียน วิเคราะห์และกำหนดแนวทาง วิธีการ จัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมทั้ง

ภาพที่ 7 3.2ก(3)-1 การจัดการข้อร้องเรียน



เสนอแนวทางหรือมาตรการในการจัดการผลกระทบในทางลบ ที่อาจเกิดขึ้นจากข้อร้องเรียน โดยมีวิธีการ ดำเนินการ ดังภาพที่ 6 ในปีการศึกษา2565 ไม่พบข้อร้องเรียนที่ผ่านระบบรับฟังข้อร้องเรียนและ ข้อเสนอแนะ (7.4 ก(4)-2)

ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน

คณะ ฯ มีกระบวนการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นดังตารางที่ 11 มีกระบวนการดังนี้ 1) กำหนดกลุ่มของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ 2) กำหนดเครื่องมือในการประเมินโดยใช้แบบสอบถาม ดังนี้ ด้านการจัดการศึกษา ประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีปีสุดท้ายต่อการบริหารจัดการหลักสูตร(7.2 ก(2)-1) ประเมินความพึงพอใจของนิสิตต่อการสอนของอาจารย์(7.1 ข(1)-7) ด้านการบริการวิชาการ ประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของการจัดโครงการบริการวิชาการ(7.2 ก(1)-1) มอบหมายผู้รับผิดชอบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจตามแนวทางที่กำหนด 4) วิเคราะห์ผลการประเมินเสนอผู้บริหารคณะ 5) นำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญของสารสนเทศที่ได้รับ แล้วนำไปพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานตามข้อมูลที่ได้รับเพื่อเปลี่ยนจากความไม่พึงพอใจให้เป็นความพึงพอใจ (6) ประเมินและปรับปรุงกระบวนการประเมินเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่เป็นจริงที่สุดและเข้าถึงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้ง่ายที่สุด

ภาพที่ 8 3.2 ข(1)-1 กระบวนการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน



(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

คณะ ฯ ได้มีการเปรียบเทียบข้อมูล ในด้านการจัดการศึกษาในประเด็นความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตระดับปริญญาตรี กับ 6 สถาบัน จากข้อมูลใน CHE QA Online ดังตารางที่ 11 โดยนำผลการเปรียบเทียบ ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บัณฑิตมาปรับปรุงการดำเนินงานของคณะ ฯ ให้ดีขึ้น ส่วนด้านการวิจัยและนวัตกรรม ด้านการบริการวิชาการยังไม่ได้มีการกำหนดหน่วยงานเทียบเคียง

ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด

คณะ ฯ ใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากเสียงของลูกค้า มาใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรและพัฒนานิสิตให้มีคุณลักษณะตอบความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น โดยปรับหลักสูตรจากเน้นเนื้อหาเป็นหลักสูตรฐานสมรรถนะ (Competency Based Curriculum) คณะ ฯ ใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากเสียงของลูกค้า มาใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรและพัฒนานิสิตให้มีคุณลักษณะตอบความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น ซึ่งจากเสียงสะท้อนจากผู้บัณฑิตและสังคมที่ต้องการปฏิรูปหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนให้บัณฑิตที่จบการศึกษาสามารถปฏิบัติงานได้จริง มีทักษะและคุณลักษณะต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน คณะ ฯ โดยงานวิชาการได้ดำเนินการโดยปรับหลักสูตรจากเน้นเนื้อหา (Content Based) ซึ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่หลักสูตรกำหนด เป็นหลักสูตรฐานสมรรถนะ (Competency Based) ซึ่งเน้นพัฒนาทักษะและความสามารถของผู้เรียนเป็นหลัก ทำให้การปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการการออกแบบหลักสูตรเป็นลักษณะชุดวิชา (Module) เนื่องจากการเรียนการสอนเป็นรายวิชาเดี่ยว ๆ ไม่สามารถทำให้ผู้เรียนเกิดสมรรถนะตามที่หลักสูตรต้องการได้ การบูรณาการรายวิชาต่าง ๆ กำหนดเป็นชุดวิชา ซึ่งประกอบด้วยการพัฒนาความรู้ ทักษะ และเจตคติ จึงเป็นแนวทางในการสร้างสมรรถนะตามที่หลักสูตรต้องการได้ นอกจากนี้ ยังมีปรับการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับการพัฒนาทักษะและความสามารถของผู้เรียนมากขึ้น โดยเน้นให้มีการปฏิบัติจริง ผลักดันให้หลักสูตรมีการจัดการเรียนการสอนเน้นทักษะด้านนวัตกรรมหรือด้านผู้ประกอบการ(7.1 ข (1)-1 ถึง 7.1 ข (1)--3) ส่งผลให้นิสิตมีผลงานด้านนวัตกรรมสังคม และได้รับรางวัลด้านนวัตกรรมสังคม (7.1 ก(1)-1 ถึง 7.1 ก(1)-3 และ 7.1 ก-4) มีส่งเสริมให้นิสิตเข้าร่วมการฝึกสหกิจศึกษาในหน่วยงานที่หลากหลาย(7.1 ค-2) มีการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการหรือผู้ใช้บัณฑิตเพื่อให้สถานประกอบการมีส่วนร่วมในการพัฒนาบัณฑิต (7.1 ก-23) ทำให้ในปีการศึกษา 2565 ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษารายงานข้อมูลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของนิสิตต่อคณะกรรมการประจำคณะ ฯ เพื่อพิจารณาและกำหนดแนวทางในการปรับปรุง

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และ ปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

คณะมีกระบวนการวัดวิเคราะห์ทบทวนผลการดำเนินการดังภาพที่ 9 กำหนดตัววัดผลดำเนินการที่สัมพันธ์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์แผนปฏิบัติการกระบวนการทำงานกฎระเบียบข้อบังคับรวมทั้งตัววัดการด้านการเงินด้านบุคลากรตัววัดที่ใช้กำกับและควบคุมในแต่ละกระบวนการโครงการที่สำคัญทั้งนี้ในการติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวันและผลการดำเนินงานโดยรวมได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการเก็บรวบรวมตัวชี้วัดที่สำคัญในหมวด 7 ในรอบปีที่ผ่านมา การติดตามตัวชี้วัดโดยเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศตามความเหมาะสมของลักษณะงาน เช่น การติดตามการไปปฏิบัติหน้าที่นอกพื้นที่หรือการลาของบุคลากรเป็นรายวันพบว่าเกิดความไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่ผ่านมามีได้แก้ปัญหาด้วยการจัดสรรคนไปทำงานทดแทนเป็นการชั่วคราวและจากการทบทวนในปีการศึกษา 2565 คณะได้จัดประชุมเพื่อปรับโครงสร้างการทำงานของบุคลากรสำนักงานและปรับเปลี่ยนภาระงานทำให้เกิดการกระจายการทำงานและแก้ไขปัญหาต่างกล่าวได้ในระดับหนึ่ง นอกจากนี้ปีการศึกษา 2565 คณะได้มีการกำหนดให้มีการจัดประชุมผู้บริหารร่วมกับประธานหลักสูตรขึ้นเพื่อติดตามตัวชี้วัดการดำเนินงานของหลักสูตรซึ่งทำให้มีผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2565 ดีขึ้นกว่าปีการศึกษาที่ผ่านมา ในปีการศึกษา 2565 มหาวิทยาลัยมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารระดับสูงทำให้มีการปรับเปลี่ยนแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ทีมบริหารจึงได้ทบทวนและกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาวของคณะฯ โดยบูรณาการตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและแผนยุทธศาสตร์ของคณะตามกรอบของเกณฑ์ EdPEX และได้กำหนดตัวชี้วัดเพื่อให้สอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันและถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กรผ่านการจัดทำข้อตกลงร่วมของการปฏิบัติงานระหว่างคณบดีกับหลักสูตร สาขาวิชา รวมไปถึงการกำหนดตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งสายคณาจารย์และสายสนับสนุนและปรับความถี่ในการติดตามผลการดำเนินงานที่แตกต่างกันในแต่ละเรื่องตามความจำเป็น ทั้งนี้คณะได้มอบหมายให้กลุ่มงานยุทธศาสตร์ แผนงาน และสารสนเทศออกแบบพัฒนาระบบสารสนเทศและรวบรวมสารสนเทศ จัดเก็บข้อมูลในระบบสารสนเทศของคณะฯ และมหาวิทยาลัยได้บันทึกในระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายเพื่อติดตามความก้าวหน้าของการบรรลุวัตถุประสงค์โดยมีการรายงานผลในรอบ 3, 6, 9 และ 12 เดือน มีการทบทวนแผนทุกปีในการประชุมสัมมนาประจำปีของคณะฯ ก่อนสิ้นปีการศึกษา 2565 เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2566 ภายหลังการประเมินผลการดำเนินงานได้มีการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินงานในภาพรวมและนำไปใช้ในการทบทวนแผนกลยุทธ์ต่อไป

ตารางที่ 27 4.1 ก(1)-1 ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญ

พันธกิจ	คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง	การดำเนินการและตัวชี้วัด	รอบการติดตาม
การจัดการศึกษา	คณะกรรมการประจำคณะ คณะกรรมการวิชาการ	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ วิจัย และนวัตกรรม กำกับติดตามการปรับปรุงหลักสูตรตามกำหนด กำหนดให้อาจารย์ผู้สอนจัดส่ง มคอ.3 และ มคอ.5 ผ่านระบบออนไลน์ของคณะภายในระยะเวลาที่กำหนด จัดส่งเกรดของนิสิตภายในระยะเวลาที่กำหนด และมีมาตรการการตักเตือนและลงโทษในกรณีที่ไม่ดำเนินการ เป็นต้น	3,6,9 และ 12 เดือน
การวิจัยและนวัตกรรม	คณะกรรมการประจำคณะ คณะกรรมการพัฒนาการวิจัยและนวัตกรรม	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ วิจัย และนวัตกรรม กำกับติดตามกระบวนการเสนอขอรับทุนวิจัยภายนอกให้แล้วเสร็จ และเป็นไปตามเงื่อนไขของผู้ให้ทุน	

พันธกิจ	คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง	การดำเนินการและตัวชี้วัด	รอบการติดตาม
		ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิตและสื่อสารองค์กรกำกับติดตาม	
การบริการวิชาการ	คณะกรรมการประจำคณะ คณะกรรมการบริการวิชาการ	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริการวิชาการและวิเทศสัมพันธ์กำกับติดตามงานตามโครงการบริการวิชาการ ให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ทั้งนี้ กำหนดให้ผู้รับผิดชอบรายงานตัวชี้วัดสำคัญต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ทุก 3 เดือน เพื่อประเมินผลและวิเคราะห์สำหรับการแก้ไขปัญหาในอนาคตต่อไป	
การบริหารงาน	คณะกรรมการประจำคณะ	รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล กำกับติดตามการใช้พัฒนาบุคลากร ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพการศึกษากำกับดูแลด้านการใช้งบประมาณและการดำเนินโครงการกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะ	

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

คณะได้เลือกผู้เทียบภายในประเทศโดยมีการพิจารณาเป็นอย่างเป็นขั้นตอนในการเลือกผู้เทียบ 1) กำหนดประเด็นการเทียบเคียงเพื่อใช้เป็นโอกาสในการพัฒนาผลการดำเนินงานดังตารางที่ 28 2) การกำหนดผู้ที่เหมาะสมโดยเลือกผู้เทียบอย่างเป็นทางการในประเทศที่เป็นมหาวิทยาลัยที่มีบริบทใกล้เคียงกัน คือคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และผู้เทียบที่ใช้ข้อมูลจาก CHE-QA Online จาก 6 คณะฯ จากมหาวิทยาลัยในภาคใต้ 3) การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลผู้บริหารระดับสูงได้มอบหมายให้กลุ่มงานยุทธศาสตร์ แผนงาน และสารสนเทศ มีหน้าที่หรือการวางแผนติดตามผลการดำเนินงานรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้อง 4) วิเคราะห์เพื่อหาโอกาสในการปรับปรุงผ่านการเปรียบเทียบผลลัพธ์ค่าเป้าหมายและแนวโน้มกับผู้ตรวจจากการกำหนดแนวทางการยกระดับผลการดำเนินงาน 5) การติดตามประเมินผลและปรับปรุงโดยเทียบเคียงกับค่าเป้าหมาย และปรับปรุงผลการดำเนินงาน เช่น พบว่ามีบางตัวชี้วัดที่คณะฯ ยังมีผลการดำเนินการต่ำกว่าผู้เทียบ ทำให้ในปีการศึกษา 2565 คณะฯ ได้นำผลการเปรียบเทียบไปปรับปรุงผลการดำเนินงาน เช่น การจัดโครงการเตรียมความพร้อมก่อนฝึกสหกิจศึกษาให้นิสิตและอบรมเตรียมความพร้อมก่อนการทำงาน การจัดโครงการ HUSO Open House เพื่อประชาสัมพันธ์หลักสูตรต่างๆของคณะให้กับนักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

ตารางที่ 28 4.1 ก(1)-2 ตัวชี้วัดที่เป็นข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับผู้เทียบคณะศิลปศาสตร์ ม.สงขลานครินทร์

ตัวชี้วัด	การนำไปใช้
ความพึงพอใจของนายจ้าง	ปรับปรุงการจัดการศึกษา
ร้อยละของบุคลากรแลกเปลี่ยนความรู้สู่ภาคธุรกิจ/อุตสาหกรรม	ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความรู้สู่ภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมมากขึ้น
ร้อยละของผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่อ้างอิงในระดับชาติหรือนานาชาติ	จัดโครงการหรือกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับบุคลากร
ผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมสังคม	จัดโครงการหรือกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับบุคลากร
จำนวนเงินจากการบริการวิชาการที่ได้รับจากแหล่งภายนอก	จัดโครงการหรือกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับบุคลากร
ร้อยละของหลักสูตรที่รับนิสิตได้ตามแผน	จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ การเข้าถึงผู้เรียนในอนาคต

(3) ความคล่องตัวของการวัดผล

คณะฯ ใช้ระบบสารสนเทศในการติดตามข้อมูลการดำเนินงานตามพันธกิจต่างๆ ผ่านคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง มีการรายงานต่อคณะกรรมการประจำคณะในทุกไตรมาส รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการต่าง ๆ ในการประชุมบุคลากรสำนักงาน สาขาวิชา หลักสูตร การประชุมผู้บริหารกับประธานหลักสูตร ในทุกเดือนเพื่อติดตามผลการดำเนินการเพื่อนำมาปรับวิธีการดำเนินการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อให้ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เช่น เพิ่มตัวชี้วัดการรับนิสิตตามแผนรับแยกเป็นรายหลักสูตรเนื่องจากในปีการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าแม้ว่าในภาพรวมของทั้งคณะฯ รับนิสิตได้ตามเป้าหมายแต่มีบางหลักสูตรที่ยังไม่สามารถรับนิสิตได้ตามแผนรับ การเปลี่ยนวิธีการสอบวัดระดับภาษาอังกฤษของนิสิตชั้นปีที่ 3 ใช้ข้อสอบ TOEIC MOCTEST ซึ่งมีรูปแบบการตามมาตรฐาน TOEIC ทดแทนการสอบด้วยข้อสอบ HUSO TEST(7.1 ข(1)-5) มีการเพิ่มตัวชี้วัดที่สำคัญเพื่อให้ได้ผลการดำเนินการที่ดีขึ้น เช่น จำนวนหลักสูตร Non-Degree นอกจากนั้นก่อนสิ้นปีการศึกษามีการจัดประชุมทบทวน ระดมความคิด ของบุคลากรเพื่อปรับแผนยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนไปภายในและภายนอก

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

คณะฯ ได้มอบหมายผู้รับผิดชอบโครงการในการเก็บรวบรวมผลการดำเนินงานในทุกระดับตั้งแต่ระดับรองคณบดีผู้ช่วยคณบดีหัวหน้าสำนักงานและคณะกรรมการชุดต่างๆ มีการชี้แจงทำความเข้าใจแนวทางในการดำเนินงานการจัดทำคู่มือ แบบฟอร์มในการติดตามผลการดำเนินงานโดยมีการทบทวนผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์ตัวชี้วัดระดับแผนงานโครงการเพื่อวัดความสำเร็จตามเป้าหมายและคาดการณ์แนวโน้มผลการดำเนินงานในรอบ 3, 6, 9 และ 12 เดือนซึ่งรวบรวมโดยกลุ่มงานยุทธศาสตร์แผนงาน และสารสนเทศ จากนั้นนำผลดังกล่าวส่งไปยังคณะกรรมการชุดต่างๆ ทีมบริหาร เพื่อวิเคราะห์และกำหนดแนวทางปรับปรุงแก้ไข และนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะเพื่อขอความเห็นชอบ ซึ่งในปีการศึกษา 2565 ได้มีการทบทวนกระบวนการติดตามและจัดเก็บผลลัพธ์พบว่ายังขาดระบบสารสนเทศที่ใช้ในการจัดเก็บผลงานของบุคลากร ผู้บริหารจึงกำหนดให้กลุ่มงานยุทธศาสตร์แผนงานและสารสนเทศพัฒนาระบบจัดสารสนเทศผลงานของบุคลากร รวมทั้งพบว่ายังขาดการสื่อสารที่ทั่วถึงจึงทำให้ในปีการศึกษา 2565 กำหนดให้มีการประชุมระหว่างผู้บริหารและประธานหลักสูตรในทุกเดือน

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

(1) ผลการดำเนินการในอนาคต

ทีมบริหาร งานแผนและยุทธศาสตร์ กำหนดค่าเป้าหมายผลการดำเนินงานในอนาคตระยะยาวตามแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี และกำหนดค่าเป้าหมายผลการดำเนินงานประจำปีตามแผนปฏิบัติการจากข้อมูลผลการดำเนินงานที่ผ่านมา กำหนดค่าเป้าหมายเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ มอบหมายให้รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดีติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผลในที่ประชุมระดับต่าง ๆ และคาดการณ์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินงาน หากพบสิ่งที่ผลการดำเนินงานกับค่าเป้าหมาย คณบดีและทีมบริหารจะปรับเปลี่ยนกิจกรรมให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ในปีการศึกษา 2565 มีการนำข้อมูลจากคู่เทียบพบว่าผลงานวิชาการของคณาจารย์ในคณะฯ ยังต่ำกว่าคู่เทียบซึ่งพบว่าเป็นจากเก็บรวบรวมข้อมูลที่ยังไม่เป็นระบบจึงได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศผลงานวิชาการของบุคลากรแบบออนไลน์ทำให้สามารถติดตามข้อมูลผลงานวิชาการได้อย่างเป็นปัจจุบันและสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งได้พัฒนาระบบสารสนเทศที่สามารถช่วยในการติดตามผลการสำคัญของคณะฯ เช่น ระบบติดตามการจัดโครงการ ระบบติดตามการทวนสอบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ของนิสิต และในปีการศึกษา 2566 มีแผนในการพัฒนาระบบสารสนเทศ เช่น ระบบติดตามการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ระบบ

สารสนเทศการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร การปรับปรุงระบบสารสนเทศการพัฒนาตนเองของบุคลากร เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาคณะฯ ในอนาคต

(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

คณะฯ มีการกำกับติดตามและรายงานผลการติดตามตัวชี้วัดในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ ทุก 6 เดือน โดยจัดลำดับความสำคัญจากผลการปฏิบัติงานที่ต่ำหรือไม่บรรลุเป้าหมายเป็นโดยพิจารณาจากผลกระทบต่อการบริหารพันธกิจและวิสัยทัศน์ของคณะฯ ความคาดหวังความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โอกาสความเป็นไปได้ในการทำให้สำเร็จ งบประมาณในการดำเนินการ ความพร้อมของบุคลากร จากการทบทวนในปีการศึกษา 2564 พบว่าคณะฯ ยังขาดแนวทางในการปรับปรุงงานที่เป็นระบบที่จะนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในคณะฯ จึงได้มีการกำหนดให้บุคลากรสายสนับสนุนมีการจัดทำผลงานพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับผิดชอบภายใต้การกำกับดูแลของรองคณบดี ผู้ช่วยคณบดีและหัวหน้าสำนักงาน การส่งเสริมการทำวิจัยในรูปแบบทุนวิจัยและค่าตอบแทนจากการผลิตผลงานวิจัย ทำให้ในปีการศึกษา 2565 บุคลากรมีความตื่นตัวในการปรับปรุงพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมมากยิ่งขึ้น

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

ก. ข้อมูล และสารสนเทศ

(1) คุณภาพ และ (2) ความพร้อมใช้

คณะฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ฐานข้อมูล/ สารสนเทศโดยมอบหมายให้งานพัฒนาระบบสารสนเทศภายใต้การกำกับของผู้บริหารทำหน้าที่บริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูล กำหนด แนวทางการจัดการข้อมูลสารสนเทศ ให้มีคุณภาพ (ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน) มีความปลอดภัยและ ด้านการรักษาความลับ (ป้องกันการถูกทำลายข้อมูลและกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล) เพื่อให้มีความพร้อมใช้งานในรูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับบุคลากร ลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง และมอบหมายให้งานพัฒนาระบบสารสนเทศและและกลุ่มงานเทคโนโลยีและสถานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลระบบสารสนเทศตาม แนวทางที่กำหนด เช่น พัฒนาระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล การดูแลระบบเครือข่าย ฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์พัฒนาโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ และจัดการฐานข้อมูล/สารสนเทศ เป็นต้น ทั้งนี้โดยทุกกลุ่มงานในคณะฯ มีหน้าที่ให้การสนับสนุนข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

ตารางที่ 29 4.2ก(1)-1 ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล

ระบบสารสนเทศ	ผู้รับผิดชอบข้อมูล	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความปลอดภัยและความพร้อมใช้
ระบบจัดการรายวิชาสำหรับอาจารย์	อาจารย์		กำหนดสิทธิ์การใช้งาน
ระบบจัดการรายวิชาสำหรับนิสิต		นิสิต	ข้อมูลเผยแพร่เป็นสาธารณะ
ระบบตรวจสอบการสมัครสอบ TOEIC	เจ้าหน้าที่		กำหนดสิทธิ์การใช้งาน
ระบบสมัครสอบ TOEIC		ผู้สนใจสมัครสอบ	ข้อมูลเผยแพร่เป็นสาธารณะ
ระบบจัดการฐานข้อมูลบุคลากร	บุคลากรทุกคน		กำหนดสิทธิ์การใช้งาน
สารสนเทศข้อมูลบุคลากร(ที่เป็นสาธารณะ)		ผู้เข้าชมเว็บไซต์	ข้อมูลเผยแพร่เป็นสาธารณะ
ระบบจัดการข่าวประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์	เจ้าหน้าที่		กำหนดสิทธิ์การใช้งาน
ระบบ e-Meeting	เจ้าหน้าที่ / ผู้เข้าร่วมประชุม		กำหนดสิทธิ์การใช้งาน
ระบบ e-Document	บุคลากรทุกคน		กำหนดสิทธิ์การใช้งาน
ระบบจองห้องประชุม/ห้องเรียน	บุคลากรทุกคน		กำหนดสิทธิ์การใช้งาน
ระบบจองยานพาหนะ	บุคลากรทุกคน		กำหนดสิทธิ์การใช้งาน
ระบบบัญชี 3 มิติ	เจ้าหน้าที่		กำหนดสิทธิ์การใช้งาน

ระบบสารสนเทศ	ผู้รับผิดชอบ ข้อมูล	ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย	ความปลอดภัยและความ พร้อมใช้
ระบบ e-sar	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง		กำหนดสิทธิ์การใช้งาน
ด้านการประชาสัมพันธ์ - ข่าววิจัย/วิชาการ - ข่าวการเงิน/การคลัง/พัสดุ - ข่าวบุคลากร - ข่าวประกาศ/ประชาสัมพันธ์ - ภาพกิจกรรม สถาบันฯ		ผู้เข้าชมเว็บไซต์	ข้อมูลเผยแพร่เป็นสาธารณะ

ข. ความรู้ของสถาบัน

(1) การจัดการความรู้

คณะ ฯ มีนโยบายในการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาคณะ ฯ โดยมีการจัดตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ของหน่วยงานเพื่อกำหนดประเด็นความรู้ที่สำคัญ ได้แก่ ด้านการเรียนการสอน ด้านการวิจัย และด้านการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งสายคณาจารย์และสายสนับสนุนเพื่อขยายองค์ความรู้เดิม บูรณาการความรู้ โดยกำหนดให้กลุ่มงานแผนและยุทธศาสตร์และแผนงาน โดยงานพัฒนาระบบสารสนเทศ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูล/ สารสนเทศในสื่อออนไลน์ การประชุมต่าง ๆ ของหน่วยงานภายใน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการประชุมประจำเดือนของสำนักงาน การจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วัฒนธรรมการเรียนการสอนโดยใช้ชุมชนเป็นฐาน การแลกเปลี่ยนการจัดการเรียนการสอนแบบ Active learning ทั้งระดับคณะและสาขาวิชา เพื่อรวบรวมความรู้ที่กระจายกระจายในตัวคน จัดกลุ่ม และจัดเก็บอย่างเป็นระบบ

(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

งานประกันคุณภาพการศึกษาทำการสำรวจผลการประเมินตาม AUN QA ในรอบปีที่ผ่านมา เพื่อหาหลักสูตรที่มีผลการประเมินสูงและมีวิธีการดำเนินงานที่น่าสนใจ ติดตามประสานงานและส่งเสริมวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปยังมหาวิทยาลัย เพื่อร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหลักสูตรอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัย และนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการประชุมในระดับต่าง ๆ ของคณะฯ เพื่อให้ได้นำแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศไปปรับใช้

(3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน

คณะฯ ใช้และพัฒนาความรู้และกระบวนการทำงานผ่านหลักการ PDCA ที่คณะ ฯ นำมาใช้เป็นหลักการในการปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานของคณะ ฯ โดยเริ่มจากการทบทวนผลการดำเนินงานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ทั้งในระดับองค์กรและระดับปฏิบัติการ การเรียนรู้ในองค์กร ในปีการศึกษา 2565 คณะฯ ส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนได้มีการผลิตผลงานพัฒนาที่เกิดจากปัญหาที่พบในปฏิบัติงาน หรือแนวทางที่คาดว่าจะช่วยยกระดับการปฏิบัติงาน มีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากร หัวหน้าสำนักงานเป็นผู้ดำเนินการถ่ายทอดความรู้ ส่งเสริมสนับสนุน กำกับดูแลให้บุคลากรสายสนับสนุนสามารถผลิตผลงานซึ่งในปีการศึกษา 2565 นอกจากงานพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีหน้าที่ในการพัฒนาระบบสารสนเทศโดยตรงแล้ว บุคลากรในงานต่าง ๆ ยังสามารถพัฒนางานได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การสร้างฐานข้อมูลการคุมการทำโครงการ/งานวิจัยของนิสิตระดับปริญญาตรี ฐานข้อมูลผู้ทรงคุณวุฒิจากการจัดประชุมวิชาการที่จัดโดยคณะฯ เป็นต้น นอกจากนั้นในปีเดียวกันได้จัดโครงการปรับโครงสร้างสำนักงานคณะฯ โดยรองคณบดีฝ่ายบริการและทรัพยากรบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบร่วมกับงานบุคคล ให้บุคลากรสำนักงานเรียนรู้ร่วมกันผ่านการทบทวน และวิเคราะห์ผลการดำเนินการของสำนักงาน การปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน การปรับเปลี่ยนภาระงาน การแลกเปลี่ยนความรู้ แนวทางการทำงาน ทำให้สำนักงานได้มีการปรับโครงสร้างการทำงานใหม่

หมวด 5 บุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

(1) ความจำเป็นด้านชีตความสามารถและอัตรากำลัง

คณะฯ กำหนดให้งานบุคคลภายใต้การกำกับดูแลของรองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลร่วมกับงานแผนและนโยบายภายใต้การกำกับดูแลของผู้ช่วยคณบดีฝ่ายยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพการศึกษาเป็นผู้ร่วมกันรับผิดชอบ ในการวิเคราะห์ ประเมินและบริหารอัตรากำลัง เพื่อวางแผนพัฒนาบุคลากรในระยะสั้น 1 ปี และระยะยาว 5 ปี ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ และสมรรถนะหลักของคณะ มีการติดตามผลการดำเนินการทุกปีและเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสำคัญที่มีผลกระทบต่อคณะฯ จะนำมาวิเคราะห์และประเมินชีตความสามารถเพื่อให้พร้อมรับมือ โดยแบ่งประเภทบุคลากรเป็นสายคณาจารย์และสายสนับสนุน มีอัตราสายคณาจารย์ : สายสนับสนุน 4.21:1 โดยวิเคราะห์ ประเมินและบริหารอัตรากำลังและทบทวนชีตความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรตามประเด็นสำคัญเพื่อวิเคราะห์ ประเมินและบริหารอัตรากำลังดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 5.1 ก(1)-1 ประเด็นสำคัญเพื่อวิเคราะห์ ประเมินและบริหารอัตรากำลัง

ประเภทบุคลากร	การประเมินชีตความสามารถ	การพิจารณาอัตรากำลัง	
		ตามประเภท	ภาพรวม
สายคณาจารย์	การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ ภูมิการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ สมรรถนะหลักของคณะ ความสามารถด้านเทคโนโลยี AUN-QA	- เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร - จำนวนหลักสูตร - จำนวนนิสิต - การเปิดหลักสูตรใหม่หรือหลักสูตรระยะสั้น	- เกษียณ - ลาออก - ตาย - ลาศึกษาต่อ - การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี
สายสนับสนุน	- การปฏิบัติงานตามตำแหน่งงาน - ด้านเทคโนโลยี	พันธกิจที่สำคัญของคณะ	- การเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร - งบประมาณ - ข้อมูลอายุบุคลากร
บางคน	EdPEX		

(2) บุคลากรใหม่

ในการสรรหาบุคลากรใหม่ เพื่อทดแทนอัตราเดิมหรือได้รับอัตราใหม่ คณะฯ กำหนดให้งานบุคคลภายใต้การกำกับดูแลของรองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยมีขั้นตอนการดำเนินการสรรหาบุคลากรใหม่ ดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 5.1 ก(2)-1การสรรหาบุคลากรใหม่

ขั้นตอน	รายละเอียดการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
1. การกำหนดคุณสมบัติและคุณสมบัติของบุคลากรใหม่	- กำหนดคุณสมบัติและคุณสมบัติของบุคลากร - จัดทำภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ - กำหนดรูปแบบการสอบคัดเลือก	กรณีสายคณาจารย์ งานบุคคล ประธานหลักสูตร ประธานสาขาวิชา กรณีสายสนับสนุน งานบุคคล หัวหน้าสำนักงาน ผู้ช่วยคณบดี รองคณบดี
2. การประกาศรับสมัครบุคลากรใหม่	ทั่วไป ประกาศรับสมัครตามช่องทางต่างๆ เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย คณะฯ เฟสบุ๊คมหาวิทยาลัย คณะฯ และช่องทางออนไลน์อื่น ๆ	ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล ของมหาวิทยาลัย
	เชิงรุก ทาบทาม ติดต่อ ผู้ที่มีคุณสมบัติตรงตามต้องการ	ประธานสาขาวิชา ประธานหลักสูตร หรืออาจารย์ในหลักสูตร
3. การคัดเลือกบุคลากรใหม่	สายคณาจารย์ พิจารณาจากคุณสมบัติการศึกษา คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง	พนักงานมหาวิทยาลัย มีคณะกรรมการประกอบด้วยอธิการบดีเป็นประธาน คณบดี

ขั้นตอน	รายละเอียดการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
	ประสบการณ์ การสอบสาธิตการสอน การสัมภาษณ์	ประธานสาขาวิชา คณาจารย์ในหลักสูตร เป็น กรรมการ
		พนักงานพิเศษ ลูกจ้างชาวต่างประเทศ มี คณะกรรมการ ประกอบด้วยคณบดีเป็น ประธาน รองคณบดีประธานสาขาวิชา ประธาน หลักสูตร คณาจารย์ในหลักสูตร เป็นกรรมการ
	สายสนับสนุน พิจารณาจาก คุณสมบัติการศึกษา คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง ผลการสอบความรู้ทั่วไป กพ หรือของมหาวิทยาลัย ประสบการณ์ การสอบข้อเขียนและหรือภาคปฏิบัติ การสัมภาษณ์	พนักงานมหาวิทยาลัย มีคณะกรรมการ ประกอบด้วยอธิการบดีหรือรองอธิการบดีเป็น ประธาน คณบดี บุคลากรจากคณะฯ เป็น กรรมการ
		ลูกจ้างชาวไทย มีคณะกรรมการ ประกอบด้วย คณบดีเป็นประธาน รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าสำนักงานเป็นกรรมการ
	4. ประกาศผล การคัดเลือก	ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล ของ มหาวิทยาลัย หรือ งานบุคคล

การว่าจ้างบุคลากรใหม่มีรายละเอียดของการทำสัญญาเพื่อว่าจ้างบุคลากรใหม่ที่แตกต่างกันตามประเภทของบุคลากรและระยะเวลาการจ้างรวมถึงข้อกำหนดในการต่อสัญญา ดังตารางที่ 33

ตารางที่ 32 5.1 ก(2)-2 การว่าจ้างบุคลากรใหม่ตามประเภทของบุคลากร

ประเภทบุคลากร	ระยะเวลาการจ้าง	ข้อกำหนด
พนักงานมหาวิทยาลัย	พนักงานงานใหม่มีการต่อสัญญาสัญญาที่ 1 ไม่เกิน 2 ปี	- ต้องผ่านการตรวจสอบสุขภาพจิตจากโรงพยาบาลของรัฐ - ได้รับการต่อสัญญาที่ 2 อีก 3 ปีเมื่อการประเมินการปฏิบัติงานผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด
พนักงานพิเศษ	1 ปีการศึกษา	หากได้รับการประเมินการปฏิบัติงานผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนดจะได้รับการต่อสัญญาออกไปอีก 1 ปีการศึกษาหรือปีงบประมาณตามประเภทบุคลากร
ลูกจ้างชาวต่างประเทศ	1 ปีการศึกษา	
ลูกจ้างชาวไทย	1 ปีงบประมาณ	

เมื่อบุคลากรใหม่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ คณะฯ ได้มีการดูแลบุคลากรเพื่อให้มั่นใจได้ว่าบุคลากรใหม่สามารถทำงานร่วมกันได้กับวัฒนธรรมองค์กรสิ่งแวดล้อมขององค์กรได้ ดังตารางที่ 33

ตารางที่ 33 5.1 ก(2)-3 การดูแลบุคลากรเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้กับวัฒนธรรมองค์กร

กิจกรรม	กิจกรรม/ข้อมูลที่สำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
การแนะนำการปฏิบัติงานในคณะ สวัสดิการ สิทธิประโยชน์	ชี้แจงเกี่ยวกับภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ กฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ การปฏิบัติงาน ทุนสนับสนุนด้านการปฏิบัติงาน เช่น การพัฒนาตนเอง การทำวิจัย ค่าตอบแทนในการผลิตผลงานทางวิชาการ สวัสดิการและสิทธิประโยชน์	งานบุคคล งานสวัสดิการ หัวหน้าสำนักงาน
การแนะนำสถานที่ บุคลากรและผู้บริหาร	แนะนำส่วนงานต่าง ๆ ที่สำคัญของคณะฯ และพบปะพูดคุยกับผู้บริหารเพื่อให้ทราบถึงวัฒนธรรมขององค์กร	งานบุคคลและ หัวหน้าสำนักงาน
การชี้แจงการปฏิบัติงานและการทำข้อตกลงร่วมกันก่อนการปฏิบัติงาน	ชี้แจงเกี่ยวกับการประเมินและรอบของการประเมินผลการปฏิบัติงาน	งานบุคคล หัวหน้าสำนักงาน คณบดี
แต่งตั้งพี่เลี้ยงเพื่อให้คำแนะนำและช่วยเหลือ ในการปฏิบัติงาน การปรับตัวในองค์กร	คณบดีสั่งให้งานบุคคลแต่งตั้งพี่เลี้ยงตามประเภทบุคลากร - อาจารย์ในหลักสูตรสำหรับอาจารย์ใหม่ - เจ้าหน้าที่ที่อยู่ในกลุ่มงานเดียวกันสำหรับเจ้าหน้าที่ใหม่	งานบุคคล

กิจกรรม	กิจกรรม/ข้อมูลที่สำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
การปฐมนิเทศ	โครงปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ เพื่อให้บุคลากรใหม่ได้รับรู้และรับทราบถึงวิสัยทัศน์พันธกิจและค่านิยมของมหาวิทยาลัยระเบียบการทำงานนโยบายวัฒนธรรมองค์กรสวัสดิการความก้าวหน้าในอาชีพ	มหาวิทยาลัย

(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

คณะฯ กำหนดให้งานบุคคลภายใต้การกำกับดูแลของรองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลร่วมกับงานแผนและนโยบายภายใต้การกำกับดูแลของผู้ช่วยคณบดีฝ่ายยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพการศึกษาเป็นผู้ร่วมกันรับผิดชอบในการจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร ดังตารางที่ 34

ตารางที่ 34 5.1 ก(3)-1 แนวทางการจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

การเปลี่ยนแปลง	การดำเนินการที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ
ด้านการลดลงของอัตรากำลัง	- ในส่วนของสายสนับสนุนคณะฯ แบ่งออกเป็นกลุ่มงานและได้กำหนดให้บุคลากรในกลุ่มงานทำงานทดแทนกันได้ - พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อลดขั้นตอนการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน - ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารสำนักงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกคณะฯ ด้านบุคลากรปีละ 2 ครั้ง - ใช้ข้อมูลแนวโน้มของอัตรากำลังที่จะเกษียณอายุในอนาคตวางแผนการขออัตรากำลังจากมหาวิทยาลัย - การถ่ายทอดความรู้จากบุคลากรที่เกษียณอายุ	- จำนวนระบบสารสนเทศที่พัฒนา - จำนวนโครงการพัฒนาบุคลากร - ร้อยละโครงการที่ผู้เข้าร่วมโครงการพัฒนาบุคลากรเป็นไปตามเป้าหมาย
ความต้องการด้านขีดความสามารถ	- คณะฯ ใช้แผนพัฒนาบุคลากรระยะ 5 ปีในการกำหนด ทิศทางการพัฒนาด้านขีดความสามารถของบุคลากร - มีการทบทวนผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากรในทุกปีหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเพื่อนำมาปรับให้สอดคล้องกับความต้องการด้านขีดความสามารถในปัจจุบัน - ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับใช้ในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน - ส่งเสริมให้บุคลากรก้าวสู่ตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น	

(4) การทำงานให้บรรลุผล

คณะฯ ให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกสายงานในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จโดย 1) มีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลผลักดันให้มีผลการปฏิบัติงานในระดับสาขาวิชา หลักสูตร ได้มีส่วนในการขับเคลื่อนคณะตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่อื่นได้กำหนดไว้ให้ประสบความสำเร็จ 2) คณะมีการจัดโครงสร้างการบริหารงานของคณะและจัดรูปแบบระบบงานกระบวนการทำงานและข้อกำหนดต่างๆในการปฏิบัติงาน ให้รองรับกับพันธกิจของคณะ 3) คณบดีบริหารงานแบบมีส่วนร่วมโดยกระจายอำนาจไปยังรองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี ประธานสาขาวิชา และหัวหน้าสำนักงาน เพื่อรับผิดชอบและบริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมาย 4) คณะจัดรูปแบบการทำงานทั้งระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุนดำเนินการโดยการเชื่อมโยงเข้ากับยุทธศาสตร์พันธกิจวิสัยทัศน์และค่านิยมของคณะ 5) การประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคลากรโดยภาระงานของแต่ละบุคคลต้องตอบสนองวิสัยทัศน์พันธกิจ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ระบบงานที่สำคัญที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการและตัวชี้วัดที่กำหนด 6) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคลโดยมีคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ซึ่งผลจากการประเมินนำมาใช้ในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแล้วยังนำมาใช้ประกอบการพิจารณาเรื่องขึ้นเงินเดือนหรือค่าจ้างรวมถึงการต่อเวลาการปฏิบัติงานของบุคลากร และยังใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรในปีถัดไป

เพื่อเกิดการกระตุ้นการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของสมาคมและผลงานภาพรวมของคณะให้ประสบความสำเร็จดียิ่งขึ้น

ข. บรรยายภาคด้านการทำงานของบุคลากร

(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน

คณะฯ ให้ความสำคัญกับการจัดการสภาพแวดล้อมของการทำงาน ความปลอดภัย สุขภาพและความสุขของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน สร้างผลงานที่ดีและรู้สึกผูกพันกับคณะ ดังตารางที่ 35

ตารางที่ 35 5.2 ข(1)-1 การจัดการสภาพแวดล้อมของการทำงาน ความปลอดภัย สุขภาพและความสุขของบุคลากร

การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
การจัดระบบดูแลความปลอดภัยของอาคารและสถานที่ทำงาน	งานอาคารและสถานที่
การปรับปรุงอุปกรณ์,เทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน	งานอาคารสถานที่ งานบุคคล งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
การตรวจสอบสุขภาพของบุคลากรประจำปี	มหาวิทยาลัย
การอบรมความรู้เรื่องการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	งานอาคารและสถานที่
การดำเนินการมหาวิทยาลัยแห่งความสุข	งานบุคคล

(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

คณะมีการจัดสวัสดิการการจัดการสภาพแวดล้อมการทำงานการเสริมสร้างสุขภาวะและสิทธิประโยชน์แก่ลูกค้มาาก่อนตามระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ระเบียบกรมบัญชีกลาง และประกาศของคณะ มีรายละเอียดในดังตารางที่ 36 สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากร

ตารางที่ 36 5.1 ข(2)-1 สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากร

ประเภทบุคลากร	สวัสดิการที่ได้รับแยกตามประเภทบุคลากร
บุคลากรทุกคน	1.เงินเดือน 2.ค่าเบี้ยเลี้ยงในการปฏิบัติหน้าที่นอกพื้นที่ 3.สวัสดิการที่อยู่อาศัย 4.สิทธิในการลา 5.การสนับสนุนเพื่อการพัฒนาตนเอง 6.สวัสดิการเงินยืมกรณีฉุกเฉิน 7.สวัสดิการเงินยืมเพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ 8.สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย 9.อุปกรณ์ในการทำงาน เช่น วัสดุสำนักงาน คอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์ 10.ค่าตอบแทนในการจัดทำผลงานทางวิชาการ 11.การอนุมัติให้บุคลากรยืมคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กไปใช้ในการปฏิบัติงานที่จำเป็น
พนักงานมหาวิทยาลัย	1.กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ 2.ประกันสุขภาพกลุ่ม 3.ประกันสังคม 4.สวัสดิการการศึกษาของบุตร 5.การเลื่อนขั้นเงินเดือน
พนักงานพิเศษ	1.ประกันสุขภาพกลุ่ม 2.ประกันสังคม
ข้าราชการ	1.สวัสดิการของข้าราชการพลเรือน 2.การเลื่อนขั้นเงินเดือน
ลูกจ้างประจำ	1.สวัสดิการของลูกจ้างประจำส่วนงานราชการ
ลูกจ้างชาวต่างประเทศ	1.ประกันสังคม 2.เงินเพิ่มพิเศษประจำปี 3.เงินค่าทำวีซ่าและ work permit
ลูกจ้างชาวไทย	1.ประกันสังคม 2.เงินเพิ่มพิเศษประจำปี

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

รูป 5.2ก(1) – 1 ดัชนีปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

คณะ ฯ วิเคราะห์เพื่อกำหนดปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากข้อมูลความคิดเห็น ความต้องการ และความคาดหวังของบุคลากร ที่ได้รวบรวมจากวิธีการ

ต่าง ๆ ได้แก่ การประชุม/สัมมนา การสนทนา การรับเรื่องร้องเรียน สำรวจความต้องการร่วมกับการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจ (HAPPINOMETER) ซึ่งมีการสำรวจทุกปี โดยคณบดี และทีมบริหาร นำข้อมูลดังกล่าวไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการและวิธีการทำงาน ประเมินผลการปรับปรุง คณะฯ มีการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ผ่านกิจกรรม Happy Workplace ซึ่งงาน Happy Workplace เป็นผู้รับผิดชอบ ดำเนินการโดยในปีนี้ได้จัดกิจกรรมปฏิสัมพันธ์วัฒนธรรมองค์กร : คณะสร้างสุข Coffee & Tea Time กิจกรรมปฏิสัมพันธ์วัฒนธรรมองค์กร : คณะสร้างสุขฐานสัมพันธ์วัฒนธรรมองค์กร และกิจกรรมปฏิสัมพันธ์วัฒนธรรมองค์กร : คณะสร้างสุข การวางแผนทางการเงิน เพื่ออสิสภาพทางการเงินในอนาคต Happy Money : การเล่นหุ้นเบื้องต้น และคณะฯ ยังมีการขับเคลื่อนความผูกพันองค์กรด้วยวัฒนธรรมองค์กรผ่านคำนิยาม We Are HUSO Family

(2) การประเมินความผูกพัน

คณะ ฯ สำรวจความคิดเห็นของบุคลากร และการคงอยู่ มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก และเลื่อนเงินเดือนตามผลการดำเนินงาน และมีการให้รางวัล ยกย่องชมเชยประจำปี มีระบบการยกย่องชมเชย ดังนี้ 1)การทำป้ายเชิดชูเกียรติหน้าคณะ ฯ 2)ประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook คณะฯ 3) การสนับสนุนค่าตอบแทนการผลิต เผยแพร่ และการนำไปใช้ประโยชน์ของงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ 4)การมอบของขวัญให้แก่บุคลากรที่ได้รับรางวัลการนำเสนอผลงานวิจัยดีเด่นระดับชาติ และนานาชาติ

ข. วัฒนธรรมองค์กร

1)คณะ ฯ เสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานร่วมกัน โดยใช้คำนิยามองค์กร “WE Are HUSO Family” เป็นตัวขับเคลื่อน 2)คณะ ฯ เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับร่วมมือจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดพื้นที่ให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่หลากหลาย เช่น โครงการทบทวนแผน ฯ ซึ่งเปิดให้บุคลากรซักถามประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับการกำหนดทิศทาง และแนวทางการพัฒนาคณะ ฯ 3)ปลูกฝังแนวคิดการทำงานโดยคำนึงถึงผู้เรียนและผลประโยชน์ส่วนร่วมเป็นหลัก 4)มีกิจกรรมที่ส่งผลต่อความรักและความผูกพันของบุคลากรในองค์กร เช่น โครงการเสริมสร้างมหาวิทยาลัยแห่งความสุข (Happy University) กิจกรรมปฏิสัมพันธ์วัฒนธรรมองค์กร 5)คณะฯ สร้างวัฒนธรรมในการยกย่อง ชมเชยบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี สร้างชื่อเสียงให้กับคณะ มีการมอบรางวัลและการประกาศเกียรติคุณเพื่อให้บุคลากรมีความรัก และผูกพันกับคณะและเพื่อนร่วมงาน(7.3 ก(3)-1, 7.3 ก(3)-2) 6)คณะ ฯ มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และเลื่อนขั้นเงินเดือนที่พิจารณาจากผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

คณะมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 37

ตารางที่ 37 5.2 ค(1)-1 ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

ประเภทบุคลากร	ความถี่	ประเด็นที่ใช้ประเมิน	
		หลัก	เพิ่มเติม
ผู้บริหาร			
คณบดี	ปีละ 1 ครั้ง	คำรับรองที่ลงนามกับมหาวิทยาลัย	
รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี	ปีละ 1 ครั้ง	1. ผลสัมฤทธิ์ของงาน 2. ผลประเมินตามคำรับรองกับมหาวิทยาลัย	1. ผลประเมินตามคำรับรองของคณะ 2. พฤติกรรมการปฏิบัติงานเฉพาะผู้บริหาร
ประธานสาขาวิชา	ปีละ 1 ครั้ง	3. พฤติกรรมการปฏิบัติงาน	1. ผลประเมินตามคำรับรองของสาขาวิชา 2. ผลประเมินการประกันคุณภาพหลักสูตร AUN QA

ประเภทบุคลากร	ความถี่	ประเด็นที่ใช้ประเมิน	
		หลัก	เพิ่มเติม
หัวหน้าสำนักงาน	ปีละ 1 ครั้ง	1. ผลสัมฤทธิ์ของงาน 2. ผลประเมินตามคำรับรองกับมหาวิทยาลัย 3. พฤติกรรมการปฏิบัติงาน	1. พฤติกรรมการปฏิบัติงานเฉพาะผู้บริหาร
สายคณาจารย์			
พนักงานมหาวิทยาลัย	ปีละ 1 ครั้ง	1. ผลสัมฤทธิ์ของงาน 2. ผลประเมินตามคำรับรองกับมหาวิทยาลัย	1. ผลประเมินตามคำรับรองของสาขาวิชา 2. ผลประเมินการประกันคุณภาพหลักสูตร AUN QA ในหลักสูตรที่สังกัด
ข้าราชการ	ปีละ 2 ครั้ง	3. พฤติกรรมการปฏิบัติงาน	
พนักงานพิเศษ	ปีละ 1 ครั้ง	1. ผลสัมฤทธิ์ของงาน	-
ลูกจ้างชาวต่างประเทศ	ปีละ 1 ครั้ง	2. พฤติกรรมการปฏิบัติงาน	-
สายสนับสนุน			
พนักงานมหาวิทยาลัย	ปีละ 1 ครั้ง	1. ผลสัมฤทธิ์ของงาน 2. ผลประเมินตามคำรับรองกับมหาวิทยาลัย	1. ผลประเมินตามคำรับรองของคณะ
ข้าราชการสาย	ปีละ 2 ครั้ง	3. พฤติกรรมการปฏิบัติงาน	
ลูกจ้างมหาวิทยาลัย	ปีละ 1 ครั้ง	1. ผลสัมฤทธิ์ของงาน 2. พฤติกรรมการปฏิบัติงาน	-
ลูกจ้างประจำ	ปีละ 2 ครั้ง	เกณฑ์การประเมินลูกจ้างประจำของมหาวิทยาลัย	-

คณะฯ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานรอบ 6 เดือน สำหรับข้าราชการ และ 12 เดือนสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างมหาวิทยาลัยในทุกปี และนำผลการประเมินมาใช้ในการเลื่อนขั้นเงินเดือน มีคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยคณบดีเป็นประธานคณะกรรมการ รองคณบดีผู้ช่วยคณบดี เป็นกรรมการ และหัวหน้าสำนักงานทำหน้าที่เลขานุการประเมิน ในส่วนของสายคณาจารย์มีประธานสาขาวิชา ประธานหลักสูตร เป็นคณะกรรมการร่วม และสายสนับสนุนมีหัวหน้ากลุ่มงานเป็นคณะกรรมการร่วม มีการกำหนดเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม สามารถวัดได้ เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส และสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

คณะ ฯ มีงานบุคคล รับผิดชอบภารกิจนี้ โดยมีระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร ดังนี้ 1)มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรเพื่อจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ 2)พัฒนาผู้นำใหม่ผ่านระบบโครงการเตรียมและพัฒนาผู้บริหาร 3)จัดให้มีการวางแผนเพื่อกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) ของบุคลากร โดยส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานไปฝึกอบรม ศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ผลักดันให้บุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีงบประมาณสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิชาการทั้งในระดับชาติ และนานาชาติ โดยคณะ ฯ ออกประกาศสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ ทั้งค่าใช้จ่าย page chart ค่าใช้จ่ายในการนำเสนอผลงาน 4)สร้างแรงจูงใจ ยกย่อง เชิดชู บุคลากรที่มีผลวิจัยตีเด่น นอกจากนี้ คณะ ฯ กำหนดให้บุคลากรทุกระดับจัดทำแผนพัฒนาตนเอง โดยส่งให้กับงานบุคคลรวบรวมและจัดทำเป็นแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลระยะ 5 ปี เพื่อใช้ในการติดตามและประเมินผลการพัฒนาตนเอง อีกทั้งยังนำแผนพัฒนาตนเองของบุคลากรมาจัดทำแผนในการจัดฝึกอบรมที่จัด

ขึ้นเองโดยคณะ ฯ หรือสนับสนุนให้บุคลากรไปพัฒนาตนเองกับองค์กรภายนอก โดยคณะ ฯ มีงบประมาณสนับสนุนคนละไม่เกิน 10,000 บาทต่อปี และในปีการศึกษา 2566 มีการเพิ่มงบประมาณสนับสนุนเป็น 15,000 ต่อปี คณะฯ กำหนดให้งานบุคคลภายใต้การกำกับดูแลของรองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรโดยใช้วิธีการสำรวจความต้องการของบุคลากร วิเคราะห์สมรรถนะหลักของคณะ ศึกษาสมรรถนะของบุคลากรในปัจจุบันและสมรรถนะที่จำเป็นในอนาคต

(3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

งานบุคคล เป็นผู้รับผิดชอบหลัก โดยมีระบบประเมินประสิทธิภาพของการเรียนรู้และพัฒนา ทั้งที่เป็น การประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล และผลดังกล่าวไปใช้เพื่อพิจารณาเลื่อนเงินเดือน

(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

คณะฯ กำหนดให้งานบุคคลภายใต้การกำกับดูแลของรองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่จำแนกตามรายบุคคล ตามประเภทของบุคลากร และภาพรวมขององค์กร ดังตารางที่ 38 มีการติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในอาชีพการงานตามสายงาน

ตารางที่ 38 5.2 ค(4)-1กระบวนการส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

ประเภทบุคลากร	กระบวนการส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพการงาน	
	บุคลากรทุกประเภท	เฉพาะกลุ่ม
ผู้บริหาร	การพัฒนาตนเองตามแผนพัฒนาบุคลากร	กำหนดให้ผู้บริหารเข้ารับการอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา การพัฒนาตนเองตามแผนพัฒนาบุคลากร
บุคลากรสายคณาจารย์		จัดโครงการจัดทำเอกสารประกอบการสอน เอกสารการสอน หนังสือ ตำรา จัดโครงการให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนและการวิจัย ให้ทุนสนับสนุนการทำวิจัย
บุคลากรสายสนับสนุน		ให้ทุนสนับสนุนการทำวิจัยสถาบัน

คณะ ฯ มีงานบุคคล รับผิดชอบภารกิจนี้ โดยคณบดี มีนโยบายสนับสนุนความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุน และกำหนดเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน โดยมีกระบวนการดังนี้ 1) กำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) ของบุคลากร 2)จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคล ถ่ายทอดเป็นข้อตกลงการปฏิบัติงานและจัดให้มีการประเมินผลทุก 6 เดือน 3)สนับสนุนและผลักดันบุคลากรในรูปแบบต่าง ๆ เช่น มีการให้ทุนสนับสนุนการทำวิจัย การให้ค่าตอบแทนในการผลิตผลงานทางวิชาการ การจัดโครงการพัฒนาศักยภาพด้านการสอน การวิจัย รวมทั้งสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาตนเองที่สอดคล้องกับภารกิจของคณะ ฯ 4)ประเมินผลการพัฒนาตนเองรายบุคคล นอกจากนี้คณะฯมีการวางแผนสืบทอดตำแหน่งบริหาร คณะฯมีการดำเนินการคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพ เข้าร่วมอบรมโครงการเตรียมและพัฒนาผู้บริหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ เมื่อบุคลากรผ่านการอบรมแล้ว คณะ ฯ ได้ให้บุคลากรที่ผ่านการอบรมเข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนบริหารคณะ ฯ โดยแต่งตั้งให้เป็นผู้ช่วยคณบดี และที่ผ่านมาบุคลากรของคณะฯ ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัย มาโดยตลอดในตำแหน่งรองอธิการบดีและผู้ช่วยอธิการบดี

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

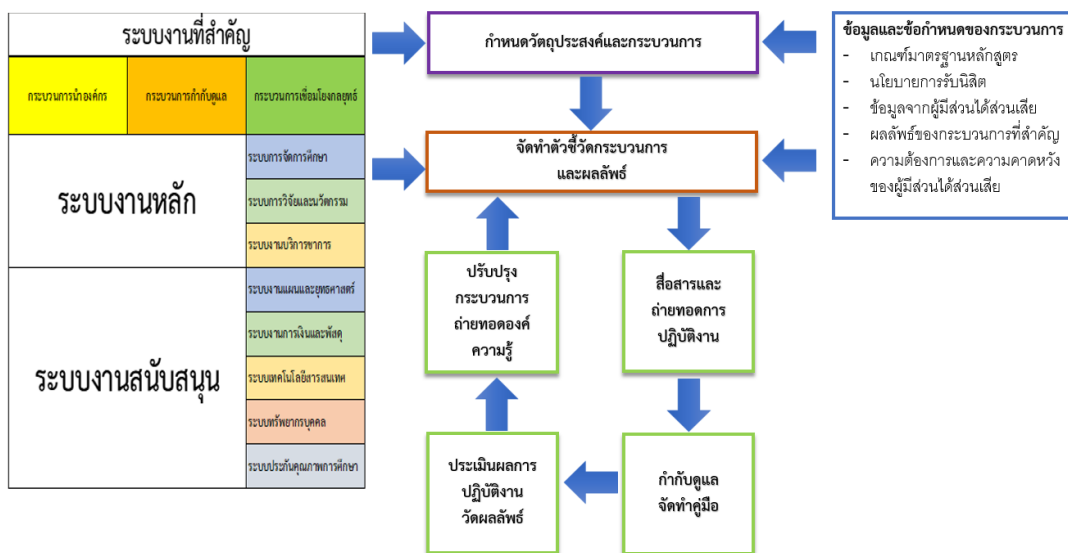
6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ

(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ

คณบดีและทีมบริหาร กำหนดวิสัยทัศน์เป็นคณะชั้นนำทางวิชาการด้านมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ เป็นที่ยอมรับของสังคม และขับเคลื่อนเป็นส่วนหนึ่งของการแก้ไขปัญหาสังคมภาคใต้ โดยมีพันธกิจเพื่อสนับสนุนการเป็นคณะชั้นนำทางวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยใช้แนวคิด PDCA เพื่อขับเคลื่อนพันธกิจหลักและสมรรถนะหลักของคณะฯ ได้แก่ การจัดการศึกษา การวิจัยและนวัตกรรม และการบริการวิชาการ ให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของคณะ ฯ และมหาวิทยาลัย โดยผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะพึงประสงค์ การบริหารหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา สร้างงานวิจัยที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของสังคม การบริการวิชาการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และรับใช้ชุมชนคณะ ฯ โดยมีการออกแบบกระบวนการที่สำคัญตามภาพที่ 6

ภาพที่ 10 6.1 ก(1)-1 การออกแบบกระบวนการทำงาน



(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ

คณะฯ กำหนดระบบงานที่สำคัญตามพันธกิจหลักกระบวนการทำงานที่สำคัญประกอบด้วยระบบงานหลัก ได้แก่ ระบบการจัดการศึกษา ระบบการวิจัยและนวัตกรรม ระบบการบริการวิชาการ และระบบงานสนับสนุน (Support Process) ได้แก่ งานแผนและยุทธศาสตร์ งานการเงินและพัสดุ งานทรัพยากรบุคคล เป็นต้น ซึ่งมีข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานดังตารางที่ 39

(3) แนวคิดในการออกแบบ

คณะฯ มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบแต่ละระบบงานหลักออกแบบหลักสูตรและบริการโดยกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญโดยคำนึงถึง พันธกิจ กลยุทธ์ ค่านิยม สมรรถนะหลัก โครงสร้างการบริหารงาน ทรัพยากร และการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ภายนอก ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ความคิดเห็น ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความ ร่วมมือ คณะฯ วิเคราะห์ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ผลการดำเนินการในอดีต แนวโน้มความต้องการในอนาคต และข้อเสนอแนะจากการประกันคุณภาพการศึกษาในปีที่ผ่านมา นำข้อมูลดังกล่าวมาออกแบบหลักสูตรและบริการ ตามขั้นตอนดังนี้ ได้แก่ 1) รวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก 2) นำข้อมูลที่ได้มาจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ

3)กำหนดตัวชี้วัดกระบวนการและผลลัพธ์ 4)กำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน 5)กำหนดตัวชี้วัด 6)สื่อสารกับผู้ปฏิบัติและนำไปปฏิบัติ 7)ติดตามประเมินผล และ 8)พัฒนาและปรับปรุง คณะฯ มีแนวปฏิบัติด้านการออกแบบหลักสูตรและบริการ

คณะฯ ได้ออกแบบให้หลักสูตรต่าง ๆ มุ่งเน้นให้นิสิตได้ฝึกประสบการณ์จริงในชุมชน การสร้างงานวิจัย นวัตกรรมจากการลงชุมชนและส่งเสริมให้มีการประกวดนวัตกรรมจากผู้เรียนในการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ HUSO ICON 2023 มีการสอบวัดระบบภาษาอังกฤษโดยใช้แนวข้อสอบ TOEIC MOCTEST สำหรับนิสิต ในปีการศึกษา 2565 มีการพัฒนาหลักสูตรประกาศนียบัตรระยะสั้น 5 หลักสูตรตามความต้องการของตลาดตามแนวโน้มความสนใจการเรียนรู้ของผู้เรียนในปัจจุบัน

ตารางที่ 39 6.1 ก(3)-1 การออกแบบกระบวนการหลัก

กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวอย่างตัวชี้วัดกระบวนการและผลลัพธ์
ระบบงานหลัก		
ด้านการจัดการศึกษา		
การออกแบบหลักสูตร	เกณฑ์มาตรฐานการศึกษา,ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย,ข้อมูลจากการประกันคุณภาพการศึกษา	- ผลประเมินหลักสูตรผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด - ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต - ความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการเรียนการสอน
การรับนิสิต	เกณฑ์การคัดเลือกนิสิต,แผนการรับนิสิต	- ร้อยละของการรับนิสิตตามแผนรับ - ร้อยละของหลักสูตรที่รับนิสิตได้ตามแผนรับ
การจัดการเรียนการสอน	Expected Learning Outcome, ความต้องการของนิสิตด้านการจัดการเรียนการสอน	- ความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการเรียนการสอน - ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต
กิจกรรมพัฒนานิสิตนอกชั้นเรียน	นิสิตต้องมีชั่วโมงการเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนานิสิตนอกชั้นเรียนตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด,ความต้องการของนิสิตด้านการพัฒนานิสิตนอกชั้นเรียน	- ร้อยละของนิสิตระดับปริญญาตรีที่สอบผ่านสมรรถนะภาษาอังกฤษตามที่คณะฯ กำหนด
การประกันคุณภาพการศึกษา	เกณฑ์มาตรฐาน EdPEx เกณฑ์มาตรฐาน AUN QA	- ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาและข้อเสนอแนะ - ผลการประเมินหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN QA
ด้านการวิจัยและนวัตกรรม		
การจัดสรรทุนวิจัย	ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ, ประกาศคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เรื่องทุนวิจัยเงินรายได้,แหล่งทุนภายนอก	- จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับทุน - จำนวนเงินทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก
การสนับสนุนการทำวิจัยตีพิมพ์ผลงาน และการนำผลงานวิจัยและนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์	ประกาศคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เรื่องหลักเกณฑ์การสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการในระดับชาติและนานาชาติ	- จำนวนผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่เผยแพร่ในระดับชาติหรือนานาชาติ - จำนวนผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่อ้างอิงในระดับชาติหรือนานาชาติ - จำนวนผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมสังคม

กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวอย่างตัวชี้วัดกระบวนการและผลลัพธ์
ด้านการบริการวิชาการ		
การจัดประชุมวิชาการ การบริการวิชาการสู่ชุมชน	ความต้องการของชุมชน	- รายได้จากบริการวิชาการ - จำนวนโครงการบริการวิชาการ - สินค้าและบริการในพื้นที่ที่ได้รับการสร้างมูลค่าเพิ่มจากการบริการวิชาการ - ชุมชน/พื้นที่/หน่วยงาน ที่ได้รับประโยชน์จากการบริการวิชาการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ - โครงการบริการวิชาการหรือการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมสังคมหรือการเป็นผู้ประกอบการ
ระบบงานสนับสนุน		
งานแผนและยุทธศาสตร์	แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยทักษิณ, แผนยุทธศาสตร์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ปัจจัยภายในและภายนอก	- ร้อยละของโครงการตามแผนปฏิบัติการที่นำไปปฏิบัติได้ต่อโครงการตามแผนปฏิบัติการทั้งหมด
งานการเงินและพัสดุ	กฎระเบียบด้านการเงินและพัสดุ, ระบบจัดซื้อจัดจ้าง, ความต้องการพัสดุครุภัณฑ์, งบประมาณเงินรายได้	
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความรวดเร็วของข้อมูล, ความถูกต้องของข้อมูล, พระราชบัญญัติข้อมูลสารสนเทศ	- ระดับความพึงพอใจระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน - จำนวนระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนการบริหารงานของคณะฯ
งานทรัพยากรบุคคล	การจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอเพื่อตอบสนองการดำเนินงานตามพันธกิจ, สมรรถนะของบุคลากร, ความสุขและความผูกพันของบุคลากร	- ระดับความพึงพอใจของบุคลากรด้านบรรยากาศการทำงานของคณะฯ - ระดับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร - ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร
งานประกันคุณภาพการศึกษา	การพัฒนาคุณภาพองค์กร	- ผลการประเมินหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN QA - ผลการประกันคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ EdPEX

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

คณะฯ กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ดังตารางที่ 24 เป้าหมาย เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และแผนปฏิบัติการตามแผนยุทธศาสตร์ ปี 2563 – 2567 ซึ่งการกำหนดตัวชี้วัดดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบรรลุผลการดำเนินงานตามกระบวนการที่สำคัญ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้ 1)วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2)พิจารณาปัจจัยภายในขององค์กร ได้แก่ ความพร้อมของบุคลากร ชีตความสามารถขององค์กร งบประมาณ เพื่อประเมินปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานกระบวนการสำคัญ 3)พิจารณาปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการบวนการสำคัญ เช่น กฎระเบียบ ข้อบังคับ การเปลี่ยนแปลงทางสังคม ความต้องการของลูกค้า 4)ข้อมูลและปัญหาจากระบบงานในอดีตที่

อาจจะมีผลต่อการดำเนินงานของกระบวนการสำคัญ 5)แปลงความต้องการและปัจจัยต่าง ๆ เป็นข้อกำหนดของกระบวนการ 6)กำหนดตัวชี้วัดที่สอดคล้องข้อกำหนดและกระบวนการสำคัญ 7)คณะฯ ดำเนินการกำหนดขั้นตอนการทำงาน ในกระบวนการสำคัญ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานประจำวันตามข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการได้

(2) กระบวนการสนับสนุน

คณะ ฯ มีกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ โดยเป็นการส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลของกระบวนการทำงานหลัก ตามพันธกิจที่สำคัญ เพื่อให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ของคณะ กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ตารางที่ 40 ระบุข้อกำหนด ออกแบบ กระบวนการ กำหนดตัวชี้วัด และผู้บริหารที่รับผิดชอบ โดยใช้กระบวนการเช่นเดียวกับกระบวนการหลักเพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติการกระบวนการดังกล่าว เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ ดำเนินการดังนี้ 1)ผู้บริหารคณะ ฯ และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง จัดทำมาตรฐาน หรือแนวปฏิบัติ ในการปฏิบัติงาน เช่น ประกาศ คู่มือ โดยใช้ตัวชี้วัดควบคุมกระบวนการและตัวชี้วัดผลลัพธ์ตามข้อกำหนด 2)สร้างความเข้าใจกับบุคลากร ให้มีความเข้าใจในกระบวนการไปสู่การปฏิบัติจากการแจ้งบุคลากรทราบทางช่องทางต่าง ๆ รวมถึงการชี้แจงผ่านประชุม เช่น ประชุมบุคลากรสำนักงาน ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ ประชุมสาขาวิชาและหลักสูตร เป็นต้น 3)นำกระบวนการสู่การปฏิบัติตามกรอบระยะเวลาการดำเนินการของกระบวนการนั้นโดยกำหนดผู้บริหารที่เกี่ยวข้องร่วมกับกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบ 4)กำกับติดตาม ผลการดำเนินงานแต่ละกระบวนการตามตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับข้อกำหนดโดยการรายงานผลการดำเนินงานในที่ประชุมต่าง ๆ 5)การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการสนับสนุนโดยการนำข้อมูลที่ได้รับจากการประชุมต่าง ๆ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ การจัดประชุมปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงานเป็นประจำทุกปีเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการสนับสนุน

(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย การบริการ และตอบสนองพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ

1) การจัดการศึกษา มีคณะกรรมการวิชาการกำกับดูแลเชิงนโยบายโดยมีรองคณบดีฝ่ายวิชาการ วิจัย และนวัตกรรมเป็นผู้รับผิดชอบหลัก หลักสูตรปรับปรุงตามเกณฑ์มาตรฐาน สกอ. โดยคณะกรรมการวิชาการของคณะฯ กำกับดูแลเชิงนโยบาย และกำหนดกรอบการปรับปรุงหลักสูตรให้เป็นไปตามกลยุทธ์ของคณะฯ โดยพิจารณาจากผลการประเมินคุณภาพหลักสูตร และข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และในปีการศึกษา 2565 มีการพัฒนาหลักสูตรประกาศนียบัตรระยะสั้นจำนวน 5 หลักสูตร เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันที่มีความสนใจในหลักสูตรระยะสั้นมากขึ้น การผลิตเอกสารประกอบการสอน เอกสารคำสอน และเอกสารอื่น ๆ เพื่อให้มีคุณภาพ ได้แก่การพิจารณาแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาผลงาน มีการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น ผลการประเมินคุณภาพหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN QA จำนวนหลักสูตรระยะสั้น รวมถึงในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของบุคลากรสายคณาจารย์มีตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการผลิตเอกสารประกอบการสอน เอกสารคำสอน ตำรา หนังสือ เป็นต้น

2) การวิจัยและนวัตกรรม มีคณะกรรมการพัฒนาการวิจัยของคณะ ฯ กำกับดูแลเชิงนโยบายโดยรองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัยเป็นผู้รับผิดชอบหลัก ในปีการศึกษา 2565 มีการปรับปรุงประกาศหลักเกณฑ์การสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการในระดับชาติและนานาชาติ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยและยุทธศาสตร์ของคณะ กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญด้านงานวิจัยเป็นเป้าหมายในการดำเนินงาน เช่น จำนวนบทความวิชาการที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ จำนวนผลงานนวัตกรรมของคณาจารย์หรือนิสิต

3) การบริการวิชาการ มีคณะกรรมการบริการวิชาการกำกับดูแลเชิงนโยบายโดยผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริการวิชาการและวิเทศสัมพันธ์เป็นผู้รับผิดชอบหลัก คณะฯ กำหนดให้สาขาวิชาและหลักสูตรจัดสรร

งบประมาณในการบริการวิชาการเพื่อนำองค์ความรู้ของหลักสูตรถ่ายทอดสู่ชุมชน สังคม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคณะฯ มีโครงการบริการที่สำคัญ ได้แก่ การจัดโครงการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ (HUSO ICON) ซึ่งในปีการศึกษา 2565 มีการจัด 2 ครั้ง ใน HUSO ICON 2022 ในเดือนสิงหาคม 2565 จัดประชุมแบบไฮบริดและ HUSO ICON 2023 ในเดือน เมษายน 2566 จัดประชุมแบบออนไลน์และมีการจัดประกวดนวัตกรรมจากการจัดการศึกษาในรายวิชาโดยนำผลงานของนิสิตที่ผ่านการคัดเลือกจากหลักสูตรต่างๆ ของคณะฯ มีการประเมินผลและผลการประเมินโครงการ เพื่อนำผลการประเมินดังกล่าวมาใช้สำหรับการพัฒนา และปรับปรุงการบริการวิชาการของคณะฯ ต่อไป

เมื่อสิ้นปีการศึกษา 2565 คณะบดีและทีมบริหารประชุมเพื่อพิจารณาผลการดำเนินงานเพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและการดำเนินการในปีการศึกษาถัดไป

ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

คณะฯ มีการกำหนดและพิจารณาเลือกผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สำคัญ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ คณะฯ โดยกำหนดเป็นมาตรฐานในการคัดเลือก ดังแสดงตามตารางที่ 40 ซึ่งในปีการศึกษา 2565 ยังไม่มีการประเมินคู่ความร่วมมือและผู้ส่งมอบ

ตารางที่ 40 6.1 ค-1 การกำหนดและพิจารณาเลือกผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สำคัญ

ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ	เกณฑ์การคัดเลือก	กิจกรรม
สถาบันการศึกษาในต่างประเทศที่มีการผลิตบัณฑิตร่วมกัน (หลักสูตร 3+1) Guangxi Normal University	มีหลักสูตรที่สอดคล้องกัน	การจัดการเรียนการสอน
คณะที่มีหลักสูตรร่วม (คณะศึกษาศาสตร์)	ความสอดคล้องในการสอนพันธกิจร่วมกัน	การจัดการเรียนการสอน
สถานประกอบการ	ตามความสนใจของนิสิต ตามความต้องการของสถานประกอบการ	นิสิตฝึกงาน/ ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
หน่วยงานที่มีข้อตกลง MOU	ความพร้อมในการดำเนินงานตาม MOU ความสอดคล้องตามพันธกิจของคณะ	กิจกรรมตาม MOU
ชุมชน/ท้องถิ่น	ความสอดคล้องตามพันธกิจของคณะ องค์ความรู้ ชุมชนเป้าหมายของคณะ	การลงพื้นที่ให้ความรู้ ถ่ายทอดความรู้ผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการ
บริษัทผู้ผลิตอุปกรณ์เครื่องมือเพื่อการเรียนการสอน	ตาม พรบ จัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลย้อนหลังการให้บริการหลังการขาย	การจัดซื้อวัสดุ ครุภัณฑ์

ง. การจัดการนวัตกรรม

คณะฯ มีกระบวนการจัดการนวัตกรรม โดยมีกระบวนการดังนี้ 1)การจัดทำกลยุทธ์ที่ตอบสนองโอกาสทางกลยุทธ์ 2)การสร้างระบบและสร้างบรรยากาศให้เกิดการพัฒนาโครงการ/กิจกรรมที่สำคัญในการขับเคลื่อนคณะฯ โดยมุ่งเน้นการวิจัยและนวัตกรรมตามกลยุทธ์ที่บรรจุในแผนปฏิบัติการที่สำคัญของคณะ เช่น การให้ทุนในการทำวิจัยด้านนวัตกรรม การกำหนดให้รายวิชา มีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการสร้างนวัตกรรมของผู้เรียน 3)การพัฒนากระบวนทัศน์ระบบต่าง ๆ เช่น ด้านการจัดการศึกษาได้พัฒนาระบบทวนสอบผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของนิสิตแบบออนไลน์ ด้านการบริหารจัดการ เช่น ระบบ HUSO E-Student เพื่อให้บริการนิสิต ระบบสารสนเทศติดตามการดำเนินงานโครงการ โดยมีการมอบหมายให้ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพและการวางแผน เป็นผู้รับผิดชอบ กำกับติดตาม กำหนดตัวชี้วัด และนำสู่การปฏิบัติผ่านระบบการลงนามคำรับรองการปฏิบัติงานประจำปี ทุกระดับ โดยคณะฯ

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

คณะ ฯ มอบหมายให้รองคณบดีและผู้ช่วยคณบดีฝ่ายต่าง ๆ เป็นผู้กำกับตัวชี้วัดของกระบวนการตามระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุนที่รับผิดชอบ มีการจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนบริหารความเสี่ยง และรายงานข้อมูลตามรอบเวลาที่กำหนด เช่น ทุกเดือน ทุก 3 เดือน 6 เดือน และ สิ้นปีงบประมาณ ใช้วงจร PDCA ในการทบทวนปรับปรุงกระบวนการและติดตามขั้นตอนการดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน เช่น **1)ด้านการจัดการศึกษา** มีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดความผิดพลาดจากการทำงาน เช่น การพัฒนาระบบรับส่งเอกสารออนไลน์สำหรับนิสิต การจัดทำฐานข้อมูลคุณสมบัติของอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร การพัฒนาระบบทวนสอบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ของนิสิต จัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรสายคณาจารย์ในการจัดทำผลงานวิชาการ **2)ด้านการวิจัยและนวัตกรรม** มีการปรับปรุงประกาศการสนับสนุนงบประมาณในการเผยแพร่ผลงานวิชาการของบุคลากรให้สอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัยและของคณะฯ ที่มีการส่งเสริมผลงานที่ก่อให้เกิดนวัตกรรม การพัฒนาระบบติดตามทุนวิจัยงบประมาณภายในของคณะฯ ให้มีมาตรการที่ให้ผู้รับทุนดำเนินการทำวิจัยให้แล้วเสร็จในระยะเวลาที่ได้รับอนุมัติ การพัฒนาระบบสารสนเทศผลงานวิชาการของบุคลากร **3)ด้านการบริการวิชาการ** ในปีการศึกษา 2565 มีการได้มีการวิเคราะห์ต้นทุนและรายได้ เปรียบเทียบกับแผนการจัดบริการวิชาการ นอกจากนี้สร้างความพึงพอใจ ความต้องการและข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับการ จัดบริการวิชาการให้มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล มีการควบคุมคุณภาพภายในและภายนอก มีการทบทวนกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ **4)ด้านการบริหารจัดการ** บริหารจัดการงบประมาณประจำปีเพื่อขับเคลื่อนพันธกิจหลักโดยผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการประจำคณะ ฯ พิจารณางบประมาณและติดตามงบประมาณโดยกำหนดกรอบวงเงินงบประมาณรายรับ-รายจ่ายให้เป็นไปตามข้อกำหนดของมหาวิทยาลัยและคณะ ฯ กลับกรองแผนค่าขอตั้งงบประมาณและแผนจัดสรรเงินรายได้ ติดตาม ควบคุม กำกับ เพื่อใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีการปรับแผนการใช้งบประมาณกรณีเร่งด่วนเช่น การของบประมาณเพื่อใช้ในการปรับปรุงสถานที่หรือจัดซื้อครุภัณฑ์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน นอกจากนี้ คณะ ฯ สนับสนุนการใช้ทรัพยากรร่วมกันภายในองค์กรให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์พลังงาน โดยคณะมีนโยบายลดต้นทุนค่าไฟฟ้า ด้วยการเปิดเครื่องปรับอากาศเวลา 9.00 น. และปิดเวลา 16.30 น.และปิดเครื่องปรับอากาศ สถานที่ทำงานเวลา 12.00-13.00 น. ของทุกวันทำการและรณรงค์ให้บุคลากรและนักศึกษาเดินใช้บันไดแทนการใช้ลิฟต์ มีระบบความปลอดภัย ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สถานที่ปฏิบัติงาน กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน คณะ ฯ ได้ส่งบุคลากรเข้าร่วมการซ้อมแผนภาวะฉุกเฉินของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้สร้างความพึงพอใจ ความต้องการและข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับใช้ คณะ ฯ กำหนดกระบวนการในการควบคุมต้นทุนในแต่ละด้าน ดังตารางที่ 41

ตารางที่ 41 6.2 ก-1 กระบวนการควบคุมต้นทุนด้านพลังงาน

พลังงาน/ทรัพยากร	วัตถุประสงค์	วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ
ไฟฟ้า	ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า	- กำหนดนโยบายการเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศ - ติดป้ายประชาสัมพันธ์ลดใช้ไฟฟ้า - รณรงค์เดินขึ้นบันไดลดการใช้ลิฟต์	- รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาศูนย์บริการบุคคล - งานอาคารสถานที่
น้ำประปา	ลดการใช้น้ำ	- รณรงค์การประหยัดน้ำ - มอบหมายแม่บ้านประจำอาคารตรวจสอบการเปิดน้ำทิ้งในห้องน้ำก่อนเลิกงาน - ตรวจสอบระบบน้ำประปาทุก 3 เดือน	
กระดาษ	ลดการใช้กระดาษ	- รณรงค์การใช้กระดาษ re-used - การใช้ระบบสารสนเทศทดแทนการใช้กระดาษ เช่น ระบบรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ - ระบบจัดการรายวิชา - การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	- รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาศูนย์บริการบุคคล - งานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

คณะมีระบบความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์โดยคณบดีแต่งตั้งคณะทำงานประกอบด้วย หัวหน้าสำนักงาน เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์ เป็นผู้รับผิดชอบและภายใต้กำกับดูแลของรองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาศูนย์บริการบุคคล คณะทำงานดำเนินการตามแนวทาง PDCA โดยได้กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ วางแผนการดำเนินงานโดยประเมินความเสี่ยง ดำเนินการตามแผน การสรุปและรายงานผล ทบทวนผลการดำเนินการและนำไปใช้ในการวางแผนสำหรับปีถัดไป ซึ่งในปีการศึกษา 2565 คณะได้ นำผลการดำเนินการในปีการศึกษา 2564 มาปรับปรุงและวางแผน

คณะทำงานมีหน้าที่วางแผนและดูแลระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตให้มีความพร้อม ปลอดภัย มีการสำรองข้อมูลและสารสนเทศตามวันและเวลาที่กำหนดในแผนปฏิบัติการ มีห้องแม่ข่ายสำหรับติดตั้งอุปกรณ์ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และคอมพิวเตอร์แม่ข่ายในการเข้าถึงระบบสารสนเทศที่สำคัญได้จำแนกประเภทข้อมูลจำแนกเป็น 1. ข้อมูลที่ไม่ต้องแสดงตัวตนสำหรับบุคลากรทุกคนและบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงได้ 2. ข้อมูลที่ต้องแสดงตัวตนกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงและใช้ข้อมูลโดยจะแบ่งเป็นประเภท 2.1 บุคลากรทุกคน 2.2 คณาจารย์ทุกคน 2.3 เจ้าหน้าที่ทุกคน 2.4 ผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีแผนการจัดเก็บและสำรองข้อมูลในคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเพื่อป้องกันการสูญหาย นอกจากนั้นได้มีวิธีการทำให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) ที่ใช้ในคณะ มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย 1 ดังตารางที่ 42 ระบบสารสนเทศภายในคณะมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงออกเป็นกลุ่ม ๆ ได้แก่ ระบบสารสนเทศสำหรับบุคลากรทุกคน ระบบสารสนเทศสำหรับบุคลากรสำนักงาน ระบบสารสนเทศสำหรับคณาจารย์ ระบบสารสนเทศสำหรับบุคลากรสำนักงานเฉพาะงาน และระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร ในด้านความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศทางด้านไซเบอร์ โดยจัดเก็บข้อมูลในคอมพิวเตอร์แม่ข่าย มีระบบสำรองไฟฟ้า กำหนดรหัสผ่านสำหรับการเข้าใช้สำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในควบคุมและเข้าถึง สำรองข้อมูลระบบสารสนเทศสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ปรับปรุงฐานข้อมูลโปรแกรมป้องกันไวรัสทุกวัน

ตารางที่ 42 6.2 ข-1 วิธีการในการทำให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศให้มี ความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย

วิธีการทำให้เชื่อถือได้	วิธีการทำให้ปลอดภัย	วิธีการทำให้ใช้งานง่าย	บุคลากรหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ
ฮาร์ดแวร์			
กำหนดแผนการจัดหาอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์เพื่อใช้งานสารสนเทศของคณะในทุกปีงบประมาณ	- มีฮาร์ดแวร์สำรองสำหรับการใช้งาน - มีแผนการบำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เทคโนโลยีให้พร้อมใช้งานและมีความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ	- มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งานของบุคลากร - มีการอัปเดตเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ให้ทันสมัยและสอดคล้องกับการใช้งาน	- นักวิชาการคอมพิวเตอร์ - นักวิชาโสตทัศนศึกษา - เจ้าหน้าที่งานเทคโนโลยีและสถานที่ - บริษัทที่เป็นผู้ขายสินค้า
ซอฟต์แวร์			
ใช้ซอฟต์แวร์ที่ถูกกฎหมายและเหมาะสมกับการใช้งาน	- ใช้ซอฟต์แวร์ที่ถูกต้องของมหาวิทยาลัย - ใช้ซอฟต์แวร์ที่ถูกต้องในการป้องกันไวรัสของมหาวิทยาลัย - มีรหัสผ่านของบุคคลในการเข้าใช้งาน	- ฝึกอบรมให้ความรู้ด้านไอทีอย่างต่อเนื่องทั้งเจ้าหน้าที่และบุคลากร - ฝึกอบรมการใช้ระบบสารสนเทศให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง	- นักวิชาการคอมพิวเตอร์ - นักวิชาโสตทัศนศึกษา - เจ้าหน้าที่งานเทคโนโลยีและสถานที่

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

(1) ความปลอดภัย

คณะฯ กำหนดให้งานอาคารและสถานที่ภายใต้การกำกับดูแลของรองคณบดีฝ่ายบริหารและทรัพยากรมนุษย์ดูแลเรื่องความปลอดภัยภายในอาคารมีการตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยเป็นประจำทุกเดือนมีกล้องวงจรปิดและระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมงมีการฝึกอบรมความปลอดภัยและซ้อมอัคคีภัยให้กับบุคลากรสายคณาจารย์ สายสนับสนุน และแม่บ้านประจำอาคาร และในปีการศึกษา 2566 กำหนดแผนให้มีนิสิตเข้าร่วมการฝึกอบรมด้วย เมื่อเหตุไฟฟ้าขัดข้องคณะมีเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่สามารถผลิตกระแสไฟฟ้าได้เองเมื่อมีความจำเป็น และมอบหมายให้งานอาคารสถานที่ประสานงานกลับมหาวิทยาลัยเพื่อเข้ามาแก้ไขปัญหาโดยทันที มีระบบสำรองไฟฟ้าสำหรับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง มีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงและมีการจัดตั้งข้อมูลการปิดที่ครอบคลุมพื้นที่สำคัญหรือจุดอันตรายภายในอาคาร จากการดำเนินการในปีการศึกษา 2564 ปีพบว่าระบบกล้องวงจรปิดมีการชำรุดและเสื่อมสภาพจากอายุการใช้งานหลายจุดทำให้ในปีการศึกษา 2565 คณะได้ขอจัดสรรงบประมาณและดำเนินการมีการเปลี่ยนกล้องวงจรปิดภายในอาคารทั้งระบบ รวมทั้งคณะยังมีระบบการสแกนลายนิ้วมือในการเข้าออกอาคารนอกเวลาราชการ

(2) การต่อเนื่องทางธุรกิจ

คณะมีระบบการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน โดยคณบดีแต่งตั้งคณะทำงานประกอบด้วยหัวหน้าสำนักงาน เจ้าหน้าที่งานอาคารสถานที่เป็นผู้รับผิดชอบและกำกับดูแลของรองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีขั้นตอนตาม และมีการเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉินการดูแลสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยดังตารางที่ 43 และ มีรายละเอียดตามตารางที่ 44

ตารางที่ 43 6.2 ค(2)-1 ระบบการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ขั้นตอน	รายละเอียดการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
การวางแผน	คณะทำงานดำเนินการตามแนวทาง PDCA โดยกำหนดประเด็นด้านการเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน วางแผนการดำเนินงานโดยประเมินความเสี่ยง และกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ โดยนำผลการดำเนินการที่ผ่านมาประกอบการพิจารณา	คณะทำงาน	ปีการศึกษา 2565 ได้กำหนดตัวชี้วัด 4 ตัวชี้วัดเพิ่มเติมจากเดิม อีก 3 ตัวชี้วัด ตัวชี้วัดเดิม 1 ตัว จำนวนผู้เข้ารับการฝึกซ้อมเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน ตัวชี้วัดเพิ่มเติม 3 ตัว จำนวนการเกิดอัคคีภัย ร้อยละของอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่พร้อมใช้งาน ร้อยละของจำนวนครั้งของการตรวจอุปกรณ์ตามแผน เพื่อให้คณะฯ มีความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินมากขึ้น
การดำเนินงาน	ดำเนินการตามแผน	คณะทำงาน	การตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ตามแผน จัดซื้อ จัดหา วัสดุ ครุภัณฑ์ที่จำเป็นเพื่อทดแทนหรือเพิ่มเติม ได้แก่ เปลี่ยนสารเคมีถังดับเพลิง การเปลี่ยนถังดับเพลิง การเปลี่ยนโคมไฟฟ้าฉุกเฉิน
การประเมินผลและสรุป	นำผลการดำเนินการในตามแผนปฏิบัติการประเมินผลและปรับปรุงการดำเนินการระหว่างปีการศึกษาหากพบปัญหา	คณะทำงาน	
การปรับปรุงแก้ไขและการวางแผนใหม่	ทบทวนผลการดำเนินการและนำไปใช้ในการวางแผนสำหรับปีถัดไป	คณะทำงานและผู้บริหาร	

นอกจากนั้นคณะฯ มีการวางแผนความเสี่ยง ในเรื่องการดำเนินงานตามพันธกิจของคณะ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินงานในทุกพันธกิจ โดยมีการทบทวนกระบวนการหลักของการดำเนินงานแต่ละพันธกิจ ร่วมกับการประเมิน ความเสี่ยงและภัยคุกคามที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน นอกจากนั้นด้วยผลกระทบจาก COVID-19 และภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ในพื้นที่คณะได้กำหนดมาตรการ การจัดการเรียนการสอน Online โดยได้มีระบบการเรียนออนไลน์ในหลายแพลตฟอร์มและหากอาจารย์มีปัญหาด้านเทคนิคต่าง ๆ จะมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายไอทีสนับสนุนและคอมพิวเตอร์คอยให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาเกี่ยวกับการเรียนการสอนออนไลน์ นอกจากนั้นคณะยังได้พัฒนาระบบสารสนเทศออนไลน์สำหรับผู้เรียน ได้แก่ ระบบ HUSO E-Student เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับผู้เรียน การรับเอกสารคำร้องต่าง ๆ ผ่านการยื่นแบบฟอร์มออนไลน์ ซึ่งทำให้การดำเนินงานของคณะเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 44 6.2 ค(2)-2 แสดงการเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉินการดูแลสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย

ด้าน	เรื่อง	การดำเนินการ	การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
ความปลอดภัย	ระบบไฟฟ้าแสงสว่าง	ติดตั้งหลอดไฟฟ้าในพื้นที่ที่จำเป็นในอาคารและรอบอาคาร มีโคมไฟฉุกเฉิน	การตรวจสอบระบบไฟฟ้าแสงสว่างตามกำหนดเวลา	สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	แม่บ้านประจำอาคาร
			การสำรองหลอดไฟฟ้า	เดือนละ 1 ครั้ง	งานอาคารและสถานที่
	ระบบป้องกันอัคคีภัย	ติดตั้งถังดับเพลิงภายในอาคาร ติดตั้งสัญญาณเตือนภัย	ตรวจสอบสภาพพร้อมใช้ตามกำหนดเวลา	เดือนละ 1 ครั้ง	งานอาคารและสถานที่

ด้าน	เรื่อง	การดำเนินการ	การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
	การเข้าออกอาคาร	มีระบบประตูสแกนลายนิ้วมือ การติดตั้งกล้องวงจรปิด	ตรวจสอบสภาพพร้อมใช้ตามกำหนดเวลา	สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	งานอาคารและสถานที่
	ลิฟต์โดยสาร	มีระบบสำรองไฟฟ้าฉุกเฉิน	ตรวจสอบสภาพพร้อมใช้ตามกำหนดเวลา	เดือนละ 1 ครั้ง	งานอาคารและสถานที่ บริษัท
การต่อเนื่องทางธุรกิจ	ระบบไฟฟ้าทั้งอาคาร	มีเครื่องกำเนิดไฟฟ้า	ตรวจสอบสภาพพร้อมใช้ตามกำหนดเวลา	สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	งานอาคารและสถานที่
	ระบบประปา	มีถังเก็บน้ำสำรอง	ตรวจสอบเช็คอุปกรณ์ประปาอย่างสม่ำเสมอ	เดือนละ 1 ครั้ง	งานอาคารและสถานที่
	การจัดการเรียนการสอน	มีระบบการเรียนออนไลน์ในหลายแพลตฟอร์ม	เปลี่ยนรูปแบบเป็นการเรียนออนไลน์เมื่อจำเป็น	ตลอดปี	คณาจารย์
	การจัดการเรียนการสอน	ระบบ HUSO E-Student	นิสิตสามารถส่งเอกสารคำร้องออนไลน์ได้	ตลอดปี	เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ

หมวด 7 ผลลัพธ์

ตัวชี้วัด		หน่วยนับ	ปีการศึกษา			
			2563	2564	2565	
					เป้าหมาย	ผลลัพธ์
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ						
7.1 ก ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า						
7.1 ก-1	TSU02 นิสิตและบัณฑิตที่เป็นผู้ประกอบการหรือที่มีผลงานด้านนวัตกรรมสังคม (กลุ่ม 2)	ร้อยละ	0.92	1.12	1.23	1.41
7.1 ก-2	ด้านนวัตกรรมสังคม	ร้อยละ	0	1.12	1.23	1.41
7.1 ก-3	ด้านผู้ประกอบการ	ร้อยละ	0	0	0	0.00
7.1 ก-4	TSU03 รางวัลด้านผู้ประกอบการ (Startup Awards) หรือด้านนวัตกรรมสังคมของนิสิตและบัณฑิต (กลุ่ม 2)	ร้อยละ	0.16	0.23	0.25	0.44
7.1 ก-5	TSU04 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต	ระดับ	4.39	4.39	4.40	4.28
7.1 ก-6	TSU05 ร้อยละของหลักสูตรที่มีรายวิชาเรียนรู้ในชุมชนหรือปฏิบัติงานในชุมชน (เฉพาะหลักสูตร ป.ตรี)	ร้อยละ	33.33	50	55.01	50.00
7.1 ก-7	TSU06 หลักสูตรระยะสั้น (Non-Degree) เพื่อพัฒนาทักษะการสร้างนวัตกรรมสังคม	จำนวน	0	0	1	2
7.1 ก-8	TSU07 หลักสูตรระยะสั้น (Non-Degree) เพื่อพัฒนาทักษะการเป็นผู้ประกอบการ	จำนวน	0	0	1	3
7.1 ก-9	TSU08 หลักสูตรที่มีความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานภายนอก	ร้อยละ	66.67	66.67	73.33	86.67
7.1 ก-10	ภายในประเทศ	ร้อยละ	40	40	44	46.67
7.1 ก-11	ต่างประเทศหรือหน่วยงานระดับนานาชาติ	ร้อยละ	26.67	26.67	29.33	40.00
7.1 ก-12	TSU10 ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่เผยแพร่ในระดับชาติหรือนานาชาติ	ร้อยละ	90.82	111.11	122.22	135.64
7.1 ก-13	ระดับชาติ	ร้อยละ	80.81	87.88	98.12	108.91
7.1 ก-14	ระดับนานาชาติ	ร้อยละ	10.01	23.23	24.1	26.73
7.1 ก-15	TSU11 ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่อ้างอิงในระดับชาติหรือนานาชาติ	ร้อยละ	9.12	12	13.2	14.85
7.1 ก-16	ระดับชาติ	ร้อยละ	5.05	6	6.6	6.93
7.1 ก-17	ระดับนานาชาติ	ร้อยละ	4.07	6	6.6	7.92
7.1 ก-18	TSU12 ผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมสังคม	ร้อยละ	35.17	44.44	48.88	55.45

ตัวชี้วัด		หน่วยนับ	ปีการศึกษา			
			2563	2564	2565	
					เป้าหมาย	ผลลัพธ์
7.1 ก-19	TSU13 โครงการบริการวิชาการหรือการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมสังคมหรือการเป็นผู้ประกอบการ	ร้อยละ	13.33	30.77	33.85	38.46
7.1 ก-20	TSU-HUSO-1 ร้อยละผลงานวิชาการและงานสร้างสรรค์ของนิสิตระดับปริญญาตรีที่ได้รับการเผยแพร่ ระดับชาติ และ/หรือนานาชาติ	ร้อยละ	3.02	3.00	4.00	4.04
7.1 ก-21	TSU-HUSO-2 ร้อยละของนิสิตที่มีรายวิชาเรียนรู้ในชุมชน	ร้อยละ	53.52	55.00	57.00	59.07
7.1 ก-22	TSU-HUSO-3 จำนวนนวัตกรรมสังคมที่เกิดจากความร่วมมือระหว่างชุมชน องค์กรภาครัฐ ภาคธุรกิจ หรือภาคเอกชน ด้านบริการวิชาการ	จำนวน	1	3	5	5
7.1 ก-23	TSU-HUSO-4 จำนวนเครือข่ายความร่วมมือกับภาคธุรกิจหรือภาคเอกชนในการผลิตบัณฑิต	จำนวน	3	4	5	5
7.1 ก-24	TSU-HUSO-5 ร้อยละอาจารย์ประจำที่ได้รับทุนวิจัยภายนอกต่ออาจารย์ทั้งหมด	ร้อยละ	19.38	24.24	25	25.74
7.1 ก-25	TSU-HUSO-6 จำนวนผลงานวิจัย งานสร้างสรรค์ หรือผลงานบริการวิชาการด้านศิลปะ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาที่มีคุณค่าหรือมูลค่า	จำนวน	3	5	6	6
7.1 ก-26	TSU-HUSO-7 จำนวนความร่วมมือกับชุมชน องค์กรภาคธุรกิจหรือภาคเอกชน ก่อให้เกิดนวัตกรรมสังคม	จำนวน	4	5	6	6
7.1 ก-27	TSU-HUSO-8 จำนวนกิจกรรมที่จัดสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนที่สำคัญของคณะฯ	จำนวน	4	5	6	6
7.1 ข (1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ						
7.1 ข (1)-1	TSU01 หลักสูตรที่เน้นทักษะการสร้างนวัตกรรมสังคมหรือการเป็นผู้ประกอบการ (กลุ่ม 2)	ร้อยละ	6.25	20	22	26.67
7.1 ข (1)-2	ด้านนวัตกรรมสังคม	ร้อยละ	N/A	20	22	26.67
7.1 ข (1)-3	ด้านผู้ประกอบการ	ร้อยละ	N/A	0	0	0
7.1 ข (1)-4	TSU20 ชุมชน/พื้นที่/หน่วยงาน ที่ได้รับประโยชน์จากการบริการวิชาการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ	จำนวน	3	4	5	6

ตัวชี้วัด		หน่วยนับ	ปีการศึกษา			
			2563	2564	2565	
					เป้าหมาย	ผลลัพธ์
7.1 ข (1)-5	TSU-HUSO-9 ร้อยละของนิสิตระดับปริญญาตรีที่สอบผ่านสมรรถนะภาษาอังกฤษตามที่คณะฯ กำหนด	ร้อยละ	30.00	31.19	32.00	34.70
7.1 ข (1)-6	TSU-HUSO-10 ระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของคณะฯ	ระดับ	3.85	4.00	4.05	4.10
7.1 ข (1)-7	TSU-HUSO-11 ระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการสอนของอาจารย์	ระดับ	4.28	4.30	4.32	4.36
7.1 ข (2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน						
7.1 ข (2)-1	TSU-HUSO-12 จำนวนบุคลากรที่ได้รับการอบรมด้านมาตรฐานและความปลอดภัย (การซ้อมอัคคีภัย)	คน	20	25	30	33
7.1 ข (2)-2	TSU-HUSO-13 จำนวนการเกิดอัคคีภัย	ครั้ง	0	0	0	0.00
7.1 ข (2)-3	TSU-HUSO-14 ร้อยละของอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่พร้อมใช้งาน	ร้อยละ	N/A	50	100	100.00
7.1 ข (2)-4	TSU-HUSO-15 ร้อยละของจำนวนครั้งของการตรวจอุปกรณ์ตามแผน	ร้อยละ	100	100	100	100.00
7.1 ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน						
7.1 ค-1	TSU17 ความร่วมมือเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการและส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมกับภาค ธุรกิจ/อุตสาหกรรมของมหาวิทยาลัย/ส่วนงาน (กลุ่ม 2)	ร้อยละ	11.11	14.58	16.05	56.25
7.1 ค-2	TSU-HUSO-16 จำนวนสถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษา	หน่วยงาน	N/A	210	215	219
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results)						
7.2 ก (1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น						
7.2 ก (1)-1	TSU-HUSO-17 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ	ระดับ	4.20	4.36	4.40	4.46
7.2 ก (2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น						
7.2 ก (2)-1	TSU-HUSO-18 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของนิสิตปีสุดท้ายต่อคุณภาพหลักสูตร	ระดับ	4.00	4.19	4.2	4.18
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร						
7.3 ก (1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร						
7.3 ก (1)-1	TSU15 บุคลากรของมหาวิทยาลัย/ส่วนงาน แลกเปลี่ยนความรู้สู่ภาคธุรกิจ/อุตสาหกรรม (กลุ่ม 2)	ร้อยละ	11.25	14.14	15.56	15.84
7.3 ก (1)-2	TSU22 อาจารย์ที่ได้รับรางวัล	ร้อยละ	3.01	4.04	4.85	1.98

ตัวชี้วัด		หน่วยนับ	ปีการศึกษา			
			2563	2564	2565	
					เป้าหมาย	ผลลัพธ์
7.4 ก (2)-1	TSU-HUSO-32 จำนวนระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนการบริหารงานของคณะฯ	ระบบ	7	9	11	11
7.4 ก (3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ						
7.4 ก (3)-1	TSU-HUSO-33 ผลการประเมินหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN QA	ระดับ	3.11	2.92	3.08	รอ
7.4 ก (3)-2	33.1 (1) ระดับปริญญาตรี	ระดับ	3.17	3.01	3.10	รอ
7.4 ก (3)-3	33.2 (2) ระดับปริญญาโท	ระดับ	2.88	2.54	3.00	รอ
7.4 ก (3)-4	TSU-HUSO-34 ผลการประกันคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ EdPEx	ระดับ	166	152	180	รอ
7.4 ก (4) จริยธรรม						
7.4 ก (4)-1	TSU21 ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย/ส่วนงาน	คะแนน	84.43	83	91.3	รอ
7.4 ก (4)-2	TSU-HUSO-35 จำนวนข้อร้องเรียน	จำนวน	0	0	0	0
7.4 ก (5) สังคม						
7.4 ก (5)-1	TSU19 สินค้าและบริการในพื้นที่ที่ได้รับ การสร้างมูลค่าเพิ่มจากการบริการวิชาการ	จำนวน	4	5	6	6
7.4 ก (5)-2	TSU-HUSO-36 ร้อยละของโครงการบริการ วิชาการที่มาจากความต้องการของสังคมต่อ จำนวนโครงการบริการวิชาการทั้งหมด	ร้อยละ	60	70	75	76.92
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์						
7.5 ก (1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน						
7.5 ก (1)-1	TSU14 งบประมาณจากแหล่งทุนภายนอก สนับสนุนการสร้างผู้ประกอบการ/ธุรกิจใหม่ (กลุ่ม 2)	ร้อยละ	2.36	2.92	3.22	7.38
7.5 ก (1)-2	TSU-HUSO-37 ร้อยละของการใช้ งบประมาณ	ร้อยละ	62.28	55.11	60	71.329
7.5 ก (1)-3	TSU-HUSO-38 งบประมาณที่ได้รับจัดสรร	บาท	21,367,290	20,248,850	20,000,000	16,910,200
7.5 ก (1)-4	TSU-HUSO-39 ร้อยละของการใช้ งบประมาณตามแผน	ร้อยละ	48.14	37.17	60.00	64.81
7.5 ก (2) ผลการดำเนินการด้านตลาด						
7.5 ก (2)-1	TSU09 จำนวนเงินทุนวิจัยจากแหล่งทุน ภายนอก	บาท	6,935,892.00	7,893,660.00	8,683,027.00	9,765,658.00
7.5 ก (2)-2	TSU16 งบประมาณการพัฒนาเทคโนโลยี/ นวัตกรรมเพื่อพัฒนาความเป็น	ร้อยละ	1.77	2.41	2.66	9.85

ตัวชี้วัด		หน่วยนับ	ปีการศึกษา			
			2563	2564	2565	
					เป้าหมาย	ผลลัพธ์
	ผู้ประกอบการ ของมหาวิทยาลัย/ส่วนงาน (กลุ่ม 2					
7.5 ก (2)-3	TSU18 เงินจากการบริการวิชาการที่ได้รับจากแหล่งภายนอก	บาท	23,144,700	1,615,236.72	1,776,761.39	1,807,699.55
7.5 ก (2)-4	TSU-HUSO-40 จำนวนโครงการวิจัยที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากแหล่งทุนภายนอก	โครงการ	20	22	24	23
7.5 ก (2)-5	TSU-HUSO-41 ร้อยละของการรับนิสิตใหม่ตามแผนรับนิสิต	ร้อยละ	104.07	113.82	100	107.50
7.5 ก (2)-6	TSU-HUSO-42 จำนวนร้อยละของหลักสูตรที่รับนิสิตใหม่ที่ไม่ต่ำกว่าแผนรับ	ร้อยละ	75.00	83.33	100.00	75.00
7.5 ข ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ						
7.5 ข-1	TSU-HUSO-43 ร้อยละของโครงการตามแผนปฏิบัติการที่นำไปปฏิบัติได้ต่อโครงการตามแผนปฏิบัติการทั้งหมด	ร้อยละ	71.97	92.95	93.00	97.54
7.5 ข-2	TSU-HUSO-44 ร้อยละของการดำเนินงานโครงการตามแผนด้านการเรียนการสอน	ร้อยละ	73.26	94.69	95.00	97.70
7.5 ข-3	TSU-HUSO-45 ร้อยละของการดำเนินงานโครงการตามแผนด้านการวิจัย	ร้อยละ	72.73	78.95	80.00	100.00
7.5 ข-4	TSU-HUSO-46 ร้อยละของการดำเนินงานโครงการตามแผนด้านบริการวิชาการ	ร้อยละ	53.33	93.33	95.00	95.65
7.5 ข-5	TSU-HUSO-47 ร้อยละของการดำเนินงานโครงการตามแผนด้านการบริหารจัดการ	ร้อยละ	73.33	100.00	100.00	100.00

