



2024

MANAGEMENT REVIEW REPORT

ปีการศึกษา 2567



รายงานการประเมินตนเอง
Self-Assessment Report (SAR)
ตามเกณฑ์ EdPEX

คณะสหเวชศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร

ประจำปีการศึกษา 2567
วันที่รายงาน 7 สิงหาคม 2568

รายนามผู้จัดทำ

เนื้อหา	ผู้รับผิดชอบหลัก
โครงสร้างองค์กร	คณบดีคณะสหเวชศาสตร์
หมวดที่ 1	คณบดีคณะสหเวชศาสตร์
หมวดที่ 2	รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากร คณบดีคณะสหเวชศาสตร์
หมวดที่ 3	รองคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพหลักสูตร
หมวดที่ 4	คณบดีคณะสหเวชศาสตร์
หมวดที่ 5	รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากร คณบดีคณะสหเวชศาสตร์
หมวดที่ 6	รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากร
หมวดที่ 7	หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ หัวหน้างานบริการการศึกษา รักษาการหัวหน้างานการเงินและพัสดุ รักษาการหัวหน้างานนโยบายและแผน รักษาการหัวหน้างานวิจัยและห้องปฏิบัติการ รักษาการหัวหน้างานบริการวิชาการและการจัดหารายได้ รักษาการหัวหน้างานธุรการ รักษาการหัวหน้างานกิจการนิสิต ศิษย์เก่าสัมพันธ์ และสื่อสารองค์กร
รวมเล่ม	หน่วยประกันคุณภาพ
ตรวจทานรูปเล่ม	คณบดีคณะสหเวชศาสตร์

คำนำ

คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และได้เข้าสู่การประเมินคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) มาตั้งแต่ปีการศึกษา 2563 ทีมบริหารชุดปัจจุบันซึ่งมีวาระดำรงตำแหน่ง ในปีงบประมาณ 2565 ถึง 2568 ได้สานต่องานประจำของคณะ ควบคู่ไปกับการพัฒนางานใหม่ตามวิสัยทัศน์ “เป็นคณะแห่งนวัตกรรม และสุขภาพสังคมสูงวัย ระดับแนวหน้าของประเทศ ภายในปี 2568” และได้วางกลยุทธ์การบริหารงานตลอดระยะเวลา 4 ปี ถ่ายทอดเป็นแผนปฏิบัติการ แผนงาน งบประมาณ และแผนพัฒนาบุคลากรรายปี เพื่อสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ดังกล่าว โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษา ทั้ง EdPEX และ AUN-QA (The ASEAN University Network-Quality Assurance) เป็นเครื่องนำทางในการบริหารงาน โดยกำหนดความรับผิดชอบ และตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ชัดเจน สร้างการรับรู้แก่ประชาคม และได้จัดกิจกรรมเพื่อสร้างการรับรู้ สำหรับทีมบริหาร หัวหน้างานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เห็นเป้าหมายและทิศทางการดำเนินงานร่วมกัน

ในสองปีแรกของการบริหารงาน (ปีงบประมาณ 2565-2566) จะเน้นการพัฒนาระบบงาน โครงสร้างพื้นฐาน ที่สนับสนุนการทำงาน และสร้าง Mindset ของการทำงานในยุคปัจจุบัน มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ รวมทั้งสร้างนวัตกรรมเพื่อสนับสนุนภารกิจต่าง ๆ ให้มากที่สุด และในปีที่ 3-4 ของการบริหารงานหรือปีงบประมาณ 2567 และ 2568 ที่ผ่านมานี้ คณะเน้นการวัดประสิทธิผลของกระบวนการหรือระบบงานที่ได้สร้างขึ้นเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติงาน และมีการเทียบเคียงผลลัพธ์การดำเนินงานบางตัวกับคู่เทียบ

รายงานการทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review Report : MRR) ฉบับนี้ เกิดขึ้นโดยความร่วมมือของทีมงาน คณาจารย์และบุคลากรคณะสหเวชศาสตร์ ภายใต้การกำกับดูแลของคณบดี รองคณบดี และผู้ช่วยคณบดีฝ่ายต่างๆ โดยเป็นผลของการดำเนินงานระหว่างปีการศึกษา 2567 ควบคู่กับปีงบประมาณ 2568 สารสำคัญของรายงานฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร (Organization Profile) ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานประกอบด้วยหมวดที่ 1 ถึงหมวดที่ 7 ซึ่งได้ปรับปรุงจากข้อเสนอแนะในมุมมองของคณะกรรมการประเมินในปีที่ผ่านมา ทีมบริหารคณะ มีความคาดหวังว่ารายงานการทบทวนของฝ่ายบริหารฉบับนี้ จะเป็นเอกสารสำคัญที่สะท้อนผลการดำเนินงาน แสดงถึงการมีคุณภาพตามมาตรฐานในการจัดหลักสูตรและบริการ อันจะนำไปสู่ความเชื่อมั่น และความมั่นใจสำหรับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

ขอขอบคุณบุคลากรของคณะสหเวชศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้ช่วยกันพัฒนาการดำเนินงานของคณะฯ ให้สำเร็จตามตัวชี้วัดที่กำหนด และขอขอบคุณผู้ประเมินทุกท่านที่ให้ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของคณะ ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภวิฑู สุขเพ็ง)

คณบดีคณะสหเวชศาสตร์

สารบัญ

	หน้า
รายนามคณะกรรมการตรวจประเมิน	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
โครงสร้างองค์กร	
P.1 ลักษณะองค์กร	1
P.1 ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร	1
P.1 ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร	5
P.2 สถานการณ์ขององค์กร	9
P.2 ก. สภาพด้านการแข่งขัน	9
P.2 ข. บริบทเชิงกลยุทธ์	12
P.2 ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ	13
หมวดที่ 1 การนำองค์กร	
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	14
1.1 ก. พันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม	14
1.1 ข. การสื่อสาร	17
1.1 ค. การมุ่งเน้นผลการดำเนินการของสถาบัน	20
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	23
1.2 ก. ระบบการกำกับดูแลองค์กร	23
1.2 ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม	26
1.2 ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม	30
หมวดที่ 2 กลยุทธ์	
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	33
2.1 ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์	33
2.1 ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	41
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	45
2.2 ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ	45
2.2 ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ	52
หมวดที่ 3 ลูกค้า	
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	53
3.1 ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	54
3.1 ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการจัดหลักสูตรและบริการฯ	61
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	66
3.2 ก. ประสิทธิภาพของผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น	66
3.2 ข. การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	75
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน	78
4.1 ก. การวัดผลการดำเนินการ	78
4.1 ข. การวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการ	82

	หน้า
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	84
4.2 ก. ข้อมูลและสารสนเทศ	84
4.2 ข. ความรู้ของสถาบัน	89
4.2 ค. การมุ่งสร้างนวัตกรรม	94
หมวดที่ 5 บุคลากร	
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	96
5.1 ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร	99
5.1 ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร	105
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	109
5.2 ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร	109
5.2 ข. วัฒนธรรมองค์กร	110
5.2 ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา	111
หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ	
6.1 กระบวนการทำงาน	120
6.1 ก. การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ และกระบวนการ	120
6.1 ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ	131
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	135
6.2 ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ	135
6.2 ข. การจัดการเครือข่ายอุปทาน	138
6.2 ค. ความปลอดภัย ความต่อเนื่องของธุรกิจ ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว และการบริหารความเสี่ยง	141
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์	
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ	151
7.1 ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า	151
7.1 ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน	152
7.1 ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน	156
7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	161
7.2 ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	162
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	168
7.3 ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	168
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	178
7.4 ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร กฎหมาย จริยธรรม และการสร้างประโยชน์ให้สังคม	178
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน การตลาด และกลยุทธ์	182
7.5 ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด	182
7.5 ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม	183
ตารางสรุปผลการประเมินตนเอง ตามเกณฑ์ EdPEx	198

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง OP-1	1
ตาราง OP-2	3
ตาราง OP-3	4
ตาราง OP-4	4
ตาราง OP-5	5
ตาราง OP-6	5
ตาราง OP-7	6
ตาราง OP-8	7
ตาราง OP-9	9
ตาราง OP-10	11
ตาราง OP-11	12
ตาราง OP-12	12
ตารางที่ 1.1-1	17
ตารางที่ 1.1-2	19
ตารางที่ 1.1-3	20
ตารางที่ 1.2-1	23
ตารางที่ 1.2-2	27
ตารางที่ 1.2-3	30
ตารางที่ 1.2-4	31
ตารางที่ 1.2-5	32
ตารางที่ 2.1-1	34
ตารางที่ 2.1-2	36
ตารางที่ 2.1-3	39
ตารางที่ 2.1-4	42
ตารางที่ 2.1-5	49
ตารางที่ 3.1-1	55
ตารางที่ 3.1-2	57
ตารางที่ 3.1-3	58
ตารางที่ 3.1-4	60
ตารางที่ 3.1-5	61

ตารางที่ 3.1-6	การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการจัดการศึกษา วิจัยและบริการ	62
ตารางที่ 3.1-7	การกำหนดกลุ่มที่ให้ความสำคัญและกลุ่มที่ควรใส่ใจ	63
ตารางที่ 3.1-8	การปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรและบริการ	64
ตารางที่ 3.1-9	การนำผลจากการกำหนดส่วนตลาดไปใช้ประโยชน์ และการสร้างความเหนือกว่าคู่แข่ง	65
ตารางที่ 3.2-1	วิธีการในการได้มาและรักษาลูกค้าไว้โดยการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	67
ตารางที่ 3.2-2	ช่องทางการสืบค้นสารสนเทศ/การสนับสนุนจากคณะ	70
ตารางที่ 3.2-3	ความรับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้บริหาร	72
ตารางที่ 3.2-4	แนวปฏิบัติต่อลูกค้าตามตามหลักสูตรและบริการ	75
ตารางที่ 3.2-5	การประเมินความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในกลุ่มลูกค้า และ Stakeholders ของคณะ	76
ตารางที่ 3.2-6	การประเมินความผูกพันในกลุ่มลูกค้า และ Stakeholders	76
ตารางที่ 4.1-1	กลุ่มตัวชี้วัด รอบเวลาในการติดตาม และช่องทางการปรับปรุงตัวชี้วัด	79
ตารางที่ 4.1-2	ตัวชี้วัดสำคัญของกลยุทธ์ที่คณะใช้ในการติดตามผลการดำเนินงาน (จากตาราง OP-9 ในโครงสร้างองค์กร)	81
ตารางที่ 4.1-3	การพิจารณาข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	81
ตารางที่ 4.1-4	การวิเคราะห์ผลและปรับปรุงการดำเนินงานตามตัวชี้วัด	83
ตารางที่ 4.2-1	กระบวนการจัดการคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ	85
ตารางที่ 4.2-2	ระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของคณะ	86
ตารางที่ 4.2-3	ประเภทของข้อมูลและสารสนเทศ วิธีการเข้าถึงข้อมูล ผู้รับผิดชอบในการนำเข้า/ตรวจสอบข้อมูลและความถี่ในการปรับปรุงข้อมูล	88
ตารางที่ 4.2-4	ความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉิน	89
ตารางที่ 4.2-5	กระบวนการดำเนินการตามประเภทของการจัดการความรู้	90
ตารางที่ 4.2-6	การจัดการความรู้ภายในคณะสหเวชศาสตร์ตามองค์ความรู้ที่นำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ของคณะ	91
ตารางที่ 4.2-7	ตัวอย่างการค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ แลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ และการแบ่งปัน	92
ตารางที่ 4.2-8	นโยบายการจัดการความรู้ วิธีการ ผู้รับผิดชอบและแนวทางการประเมิน/ทบทวนนโยบาย	94
ตารางที่ 5.1-1	รายละเอียดการพิจารณาอัตรากำลังและการประเมินสมรรถนะ/ขีดความสามารถบุคลากรคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร	98
ตารางที่ 5.1-2	กระบวนการรับและดูแลบุคลากรใหม่	100
ตารางที่ 5.1-3	ระบบการจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร	102
ตารางที่ 5.1-4	การดำเนินงานตามกลยุทธ์ Green Clean and Safe Faculty การวัดประสิทธิผล และการปรับปรุงแก้ไข	107
ตารางที่ 5.1-5	สิทธิประโยชน์จากคณะสหเวชศาสตร์	108
ตารางที่ 5.2-1	วัฒนธรรมองค์กรและแนวทางการปฏิบัติ	110
ตารางที่ 5.2-2	เกณฑ์การประเมินภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนและความเชื่อมโยงกับการปฏิบัติ	112

ตารางที่ 5.2-3	การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการจัดผลการปฏิบัติราชการ การพัฒนาผลงาน และจัดการความก้าวหน้าในอาชีพ	118
ตารางที่ 6.1-1	ปัจจัยนำเข้า ข้อกำหนด การจัดการศึกษา วิจัย บริการวิชาการ บริการสุขภาพ และการบริหาร	121
ตารางที่ 6.1-2	การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ รวมทั้งการนำไปใช้ การเรียนรู้เพื่อปรับปรุง และการบูรณาการ	124
ตารางที่ 6.1-3	กระบวนการหลักและสนับสนุนที่สำคัญและข้อกำหนดหลัก	125
ตารางที่ 6.1-4	กระบวนการที่ออกแบบ	127
ตารางที่ 6.1-5	ตัวชี้วัดของกระบวนการหลักและสนับสนุน	131
ตารางที่ 6.1-6	การปรับปรุงกระบวนการด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย และการบริการวิชาการ และบริการสุขภาพ	132
ตารางที่ 6.2-1	การดำเนินงานเพื่อการจัดการต้นทุน การเพิ่มประสิทธิภาพและการประเมิน ประสิทธิภาพผ่านตัวชี้วัด	136
ตารางที่ 6.2-2	การจัดการเครือข่ายอุปทานระหว่าง ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือที่สำคัญ วิธีการ พิจารณาคัดเลือก กิจกรรมที่มีร่วมกันและวิธีการทบทวนปรับปรุงการ ดำเนินงาน	137
ตารางที่ 6.2-3	การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของคณะสหเวช ศาสตร์	142
ตารางที่ 6.2-4	การจัดเก็บข้อมูลและผู้รับผิดชอบในการเก็บข้อมูลที่อ่อนไหว คณะสหเวช ศาสตร์	143
ตารางที่ 6.2-5	รายละเอียดการบริหารจัดการสถานการณ์ที่สำคัญเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องใน การปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก	150
ตารางที่ 7.1-1	ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า	151
ตารางที่ 7.1-2	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	152
ตารางที่ 7.1-3	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการดูแลความปลอดภัยของอาคาร สถานที่และระบบสารสนเทศ	154
ตารางที่ 7.1-4	ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	155
ตารางที่ 7.1-5	ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน	156
ตารางที่ 7.2-1	ผลลัพธ์ด้านการเรียนการสอน	161
ตารางที่ 7.2-2	ผลลัพธ์ของลูกค้าทางด้านการวิจัย	164
ตารางที่ 7.2-3	ผลลัพธ์ของลูกค้าทางด้านบริการวิชาการ และบริการสุขภาพ	165
ตารางที่ 7.3-1	ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	168
ตารางที่ 7.4-1	ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแล และความรับผิดชอบต่อสังคม	178
ตารางที่ 7.5-1	ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและตลาด	182
ตารางที่ 7.5-2	ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	183
ตารางที่ 7.5-3	ตัวชี้วัดความสำเร็จและค่าเป้าหมายของแผนกลยุทธ์และผลการดำเนินงาน	185

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1-1 ระบบการนำองค์กร	14
ภาพที่ 1.1-2 ค่านิยมร่วม การสร้างการรับรู้ การส่งเสริม และการวัดผล	16
ภาพที่ 1.1-3 จริยธรรมของผู้นำคณะสหเวชศาสตร์ การสร้างการรับรู้ การส่งเสริม และการวัดผล	16
ภาพที่ 1.2-1 การจัดการความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	23
ภาพที่ 2.1-1 กระบวนการจัดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการคณะสหเวชศาสตร์	33
ภาพที่ 2.1-2 การจัดทำแผนปฏิบัติการและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ	46
ภาพที่ 3-1 กระบวนการรู้จัก และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	53
ภาพที่ 3.1-1 กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า	60
ภาพที่ 3.2-1 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของลูกค้า	66
ภาพที่ 3.2-2 ขั้นตอนการจัดการเรื่องอุทธรณ์ร้องทุกข์หรือข้อร้องเรียน	73
ภาพที่ 3.2-3 แนวปฏิบัติ และขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนทางวิชาการ และการอุทธรณ์ของ นิติศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร	74
ภาพที่ 3.2-4 แนวปฏิบัติ และขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนทางด้านงานวิจัย คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร	74
ภาพที่ 3.2-5 แนวปฏิบัติ และขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนทางด้านบริการวิชาการและบริการ สุขภาพ คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร	74
ภาพที่ 4.1-1 ระบบกำกับติดตามประเมินผลตัวชี้วัด และหาคู่เทียบ	78
ภาพที่ 4.1-2 ตัวอย่างตารางตัวชี้วัดกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ	80
ภาพที่ 5.1-1 การวิเคราะห์อัตราค่าจ้างสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนคณะสหเวชศาสตร์ ม.นเรศวร	96
ภาพที่ 5.1-2 การวิเคราะห์ขีดความสามารถสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนคณะสหเวชศาสตร์ ม. นเรศวร	97
ภาพที่ 5.1-3 การจัดระบบการทำงานในคณะสหเวชศาสตร์	105
ภาพที่ 5.2-1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรต่อคณะ (วิเคราะห์แยกตาม Generation)	109
ภาพที่ 5.2-2 การจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน คณะสห เวชศาสตร์	112
ภาพที่ 5.2-3 ข้อตกลงภาระงาน และวิธีประเมินผลการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากร คณะสห ศาสตร์	114
ภาพที่ 5.2-4 ลำดับการจัดระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและการประเมินผลสัมฤทธิ์ตามแผนพัฒนา ส่วนบุคคล	116
ภาพที่ 5.2-5 ระบบความก้าวหน้าในสายอาชีพ	117
ภาพที่ 6.1-1 การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการและตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และ กระบวนการ	120
ภาพที่ 6.1-2 แผนภาพแสดงกระบวนการจัดทำข้อกำหนด การดำเนินงาน การประเมินผลลัพธ์ และการปรับปรุงการดำเนินงานของระบบงานหลัก คณะสหเวชศาสตร์	123
ภาพที่ 6.1-3 ระบบงานและกระบวนการทำงานด้านการผลิตบัณฑิต	128
ภาพที่ 6.1-4 ระบบงานและกระบวนการทำงานด้านการวิจัย	129
ภาพที่ 6.1-5 ระบบงานและกระบวนการทำงานด้านการบริการวิชาการและบริการสุขภาพ	130

ภาพที่ 6.1-6	แผนภาพแสดงการดูแลกำกับติดตามและปรับปรุงการทำงานตามพันธกิจหลัก คณะสหเวชศาสตร์	134
ภาพที่ 6.2-1	ระบบการป้องกันอุบัติภัยและความไม่ปลอดภัยทางกายภาพคณะสหเวชศาสตร์	146
ภาพที่ 6.2-2	ระบบการดูแลความปลอดภัยและเหตุฉุกเฉินคณะสหเวชศาสตร์	147
ภาพที่ 6.2-3	กระบวนการทำงานของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะสหเวชศาสตร์	149

กรรมการประเมิน

.....ประธาน

(ศาสตราจารย์ นายแพทย์บรรลพ ช่างน้อย)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อนามัย นาคอุดม)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.พนมขวัญ ธิยะมงคล)

บทสรุปผู้บริหาร

ทีมบริหารคณะสหเวชศาสตร์ ได้นำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence – EdPEX) มาเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารองค์กร คนบติและทีมบริหารมุ่งเน้นการนำองค์การอย่างมีวิสัยทัศน์ ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า และมุมมองเชิงระบบ ตามค่านิยมของ EdPEX คณะได้ประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ EdPEX มาตั้งแต่ปีการศึกษา 2563

ในปีการศึกษา 2567 ซึ่งเป็นปีสุดท้ายของแผนกลยุทธ์ฉบับปัจจุบัน (2565–2568) คณะได้ปรับปรุงการเขียน Management Review Report ตามคำแนะนำของกรรมการประเมิน โดยเน้นการตอบคำถามตามเกณฑ์ด้วยแนวทาง ADLI คือ 1. ระบุวิธีการดำเนินงานที่เป็นระบบ เช่น เขียนแผนภาพ ใช้ตารางแสดง ขั้นตอน เครื่องมือ หรือ กลไกเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์หรือพันธกิจของคณะ และตัวชี้วัดสำคัญ 2. แสดงรายละเอียดการนำระบบหรือแนวทางไปใช้จริงในหน่วยงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ 3. มีการแสดงผลลัพธ์ของการดำเนินงานและการปรับปรุงหรือเรียนรู้ เช่น ใช้ผลลัพธ์ ผล VOC/VOS หรือข้อมูลจากการประเมินความสำเร็จเพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการ 4. แสดงผลกระทบหรือความสำเร็จเบื้องต้น กรณีที่แสดงว่าแนวทางที่ดำเนินการนั้น ช่วยให้เกิดผลลัพธ์ดีขึ้น (แม้ยังไม่สมบูรณ์หรือทั่วถึง)

คณะประเมินตนเองตามลำดับการพัฒนากระบวนการไว้ที่ 30-45% (แนวทางเริ่มเป็นระบบ) สำหรับการดำเนินการที่สำคัญสอดคล้องกับข้อคำถามในแต่ละหมวด สามารถสรุปได้ดังตาราง

หมวด		ดำเนินการที่สำคัญ
1	การนำองค์กร	1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership) — ผู้นำระดับสูง (คนบติ) ใช้ระบบการนำองค์กรที่ชัดเจน เชื่อมโยงกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ “เป็นคณะแห่งนวัตกรรมและสุขภาพสังคมสูงวัยระดับแนวหน้าของ ประเทศ ภายในปี 2568” — สื่อสารค่านิยม C-A-R-E (Creativity, Adaptability, Responsibility, Empathy) ผ่านกิจกรรมทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง — การสร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาลและความโปร่งใส มีการประเมินจริยธรรมและ คุณธรรมผู้บริหาร/บุคลากรประจำปี — กำกับและผลักดันนวัตกรรมผ่านโครงการ I&E Bootcamp ของ ป. ตีรี Research&Innovation ของบัณฑิตศึกษา โครงการ AHS NU Secretary's Office Innovation Challenge 2025 — ประเมินผลลัพธ์และปรับปรุงกระบวนการนำองค์กร 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม (Governance and Societal Contributions) — คณะมีคณะกรรมการกลั่นกรองแผน/งบ/การบริหารความเสี่ยง และใช้ผลการ ประเมินผู้นำ เพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง — สร้างผลลัพธ์ทางสังคมอย่างเป็นรูปธรรม โดยบูรณาการผ่านการจัดการเรียน การสอนเป็นประจำทุกปี — วัดผลสัมฤทธิ์ของโครงการบริการสังคมด้วยดัชนี SROI และระดับความพึง พอใจของชุมชนเป้าหมาย

2	กลยุทธ์	คณะได้ดำเนินการทบทวนแผนกลยุทธ์และผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนกลยุทธ์และได้มีการปรับปรุงกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามสมรรถนะหลัก เช่น การจัดกิจกรรม “สัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อการขับเคลื่อนงานประกันคุณภาพหลักสูตรและงานวิจัยและนวัตกรรม” สัมมนาระดมสมองบุคลากรสายวิชาการของคณะฯ เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการผลิตผลงานการวิจัยที่ผ่านมาของคณะ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกลยุทธ์ด้านการวิจัย ทำให้คณะฯ ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการด้านการวิจัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลสำหรับงานด้านวิจัยในปีถัดไป และในส่วนของส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมการทำงานนั้น คณะได้มีการปรับกลยุทธ์โดยเพิ่มการจัดกิจกรรมการประกวดนวัตกรรมในการทำงานสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนขึ้นในปีงบประมาณ 2568 เพื่อเสริมแรงจูงใจให้บุคลากรผลิตผลงานนวัตกรรมให้ได้บรรลุตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้
3	ลูกค้า	คณะได้ดำเนินการทบทวนระบบ กระบวนการรับฟัง การจำแนกประเภทลูกค้าตามผลิตภัณฑ์หลักที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กร รวมทั้งช่องทางการสื่อสารตามแผนการสร้างการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Journey Map) ได้แก่ การสร้างการรับรู้ การค้นหาข้อมูลสำหรับลูกค้า ช่องทางเมื่อลูกค้าตัดสินใจเลือก สร้างและจัดการประสบการณ์เมื่อใช้บริการและผลิตภัณฑ์และความสัมพันธ์กับลูกค้า การกลับมาเป็นลูกค้า และการสนับสนุนบริการและผลิตภัณฑ์ต่างๆของคณะ นำข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับความคาดหวังและเสียงจากลูกค้ามาวิเคราะห์ pain point เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่เหนือความคาดหวังของลูกค้า และสร้างความแตกต่างจากผู้ให้บริการอื่นด้วยนวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆ เช่น การปรับปรุงหลักสูตร การพัฒนาแพลตฟอร์ม การใช้ IT หรือ AI เข้ามาช่วยในการให้บริการ เช่น Chat BOT of FAQ: Academic Affairs และการพัฒนาแพลตฟอร์มสำหรับตรวจสอบเอกสารนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา รวมทั้ง Infographic 11 Steps เส้นทางสู่ความสำเร็จ การปรับปรุงระบบ LIFE platform สำหรับการให้บริการแก่ผู้เข้าร่วมประชุมวิชาการ/Reskills & Upskills การสร้างบริการใหม่ ได้แก่ โครงการเปิดโลกวิชาชีพสหเวชศาสตร์สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษา (AHS Hands-on Campus) เพื่อตอบโจทย์ลูกค้าในอนาคต
4	การวัด การวิเคราะห์ และ การจัดการความรู้	4.1 การวัด การวิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการ — ระบบตัวชี้วัดผลการดำเนินการ มีการกำหนด ตัวชี้วัด 6 ระดับ ครอบคลุมทั้งระดับกลยุทธ์ บุคลากร การเงิน การตลาด — ใช้ระบบสารสนเทศกลาง AHS Dashboard ติดตามผล และรายงานผลในที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการประกันคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ — การใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและการเรียนรู้จาก Benchmark ข้อมูลจาก AUN-QA, สถาบันภายนอก, หน่วยงานภาครัฐ และคู่แข่งเป็น benchmark เพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน และวางเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ — มีการวิเคราะห์ Gap และจัดกิจกรรม KM เพื่อถอดบทเรียนและปรับปรุง — มีการวิเคราะห์ความก้าวหน้าตามเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives) โดยใช้ผลลัพธ์ร่วมกับ SWOT และความเสี่ยง เพื่อการจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุง 4.2 การจัดการความรู้และนวัตกรรม

		— มีระบบรวบรวม ถ่ายโอน และต่อยอดความรู้ เช่น AHS KM platform, การทำ Lesson Learned และ Storytelling — ส่งเสริมให้บุคลากรสร้างองค์ความรู้ใหม่จากงานประจำ และแบ่งปันผ่าน กิจกรรมแลกเปลี่ยนภายในคณะ — มีการระบุ Best Practices ภายในและจากภายนอก — มีระบบคัดเลือกและเผยแพร่ Best Practices อย่างต่อเนื่อง — การมุ่งสร้างนวัตกรรม มีขั้นตอนชัดเจนในการสนับสนุนและขับเคลื่อน นวัตกรรม มีการคัดเลือกจากแนวโน้มและโจทย์วิจัย/บริการ ประเมินความเสี่ยงและความคุ้มค่า
5	บุคลากร	คณะได้ดำเนินการทบทวนเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน และเปิดโอกาสให้บุคลากรสายวิชาปรับปรุงแก้ไขรายละเอียดการปฏิบัติงาน (job description) ให้สอดคล้องกับหน้าที่และลักษณะงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามกลยุทธ์และระบบงานหลักที่รับผิดชอบ อีกทั้งได้ดำเนินการประเมินปัจจัยความสุขและความผูกพันของบุคลากรคณะสหเวชศาสตร์เพิ่มเติมจากที่ได้สำรวจและวิเคราะห์ปัจจัยความสุขและความผูกพันของบุคลากรในรอบปีที่ผ่านมา นอกจากนี้คณะยังปรับปรุงความสะอาดด้านกายภาพและด้านการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรเพิ่มเติม เช่น จัดบริการสวัสดิการใช้เครื่อง PMS เพื่อลดอาการ Office Syndrome การจัดหาเก้าอี้เพื่อสุขภาพตามหลักการยศาสตร์ การติดตั้งผ้า màn ใหม่ในห้องทำงานทดแทนของเดิมที่ใช้มานาน การแบ่งเจ้าหน้าที่ซักครุภัณฑ์จำนวนมากเพื่อจัดระเบียบความสะอาดเรียบร้อยทางกายภาพของคณะ การจัดให้มีถังขยะแยกประเภทครอบคลุมทุกพื้นที่ในคณะ การพัฒนาระบบเสนอแฟ้มเอกสาร เพื่อลงนามแบบอิเล็กทรอนิกส์ การปรับปรุงระบบรอกภาระงานออนไลน์ การปรับปรุงระบบติดตามและรายงานผลตามแผนปฏิบัติการประจำปีออนไลน์ การจัดให้มีระบบการแจ้งซ่อมผ่านระบบออนไลน์ (Traffic Fondue)
6	ระบบปฏิบัติการ	เพื่อให้การปฏิบัติงานของคณะมีความปลอดภัยมากขึ้น คณะกำหนดให้มีคณะกรรมการกำกับติดตามการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อกำหนดมาตรฐานความปลอดภัย ด้านอาชีวอนามัย รังสีและอาคารสถานที่ ด้านสารเคมี (ESPreL) และด้านชีวภาพ (Biosafety) เพื่อกำหนดมาตรฐานด้านต่าง ๆ และกำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน อีกทั้งคณะได้ดำเนินการประเมิน ป้องกันและควบคุมความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ของคณะอย่างต่อเนื่อง และประเมินประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยงจากความสำเร็จในการควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ตามที่กำหนดในแผนบริหารความเสี่ยง
7	ผลลัพธ์	— ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายส่วนใหญ่ และแนวโน้มดีขึ้นต่อเนื่อง — คณะฯ มีแนวโน้มผลการดำเนินงาน 4 ปีต่อเนื่อง (2565–2568) โดยผลลัพธ์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “บรรลุหรือสูงกว่าเป้าหมาย” ครอบคลุมทุกกลุ่มผลลัพธ์ ทั้งด้าน ผู้เรียน/ลูกค้า กระบวนการ บุคลากร การเงิน — มีการเปรียบเทียบกับ “คู่เทียบ” บางตัวชี้วัด เช่น ผลประเมินคุณภาพบัณฑิต ผลประกอบการด้านวิจัยและบริการ อัตราการตีพิมพ์งานวิจัย เทียบกับกลุ่มคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพระดับประเทศ

โครงสร้างองค์กร

P.1 ลักษณะองค์กร (Organizational Description)

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)

คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ก่อตั้งขึ้นในปี 2539 เป็น 1 ใน 20 สถาบันที่จัดการเรียนการสอนทางด้านสหเวชศาสตร์ของประเทศ จัดการเรียนการสอนในกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ 5 สาขาวิชา ได้แก่ เทคนิคการแพทย์ เทคโนโลยีหัวใจและทรวงอก รังสีเทคนิค กายภาพบำบัด ทัศนมาตรศาสตร์ ผลิตผลงานวิจัยและวิจัยเชิงนวัตกรรมที่ไปตอบสนองต่อสังคมสูงวัย ให้บริการทางวิชาการ และให้บริการทางสุขภาพด้านกายภาพบำบัด และธาราบำบัดซึ่งเป็นแห่งเดียวในเขตภาคเหนือตอนล่าง คณะมุ่งเน้นการนำองค์การอย่างมีวิสัยทัศน์ ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า และมุมมองเชิงระบบตามค่านิยมของ EdPEX

(1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ (Educational Program and Service Offerings)

ตาราง OP-1 การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่นๆ

หลักสูตรและบริการ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ	กลไกการส่งมอบ	ตัวชี้วัดหลัก
ด้านการจัดการศึกษา (เฉพาะมหาวิทยาลัยและคณะ)			
การจัดการศึกษาในหลักสูตรระดับ ป.ตรีทางสหเวชศาสตร์ 5 หลักสูตร	เน้น Outcome-Based Education (OBE) ที่มุ่งเน้นผลลัพธ์เชิงสมรรถนะทางวิชาชีพ และทักษะชีวิต “ALLIED” โดยมีความร่วมมือกับภาคีในอุตสาหกรรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ใช้การเรียนรู้แบบ Active Learning และเทคโนโลยีดิจิทัล ส่งเสริมการเรียนรู้แบบบูรณาการระหว่างศาสตร์และการฝึกปฏิบัติในสถานประกอบการ และส่งเสริมอัตลักษณ์นิสิต “ALLIED”	- ผลสอบใบประกอบวิชาชีพครั้งแรก (ตัวชี้วัดกลยุทธ์ 1-02) - ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต (ตัวชี้วัด 7.2-13)
การจัดการศึกษาในหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาทางสหเวชศาสตร์ 5 หลักสูตร	เน้นการพัฒนาทักษะด้านการทำวิจัยเชิงนวัตกรรม เพื่อให้บัณฑิตสามารถผลิตงานวิจัยที่ตอบโจทย์ปัญหาสุขภาพของประเทศและรองรับสังคมสูงวัย	ใช้การเรียนรู้เชิงบูรณาการกับการวิจัย	- จำนวนผลงานนวัตกรรม หรือผลิตภัณฑ์ต้นแบบของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา (ตัวชี้วัดกลยุทธ์ 3-18) - ระดับความพึงพอใจผู้ใช้มหาบัณฑิต/ดุษฎีบัณฑิต (ตัวชี้วัด 7.2-14)
ด้านวิจัย			
ผลงานวิจัย และนวัตกรรมที่มุ่งเน้นสังคมสูงวัย	มุ่งเน้นผลงานวิจัยและนวัตกรรมด้านสุขภาพและการพัฒนาสังคมสูงวัย โดยส่งเสริมการให้ทุนวิจัย การพัฒนาศักยภาพนักวิจัย และการเผยแพร่ผลงานวิจัยเพื่อให้เกิดประโยชน์เชิงสังคมและพาณิชย์	สร้างเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาความร่วมมือและเพิ่มศักยภาพด้านการเผยแพร่ผลงาน ใช้ระบบการติดตามผลการดำเนินงานเพื่อประเมินผลลัพธ์ของงานวิจัย	- จำนวนผลงานนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับสังคมสูงวัยได้รับการจดลิขสิทธิ์ (ตัวชี้วัดกลยุทธ์ 3-13) - จำนวนผลงานนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับ

หลักสูตรและบริการ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ	กลไกการส่งมอบ	ตัวชี้วัดหลัก
			สังคมสูงวัยได้ยืนขอ สิทธิบัตรหรืออนุ สิทธิบัตร (ตัวชี้วัดกลยุทธ์ 3-14) - จำนวนผลงาน วิจัย และนวัตกรรมที่มีการ นำไปใช้ประโยชน์เชิง พาณิชย์ หรือ สังคม ชุมชน (ตัวชี้วัดกลยุทธ์ 3-15)
ด้านบริการวิชาการ			
บริการวิชาการการจัด อบรมและให้ความรู้ ด้านสหเวชศาสตร์	ถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านสหเวช ศาสตร์ผ่านการจัดอบรม สัมมนา และประชุมวิชาการในรูปแบบที่ เหมาะสมกับความต้องการของ ผู้รับบริการทั้งในระดับชุมชนและ ระดับวิชาชีพ	พัฒนาหลักสูตรระยะสั้นที่ ตอบสนองความต้องการ ใช้กลไกความร่วมมือกับ องค์กรวิชาชีพและชุมชน เพื่อให้การบริการมี ผลกระทบสูงสุด	จำนวนโครงการการจัด ประชุม และอบรม วิชาการ (ตัวชี้วัด 7.1-22)
ด้านบริการสุขภาพ			
บริการสุขภาพด้าน กายภาพบำบัดธารา บำบัดและฟิตเนส	ให้บริการสุขภาพที่เน้นความ เชี่ยวชาญทางกายภาพบำบัดและ ธาราบำบัด รวมถึงฟิตเนสแบบ แสวงหาผลกำไร เพื่อตอบสนอง ความต้องการของสังคมและสร้าง รายได้เสริมให้คณะ	พัฒนารูปแบบบริการที่ ผสมผสานระหว่างการรักษา และการส่งเสริมสุขภาพ โดย ใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยี ที่ทันสมัย	ผลกำไรจากการ ให้บริการสุขภาพ (ตัวชี้วัดกลยุทธ์ 4-23)

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม (Mission, Vision, Values, and Culture)

พันธกิจ

1. พัฒนาหลักสูตรและผลการเรียนรู้ของนิสิตตามแนวทางประกันคุณภาพหลักสูตรของ AUN-QA
2. พัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะชีวิตที่สำคัญจำเป็นต่อการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่คาดเดาได้ยากในโลกอนาคต
3. ผลิตงานวิจัยเชิงนวัตกรรมเพื่อรองรับสังคมสูงวัย และพัฒนาต่อยอดสู่การใช้ประโยชน์
4. ให้บริการวิชาการและบริการสุขภาพแก่ประชาชนทุกช่วงวัยโดยเน้นผู้สูงวัย และแสวงหารายได้เพื่อการพึ่งพาตนเอง
5. สอดแทรกวัฒนธรรม ค่านิยมองค์กรและอัตลักษณ์ ร่วมไปกับภารกิจหลักทุกด้าน

วิสัยทัศน์

เป็นคณะแห่งนวัตกรรม และสุขภาพสังคมสูงวัย ระดับแนวหน้าของประเทศ ภายในปี 2568

ตัวชี้วัดความสำเร็จของวิสัยทัศน์

ค่าเป้าหมาย รายปี

	65	66	67	68
1 จำนวนผลงานนวัตกรรมเพื่อสังคมสูงวัยของนิสิตระดับปริญญาตรี ต่อปีการศึกษา (ชิ้นงาน)	18	20	22	24
2 จำนวนผลงานนวัตกรรมเพื่อสังคมสูงวัยของอาจารย์และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ต่อปีการศึกษา (ชิ้นงาน)	7	8	9	10
3 จำนวนผลงานนวัตกรรมที่มีการนำไปใช้ประโยชน์ (ในเชิงพาณิชย์ เชิงวิชาการ และเชิงสาธารณะ) (ชิ้นงาน)	3	4	5	6
4 รายรับจากการให้บริการทางวิชาการและบริการสุขภาพแบบแสวงหารายได้ (ล้านบาท/ปีงบประมาณ)	1.1	1.2	1.3	1.4
5 คะแนนผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะตามเกณฑ์ EdPEX (คะแนน)		>200	>200	>200

ค่านิยมร่วม	C	Creativity	“มีความคิดสร้างสรรค์
	A	Adaptability	ปรับตัวเท่าทันการเปลี่ยนแปลง
	R	Responsibility	มุ่งแสดงความรับผิดชอบต่อหน้าที่
	E	Empathy	มีไมตรีใส่ใจผู้อื่น”

วัฒนธรรมองค์กร เคารพในความหลากหลาย

สมรรถนะหลัก

CC1: การจัดการเรียนการสอนที่มุ่งผลลัพธ์ทั้งสรณนะวิชาชีพ และ ทักษะชีวิต

CC2: การผลิตผลงานวิจัยและวิจัยเชิงนวัตกรรมด้านสุขภาพ ที่นำไปใช้ประโยชน์ได้จริงอย่างเป็นรูปธรรม

CC3: การจัดบริการวิชาการ เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ ทักษะและประสบการณ์ด้านสหเวชศาสตร์สู่วงการวิชาชีพและสังคม และสร้างรายได้

CC4: การจัดบริการสุขภาพจากความเชี่ยวชาญทางคลินิกโดยเฉพาะกายภาพบำบัด และธาราบำบัด และสร้างรายได้

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (Workforce Profile)

ตาราง OP -2 จำนวนบุคลากร จำแนกตามคุณวุฒิ ตำแหน่งทางวิชาการ และตำแหน่งที่สูงขึ้น

สายวิชาการ/ สายสนับสนุน	ประเภท บุคลากร	วุฒิการศึกษา				ความก้าวหน้า
		ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	
สายวิชาการ	ข้าราชการ	-	-	-	7	ตำแหน่งทางวิชาการ ศ. = 0 คน รศ. = 13 คน ผศ. = 43 คน อ. = 31 คน
	พนักงาน มหาวิทยาลัย	-	-	23	57	
	สัญญาจ้าง	-	-	-	-	
สายสนับสนุน	ข้าราชการ	-	-	1	-	ตำแหน่งที่สูงขึ้น ปฏิบัติการ = 43 คน ชำนาญการ = 10 คน ชำนาญการพิเศษ = 1 คน
	พนักงาน มหาวิทยาลัย	-	34	13	-	
	พนักงานราชการ	6	-	-	-	
	ลูกจ้างประจำ	-	-	-	-	
	ลูกจ้างชั่วคราว	-	-	-	-	

สายวิชาการ/ สายสนับสนุน	ประเภท บุคลากร	วุฒิการศึกษา				ความก้าวหน้า
		ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	
รวม		6	34	37	64	

ข้อมูล ณ วันที่ 13 มกราคม 2568

จำนวนนิสิตเต็มเวลาเทียบเท่าต่อจำนวนอาจารย์ประจำ อยู่ที่ 1: 8 และเป็นไปตามข้อกำหนดของสภาวิชาชีพ

ตาราง OP-3 ปัจจัยการขับเคลื่อนความผูกพันที่สำคัญจำแนกตามกลุ่มบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน

ปัจจัยที่มีผลต่อความสุข		ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน	ผลลัพธ์ หมวด 7.3
ความพึงพอใจ	ด้านย่อย		
ต่อตนเอง	ด้านสมรรถนะ	1. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 2. ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา 3. โอกาสก้าวหน้าในงาน 4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน	
	ด้านความภาคภูมิใจในการทำงาน		
ต่อ คณะสหเวช ศาสตร์	ด้านการนำและการสื่อสารองค์กร		
	ด้านอาคารสถานที่ ภูมิทัศน์ มาตรการความปลอดภัยทางกายภาพและสุขภาพ		
ต่องาน	ด้านภาระงาน		
	ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารรองรับการปฏิบัติงาน		
ต่อผลตอบแทน	ด้านความก้าวหน้าในการทำงานเงินเดือน ผลตอบแทน		
	ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน		

หมายเหตุ คณะฯให้นิยาม ความสุข คือ ความพึงพอใจของบุคลากรในด้านต่าง ๆ

การเปลี่ยนที่สำคัญด้านบุคลากรที่มหาวิทยาลัยกำลังประสบ

ด้านขีดความสามารถ

1. การกำหนดขีดความสามารถตามตำแหน่งที่ชัดเจน
2. การจัดระบบการพัฒนาขีดความสามารถตามตำแหน่ง

ด้านอัตรากำลัง

1. การวางแผนอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภารกิจ
2. บุคลากรไม่พอในบางช่วงเวลา /กรณี โดยพิจารณาใช้สัญญาจ้างหรือบุคลากรชั่วคราวในบางตำแหน่ง
3. ออกแบบระบบการโยกย้ายหรือหมุนเวียนบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของกลุ่มบุคลากร

1. ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากรรุ่นเก่าและรุ่นใหม่
2. พัฒนาโปรแกรมการเตรียมผู้สืบทอดตำแหน่ง (Succession Planning)

(4) สินทรัพย์ (Assets)

ตาราง OP-4 สินทรัพย์

ประเภทสินทรัพย์	รายละเอียด
อาคารสถานที่	อาคารปฏิบัติการ 5 สาขาวิชาชีพ ห้องปฏิบัติการกลาง อาคารธาราบำบัดคลินิก กายภาพบำบัด
อุปกรณ์และเทคโนโลยี	ครุภัณฑ์การศึกษาที่จำเป็นสำหรับการจัดการเรียนการสอนภาคปฏิบัติของแต่ละสาขา

ประเภทสินทรัพย์	รายละเอียด
	สระธาราบำบัด สระน้ำปรับระดับความลึก ลู่วิ่งในน้ำ และครุภัณฑ์สำหรับให้บริการสุขภาพทางกายภาพบำบัด
ทรัพย์สินทางปัญญา	Platform LIFE สำหรับลงทะเบียนประชุมวิชาการ ระบบประเมิน Voice of Customer แบบกรอกรายงาน และโปรแกรมการประเมินคุณลักษณะบัณฑิตตาม PLO และอัตลักษณ์นิสิต

(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Environment)

ตาราง OP-5 กฎระเบียบข้อบังคับจำแนกตามด้าน

ด้าน	กฎระเบียบข้อบังคับ
การจัดการศึกษา	- ระเบียบ/ข้อบังคับ/ประกาศ มหาวิทยาลัยนเรศวรว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา - เกณฑ์การประกันคุณภาพระดับหลักสูตร AUN-QA - เกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพด้านเทคนิคการแพทย์ เทคโนโลยีหัวใจและทรวงอก รังสีเทคนิค กายภาพบำบัด และทัศนมาตรศาสตร์ - ข้อบังคับ/ประกาศ มหาวิทยาลัยนเรศวรว่าด้วยสมรรถนะอาจารย์
วิจัย	- ระเบียบมหาวิทยาลัยนเรศวร ว่าด้วย คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์เครือข่าย ภูมิภาค มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ.2562 - ระเบียบมหาวิทยาลัยนเรศวร ว่าด้วย คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ พ.ศ.2549 - ระเบียบมหาวิทยาลัยนเรศวร ว่าด้วย การบริหารเงินอุดหนุนการวิจัย - ระเบียบมหาวิทยาลัยนเรศวร ว่าด้วย คณะกรรมการเพื่อความปลอดภัยทางชีวภาพ พ.ศ.2553 - ระเบียบมหาวิทยาลัยนเรศวรว่าด้วยการบริหารจัดการทรัพย์สินทางปัญญาจากผลงานวิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2567
บริการวิชาการ	- พรบ.การประกอบโรคศิลปะที่เกี่ยวข้อง ของสภาวิชาชีพและคณะกรรมการวิชาชีพ - มาตรฐานงานเทคนิคการแพทย์ เทคโนโลยีหัวใจและทรวงอก รังสีเทคนิค กายภาพบำบัด และทัศนมาตรศาสตร์
บริหารจัดการ *	- มาตรฐานด้านคลินิกกายภาพบำบัด - มาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับสระธาราบำบัด แผนฉุกเฉิน กรณีเกิด เหตุเพลิงไหม้ จมน้ำ

*รวมถึงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม และการเงิน

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships)

(1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)

คณบดีถูกกำกับติดตามโดยอธิการบดี สภามหาวิทยาลัย และคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย คณะฯ บริหารงานภายใต้การนำองค์กรของคณบดี และรองคณบดีที่กำกับดูแลงานด้านต่างๆ จำนวน 4 ท่าน และผู้ช่วยคณบดี จำนวน 3 ท่าน การบริหารงานในแต่ละภาควิชากำกับดูแลโดยหัวหน้าภาควิชาจำนวน 5 ท่าน และการบริหารจัดการงานของบุคลากรสายสนับสนุนมีหัวหน้าสำนักงานเลขานุการ และหัวหน้างาน 7 ท่าน เป็นผู้รับผิดชอบ ผู้บริหารแต่ละระดับ มีความรับผิดชอบและขับเคลื่อนการทำงาน ผ่านการประชุมและสื่อสารไปยังคณะกรรมการแต่ละฝ่าย ส่วนในระดับคณะ อาศัยคณะกรรมการประจำคณะ

(2) ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Students, Other Customers and Stakeholders)

ตาราง OP-6 ส่วนตลาดที่สำคัญ

บริการ	ส่วนตลาดที่สำคัญ
การจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี	— นิสิตระดับปริญญาตรีของคณะปีละประมาณ 1,140 คน — นักเรียนที่จบการศึกษา ม. ตอนปลาย (สายวิทย์-คณิต) ในจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง สนใจในสายวิชาชีพด้านสุขภาพ (ผู้เรียนที่พึงมี) — ผู้ปกครองที่สนใจหลักสูตรที่มีโอกาสจ้างงานสูงในสายสุขภาพ
การจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	— นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของคณะ ปีละประมาณ 30 คน — ผู้จบ ป. ตรีและต้องการศึกษาต่อด้านวิชาชีพเฉพาะหรือวิจัยเชิงนวัตกรรม — หน่วยงาน/โรงพยาบาลที่สนับสนุนบุคลากรศึกษาต่อ
งานวิจัยและนวัตกรรม	— ผู้ให้ทุนจากแหล่งทุนภายใน เช่น ทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณรายได้คณะและมหาวิทยาลัย ทุนวิจัยหลังปริญญาเอก (Postdoctoral) ณ ต่างประเทศ ทุนวิจัยเพื่อการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยนเรศวรสู่ความเป็น Global and Frontier Research University — ผู้ให้ทุนจากแหล่งทุนภายนอก เช่น ทุน Fundamental Fund (FF) ทุนพัฒนาศักยภาพในการทำงานวิจัยของอาจารย์รุ่นใหม่ ทุนโครงการปริญญาเอกกาญจนาภิเษก (คปก.) ทุนศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ศจย.) ทุนโครงการวิจัยร่วมภายใต้ความร่วมมือด้านอุดมศึกษาและการวิจัยระหว่างไทย-ฝรั่งเศส ทุนหน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (บพข.) ทุนความร่วมมือภายใต้โครงการวิจัยการใช้ศักยภาพเครื่องมือวิจัย (TINT to University)
บริการวิชาการ	— หน่วยงานท้องถิ่น เช่น อบต. และเทศบาล ที่ต้องการความรู้หรือบริการเฉพาะด้านเพื่อพัฒนาชุมชน — กลุ่มวิชาชีพสหเวชศาสตร์ทั้ง 5 สาขา ที่ต้องการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง
บริการสุขภาพ	— ประชาชนสูงวัยในเขตเมืองพิษณุโลก ที่มีปัญหาสุขภาพเรื้อรัง เช่น ผู้ป่วยโรคกระดูกและข้อ ที่ต้องการการบำบัดอย่างต่อเนื่อง — ผู้เกษียณอายุราชการ — บุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร

ตาราง OP-7 ความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

พันธกิจ	ประเภท	ความต้องการ	ผลลัพธ์
ด้านการจัดการศึกษา			
ผู้เรียน	นิสิตปริญญาตรี	— คุณภาพการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตร — การบริการการศึกษา ให้คำปรึกษา แนะนำ ประชาสัมพันธ์ — ห้องเรียน/ห้องปฏิบัติการ — ห้องสมุด ห้องเรียนรู้ด้วยตนเอง Co-Working space Student meeting room	หมวด 7.2

พันธกิจ	ประเภท	ความต้องการ	ผลลัพธ์
		- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่เอื้อต่อการเรียนรู้ - อาคารสถานที่ ภูมิทัศน์ มาตรการความปลอดภัยทางกายภาพและสุขภาพ	
	นิสิตปริญญาโท/เอก	- คุณภาพการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตร - บริการการศึกษา - ห้องเรียน/ห้องปฏิบัติการ/พื้นที่เรียนรู้ด้วยตนเอง - ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เอื้อต่อการเรียนรู้ - อาคารสถานที่/ภูมิทัศน์/มาตรการความปลอดภัยทางกายภาพและสุขภาพ - ปัจจัยสนับสนุนการวิจัย	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้ปกครอง	- หลักสูตรที่มีคุณภาพและสอดคล้องกับตลาดแรงงาน - ความมั่นใจในความปลอดภัยและสวัสดิการของนิสิต	-
	ผู้ใช้บัณฑิต	สมรรถนะของบัณฑิตตาม PLO ของหลักสูตร	หมวด 7.1
	ศิษย์เก่า	- การจัดกิจกรรมเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างศิษย์เก่าและคณะ - การสนับสนุนจากคณะในด้านการเรียนรู้ต่อเนื่อง	-
ด้านวิจัย			
ลูกค้า	ผู้ให้ทุน	- การผลิตผลงานได้ทันเวลา เป็นไปตามกรอบแนวคิดของการวิจัยและนวัตกรรม - มีการนำผลงานวิจัยเชิงนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ได้อย่างเป็นรูปธรรม	-
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้ใช้งานวิจัย	การได้รับข้อมูลผลงานวิจัยเชิงนวัตกรรมที่สามารถนำไปต่อยอดในเชิงพาณิชย์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม	-
ด้านบริการวิชาการ			
ลูกค้า	ผู้เข้าร่วมอบรมทางวิชาการ	- การประชาสัมพันธ์โครงการ การรับสมัคร - รูปแบบและความเหมาะสมของการดำเนินโครงการ - ประโยชน์ที่ตรงตามความต้องการ	หมวด 7.1
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ชุมชน	- การจัดกิจกรรมบริการวิชาการที่ตอบโจทย์ปัญหาสุขภาพในชุมชน - การสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างคณะและองค์กรท้องถิ่น	หมวด 7.1
ด้านบริการสุขภาพ			
ลูกค้า	ผู้รับบริการคลินิกกายภาพบำบัด ธาราบำบัด และฟิตเนส	- ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร - ความเหมาะสมของวันเวลา ที่เปิดให้บริการ - ความสะดวกด้านการนัดหมาย สถานที่/ภูมิทัศน์ - ได้รับบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน ความมั่นใจด้านความปลอดภัยทางสุขภาพ	หมวด 7.1

(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Supplier, Partners, and Collaborators)

ตาราง OP-8 บทบาทของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือในบทบาทต่างๆ

ผู้ส่งมอบและ คู่ความร่วมมือ	ประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง		ข้อกำหนดเครือข่าย อุปทาน
		กระบวนการ	การสร้างนวัตกรรม	
พันธกิจด้านการจัดการศึกษา				
ผู้ส่งมอบ	สภาวิชาชีพและ คณะกรรมการ วิชาชีพของ สาขาวิชาต่าง ๆ	กำหนดมาตรฐานการ เรียนการสอนและ สมรรถนะบัณฑิต ตรวจสอบและรับรอง หลักสูตรตามมาตรฐาน วิชาชีพ	ร่วมพัฒนาแนวคิดใหม่ ในการเรียนการสอนที่ ตอบสนองต่อความ เปลี่ยนแปลงใน ตลาดแรงงาน	ต้องเป็นหน่วยงานที่ กำกับมาตรฐานและให้ การรับรองมาตรฐาน หลักสูตร
คู่ความร่วมมือ	คณะวิทยาศาสตร์/ มนุษยศาสตร์/ วิทยาศาสตร์ การแพทย์ /แหล่ง ฝึกงาน	สนับสนุนการเรียน รายวิชาพื้นฐาน ให้คำแนะนำและ ประเมินผลการฝึกงาน	พัฒนาการเรียนการสอน เชิงบูรณาการ/สนับสนุน การวิจัยทดลองแนวคิด ใหม่ในรายวิชา วิทยานิพนธ์	ความพร้อมในทรัพยากร เช่น ห้องปฏิบัติการ พื้นที่ ฝึกงาน
พันธกิจด้านวิจัย				
ผู้ส่งมอบ	สถานประกอบการ ภาครัฐ/เอกชน	ให้โจทย์วิจัยที่ตอบ โจทย์ความต้องการของ ตลาดหรือชุมชน สนับสนุนข้อมูลและ ทรัพยากรสำหรับ งานวิจัย	เสนอประเด็นปัญหาที่ สามารถพัฒนาเป็น นวัตกรรม สนับสนุนการทดลอง หรือทดสอบต้นแบบ	ต้องเป็นหน่วยงานที่มี ความพร้อมในทรัพยากร เช่น เทคโนโลยีขั้นสูงหรือ ข้อมูลตลาด
คู่ความร่วมมือ	กองบริหารงานวิจัย กองการถ่ายทอด เทคโนโลยีและ บริหารจัดการ ทรัพยากรทางปัญญา อุทยานวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย นเรศวร	ร่วมใช้ทรัพยากรทาง วิชาการ เช่น ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์ และบุคลากร	ร่วมสร้างงานวิจัยและ นวัตกรรม เชิงบูรณาการส่งเสริม การจดสิทธิบัตรหรืออนุ สิทธิบัตร	ต้องมีกรอบความร่วมมือ ที่ชัดเจนในการแบ่งปัน ทรัพยากร วิชาการ บุคลากร และการพัฒนา งานวิจัยนวัตกรรมร่วมกัน พร้อมส่งเสริมการจด สิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร
พันธกิจด้านบริการวิชาการ				
ผู้ส่งมอบ	อบต. ท่าโพธิ์/ เทศบาล	งบประมาณสนับสนุน สนับสนุนสถานที่และ ประชากรเป้าหมายใน กิจกรรมบริการวิชาการ	เสนอข้อมูลที่จะช่วยสร้าง แนวคิดหรือรูปแบบ บริการใหม่ ๆ	ต้องมีความพร้อมในด้าน การให้ข้อมูลและพื้นที่ เป้าหมาย สนับสนุนทรัพยากรที่ เหมาะสมสำหรับการ ดำเนินกิจกรรม

ผู้ส่งมอบและ คู่ความร่วมมือ	ประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง		ข้อกำหนดเครือข่าย อุปทาน
		กระบวนการ	การสร้างนวัตกรรม	
คู่ความร่วมมือ	สภาวิชาชีพและ คณะกรรมการ วิชาชีพ	ร่วมจัดการอบรมหรือ สัมมนาตามความ เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	สนับสนุนการนำผลงาน บริการวิชาการไปใช้ ประโยชน์สาธารณะ	ต้องเป็นหน่วยงานที่ กำกับมาตรฐานและให้ การรับรองการอบรมทาง วิชาชีพ
พันธกิจด้านบริการสุขภาพ				
ผู้ส่งมอบ	บริษัท ห้างร้านที่ จำหน่ายครุภัณฑ์	จัดหาอุปกรณ์ด้าน สุขภาพ เช่น เครื่องมือ กายภาพบำบัด	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอุปกรณ์ ใหม่ ๆ ในตลาด	ต้องเป็นผู้จำหน่ายที่ได้รับ การรับรองมาตรฐาน มีความพร้อมในการ สนับสนุนบริการหลังการ ขาย เช่น การฝึกอบรม การใช้งาน
คู่ความร่วมมือ	โรงพยาบาล, ศูนย์ ฟื้นฟู, สภา กายภาพบำบัด,	สนับสนุนทรัพยากร เช่น บุคลากร อุปกรณ์ การส่งต่อผู้ป่วย หรือให้ คำปรึกษาด้าน มาตรฐาน	สนับสนุนการพัฒนา เทคโนโลยี/ส่งเสริมการ อบรมและเพิ่มทักษะ บุคลากร/สร้างระบบ บริการสุขภาพใหม่	มีความเชี่ยวชาญด้าน กายภาพบำบัด พร้อม สนับสนุนทรัพยากร หรือเป็นหน่วยงานที่ให้ การรับรองมาตรฐาน คลินิก

P.2 สถานการณ์ของสถาบัน (Organizational Situation)

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

(1) ตำแหน่งในการแข่งขัน (Competitive Position)

ตาราง OP-9 คู่แข่งและประเภทการแข่งขัน

ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่ง	ผลการแข่งขัน	
		คณะสหเวชฯ มน.	คณะเทคนิคการแพทย์ มช.
ด้านการจัดการศึกษา			
1. ร้อยละของบัณฑิตปริญญาตรีที่สอบผ่านใบประกอบวิชาชีพ/ใบประกอบโรคศิลปะ ในการสอบครั้งแรก (ปีการศึกษาที่สำเร็จการศึกษา)	คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	คณะ = 89.28 MT = 85.00 RT = 93.55 PT = รอสอบ Q4	คณะ = 90.11 MT = 90.11 RT = รอสอบ Q4 PT = รอสอบ Q4
2. ร้อยละบัณฑิตปริญญาตรีที่มีงานทำในรอบ 12 เดือน		คณะ = 90.21 MT = 84.91 RT = 85.71 PT = 100	คณะ = 94.01 MT = 97.06 RT = 97.78 PT = 97.5
3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตระดับปริญญาตรี (ปีการศึกษา) ตามกรอบคุณวุฒิ		คณะ = 4.46 MT = 4.41 RT = 4.45 PT = 4.52	คณะ = 4.06 MT = 3.96 RT = 3.82 PT = 4.25

ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่ง	ผลการแข่งขัน	
		คณะสหเวชฯ มน.	คณะเทคนิคการแพทย์ มข.
ระดับอุดมศึกษาที่คาดหวังให้บัณฑิต พึงมี (TQF) : คะแนนเต็ม 5			
4. ระยะเวลาเฉลี่ยในการสำเร็จ การศึกษาของนิสิตระดับปริญญาตรี ในหลักสูตร 4 ปี (ปี)		คณะ = 4.00 MT = 4.00 RT = 4.00 PT = 4.00	คณะ = 4.10 MT = 4.06 RT = 4.08 PT = 4.17
5. จำนวนผลงานวิจัยตีพิมพ์ระดับ นานาชาติที่อยู่ในฐานข้อมูล Scopus, Web of Science, PubMed ต่อ จำนวนนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ทั้งหมดต่อปีการศึกษา		0.82 : 1	2.69 : 1
6. จำนวนผลงานนวัตกรรม/ ผลิตภัณฑ์ต้นแบบของนิสิตระดับ บัณฑิตศึกษา		5	n/a
ด้านการวิจัย			
1. ร้อยละของผลงานวิจัยตีพิมพ์ระดับ นานาชาติที่อยู่ในฐานข้อมูล Scopus, Web of Science, PubMed ต่อ จำนวนอาจารย์ประจำ	6 คณะในกลุ่ม วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้แก่ คณะเภสัชศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ การแพทย์ คณะแพทยศาสตร์	69%	1. คณะเภสัชศาสตร์ (111%) 2. คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ (100%) 3. คณะสาธารณสุขศาสตร์ (54%) 4. คณะทันตแพทยศาสตร์ (48%) 5. คณะแพทยศาสตร์ (31%) 6. คณะพยาบาลศาสตร์ (14%)
2. จำนวนผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่ ได้ยื่นจดทรัพย์สินทางปัญญา (สิทธิบัตร หรือ อนุสิทธิบัตร	คณะทันต แพทยศาสตร์ คณะสาธารณสุข ศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์	4	1. คณะเภสัชศาสตร์ (12 ผลงาน) 2. คณะทันตแพทยศาสตร์ (4 ผลงาน) 3. คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ (3 ผลงาน) 4. คณะสาธารณสุขศาสตร์ (2 ผลงาน) 5. คณะพยาบาลศาสตร์ (1 ผลงาน) 6. คณะแพทยศาสตร์ (0 ผลงาน)
3. จำนวนงบประมาณวิจัยต่อจำนวน อาจารย์ประจำ (ล้านบาท)		0.15	1. คณะเภสัชศาสตร์ (0.77) 2. คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ (0.44) 3. คณะสาธารณสุขศาสตร์ (0.12) 4. คณะแพทยศาสตร์ (0.04) 5. คณะทันตแพทยศาสตร์ (0.01) 6. คณะพยาบาลศาสตร์ (0.005)

ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่ง	ผลการแข่งขัน	
		คณะสหเวชฯ มน.	คณะเทคนิคการแพทย์ มช.
ด้านบริการวิชาการ			
1. จำนวนโครงการให้บริการจัดอบรมประชุมและสัมมนา	คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	13	Online 6 ครั้ง Onsite 8 ครั้ง
2. จำนวนผู้รับบริการด้านสุขภาพผ่านคลินิกกายภาพและธาราบำบัด (คน)	คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร	5,667	9,100

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes)

ตาราง OP-10 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อการแข่งขันของมหาวิทยาลัย

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ	ผลกระทบต่อการแข่งขัน	โอกาสในการสร้างความร่วมมือและนวัตกรรม
ด้านการจัดการศึกษา		
การจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี	C 1 สถาบันที่ผลิตบัณฑิตในหลักสูตรเดียวกันมีหลายแห่ง และมีแนวโน้มเพิ่มจำนวน	- ทำคลิปประชาสัมพันธ์หลักสูตรที่เข้าถึงพฤติกรรมลูกค้า - PR ผลงานเด่นทางสื่อต่าง ๆ เพื่อสร้างการรับรู้และความเชื่อมั่นต่อคณะ
	C 2 ผู้เรียนเลือกเรียนในสถาบันอื่น	
	C 3 ไม่มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี	
การจัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา	C 4 อาจารย์/นิสิตบัณฑิตศึกษา ไม่มีทุนในการทำวิจัย	- ให้ทุนพัฒนาผลงานจากกิจกรรม Pitching Contest - ประกาศจัดสรรทุน แก้วเจ้าจอม
	C 5 คณะไม่สนับสนุนด้านทุนการศึกษา	
ด้านการวิจัย	C 6 อาจารย์ที่ผลิตผลงานวิจัยเชิงนวัตกรรมลาออก	- สร้างความร่วมมือกับคณะที่มีความเชี่ยวชาญเรื่องการทำชิ้นงาน / ความรู้เชิง Business - ให้ทุนทำวิจัยเชิงนวัตกรรม - สร้างหลักสูตร AHS Post Grad Innovative Minds
	C 7 ไม่มีปัจจัยเกื้อหนุน หรือส่งเสริมคณาจารย์ที่ทำผลงานวิจัยเชิงนวัตกรรม	
	C 8 ไม่มีระบบในการสนับสนุนการต่อยอดผลงานวิจัยและวิจัยเชิงนวัตกรรม	
ด้านบริการวิชาการ	C 9 ไม่มีระบบอำนวยความสะดวกในการจัดการลงทะเบียน	- พัฒนาระบบ LIFE Platform - ออกประกาศจัดสรรเงินรายได้จากการให้บริการฯ ของภาควิชา - จัดระบบ Organize งานประชุม
	C 10 ภาควิชาไม่มีแรงจูงใจในการให้บริการทางวิชาการ	
ด้านบริการสุขภาพ	C 11 โรงพยาบาลต่าง ๆ มีการให้บริการทางด้านธาราบำบัดได้เอง	- หารายได้เพิ่มเติมจากการสร้างคอร์สธาราบำบัด เช่น Aqua Zumba/Yoga/Aerobics - สร้าง incentive ให้กับนักวิชาชีพที่ให้บริการ
	C 12 บุคลากรที่ให้บริการลาออก	

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Competitive Data)

ในระดับคณะ เลือก Benchmark กับคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพราะ (1) เปิดสอนหลักสูตรเทคนิคการแพทย์ รังสีเทคนิค และกายภาพบำบัด ที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับในภูมิภาคภาคเหนือของประเทศ (2) เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐซึ่งเป็นโครงสร้างการบริหารที่มหาวิทยาลัยนเรศวรกำลังพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน และ (3) มีการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาที่เป็นเลิศ (EdPEX) โดยตัวชี้วัดที่ใช้ Benchmark ตามหลักสูตรและบริการ

ตาราง OP-11 ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขัน

เกณฑ์การพิจารณา	ข้อมูลสถาบันคู่แข่ง (Benchmark)
1. เป็นสถาบันที่มีคณะวิชาที่เปิดสอนหลักสูตรใกล้เคียงกันมากที่สุด	หลักสูตรที่เปิดสอนเหมือนกัน ได้แก่ หลักสูตรเทคนิคการแพทย์ รังสีเทคนิค และกายภาพบำบัด
2. เป็นสถาบันที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคเดียวกัน	ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตภูมิภาค ภาคเหนือ
3. เป็นสถาบันที่มีโครงสร้างบริหารองค์กรคล้ายคลึงกันมากที่สุด	ศึกษาจากข้อมูลโครงการองค์กรและการบริหารของสถาบันการศึกษานั้น และมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐซึ่งเป็นโครงสร้างการบริหารที่มหาวิทยาลัยนเรศวรกำลังพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน
4. เป็นสถาบันที่มีชื่อเสียง มีระบบและมีการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานสากล	คะแนนการประเมินประกันคุณภาพการศึกษา EdPEX ได้เท่ากับ 300 คะแนน ในปีการศึกษา 2567

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	1. การวางแผนบริหาร จัดการหลักสูตรและคณะยังไม่สอดคล้องดีกับ AUN-QA และ EdPEX 2. ขาดระบบการเก็บข้อมูลตัวชี้วัดที่เป็น real time 3. การวิเคราะห์ Stakeholder Needs ที่อาจจะยังไม่เป็นระบบ 4. การจัดทำแผนรองรับความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพสูงด้านการหารายได้ 5. การนำ IT ที่ทันสมัยและมีเสถียรภาพสูงมาใช้ให้ครอบคลุมทั้งคณะ
ภัยคุกคาม	1. แนวโน้มผู้เรียนที่อาจลดลง ส่งผลต่อเงินรายได้ 2. ทักษะชีวิตที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตในโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว
ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	1. มีคณาจารย์ใน 5 สาขาวิชาชีพทางการแพทย์ 2. มีผลงานนวัตกรรม และมีโอกาสต่อยอดเชิงพาณิชย์ 3. มีอาคารธาราบำบัดซึ่งเป็นแห่งเดียวในภาคเหนือตอนล่าง 4. คณาจารย์ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ กว่า 60% 5. มีแหล่งฝึกงาน และมีเครือข่ายความร่วมมือ จำนวนมาก 6. ภาวะมีงานทำของบัณฑิตสูงกว่า 85 %
โอกาสเชิงกลยุทธ์	1. การเข้าสู่สังคมสูงวัยของภาคเหนือและ ประเทศ 2. ยุทธศาสตร์ของประเทศ กระทรวง อววน. และ ม.นเรศวร ที่มุ่งสร้างนวัตกรรม 3. ธุรกิจทางด้านสุขภาพมีโอกาสและความต้องการสูง 4. ความก้าวหน้าของ IT ในโลกปัจจุบัน 5. ม.นเรศวร สนับสนุนการใช้เกณฑ์ AUN-QA

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน (Performance Improvement System)

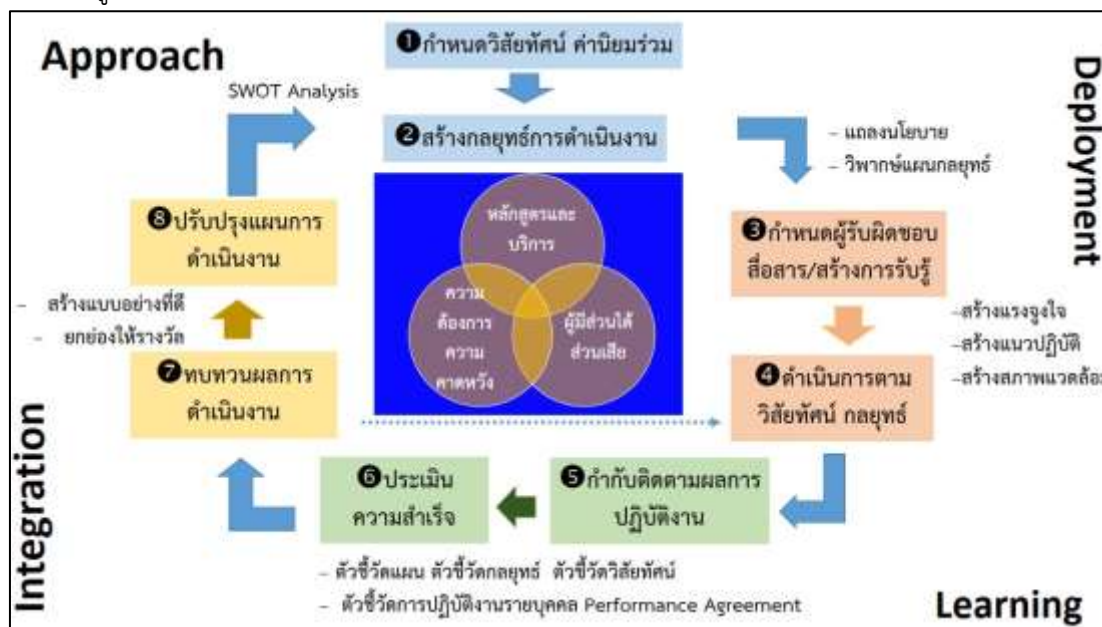
ตาราง OP-12 การปรับปรุงผลการดำเนินงานการโดยรวมของมหาวิทยาลัย

ระบบการปรับปรุงผลการ ดำเนินการ	เครื่องมือ	วิธีการที่สำคัญที่ใช้ในระบบ
ระบบติดตามประเมินผลการปฏิบัติ ราชการ	แบบฟอร์มข้อตกลงการปฏิบัติงาน แบบกรอกรายงานผ่านโปรแกรม	การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด (KPIs) ตามหน้าที่งาน
การติดตามและวิเคราะห์ผลการ ดำเนินงานตัวชี้วัดของกลยุทธ์ (ทุก รอบ 6, 9, 12 เดือน)	Dashboard ตัวชี้วัดกลยุทธ์ (Strategic Dashboard)	การเก็บข้อมูลตัวชี้วัดจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ความคลาดเคลื่อนและ ปรับกลยุทธ์ตามสถานการณ์
การติดตามและวิเคราะห์ผลการ ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ	โปรแกรมการบริหารจัดการและ ติดตามแผนปฏิบัติการ	การประชุมเพื่อวิเคราะห์ผลและ ปรับแผน
การวิเคราะห์เสียงสะท้อนของลูกค้า	ระบบรวบรวม Feedback ผ่าน โปรแกรม Voice of Customer	การนำผลมาปรับปรุงการ ดำเนินงานของคณะ
ระบบบริหารความเสี่ยง/การ ตรวจสอบภายใน	แบบฟอร์มการวิเคราะห์ความเสี่ยง	การระบุความเสี่ยงและกำหนดแนว ทางการจัดการ

หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

คณะบดีใช้ระบบการนำองค์กรตามภาพที่ 1.1-1 ในการนำองค์กรสู่วิสัยทัศน์ “เป็นคณะแห่งนวัตกรรม และสุขภาพสังคมสูงวัย ระดับแนวหน้าของประเทศ ภายในปี 2568”



ภาพที่ 1.1-1 ระบบการนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership): ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร

ก. พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม (MISSION, VISION, and VALUES)

(1) กำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม (Establishing MISSION, VISION, and VALUES)

การกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม คณะบดีใช้กระบวนการเชิงวิเคราะห์ SWOT analysis, การรับข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้อง (นิสิต บุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) เพื่อวาง พันธกิจ (mission) วิสัยทัศน์ (vision) และค่านิยม ให้สอดคล้องกับบริบทสภาพแวดล้อมปัจจุบันและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ในการเป็น มหาวิทยาลัยเพื่อสังคมของผู้ประกอบการ ดังนั้น ฐานคิดเรื่องนวัตกรรมการหารายได้ และการปลูกฝัง เรื่อง Entrepreneurial Mindset จึงต้องให้ความสำคัญ และต้องปรับแผนการทำงานให้สอดคล้อง

การถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมสู่การปฏิบัติ (ผ่าน Leadership System) คณะบดีใช้ระบบการนำองค์กร ที่ชัดเจนทั้งในโครงสร้างทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อส่งต่อพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมไปยังบุคลากร ผู้เรียน ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและต่อเนื่อง สร้างการรับรู้ ผ่านการสื่อสารในหลายรูปแบบ ช่องทาง เช่น สัมมนาเชิงกลยุทธ์ประจำปี, การประชุมคณะกรรมการ, การประชุมกับทีมผู้นำ รองคณะบดี, การประชุมกลุ่มบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน, การพบผู้เรียนหรือผู้ปกครอง ดังแสดงในตารางที่ 1.1-2 วิสัยทัศน์ถูกนำไปใช้ในการสร้างกลยุทธ์การดำเนินงาน มีการติดตามความสำเร็จเป็นระยะ ซึ่งรับผิดชอบโดยทีมบริหาร (ขั้นตอนที่ 2 ในภาพที่ 1.1-1) ซึ่งเชื่อมโยงกับหมวดที่ 2.1 ก(1) ตัวชี้วัดประสิทธิผลของกระบวนการสื่อสารแสดงดังตัวชี้วัดที่ 7.4-1 ถึง 7.4-6 ในหมวดที่ 7.4 (ก) 1 ทำเป็นกระบวนการประจำ โดยผลการประเมินในช่วง 3 ปีที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่า:

- ร้อยละของบุคลากรที่เข้าใจค่านิยมองค์กร (CARE) $\geq 80\%$
- ร้อยละของนิสิตที่สามารถอธิบายวิสัยทัศน์ของคณะได้ $\geq 85\%$
- ความพึงพอใจต่อวิธีการสื่อสารของคณบดีอยู่ในระดับดีมาก
- จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่สะท้อนค่านิยมขององค์กรเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง เช่น การแข่งขันนวัตกรรมที่เน้น Creativity, โครงการฝึกทักษะ Reskilling ที่แสดง Adaptability

ในปีการศึกษา 2565 ซึ่งครบ 2 ปีของการบริหารงาน ได้มีกิจกรรมทบทวนกลยุทธ์แต่ละด้าน และได้ปรับแนวทางในการตอบสนองต่อความคาดหวัง ในแต่ละกลยุทธ์ และในปีการศึกษา 2567 ซึ่งครบ 3 ปีของการบริหารงาน มีการวิพากษ์แผนกลยุทธ์ด้านการวิจัยและนวัตกรรม ซึ่งเป็นกลยุทธ์หลักด้านหนึ่ง โดยใช้ข้อมูลผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเป็นสำคัญ ผลลัพธ์จากการจัดงาน คือได้ (ร่าง) แนวทางกลยุทธ์สนับสนุนการวิจัยและนวัตกรรมสำหรับอนาคต

คณบดีเป็นผู้ยกร่างค่านิยมร่วม ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และค่านิยมหลัก 11 การของ EdPEX เน้นพฤติกรรมของบุคลากรที่จะนำพาองค์กรสู่วิสัยทัศน์ ทีมบริหารร่วมกันทบทวนและปรับปรุง มีการมอบหมายให้หัวหน้าภาควิชาและหัวหน้างานนำ (ร่าง) ค่านิยมร่วม ไปวิพากษ์ในหน่วยงาน จากนั้นนำไปสร้างการรับรู้ให้แก่ประชาคม โดยใช้คำว่า CARE (Creativity, Adaptability, Responsibility, Empathy) ตามภาพที่ 1.1-2 แต่ละอักษรมาจากคำที่เป็นพฤติกรรมหลักที่สนับสนุนภารกิจหลักและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และมีการกำหนดพฤติกรรมหลักตามค่านิยมร่วม (Approach) ทีมบริหารออกแบบกิจกรรมที่ส่งเสริมค่านิยมร่วม (Deployment) เพื่อให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร ตามหมวดที่ 5.2 (ข)

ความมุ่งมั่นของผู้นำที่สะท้อนค่านิยมของสถาบัน

Creativity → สนับสนุนการริเริ่มโครงการใหม่ เช่น Innovation and Enterprenuer boot camp โครงการ Innovation Challenge ของสายสนับสนุน

Adaptability → ปรับโครงสร้างการบริหารให้ยืดหยุ่นในยุคดิจิทัล เช่น การใช้ระบบดิจิทัล ในการบริหารงาน (หมวด 4)

Responsibility → กำหนดนโยบาย ปฏิบัติจริงโดยได้เข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอในฐานะผู้นำระดับสูง บูรณาการค่านิยมร่วมไปยังการพิจารณาความดีความชอบ โดยกำหนดเป็นสมรรถนะที่สอดคล้องกับ ก.พ

Empathy → สนับสนุนกิจกรรมด้าน Mental จัดสวัสดิการที่ตรงตามความต้องการ (หมวด 5)

วัดผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดผ่านการประเมินความดีความชอบ (Learning) และกำหนดให้ใส่ความสอดคล้องของการปฏิบัติงานในแผนปฏิบัติการกับค่านิยมร่วม (Integration) ดังอธิบายในหมวดที่ 5.2 ค(1) มีการมอบรางวัลบุคลากรสายสนับสนุนที่มีพฤติกรรมตามค่านิยมร่วม CARE ในวันสถาปนาคณะ (18 กรกฎาคม 2567) และมีผลลัพธ์ของตัวชี้วัดพฤติกรรมที่สนับสนุนค่านิยมร่วมแสดงดังตัวชี้วัดที่ 7.4-7 ถึง 7.4-10



ภาพที่ 1.1-2 ค่านิยมร่วม การสร้างการรับรู้ การส่งเสริม และการวัดผล

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

ผู้นำระดับสูงแสดงออกถึงความมุ่งมั่น ยึดถือจริยธรรม อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย ตามที่ได้ระบุไว้ในตาราง OP-6 ในโครงสร้างองค์กร โดยคณบดีได้มอบหมายความรับผิดชอบให้ทีมบริหารตามภารกิจ เป็นผู้กำกับดูแลกระบวนการที่ส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย จริยธรรม และ Fairness ดังสรุปวิธีการและผลลัพธ์ในตารางที่ 1.2-3

คณบดีกำหนดสมรรถนะของผู้บริหาร ได้แก่ ทักษะด้านการบริหาร และพฤติกรรมด้านจริยธรรม 5 ด้านที่พึงยึดถือของผู้นำระดับสูง ตามแผนภาพที่ 1.1-3 ในเอกสารอธิบายลักษณะงาน (Approach) มีการเผยแพร่ให้ประชาคมรับทราบ มีการส่งเสริมจริยธรรมการทำงานของผู้บริหาร เช่น การให้เข้าร่วมอบรมกฎหมายสำหรับผู้บริหาร (Deployment) มีการประเมินผลตามเกณฑ์ (Learning) ที่ครอบคลุมด้านจริยธรรม เพื่อนำผลการประเมินไปให้ข้อมูลสะท้อนกลับ (Integration ผลลัพธ์ในหมวดที่ 7.4 ก(4) ตัวชี้วัดที่ 7.4-33)



ภาพที่ 1.1-3 จริยธรรมของผู้นำคณะสหเวชศาสตร์ การสร้างการรับรู้ การส่งเสริม และการวัดผล

ใช้ระบบกำกับดูแลองค์กร (Governance System) อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้แน่ใจว่าทุกฝ่ายในองค์กรปฏิบัติตามกรอบกฎหมายและมาตรฐานจริยธรรม

สภาพแวดล้อมที่ผู้นำระดับสูงสร้างขึ้นเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม ได้แก่

1. ระบบกำกับดูแล เช่น มีประกาศ นโยบาย และข้อพึงปฏิบัติ ต่างๆ ตามตารางที่ 1.2-3
2. การอบรมและเสริมความรู้ ได้แก่สนับสนุนการเข้าอบรมจริยธรรมองค์กร กฎหมายคุ้มครองข้อมูล ปฐมนิเทศบุคลากรและนิสิตใหม่โดยเน้นย้ำเรื่องจริยธรรม และการปฏิบัติตามระเบียบราชการ จัดอบรมจริยธรรมการวิจัย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
3. การสร้างแบบอย่างผ่านการปฏิบัติ
4. ระบบยกย่องและลงโทษอย่างชัดเจน

ผลลัพธ์ที่สะท้อนประสิทธิผลของระบบ คือไม่พบประเด็นการละเมิดจริยธรรมที่ร้ายแรงในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา

ข การสื่อสาร

คณบดีสร้างแผนงานในการสื่อสารดังตารางที่ 1.1-1 มีการติดตามประสิทธิผลของการรับรู้ ผ่านตัวชี้วัด โดยมีผลลัพธ์ การประเมินความพึงพอใจต่อคณะสหเวชศาสตร์ ด้านการนำและการสื่อสารองค์กร (ผลลัพธ์ในหมวดที่ 7.4 ก(1) การจัด On the job interviewing และการประเมินประสิทธิผลของการสื่อสารโดยคณบดี แสดงผลลัพธ์ตามตารางที่ 1.1-1 ซึ่งส่วนใหญ่มีค่าเกินเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดีขึ้น แสดงถึงประสิทธิผลที่ดีในการสื่อสารของผู้นำ

ตารางที่ 1.1-1 ช่องทางการสื่อสารที่สำคัญของผู้นำระดับสูง

กลุ่มเป้าหมายหลัก	สาระที่ต้องการสื่อ	กลไกสื่อสารและผูกพัน	ความถี่	วัดประสิทธิผลของการสื่อสารและความผูกพัน
บุคลากร (5 ภาควิชา + สายสนับสนุน)	วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน กลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ	ประชุมคณะกรรมการบริหาร, ประชุมงาน, ประเมินความผูกพันบุคลากร, สัมมนาบุคลากร, ผู้บริหารพบประชาคม	เป็นประจำทุกปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	ผลการประเมินประสิทธิผลการสื่อสารของคณบดี (ตัวชี้วัดที่ 7.4-1) มากกว่า 90% ตัวชี้วัดพฤติกรรมตามค่านิยมร่วม (7.4-7 ถึง 7.4-10) เกินค่าเป้าหมาย
— นิสิต ป.ตรี และบัณฑิตศึกษา — ผู้นำนิสิต	วิสัยทัศน์คณะ อัตลักษณ์นิสิต แนวทางการพัฒนา นิสิต ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์	เวทีรับฟังเสียงนิสิต, ประเมินรายวิชา, ตัวแทนนิสิตบัณฑิตศึกษา	เป็นประจำทุกปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	ร้อยละการรับรู้วิสัยทัศน์และอัตลักษณ์นิสิตจากการทำ Focus group (ตัวชี้วัดที่ 7.4-11 และ 7.4-12) ประมาณ 90%

				ผลประเมินความพึงพอใจต่อสื่อและการได้รับข้อมูลข่าวสารโดยนิสิต (ตัวชี้วัดที่ 7.4-13) มากกว่า 90%
ผู้รับบริการสุขภาพ/วิชาการ	การให้บริการทางสุขภาพ/บริการวิชาการ	แบบฟอร์มประเมินความพึงพอใจ, Feedback box, QR code, การสัมภาษณ์หลังบริการ	ตลอดปี	ผลประเมินความพึงพอใจต่อสื่อและการได้รับข้อมูลข่าวสารโดยผู้รับบริการสุขภาพ/ผู้รับบริการวิชาการ ตัวชี้วัดที่ 7.4-14 ตัวชี้วัดที่ 7.4-15 เกินเป้าหมายและประมาณ 80%
แหล่งทุนวิจัย	ผลงานวิจัยของคณะ	การประชุม/สัมมนาทุน, การสร้างเครือข่ายผ่านผู้ประสานงานทุน, สื่อสารผลลัพธ์งานวิจัย	ตามโอกาส	จำนวนเงินทุนวิจัยใน ตัวชี้วัด 7.1-4 มีค่าเพิ่มขึ้นจากปี 2566 แต่ก็ยังมีความผันผวน
ชุมชนเป้าหมาย	แนวทางสนับสนุนชุมชน	การประชุมร่วมกับผู้นำชุมชน, การลงพื้นที่, การติดตามผลหลังโครงการบริการ	ตามโอกาส	ตัวชี้วัด 7.4-34 จำนวนโครงการหรือกิจกรรมที่สนับสนุนชุมชน
ผู้เรียนในอนาคต	หลักสูตรและบริการของคณะ	กิจกรรม open house	ปีละ 1 ครั้ง	ร้อยละของนิสิตชั้นปีที่ 1 ที่เคยได้รับข้อมูลหลักสูตรและบริการของคณะจากสื่อต่าง ๆ (ตัวชี้วัดที่ 7.4-16) มากกว่า 80%
—ศิษย์เก่า —ผู้ใช้บัณฑิต —คู่ความร่วมมือ	วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ผลการดำเนินงานของคณะ	—Social media ของคณะ —กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคณะและ ศิษย์เก่า/ผู้ใช้บัณฑิต/คู่ความร่วมมือ	ตลอดปี	ผลการประเมินการรับรู้ผลการดำเนินงานของคณะจาก Stakeholder (ตัวชี้วัดที่ 7.4-17) มากกว่า 90%

*การประเมินประสิทธิผลของกิจกรรม/การใช้วิธีการสื่อสาร/การรับรู้ ประกอบด้วย: แบบสำรวจความผูกพันของบุคลากร (ประจำปี) คะแนนความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้าอื่น การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

การเรียนรู้และการพัฒนา จากกระบวนการทบทวน ในปี 2568 คณะ ได้ศึกษาพฤติกรรมกรรมการรับรู้ข่าวสารของบุคลากรในแต่ละ Generation โดยผลที่ได้ปรากฏว่าส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนและรวดเร็ว แต่อยากให้เพิ่มรูปแบบการสื่อสารในลักษณะที่เป็น infographics หรือ Podcast เพื่อให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของ Generation ในคณะสหเวชศาสตร์มากขึ้น

คณะมีวิธีการสร้างความผูกพันให้กับกลุ่มลูกค้าที่สำคัญ โดยมุ่งเน้นการตอบสนองประเด็นความคาดหวังดังตารางที่ OP-7 โดยใช้ช่องทางการสร้างความผูกพันที่สำคัญของผู้ในระดับสูง และมีการวัดผลลัพธ์ตามที่แสดงดังตารางที่ 1.1-2 ผลลัพธ์ส่วนใหญ่เป็นไปตามที่คาดหวัง แสดงถึงประสิทธิผลของวิธีการที่ใช้สร้างความผูกพัน

ตารางที่ 1.1-2 ช่องทางการสร้างความผูกพันที่สำคัญของผู้ในระดับสูงและผลลัพธ์

กลุ่ม	ช่องทางการสร้างความผูกพัน	ผลลัพธ์
ลูกค้า		
นิสิต	- เข้าร่วมกิจกรรมของนิสิตเพื่อรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะ - ให้ทุนการศึกษา/ จัดกิจกรรมเพื่อการแบ่งปันต่าง ๆ - มอบรางวัลเชิดชูเกียรติและเผยแพร่ใน social media	ผลประเมินความผูกพันของนิสิต (ตัวชี้วัดที่ 7.2-15 ถึง 7.2-22) มากกว่า 80%
ผู้ใช้บัณฑิต	- สร้าง PLO ของหลักสูตรตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต - สร้างโปรแกรมประเมินบัณฑิตที่เป็น User friendly	ผลประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บัณฑิต (Strategic KPI ที่1-03 และ 1-04) มากกว่า 80%
ผู้ให้ทุนวิจัยและวิจัยเชิงนวัตกรรม	กำกับดูแลการบริหารทุนวิจัยให้เป็นไปตามที่ผู้ให้ทุนคาดหวังดังตารางที่ OP-7	ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจจากแหล่งทุนวิจัย (ตัวชี้วัดที่ 7.2-23 ถึง 7.2-24) พบว่าไม่เป็นไปตามเป้าหมาย
ผู้เข้าร่วมอบรมทางวิชาการ	- จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้แก่ผู้รับบริการ - พัฒนา LIFE Platform ที่เป็น User friendly/ ส่งข่าวสารการจัดกิจกรรมต่าง ๆ	ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจจากผู้เข้าร่วมอบรมทางวิชาการ (ตัวชี้วัดที่ 7.1-23) มากกว่า 80%
ผู้รับบริการสุขภาพ	- ให้ความสำคัญกับการสื่อสารกับผู้ให้บริการของคณะ เพื่อแสดงออกกับผู้รับบริการอย่างกัลยาณมิตร - จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้แก่ผู้รับบริการ - จัด Package ใหม่ ๆ เพื่อส่งเสริมการบริการ	ผลประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการสุขภาพ (ตัวชี้วัดที่ 7.1-24) มากกว่า 90%

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน	— สร้างสวัสดิการของการทำงาน ขวัญและกำลังใจ — พบ ประชาคมอย่างต่อเนื่องเพื่อรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะ — มอบรางวัลชูเกียรติและเผยแพร่ใน social media — จัดกิจกรรมในวันสำคัญของคณะ เช่น งานสถาปนา	ผลประเมินความผูกพันของบุคลากร(ตัวชี้วัดที่ 7.3-38 ถึง 7.2-49) มากกว่า 80%
คู่ความร่วมมือ (ตารางที่ OP-8)	— สร้างกิจกรรมและโครงการที่ร่วมกันดำเนินงาน	ผลประเมินด้านเครือข่าย (ตัวชี้วัดที่ 7.1-42 ถึง 7.1-51) บรรลุเป้าหมายทุกตัว

ผู้นำระดับสูงดำเนินการสื่อสารสองทางอย่างตรงไปตรงมาและต่อเนื่อง โดยใช้ช่องทางที่หลากหลายและเหมาะสมกับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้บริหารพบประชาคมสำหรับสายวิชาการ สายสนับสนุน หัวหน้างานและผู้นำนิสิต ซึ่งเปิดโอกาสให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เสนอแนะนโยบาย และซักถามผู้นำระดับสูงโดยตรง

การสื่อสารการตัดสินใจสำคัญและการเปลี่ยนแปลง ผู้นำระดับสูงเน้นการชี้แจงด้วยตนเองในการประชุมผู้เกี่ยวข้อง และการนัดประชุมกรรมการประจำคณะวาระพิเศษ เฉพาะกลุ่ม

การสื่อสารที่สร้างจุดจูงใจบุคลากรและส่งเสริมผลลัพธ์ที่โดดเด่น ผู้นำระดับสูงมีบทบาทโดยตรงในการประกาศนโยบายด้านบุคลากรดีเด่น จัดกิจกรรมเชิดชูเกียรติต่อเนื่อง เช่น การมอบรางวัล People of the year แก่บุคลากรที่มีผลงานโดดเด่น การมอบรางวัลในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ การเชิดชูเกียรติผ่าน Social Media Platform

การสื่อสารที่มุ่งเน้นการเรียนรู้ของผู้เรียน เช่น มีการถ่ายทอดปรัชญาการศึกษาของคณะผ่าน Event ที่มีการพบนิสิต การพบผู้นำนิสิต การจัดระบบ VOC สำหรับรับข้อเสนอแนะจากนิสิต และการวิเคราะห์ผลตอบรับเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงที่เป็นรูปธรรม

ค. การมุ่งเน้นผลการดำเนินการของสถาบัน (Focus on Organizational PERFORMANCE)

(1) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ (Creating an Environment for Success)

คณบดีและทีมบริหารดำเนินการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อความสำเร็จขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาวอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มตั้งแต่การสรรหาบุคลากรที่มีศักยภาพ ตลอดจนการจัดสิ่งแวดลอมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และสร้างนวัตกรรม เช่น การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน พื้นที่บริการนิสิต พัฒนาระบบ Smart Office และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของบุคลากรผ่านโครงการ Reskilling และ Upskilling

นอกจากนี้ ผู้นำส่งเสริมวัฒนธรรม “Intelligent Risk Taking” โดยสนับสนุนโครงการนำร่อง เช่น AHS NU Secretary’s Office Innovation Challenge 2025 เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรพัฒนานวัตกรรมในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยต่อความล้มเหลว ทั้งนี้ วิธีการดังกล่าวได้รับการติดตามผลผ่านตัวชี้วัดในตารางที่ 1.1-3 ซึ่งแสดงให้เห็นแนวโน้มผลลัพธ์สำคัญในทิศทางที่ดีขึ้นต่อเนื่อง ถือเป็นแนวทางที่มีประสิทธิผลทั้งในเชิงระบบและผลกระทบต่อองค์กร

ตารางที่ 1.1-3 วิธีดำเนินงานเพื่อสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

องค์ประกอบ	การดำเนินการ	ผลลัพธ์ที่สำคัญ
1 การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมที่ทำให้	— คณบดีเป็นผู้วางวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ กำหนด KPI	รายงานการติดตามผลลัพธ์การดำเนินงานตัวชี้วัดของ

องค์ประกอบ	การดำเนินการ	ผลลัพธ์ที่สำคัญ
บุคลากรทุกคนมุ่งปรับผลการดำเนินการมุ่งบรรลุพันธกิจและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	— คณบดีจัดระบบให้มีการถ่ายโอนความรับผิดชอบ KPI ในกลยุทธ์ให้เป็นส่วนหนึ่งของ KPI ของการปฏิบัติงานรายบุคคล ทำ Performance Agreement รายบุคคล และมีการติดตามตามกระบวนการที่กำหนดเป็นประจำ	กลยุทธ์ ตัวชี้วัด คือ ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดแผนกลยุทธ์ (หมวดที่ 7.4 ก (2) ตัวชี้วัดที่ 7.4-18) มีแนวโน้มที่ดีขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า
2. การเป็นองค์กรที่มุ่งสร้างนวัตกรรม	— คณบดีสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมการทำงานทุกระดับผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น I&E Bootcamp ของ ป. ตรี Research&Innovation ของบัณฑิตศึกษา การให้ทุนวิจัยและนวัตกรรมสำหรับอาจารย์ และ ปี 2568 ริเริ่มโครงการ AHS NU Secretary's Office Innovation Challenge 2025 — คณบดีจัดระบบการประเมินความดีความชอบที่สอดคล้องกับค่านิยมร่วม	ผลลัพธ์ด้านการวิจัยและนวัตกรรมที่เกิดขึ้น (หมวดที่ 7.1) มีผลงานเชิงนวัตกรรมที่เกิดขึ้นในหน่วยงานภายใต้สำนักงานจำนวน 7 ผลงาน
3. การเป็นองค์กรที่มีความคล่องตัว	— พัฒนา/ลงทุนกับการพัฒนาระบบ IT เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน เน้นการตอบตัวชี้วัดสำคัญ ลดเวลาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน — คณะมีการจัดระบบการทำงานที่เน้นเฉพาะความเชี่ยวชาญหลักๆ ได้แก่การสอนการวิจัยและการบริการทางสุขภาพ ส่วนภารกิจอื่น ๆ คณะดำเนินการโดย outsource	จำนวนฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการของคณะ (หมวดที่ 7.4 ก(2)) ตัวชี้วัดที่ 7.4-19) / ผลประเมินความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ และการสื่อสารรองรับการปฏิบัติงาน (หมวดที่ 7.4 ก (2)) ตัวชี้วัดที่ 7.4-20) มีแนวโน้มที่ดีขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า
4. การเป็นผู้นำด้านผลการดำเนินการ	— สร้าง Dashboard รายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญ — คณบดีมีการนำเสนอข้อมูลที่สำคัญของการดำเนินงานของคณะให้แก่ประชาคมรับทราบ	รายงานการติดตามตัวชี้วัดเทียบกับสถาบันคู่เทียบ (ตาราง OP-10) บางตัวชี้วัดชนะคู่เทียบ
5. การมีวัฒนธรรมที่ให้คุณค่าและส่งเสริมความผูกพันของผู้เรียน ลูกค้าย และบุคลากร	— คณะจัดระบบ Voice of Customer และ Stakeholder จากลูกค้าทุกกลุ่ม และมีการติดตามผลในที่ประชุม — คณบดีกำหนดนโยบายด้านการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์หรือ Outcome based education — คณะมีการกำหนดให้ใช้คะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินความดีความชอบ	ความพึงพอใจของลูกค้า ผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ความผูกพันของบุคลากร (หมวดที่ 7.2) มีแนวโน้มที่ดีขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า
6. การเรียนรู้ระดับองค์กรและบุคคล	— คณบดีกำหนดให้ผู้บริหารของคณะ จัดกิจกรรม KM ที่เกี่ยวข้อง มุ่งเน้นการทบทวน พัฒนาความรู้ (Up Skill, Re	จำนวนการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคณะ

องค์ประกอบ	การดำเนินการ	ผลลัพธ์ที่สำคัญ
	skill) และนำความรู้และทักษะใหม่ ๆ จากหลากหลายภาคส่วน (New Skill) มาถ่ายทอดแก่บุคลากรและนิสิต	((หมวดที่ 7.4 ก(2) ตัวชี้วัดที่ 7.4-21) เป็นไปตามเป้าหมาย
7. การพัฒนาและเสริมทักษะการเป็นผู้นำอย่างต่อเนื่อง	— คณบดีจัดให้มีหัวหน้างานครบทุกงาน และจัดเวทีการประชุมหัวหน้างาน โดยคณบดีเป็นผู้เข้าร่วมประชุมด้วยทุกครั้ง	คะแนนเฉลี่ยของการประเมินหัวหน้างานจากผู้ใต้บังคับบัญชา((หมวดที่ 7.4 ก(2) ตัวชี้วัดที่ 7.4-22)
8. การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง	— คณบดีเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ตำแหน่งบริหารให้กับบุคลากรทุกระดับ โดยกำหนดให้อาจารย์ และสายสนับสนุนเข้ารับการอบรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้และทักษะในการบริหาร	การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะ

(2) การทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง

กลไกการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง

1. ผู้นำระดับสูงมุ่งเน้นการผลักดันการปฏิบัติงานให้เกิดผลอย่างแท้จริง
2. ผู้นำกำหนด เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives) และ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (KPI) ที่เชื่อมโยงกับพันธกิจและวิสัยทัศน์
3. นำเป้าหมายเหล่านี้ไปแปลงเป็น Action Plan รายปี โดยมอบหมายชัดเจนให้รองคณบดี/หัวหน้างานแต่ละด้านรับผิดชอบ
4. กำหนดกลไกติดตามผลที่ชัดเจน โดยจัดให้มีการประชุม **Monthly Executive Review** เพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ พร้อมระบุช่องว่าง (GAP) และแนวทางการปรับปรุงอย่างเป็นระบบ
5. ใช้ระบบ Dashboard ติดตามผลลัพธ์ในระดับกลยุทธ์ โดยผู้นำระดับสูงเข้าร่วมประชุมเพื่อพิจารณาช่องว่าง วิเคราะห์สาเหตุ และออกแบบมาตรการเชิงปฏิบัติ เมื่อการปฏิบัติไม่เป็นไปตามเป้าหมาย จะมีการทบทวนกลยุทธ์และจัดสรรทรัพยากรเพิ่มเติมทันที

การสร้างสมดุลของคุณค่า

คณะกำหนดเป้าหมายผลการดำเนินงานที่คำนึงถึงสมดุลของคุณค่าระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ประกอบด้วย:

- **ผู้เรียน:** ตั้งเป้าหมายความสุขของนิสิตไม่ต่ำกว่า 3.5 จาก 5.0 คะแนน
- **บุคลากร:** วิเคราะห์ภาระงาน (Workload Analysis) เพื่อสร้างสมดุลในการทำงาน
- **ผู้รับบริการสุขภาพ:** กำหนดเป้าหมายความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 3.5 จาก 5.0 คะแนน

ตัวอย่างการดำเนินงานเชิงประจักษ์และผลลัพธ์

1. การปรับปรุงภูมิทัศน์ตาม Voice of Customer (VOC) ด้านห้องสมุด/พื้นที่เรียนรู้ด้วยตนเองของนิสิต
 - **การดำเนินงาน:** ได้ปรับปรุงพื้นที่เรียนรู้และพักผ่อนของนิสิตตาม VOC ของปี 2566 โดยออกแบบเป็น Co Learning Space ที่มีห้องประชุมจำนวน 3 ห้องแยกออกจากพื้นที่อ่านหนังสือ และมีโต๊ะสำหรับอ่านหนังสือสำหรับ 3-4 คน รวมทั้งมีคอมพิวเตอร์สำหรับนิสิตภายใน Co Learning Space
 - **ผลลัพธ์:** ความพึงพอใจของนิสิตในด้านนี้เพิ่มขึ้นจาก 3.83 ± 1.12 เป็น 4.21 ± 1.16 คะแนน
2. การพัฒนาระบบ Customer relationships management
 - **การดำเนินงาน:** การแจ้งเตือนนัดหมายผ่านการโทรศัพท์หรือทาง Line

- **ผลลัพธ์:** ความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นจาก 86% เป็น 99%
3. การสร้างระบบ IT เพื่อการบริหารจัดการ
- **การดำเนินงาน:** พัฒนาระบบดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
 - **ผลลัพธ์:** ลดเวลาในการดำเนินงานด้านธุรการ สร้าง work life balance

การกำหนดประเด็นสำคัญ (Key Priorities)

การกำหนดประเด็นที่จำเป็นต้องทำดำเนินการผ่านการวิเคราะห์ SWOT, VOC และแนวโน้มภายนอก เช่น:

- การบริการสำหรับสังคมผู้สูงอายุ
- การเรียนรู้ในยุคดิจิทัล

การแสดงความรับผิดชอบของผู้นำระดับสูง

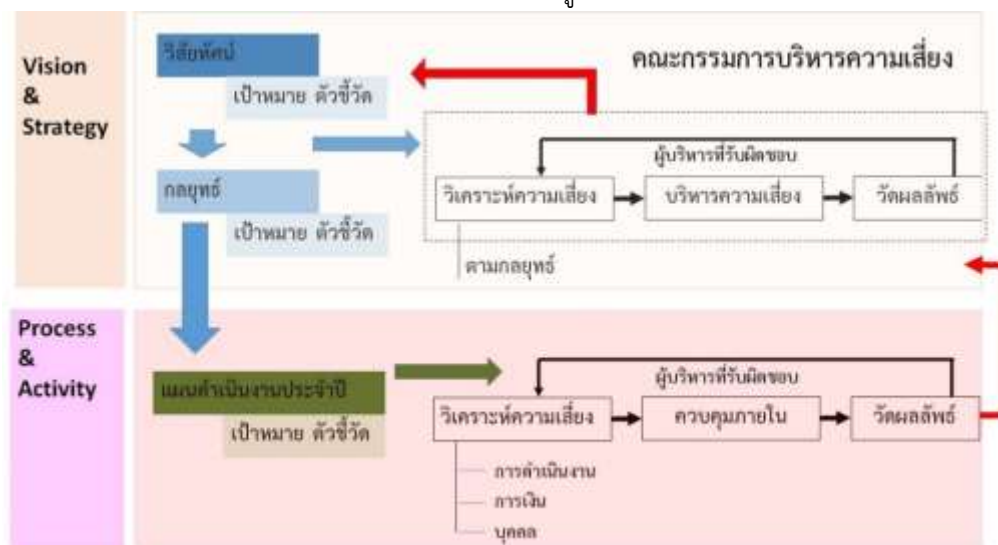
ผู้นำระดับสูงแสดงความรับผิดชอบโดยตรงผ่าน:

1. การสื่อสารเป้าหมายองค์กร และการลงพื้นที่พบปะบุคลากรและนิสิตผ่านกิจกรรมพบประชาชน
2. การติดตามเรื่องร้องเรียน และการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว
3. การเป็นผู้รับผิดชอบหลัก ในการประเมินตนเองและจัดทำ MRR ของคณะในรอบปี
4. การรายงานผล ต่อมหาวิทยาลัยและหน่วยประเมินภายนอกอย่างสม่ำเสมอ
5. รับฟังและดำเนินการต่อผลสะท้อนจากผู้เรียน
6. การสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้และนวัตกรรม เช่น
 - การส่งเสริมโครงการนำร่อง AHS NU Secretary's Office Innovation Challenge 2025
 - การให้รางวัลนวัตกรรมภายในเพื่อกระตุ้นการสร้างสรรค์
 - การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ตัวอย่างผลลัพธ์ที่สะท้อนการมุ่งเน้นปฏิบัติการ เช่น ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดกลยุทธ์ (ตัวชี้วัด 7.4-18) ความสุขและความพึงพอใจของ Stakeholders (ตัวชี้วัด 7.3-26 และ 7.3-27) บรรลุเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดีขึ้น

1.2 การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

คณะได้ใช้เครื่องมือด้านการจัดการความเสี่ยงและการควบคุมภายใน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และ คณะกรรมการประจำคณะ ตามภาพที่ 1.2-1 มาระบบการกำกับดูแลความสำเร็จขององค์กร



ภาพที่ 1.2-1 การจัดการความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

ก. การกำกับดูแลขององค์กร

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

คณบดีและคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร วางระบบกำกับดูแลองค์กรอย่างมีความรับผิดชอบ โดยอ้างอิงหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัย และแนวทางตาม EdPEx, AUN-QA โดยจัดให้มีโครงสร้างการบริหารผ่านคณะกรรมการบริหารคณะ, คณะกรรมการประจำคณะ, คณะกรรมการความเสี่ยง โดยแบ่งเป็น 8 ด้านที่สำคัญ ดังแสดงในตารางที่ 1.2-1

ตารางที่ 1.2-1 ระบบการกำกับดูแลองค์กรอย่างมีความรับผิดชอบ

ด้าน	บทบาทของคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร	ผลลัพธ์
ภาระความรับผิดชอบในการกระทำของผู้นำระดับสูง	— มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณบดี รองคณบดี และผู้บริหารในแต่ละด้านอย่างชัดเจน โดยมีเอกสาร JD และ Competency และลงนามรับทราบ มีการจัดประชุมที่บริหารและรายงานความคืบหน้าทุกเดือน — ผู้บริหาร และหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องติดตามและรายงานความสำเร็จ ทุกรอบ 6, 9 และ 12 เดือน และ วิเคราะห์ผลการดำเนินงานและวางแผนสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงาน — คณะกรรมการประจำคณะมีการพิจารณาและทบทวนแผนกลยุทธ์ แผนบริหารความเสี่ยง และรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานรายไตรมาส	รายงานการติดตามผลลัพธ์การดำเนินงานตัวชี้วัดของกลยุทธ์ ตัวชี้วัด คือ ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดแผนกลยุทธ์ (หมวดที่ 7.4 ก (2) ตัวชี้วัดที่ 7.4-18)
ภาระความรับผิดชอบด้านการเงิน	— ดำเนินการตามงบประมาณที่อนุมัติผ่านระบบคลังของมหาวิทยาลัย — รองคณบดีฝ่ายบริหารฯ รายงานฐานะทางการเงินให้ที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะรับทราบทุกรอบ 3 เดือน	ผลลัพธ์ด้านการเงินในหมวดที่ 7.5 (7.5-1 ถึง 7.5-9) มีแนวโน้มที่ดี
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	— คณะกรรมการประจำคณะ เปิดเผยรายงานการประชุม คณะกรรมการประจำคณะ — คณบดีมอบหมายให้รองคณบดีฝ่ายบริหารฯ ประสานกับหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยเพื่อกำกับดูแลผลการดำเนินงานด้านความเสี่ยงเป็นประจำ และรายงานให้ที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะทราบและพิจารณา	จำนวนข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ไม่มี(ผลลัพธ์ในหมวดที่ 7.4 ก(3) ตัวชี้วัดที่ 7.4-29 ถึง 7.4-30)
การคัดเลือกคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร	— มีระเบียบการแต่งตั้งคณะกรรมการแต่ละชุด — การคัดเลือกคณะกรรมการประจำคณะจากตัวแทนจากอาจารย์ ใช้วิธีการเสนอชื่อ และให้ผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อ ทำการโหวตกันเอง — การคัดเลือกคณะกรรมการกำหนดคุณลักษณะของครุภัณฑ์ คณะกรรมการประกวดราคาและคณะกรรมการตรวจรับ จะใช้ระบบของมหาวิทยาลัย โดยรายชื่อของคณะกรรมการในแต่ละชุดจะต้องไม่ทับซ้อนกันเพื่อหลีกเลี่ยงเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อนและการฟ้องร้อง	ผลการประเมินการกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคมของคณะกรรมการชุดต่าง ๆ (ผลลัพธ์ในหมวดที่ 7.4 ก(2) ตัวชี้วัดที่ 7.4-23)

ด้าน	บทบาทของคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร	ผลลัพธ์
ความเป็นอิสระและประสิทธิผลของการตรวจสอบ	—มีหน่วยตรวจสอบภายในในระดับมหาวิทยาลัยที่ทำหน้าที่ตรวจสอบระบบบริหาร การเงิน และการดำเนินงานของคณะอย่างสม่ำเสมอ	จำนวนข้อบกพร่องจากสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (ผลลัพธ์ในหมวดที่ 7.4 ก(3) ตัวชี้วัดที่ 7.4-31)
การปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	—ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายสื่อสารองค์กร และรองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากร เป็นผู้รับผิดชอบด้านการอุทธรณ์ร้องทุกข์ประจำคณะ โดยไม่เปิดเผยตัวตน ในส่วนของนิสิตมีคณะกรรมการดูแลเรื่องวินัยนิสิต จัดระบบจัดการข้อร้องเรียน —มีระบบในการปกป้องผลประโยชน์ของผู้รับบริการ เช่น การติดป้ายประกาศเรื่องสิทธิผู้ป่วย ค่ารักษาพยาบาล สำหรับผู้รับบริการทางสุขภาพของคณะ	ระดับความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนโดยนิสิตหมวดที่ 7.4 ก(2) ตัวชี้วัดที่ 7.4-24) มากกว่า 80%
การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง	—จัดโครงการพัฒนาผู้นำสายสนับสนุน จัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้ด้านการบริหารหลักสูตรแก่อาจารย์ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการบริหารและความยั่งยืนขององค์กร	

ผลลัพธ์ (Results) แสดงในหมวดที่ 7 พบว่ามีแนวโน้มที่ดี ส่วนในการทบทวนและปรับปรุง (Improvement) คณะทบทวนระบบกำกับดูแลเป็นประจำปี ร่วมกับหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย นำผลจากการประเมิน SAR และ Feedback จาก Stakeholders มาใช้กำหนดมาตรการป้องกันปัญหาเชิงระบบ ยกระดับการสื่อสารผ่าน Dashboard และระบบประเมินออนไลน์

(2) การประเมินผลการดำเนินการ

คณบดีถูกประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย ในปี 1 และปีที่ 3 จากผลการปฏิบัติงานและนโยบายการบริหารที่แถลงต่อสภามหาวิทยาลัย คณบดีจะได้รับผลประเมินและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงาน และปรับปรุงระบบการนำองค์กรที่ดียิ่งขึ้น

คณะมีระบบการประเมินผลการดำเนินงานของผู้ในระดับสูงและระบบการกำกับดูแลองค์กร โดยมีเป้าหมายเพื่อ 1.สร้างความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย 2. ส่งเสริมการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และ 3. ใช้ผลการประเมินเชื่อมโยงกับระบบผลตอบแทน

กลไกหลัก

1. การประเมินผลงานของรองคณบดีและผู้บริหารจะทำตามตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์ (Strategic KPIs) ความสำเร็จของ Action Plan โดยกำหนด KPI ล่วงหน้า โดยอิงจาก JD ของผู้บริหาร นอกจากนี้ยังมีประเมินพฤติกรรมกรรมการบริหาร และคุณธรรมจริยธรรมจากผู้ได้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชา โดยใช้เกณฑ์ประเมินแบบ Rubric Score
2. การประเมินการกำกับดูแลองค์กร ผ่าน Management Review Report

การนำไปใช้

(Deployment)

1. ผลการประเมินถูกนำไปใช้ในการพิจารณา ค่าตอบแทนตามผลงานของ ผู้บริหาร
2. ผู้บริหารได้รับ Feedback เชิงพัฒนา มีการประชุมติดตามและสะท้อนผลรายบุคคลร่วมกับคณบดี โดยมีการ Coaching จากคณบดี

ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น (Results)

ตัวชี้วัดที่ 7.3-6 คะแนนเฉลี่ยผลประเมินผู้บริหารด้านสมรรถนะการบริหาร
ตัวชี้วัดที่ 7.4-25 คะแนนเฉลี่ยการประเมินผู้บริหารจากผู้ได้บังคับบัญชา
ตัวชี้วัดที่ 7.4-18 ความสำเร็จของตัวชี้วัดกลยุทธ์ในรอบปี $\geq 80\%$ ซึ่งมีแนวโน้มดีขึ้น

- | | |
|-----------------------------------|--|
| การพัฒนาและปรับปรุง (Improvement) | 1. ปรับแบบฟอร์มประเมินการบริหารงานโดยเพิ่มเติมด้านหลักความรับผิดชอบต่อสังคม
2. นำผลจาก SAR และข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินภายนอก มาทบทวนระบบประเมินประจำปี
3. นำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนารายบุคคล เช่น มอบหมายภารกิจตามจุดที่ควรพัฒนา |
|-----------------------------------|--|

(3) ผลการดำเนินการของสถาบัน

คณะดำเนินการทบทวนผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยเชื่อมโยงกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives) และแผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan) ผ่านกลไกการกำกับดูแลองค์กร ได้แก่:

1. การประชุมทีมบริหารรายเดือน เพื่อติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงาน
2. การประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา/คณะกรรมการประจำคณะ เพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกลยุทธ์ ทูกรอบ 3 เดือน และข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งตัวชี้วัดที่สำคัญ (หมวดที่ 4)
3. การจัดทำรายงานการทบทวนของฝ่ายบริหารประจำปี ที่ครอบคลุมทั้งเชิงกลยุทธ์ การดำเนินงาน และคุณภาพการศึกษา

- | | |
|-------------------------|---|
| การนำไปใช้ (Deployment) | 1. อย่างน้อยทุกไตรมาสมีการสรุปผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย และนำเสนอการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา/คณะกรรมการประจำคณะ
2. ใช้เครื่องมือเชิงวิเคราะห์ เช่น SWOT ประกอบการทบทวนแผนกลยุทธ์ประจำปี
3. กิจกรรมที่มีผลการดำเนินการต่ำกว่าค่าเป้าหมายจะถูกทบทวนและปรับปรุงแนวทางการดำเนินงาน |
|-------------------------|---|

- | | |
|-------------------|---|
| ผลลัพธ์ (Results) | 1. ตัวชี้วัดที่ 7.4-18 ความสำเร็จของตัวชี้วัดกลยุทธ์ในรอบปี $\geq 80\%$ ต่อเนื่องใน 3 ปีหลัง ซึ่งมีแนวโน้มดีขึ้น
2. ตัวชี้วัดที่ 7.4-19 จำนวนฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการของคณะ |
|-------------------|---|

- | | |
|-----------------------------------|---|
| การทบทวนและปรับปรุง (Improvement) | 1. คณะใช้ผลการทบทวนผลดำเนินงานในรอบปีเป็นข้อมูลหลักสำหรับการทบทวนแผนกลยุทธ์ และปรับแผนปฏิบัติการในปีถัดไป
2. มีการจัดประชุม “Strategic Retreat” ทบทวนและปรับปรุงแผนกลยุทธ์ด้านการวิจัย ในเดือน พฤษภาคม 2568
3. พัฒนาระบบ Dashboard เพิ่มเติมจากเดิม เพื่อช่วยบริหารการตัดสินใจ ให้รองรับการวิเคราะห์แนวโน้ม เปรียบเทียบกับเป้าหมาย เพื่อการปรับกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ |
|-----------------------------------|---|

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบและการรับรองคุณภาพ

คณะมีกระบวนการในการป้องกัน ดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ โดยรองคณบดีและผู้ช่วยคณบดี พร้อมด้วยคณะกรรมการตามภารกิจในแต่ละด้านจะเป็นผู้กำกับดูแล ดังตารางที่ 1.2-2 พร้อมแสดงตัวชี้วัดและผลลัพธ์สำคัญ ที่ส่วนใหญ่บรรลุตามเป้าหมาย / หรือมีแนวโน้มที่ดีในบางตัว

ตารางที่ 1.2-2 การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบและการรับรองคุณภาพ

ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง	Public Concerns	การจัดการต่อความกังวล	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์ที่สำคัญ
หลักสูตร				
— กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) — ระเบียบ/ข้อบังคับ/ประกาศ ม.นเรศวรว่าด้วยการศึกษาระดับป.ตรี และบัณฑิตศึกษา — เกณฑ์การประกันคุณภาพระดับหลักสูตร AUN-QA — เกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพ — ข้อบังคับ ม.นเรศวรว่าด้วยจรรยาบรรณ	— หลักสูตรไม่ผ่านการรับรองจากสภาวิชาชีพ — การจัดการเรียนการสอนไม่มีคุณภาพและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ไม่ครบถ้วน พร้อมใช้ — บัณฑิตไม่มีคุณภาพ ขาดทักษะทางวิชาชีพและทักษะชีวิต — บุคลากรไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ	— คณะบดีมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบกำกับติดตามการจัดการศึกษาให้เป็นไปตามข้อบังคับ และเกณฑ์การประกันคุณภาพระดับหลักสูตร AUN-QA — คณะบดีกำกับติดตาม และจัดสรรงบประมาณในการจัดกิจกรรมเพื่อตรวจติดตามและประเมินผลคุณภาพภายในระดับหลักสูตร — จัดสรรงบประมาณด้านการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และประเมินความพึงพอใจอย่างเป็นระบบ — ส่งเสริมด้านจรรยาบรรณ	— รองคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพหลักสูตร — รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา — รองคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิตฯ — คณะกรรมการ บริหารงานวิชาการระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา — คณะกรรมการพัฒนานิสิตฯ	— ร้อยละของหลักสูตรที่รับรองโดยสภามหาวิทยาลัย อว. และสภาวิชาชีพ (หมวดที่ 7.4 ก (3) ตัวชี้วัดที่ 7.4-26) — คะแนนการประเมินผล AUN QA (หมวดที่ 7.4 ก (3) ตัวชี้วัดที่ 7.4-27) — การประเมินตนเองของบุคลากรด้านจรรยาบรรณ (หมวดที่ 7.4 ก (3) ตัวชี้วัดที่ 7.4-28) — ผลประเมินจากผู้ใช้บัณฑิต (หมวดที่ 3)

การวิจัย				
— ระเบียบมหาวิทยาลัยนเรศวร ว่าด้วยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์เครือข่ายภูมิภาค ม.นเรศวร — ระเบียบ ม. นเรศวร ว่าด้วยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ พ.ศ. 2549 — ระเบียบ ม.นเรศวร ว่าด้วยการบริหารเงินอุดหนุนการวิจัย — ระเบียบ ม. นเรศวร ว่าด้วยคณะกรรมการความปลอดภัยทางชีวภาพ — แนวทางด้านการจัดการทรัพยากรพันธุศาสตร์	— งานวิจัยไม่เป็นไปตามมาตรฐานจริยธรรม — ห้องปฏิบัติการไม่ปลอดภัย ไม่ได้มาตรฐาน — นักวิจัยไม่สามารถปิดโครงการและรายงานผลได้ตามกำหนด — บุคลากรและนิสิตละเมิด พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น	— คณะบดีมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินงาน กำกับติดตามด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ในสัตว์ ความปลอดภัยทางชีวภาพ — คณะบดีมอบให้รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ กำกับการเบิกจ่ายงบประมาณการวิจัยให้เป็นไปตามระเบียบของแหล่งทุน — คณะบดีวางนโยบายในการตรวจประเมินความปลอดภัยของห้องปฏิบัติการวิจัย การดำเนินงานด้านการจัดการขยะติดเชื้อ ขยะอันตราย กากกัมมันตรังสี รวมทั้งกำกับติดตามการรายงานผลการครอบครองเชื้อที่ใช้ในห้องปฏิบัติการ — ส่งเสริมแนวทางการจัดการทรัพยากรพันธุศาสตร์	— รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา — รองคณบดีฝ่ายบริหาร — คณะกรรมการ บริหารงานวิจัย	— มีเอกสารรับรองความปลอดภัยของห้องปฏิบัติการวิจัย — มีเอกสารรับรองการทำวิจัยในมนุษย์และสัตว์สำหรับโครงการที่เกี่ยวข้องทุกโครงการ — มีรายงานการครอบครองเชื้อโรค — มีรายงานข้อมูลทุนอุดหนุนการวิจัย — ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของคณะที่สร้างผลกระทบเชิงลบต่อสังคม (หมวดที่ 7.4 ก (3) ตัวชี้วัดที่ 7.4-29)

การบริการวิชาการและบริการสุขภาพ				
— พรบ.การประกอบโรคศิลปะที่เกี่ยวข้อง ของสภา/สมาคมวิชาชีพ — มาตรฐานด้านคลินิก ภายภาพบำบัด — การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ที่เกี่ยวข้องกับธาราบำบัด — แผนฉุกเฉิน กรณีเกิด เหตุเพลิงไหม้ จมน้ำ	— การบริการสุขภาพไม่ได้มาตรฐานตามวิชาชีพ	— คณบดีมอบหมายผู้รับผิดชอบกำกับดูแลการให้บริการคลินิก ให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ และกำกับ ติดตามให้มีการจัดการความเสี่ยงของการให้บริการทางสุขภาพ และมาตรการด้านความปลอดภัยที่เหมาะสม	— ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนารายได้และบริการสุขภาพ — คณะกรรมการด้านการบริการวิชาการ	— แผนการควบคุมภายในของการให้บริการทางสุขภาพ — ผลลัพธ์ด้านข้อร้องเรียนจากการให้บริการสุขภาพของคณะ (หมวดที่ 7.4 ก (3) ตัวชี้วัดที่ 7.4-30)
การบริหารจัดการ				
— ระเบียบว่าด้วยการบริหารงบประมาณ — ระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน — ระเบียบการควบคุมภายใน	— การเบิกจ่ายงบประมาณไม่ถูกต้องตามระเบียบการเงินการคลัง — ไม่มีการดำเนินงานด้านความเสี่ยง	— คณบดีกำกับดูแล และรายงานการเบิกจ่ายงบประมาณให้อธิการบดีทราบ — คณบดีแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของคณะ ทำหน้าที่ควบคุมภายในและจัดระบบในการดำเนินงานด้านการบริหารและจัดการความเสี่ยงให้ครอบคลุมทุกภารกิจหลัก	— รองคณบดีฝ่ายบริหาร — คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	— มีแผนบริหารความเสี่ยงจัดการความเสี่ยงที่มีผลกระทบสูง — ผลลัพธ์จำนวนข้อทักท้วงจาก สตง. แผ่นดิน (หมวดที่ 7.4 ก (3) ตัวชี้วัดที่ 7.4-31)

(1) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

ผู้นำให้ความสำคัญกับการกำหนดและส่งเสริมพฤติกรรมที่มีจริยธรรมอย่างเป็นระบบ โดยมีการกำหนดนโยบายด้านจริยธรรม เชื่อมโยงทุกภารกิจของสถาบันเข้ากับความโปร่งใสและจริยธรรม

ระบบและกระบวนการ ประกอบด้วย **ประกาศนโยบายจริยธรรมและจรรยาบรรณ การสื่อสารและส่งเสริมจริยธรรม** โดยสนับสนุนให้เข้ารับการอบรมกับมหาวิทยาลัย เช่น โครงการจรรยาบรรณวิชาชีพและการบริหารงานอย่างโปร่งใส สำหรับบุคลากรทุกระดับ และการปฐมนิเทศบุคลากร **การติดตามและการดำเนินการกรณีผิดจริยธรรม** ทำโดยเปิดโอกาสให้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนโดยไม่เปิดเผยตัวตน ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และสายตรงคนบดี

การนำไปใช้ (Deployment) มีการบูรณาการจริยธรรมในกิจกรรมต่างๆ ตามตารางที่ 1.2-2 รวมทั้งส่งเสริมค่านิยม “CARE” (Creativity, Adaptability, Responsibility, Empathy) ที่สะท้อนคุณธรรมในการทำงาน กำหนดเกณฑ์พิจารณารางวัลบุคลากรดีเด่น กำหนดเกณฑ์การประเมินจริยธรรมของผู้บริหาร เป็นต้น

คณะมีตัวชี้วัดที่ใช้ติดตามความก้าวหน้าและประกันการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ได้แก่: จำนวนข้อร้องเรียนของบุคลากรที่ประพฤติผิดจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน (หมวดที่ 7.4 ก (4) ตัวชี้วัดที่ 7.4-32) และคะแนนเฉลี่ยของการประเมินสมรรถนะด้านจริยธรรมของผู้บริหาร (หมวดที่ 7.4 ก (4) ตัวชี้วัดที่ 7.4-33)

การติดตามและดำเนินการกรณีผิดจริยธรรม คณะจะแต่งตั้งคณะกรรมการ ทำหน้าที่สอบสวนและเสนอแนวทางดำเนินการแก่ผู้บริหาร ภายใน 30 วัน กรณีพบว่าผู้เกี่ยวข้องกระทำความผิดจริง จะดำเนินการตามขั้นตอนทางวินัยของมหาวิทยาลัยต่อไป

ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) ความผาสุกของสังคม

คณะกำหนดให้ “ความผาสุกของสังคม” เป็นเป้าหมายร่วมของการบริหารงาน โดยบูรณาการไว้ในแผนกลยุทธ์ 4 ปี ภายใต้เป้าประสงค์ “SO2 ปรับการจัดการศึกษาเพื่อรับมือกับสถานการณ์โลกพลิกผัน” “SO4 ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมเพื่อสังคมสูงวัย” และ “SO6 มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาชุมชน ผู้สูงอายุ และพัฒนารายได้จากการให้บริการวิชาการและสุขภาพอย่างยั่งยืน” วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ทุกข้อได้วิเคราะห์ความเชื่อมโยงกับ SDG กลยุทธ์เหล่านี้ถูกแปลงสู่การปฏิบัติการรายปี ผ่านการดำเนินงาน

การดำเนินงานด้านการสร้างความผาสุกของสังคม และระบบกลไกกำกับการทำงาน แสดงดังตารางที่ 1.2-3

ตารางที่ 1.2-3 การดำเนินงานด้านการสร้างความผาสุกของสังคม และระบบกลไกกำกับการทำงาน

ภารกิจ	เชื่อมโยงกับ วัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์	ระบบและกลไก	การดำเนินงาน
ด้านการวิจัย และบริการ สุขภาพ	SO4 SO6	คณะกรรมการบริหาร งานวิจัย คณะกรรมการคลินิก	— การบริหารจัดการด้านสารเคมี และความ ปลอดภัยทางชีวภาพ — การจัดการขยะติดเชื้อที่เกิดขึ้นจากการทำวิจัย และบริการของคณะอย่างถูกต้องตามหลักการ
การจัดการ เรียนการสอน	SO2	คณะกรรมการ บริหารงานวิชาการ คณะกรรมการประจำ คณะ	— ปรับระบบการเรียนแบบ Hybrid และ Online สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19 — จัดซื้อครุภัณฑ์ที่สนับสนุนการจัดการเรียนการ สอนด้วยระบบ Hybrid

			— สร้างแนวปฏิบัติ สำหรับการส่งนิสิตฝึกงาน ว่า จะต้องได้รับวัคซีนครบโดส หรือมีการตรวจคัดกรอง COVID-19 ก่อนฝึกงาน
ด้านบริการ สุขภาพ	SO6	คณะกรรมการคลินิก คณะกรรมการประจำ คณะ	— จัดงบประมาณการซ่อมแซม ตรวจสอบสภาพของอาคารบำบัด ให้เป็นไปตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุขอย่างสม่ำเสมอ — ตรวจสอบระบบการบำบัดน้ำก่อนปล่อยลงสู่สิ่งแวดล้อม — ติดตั้งโซล่าเซลล์เป็นแหล่งจ่ายพลังงานไฟฟ้าในตัวอาคารบำบัดเอง เพื่อประหยัดพลังงาน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 1.2-4 ตัวอย่างผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมจากการให้บริการของอาคารธาราบำบัด

ด้าน	ผลกระทบ	ผลลัพธ์และกลไกติดตาม ประเมินผล
ด้านเศรษฐกิจ	— สนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมสุขภาพเชิงพาณิชย์ — เกิดรายรับจากการให้บริการของอาคารธาราบำบัด	จำนวนรายรับที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ (หมวดที่ 7.1)
ด้านสังคม	— จัดโครงการ Healty Pre Aging ประชาชนมีความรู้ด้านสุขภาพ — การมีเครือข่ายความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชนอื่น ๆ	จำนวนกิจกรรมที่สนับสนุน ชุมชน ตัวชี้วัดที่ 7.4 -34)
ด้าน สิ่งแวดล้อม	— ตรวจสอบระบบการบำบัดน้ำก่อนปล่อยลงสู่สิ่งแวดล้อม — ติดตั้งโซล่าเซลล์เป็นแหล่งจ่ายพลังงานไฟฟ้าในตัวอาคารธาราบำบัดเอง เพื่อเป็นการประหยัดพลังงานและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น	ปริมาณการปล่อยก๊าซ คาร์บอนไดออกไซด์ หรือก๊าซ เรือนกระจกสู่สิ่งแวดล้อมที่ ลดลง ตัวชี้วัดที่ 7.4 -35)

การติดตามและปรับปรุง คือ คณะมีการรายงานผลความก้าวหน้าในมิติ SDGs ต่อมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ ในปี 2566 คณะฯ ใช้ SDG กลุ่มเป้าหมายด้านสังคมและความเป็นอยู่ของผู้คน จุดมุ่งหมายที่ 3 สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี ข้อ 3 ให้บริการวิชาการแก่สังคม สร้างภูมิคุ้มกันในการดูแลสุขภาพและให้บริการทางการแพทย์ที่เหมาะสมกับชุมชนในพื้นที่ให้มีสุขภาพดีถ้วนหน้า ลดการเจ็บป่วยและการเสียชีวิต คณะได้รับรางวัลชนะเลิศหน่วยงานต้นแบบที่มีส่วนขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยด้านความยั่งยืนจากผลงาน "หน่วยส่งเสริมสุขภาพ (Health Club) คณะสหเวชศาสตร์" รางวัลนี้สะท้อนให้เห็นว่า คณะไม่เพียงแต่มี “ความตั้งใจ” ในการสร้างความผาสุกของสังคมเท่านั้น แต่ยังมี “ผลลัพธ์” และ “การยอมรับ” อย่างเป็นทางการในระดับประเทศ

(2) การสนับสนุนชุมชน

คณะมีวิสัยทัศน์และผู้บริหารด้านกิจกรรมเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility) โดยสอดแทรก CSR ในภารกิจ ด้านการเรียนการสอน และด้านบริการวิชาการและบริการสุขภาพ ผ่านการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะ

หลักของคณะฯ (CC-4 ในโครงสร้างองค์กร) ภายใต้การกำกับดูแลของรองคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิตฯ และผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนารายได้และบริการสุขภาพ

ส่งเสริมสุขภาวะของสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจดำเนินการดังนี้

1. กำหนดชุมชนเป้าหมาย (Key Communities) : พื้นที่รับผิดชอบตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เช่น พื้นที่จังหวัดพิษณุโลกและกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง ชุมชนเครือข่ายการเรียนรู้และพัฒนาเชิงพื้นที่ ที่คณะมีความร่วมมือระยะยาว เช่น อบต.ท่าโพธิ์, โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
2. กำหนดเรื่องที่จะเข้าไปมีส่วนร่วม: คณะมีแนวทางการพิจารณาว่า “จะเข้าไปสนับสนุนประเด็นใดในชุมชน” โดยพิจารณาจากความสอดคล้องกับสมรรถนะและความเชี่ยวชาญหลักและเป็นวิชาชีพที่สามารถบูรณาการกับการเรียนการสอนได้ โดย หัวข้อที่คณะเข้าไปมีส่วนร่วม เช่น การดูแลผู้สูงอายุแบบองค์รวม และการฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด และสายตา เป็นต้น
3. กลไกการมีส่วนร่วมของผู้นำและบุคลากร : คณบดีและผู้บริหารระดับสูง บูรณาการการพัฒนาชุมชนไว้ในกลยุทธ์และ Action Plan โดยมีรองคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิตฯ และผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนารายได้และบริการสุขภาพเป็นผู้ดำเนินการหลัก ผสานกิจกรรมการเรียนเพื่อความต่อเนื่องและเป็นระบบเป็นประจำทุกปี เช่น บรรจุให้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชานวัตกรรมเพื่อสังคมสูงวัย และการของบประมาณจากท้องถิ่น และใช้ร่วมกับเครือข่ายพันธมิตร (Partners) เช่น รพ.สต., อบต., กลุ่ม อสม.

ในปีการศึกษา 2567 มีการวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคมของการให้บริการด้านต่าง ๆ ของคณะ เช่น การจัดกิจกรรม Healthy Pre Aging และการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาศึกษาทั่วไป ตัวอย่างการวิเคราะห์ SROI ของการให้บริการด้านธรรมาภิบาลแสดงดังตารางที่ 1.2-5 (ศึกษาเอกสารการวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคม (SROI) ได้ที่หน่วยแผน)

ตารางที่ 1.2-5 การสนับสนุนชุมชน

ภารกิจ	ผู้รับผิดชอบ	รูปแบบการดำเนินการสนับสนุนชุมชน	ผลลัพธ์
ด้านบริการวิชาการและ บริการสุขภาพ	ผู้ช่วยคณบดีฝ่าย พัฒนารายได้และ บริการสุขภาพ	การให้บริการสุขภาพเนื่องในโอกาสครบรอบ 28 ปีคณะสหเวชศาสตร์ เช่น การเสวนาด้านสุขภาพ การตรวจวัดมวลกระดูกด้วยอัลตราซาวนด์ การเข้ารับการสาธิตด้วยเครื่อง PMS การตรวจวัดสายตาเบื้องต้น การตรวจระดับไขมันด้วยการเจาะเลือดปลายนิ้ว	SROI (ผลลัพธ์หมวด 7.4 ก (4) ตัวชี้วัดที่ 7.4-36
ด้านการเรียน การสอน	รองคณบดีฝ่าย พัฒนานิสิตและ กิจกรรมเพื่อสังคม	การทำกิจกรรมแบบมีส่วนร่วมโดยชุมชนภายนอกมหาวิทยาลัย และโรงเรียนผู้สูงอายุ ผ่านการจัดการศึกษา รายวิชาศึกษาทั่วไป “นวัตกรรมเพื่อสังคมสูงวัย”	SROI (ผลลัพธ์หมวด 7.4 ก (4) ตัวชี้วัดที่ 7.4-37)

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ เป็นไปตามแผนภาพที่ 2.1-1 โดยคณบดีเป็นผู้ดำเนินการหลัก กรอบเวลา แผนระยะสั้น วางแผนภายใน 1-2 ปี (action plan) ระยะยาว คือแผนยุทธศาสตร์หลักในภาพรวม 4 ปี

ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อเป็นข้อมูลนำเข้า ได้แก่ 1) ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ 2) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ 3) สมรรถนะหลัก 4) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน 5) กฎระเบียบ นโยบายที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์คู่ความร่วมมือ Voice of Customer/Stakeholder (เชื่อมโยงกับหมวดที่ 3) และความคล่องตัวและการวัดผลลัพธ์ (ดังแสดงรายละเอียดในหมวดที่ 1 ก (1) และโครงสร้างองค์กร) มาสร้างวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์จากนั้นวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์ที่สร้างขึ้นกับข้อมูลนำเข้าดังกล่าว การเปลี่ยนแปลงของสถาบัน พิจารณาจากปัจจัยภายนอก และภายใน เช่น โครงสร้างและบุคลากร ความสามารถเฉพาะ (Competency) โครงสร้างพื้นฐานและระบบงาน รวมทั้งพันธมิตรและเครือข่าย การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นริเริ่มเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง พิจารณาจาก SWOT ความคล่องตัวและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว ใช้ระบบปรับปรุงผลการดำเนินงาน ตามตาราง OP-12 ในโครงสร้างองค์กร

ประสิทธิผลของกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์จะถูกประเมินจากผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (ตาราง 7.5-2 ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ) และปริมาณจำนวนตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ที่บรรลุตามค่าเป้าหมาย (ตารางที่ 7.5-3 ตัวชี้วัดความสำเร็จและค่าเป้าหมายของแผนกลยุทธ์และผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568) ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นว่าขั้นตอนกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์มีประสิทธิภาพที่ดีส่งผลให้เกิดการปฏิบัติตามแผนจนสามารถบรรลุผลตามตัวชี้วัดความสำเร็จได้เป็นอย่างดี



ภาพที่ 2.1-1 กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการคณะสหเวชศาสตร์

(2) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ เป็นไปตามแผนภาพที่ 2.1-1 โดย ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง วิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์ แสดงดังตารางที่ 2.1-1

ตารางที่ 2.1-1 ข้อมูลนำเข้าที่เกี่ยวข้อง การนำไปใช้เพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์และพัฒนาระบบสารสนเทศ

ข้อมูลนำเข้า	การนำไปใช้	ผลลัพธ์
ความได้เปรียบความท้าทาย	ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ภายนอกและภายใน และข้อมูลนำเข้าทุกด้าน ผ่านกระบวนการ SWOT analysis เพื่อระบุความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ตาราง SWOT analysis
การเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบข้อบังคับ	นโยบายของประเทศ (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13) และหน่วยงานต้นสังกัด ได้แก่ กระทรวง อว. และวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร (ยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย ฉบับที่ 13 พ.ศ.2566-2570) ข้อมูลด้านเศรษฐกิจและสังคม การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญและการคาดการณ์สถานการณ์ในอนาคตจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย	ตาราง ความเชื่อมโยงระหว่างกลยุทธ์คณะและมหาวิทยาลัย
นวัตกรรม/เทคโนโลยี	วิเคราะห์เทรนด์เทคโนโลยี ในด้านการเรียนการสอนเช่นระบบ Hybrid สื่อการสอน Online การบริการวิชาการ เช่น การนำระบบลงทะเบียนออนไลน์มาใช้ (Life Platform) เพื่อวางแผนงานด้านการจัดการเรียนการสอนและการบริการวิชาการ	แผนงานในกลยุทธ์ด้านการจัดการเรียนการสอน (ABCD) และ ด้านแสวงหารายได้ (แสวงหารายได้เพื่อพึ่งพาตัวเอง)
จุดบอดสารสนเทศ	ตรวจสอบว่ามีข้อมูลใดที่ไม่ครบถ้วน เช่น ข้อมูลจาก stakeholder เพื่อวางแผนพัฒนาสารสนเทศ เช่น Platform VOC	แผนงานในกลยุทธ์ด้านสื่อสารองค์กรและดิจิทัล (ภาพลักษณ์ดี เป็นที่รู้จัก)
ข้อจำกัดหรือหยุดชะงักของการส่งมอบ	วิเคราะห์ปัจจัยที่อาจทำให้ระบบบริหารไม่มีความต่อเนื่อง เช่น สถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ โดยวางระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อช่วยในการทำงาน	แผนงานในกลยุทธ์ด้านดิจิทัล (ภาพลักษณ์ดี เป็นที่รู้จัก)
ความสามารถในการนำแผนไปปฏิบัติ	ประเมิน Capacity ด้านบุคลากร โครงสร้างพื้นฐาน งบประมาณ, Workload analysis เพื่อบริหารกำลังคน พัฒนาระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเช่น ระบบประมวลภาระงาน วางระบบวิเคราะห์ Competency, Development Plan, training, KM	แผนงานในกลยุทธ์ด้าน HR (งานได้ผล-คนเป็นสุข) และด้านดิจิทัล (ภาพลักษณ์ดี เป็นที่รู้จัก)
การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว	วิเคราะห์ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงฉับพลัน เช่น เทคโนโลยีใหม่ นโยบายเปลี่ยนทันที หรือวิกฤตภายนอก	วางระบบในการติดตามกลยุทธ์ และสามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างคล่องตัว

จากกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้านจากแหล่งต่าง ๆ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังแสดงข้างต้น คณะฯ ประเมินประสิทธิภาพ

กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลจากการได้แผนกลยุทธ์ฉบับปรับปรุงที่จัดทำขึ้นในทุกรอบปีงบประมาณ เพื่อสะท้อนว่าข้อมูลจากการวิเคราะห์มีประสิทธิภาพและมีผลกระทบสำคัญที่ส่งผลให้เกิดการทบทวนและปรับปรุงแผนกลยุทธ์ให้เท่าทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปและมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ทำให้คณะฯ ได้แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการฉบับปรับปรุง เพื่อนำมาใช้กำหนดแนวทางการดำเนินงานในปีงบประมาณถัดไป ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากระบวนการวิเคราะห์

ข้อมูลอย่างรอบด้านซึ่งเป็นหนึ่งในขั้นตอนของกระบวนการจัดทำวิสัยทัศน์ การทบทวนปรับปรุงแผนกลยุทธ์ของคณะมี ประสิทธิภาพที่ดี และเพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์จากผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา ถูกนำมาใช้วิเคราะห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะฯ ได้พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรวบรวมข้อมูลผลลัพธ์ ตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อให้นำเสนอและแสดงผลให้ผู้บริหารและ คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องได้ใช้พิจารณานำไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และกำหนดค่าเป้าหมายที่ท้าทายมากยิ่งขึ้นในปี ถัดไป นอกจากนี้ในปีงบประมาณ 2568 คณะฯ ได้จัดกิจกรรม “สัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อการขับเคลื่อนงานประกัน คุณภาพหลักสูตรและงานวิจัยและนวัตกรรม” สัมมนาระดมสมองบุคลากรสายวิชาการของคณะฯ เพื่อวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคในการผลิตผลงานการวิจัยที่ผ่านมาของคณะ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกลยุทธ์ด้านการวิจัย ทำให้คณะฯ ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการด้านการวิจัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพสำหรับงานด้านวิจัยในปีถัดไป

(3) โอกาสเชิงกลยุทธ์และโอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสี่ยงอย่างรอบด้าน

จากกระบวนการกำหนดวิสัยทัศน์ แผนกลยุทธ์ ตัวชี้วัดความสำเร็จและค่าเป้าหมาย ทำให้เกิดการวิเคราะห์ จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส ภัยคุกคาม ความท้าทายและโอกาสเชิงกลยุทธ์ขององค์กร (ภาพที่ 2.1-1) โดยคณบดีและทีม บริหารร่วมกันมองหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เพื่อตอบสนองต่อความท้าทาย และโอกาสเชิงกลยุทธ์ขององค์กร

กระบวนการระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์ ใช้ข้อมูลทั้งภายในและภายนอก เช่น ความต้องการของตลาด และ แนวโน้มในอุตสาหกรรม และ Voice of Customer และ Stakeholder **สร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมนวัตกรรม** ไอเดียใหม่ และมีพื้นที่ให้คนภายในเสนอแนวคิด เช่นการจัด AHS NU secretary's office innovation challenge 2025 **ตัดสินใจแบบ Intelligent Risk** ใช้ข้อมูลสนับสนุน และเลือกโอกาสที่คุ้มค่ามากกว่าความเสี่ยง และสัมพันธ์ ตอบโจทย์ความได้เปรียบ ความท้าทาย การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

ความเชื่อมโยงระหว่างกลยุทธ์และนวัตกรรมที่เกิดขึ้นของคณะสหเวชศาสตร์ ตามตารางที่ 2.1-2 เชื่อมโยงกับ การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน ในตาราง OP-11 และบริบทเชิงกลยุทธ์ ในหมวด ข ของโครงร่างองค์กร

คณะฯ ให้ความสำคัญกับ “นวัตกรรม” เป็นอย่างยิ่ง ทั้งนวัตกรรมที่เป็นผลผลิตจากพันธกิจด้านวิจัยและ ด้านการเรียนการสอน และนวัตกรรมในการทำงาน โดยการส่งเสริมให้มีกิจกรรมการจัดการความรู้ (Knowledge Management; KM) ส่งเสริมการจัดทำ R2R การวิจัยสถาบันหรือการผลิตนวัตกรรมในการทำงาน รวมทั้งการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับปรุงกระบวนการทำงานซึ่งเป็นเรื่องที่คณบดีและทีมบริหารให้ความสำคัญ (ดังระบุใน หมวดที่ 1 ค(2)) อีกทั้งเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมในการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะฯ ได้มีการ ปรับกลยุทธ์โดยเพิ่มการจัดกิจกรรมการประกวดนวัตกรรมในการทำงานสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนขึ้นใน ปีงบประมาณ 2568 เพื่อเสริมแรงจูงใจให้บุคลากรผลิตผลงานนวัตกรรมให้ได้บรรลุตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ที่ กำหนดไว้

ตารางที่ 2.1-2 ความเชื่อมโยงระหว่างกลยุทธ์และนวัตกรรมที่เกิดขึ้นของคณะสหเวชศาสตร์

กลุ่มกลยุทธ์	SO	ผู้รับผิดชอบหลัก	การวิเคราะห์ข้อมูล	ตัวอย่างนวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดทำกลยุทธ์	การวิเคราะห์ Intelligent Risks			
					ความได้เปรียบ	ความท้าทาย	การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	ตัวชี้วัด Action plan ในแผนกลยุทธ์
ABCD (AUN-QA Based Curriculum Development)	1	รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ	ประชุมคณะผู้บริหาร และคณะกรรมการบริหารงานวิชาการฯ	โปรแกรมการประเมินความพึงพอใจของบัณฑิตโดยผู้ใชบัณฑิตซึ่งประเมิน จาก Competency ที่ถอดจาก PLO แต่ละข้อของแต่ละหลักสูตร	SA2	SC1	C1	ตัวชี้วัด 1-03 ถึง 1-04
ALLIED อัตลักษณ์ นิสิตคณะฯ	3	รองคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิตฯ	ประชุมคณะผู้บริหาร และคณะกรรมการพัฒนานิสิตฯ	ALLIED Road map	SA2 SA4	SC1	C1 C7 - C8	ตัวชี้วัด 2-08 ถึง 2-09
นวัตกรรมเพื่อผู้สูงวัย ให้นักถึงสหเวชฯ	5	รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายกลยุทธ์การวิจัย	ประชุมคณะผู้บริหาร และคณะกรรมการบริหารงานวิจัยฯ	หลักสูตร AHS Post Grad Innovative Minds การจัดสรรทุนแก้วเจ้าจอม	SA2 SA4	SC1	C7 C8	ตัวชี้วัด 3-17 ถึง 3-20
แสวงหารายได้เพื่อพึ่งพาตนเอง	6	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนารายได้ฯ	ประชุมคณะผู้บริหาร และคณะกรรมการบริหารงานบริการวิชาการ คณะกรรมการคลินิกและบริการสุขภาพ	LIFE Platform ระบบลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการอบรมของคณะ	SA3 SA5	SC4 SC5	C9	ตัวชี้วัด 4-21 ถึง 4-23
				ระบบการจัดประชุมวิชาการโดยคณะเป็น Organize	SA3	SC3	C10	
				การจัดบริการธาราบำบัดแบบกลุ่มด้วยการเต้น Aqua ZUMBA/Yoga/Aerobics ในน้ำ	SA3 SA5	SC4	C10	
				การสร้าง Incentive ให้กับนักวิชาชีพที่ให้บริการสุขภาพ	SA3 SA5	SC4	C10	

กลุ่มกลยุทธ์	SO	ผู้รับผิดชอบหลัก	การวิเคราะห์ข้อมูล	ตัวอย่างนวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดทำกลยุทธ์	การวิเคราะห์ Intelligent Risks			
					ความได้เปรียบ	ความท้าทาย	การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	ตัวชี้วัด Action plan ในแผนกลยุทธ์
งานได้ผลคนเป็นสุข	7	รองคณบดีฝ่ายบริหารฯ	ประชุมคณะผู้บริหาร และคณะกรรมการบริหารสำนักงานเลขานุการฯ	การวิเคราะห์สมรรถนะตามตำแหน่ง พฤติกรรมตามค่านิยมร่วมเชื่อมโยงกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน	SA2	SC3		ตัวชี้วัด 5-25 ถึง 5-28
				ระบบรอกภาระงานออนไลน์สายวิชาการ สายสนับสนุน				
				การจัดกิจกรรมประกวดการสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน				
ภาพลักษณ์ดี-เป็นที่รู้จัก	8	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายนวัตกรรมฯ	ประชุมคณะผู้บริหาร และคณะกรรมการสื่อสารองค์กร	การสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ในลักษณะหนังสือ การสื่อสารผ่าน Podcast และการสร้างสื่อรูปแบบใหม่ๆ ในคณะฯ		SC1 SC3	C1-C3	ตัวชี้วัด 6-29 ถึง 6-30
				ระบบ Voice of Customer (VOC) ออนไลน์		SC1 SC3	C1-C3	
ภาพลักษณ์ดี-เป็นที่รู้จัก	9			โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศเพื่อช่วยสนับสนุนการทำงาน (ตารางที่ 4.2-2 ในหมวด 4)		SC5	C7	ตัวชี้วัด 6-31 ถึง 6-32

(4) การจัดจ้างคนภายนอกและสมรรถนะหลักของสถาบัน

หลักการและวิธีการตัดสินใจว่า กระบวนการใดควรทำในองค์กร (in-house) และ กระบวนการใดควรส่งให้ผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือ พิจารณาจาก

- สมรรถนะหลักของคณะ (ในโครงสร้างองค์กร) และสมรรถนะของผู้ส่งมอบ
- วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ว่างานใดเป็นเรื่องสำคัญต่อการแข่งขัน ภาพลักษณ์ หรือภารกิจหลัก
- ต้นทุนและงบประมาณที่เกี่ยวข้อง

จากการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ในหมวดที่ 2.1 ก (2) รวมทั้งการกำหนดสมรรถนะหลัก ทำให้คณบดีและทีมบริหารร่วมกับคณะกรรมการตามฝ่ายที่เกี่ยวข้องตัดสินใจตัดสินเรื่องการดำเนินการตาม Work system ที่สำคัญ (ซึ่งเชื่อมโยงไปยังหมวดที่ 6) โดยพิจารณาความรู้ความชำนาญและสมรรถนะของคณะฯ และบุคลากรว่ามีสมรรถนะในด้านใด มีจุดแข็ง จุดอ่อนหรือยังไม่สามารถดำเนินงานด้วยหน่วยงานของคณะฯ ได้เองในด้านใดบ้าง หากไม่สามารถดำเนินการได้เองจะให้หน่วยงานภายในทำหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละประเด็นและอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกซึ่งเป็นผู้ส่งมอบที่สำคัญและเป็นคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยหน่วยงานภายนอกที่เป็นผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สำคัญ คณะฯ จะพิจารณาปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยนตามรอบระยะเวลาที่เหมาะสมในแต่ละปี โดยพิจารณาจากประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันและประสิทธิผลของงานที่ส่งมอบให้แก่คณะฯ จากกระบวนการดังกล่าวจะช่วยให้สมรรถนะหลักของคณะฯ มีความสำเร็จตามที่กำหนดไว้ ดังแสดงในตารางที่ 2.1-3 ส่วนระบบงานอื่น ๆ เช่น การรักษาความปลอดภัย การทำความสะอาด รวมทั้งการพัฒนาระบบเทคโนโลยีในบางรายการจะใช้ Outsource เป็นผู้ดำเนินการ

ตารางที่ 2.1-3 พันธกิจ สมรรถนะหลัก ระบบงานหลัก หน่วยงานที่รับผิดชอบ ผู้รับผิดชอบพิจารณาและกำกับติดตาม ผู้สนับสนุน ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือของคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

พันธกิจ	สมรรถนะหลัก	ระบบงานหลัก	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบพิจารณาและกำกับติดตาม	ผู้สนับสนุน	ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ
1,5	CC 1	ระบบงานด้านการผลิตบัณฑิต - การรับนิสิตเข้า - การจัดการเรียนการสอนและการวัดและประเมินผล - การประกันคุณภาพหลักสูตร	- ภาควิชา - งานบริการการศึกษา - งานวิจัยและห้องปฏิบัติการ - อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	- รองคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพหลักสูตร - คณะกรรมการบริหารงานวิชาการและประกันคุณภาพหลักสูตรระดับปริญญาตรี - รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา - คณะกรรมการบริหารงานวิชาการและประกันคุณภาพหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา	- ผู้ให้ทุนสนับสนุนการศึกษา - ชมรมศิษย์เก่า - สโมสรนิสิตคณะสหเวชศาสตร์ - แม่บ้าน/พนักงานรักษาความปลอดภัย - Outsource เพื่อจัดทำโปรแกรมด้านการเรียนการสอนและการวัดและประเมินผล	- นายจ้าง - โรงพยาบาลรัฐ/เอกชน - สถานประกอบการ - แหล่งฝึกปฏิบัติงาน - บริษัทผลิตสื่อ - ประชาสัมพันธ์ - บริษัทเครื่องมือทางการแพทย์และการ - บริษัทเอกซเรย์เกี่ยวกับ การซ่อมและบำรุงรักษา ครุภัณฑ์/อาคารสถานที่
		ระบบงานด้านพัฒนานิสิต - การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร	- ภาควิชา - งานกิจการนิสิต ศิษย์เก่าสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร	- รองคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิตและกิจกรรมเพื่อสังคม - คณะกรรมการพัฒนานิสิตและกิจกรรมเพื่อสังคม		
2	CC 2	ระบบงานด้านการวิจัย - การบริหารจัดการงานวิจัย - การจัดหาและจัดสรรทุนวิจัย - การเผยแพร่และการนำไปใช้ประโยชน์	- งานวิจัยและห้องปฏิบัติการ - งานการเงินและพัสดุ - งานบริการวิชาการและจัดหารายได้ - งานกิจการนิสิต ศิษย์เก่าสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร - หน่วยวิจัย	- รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา - ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายขับเคลื่อนกลยุทธ์วิจัย - คณะกรรมการบริหารงานวิจัย	- ผู้ให้ทุนสนับสนุนการวิจัย - แม่บ้าน/พนักงานรักษาความปลอดภัย	- หน่วยงานแหล่งทุนภายในและภายนอกคณะ - บริษัทเอกชน - หน่วยงานที่มี MOU ร่วมกับคณะ - บริษัทเครื่องมือทางการแพทย์และการ - วิทยาศาสตร์สุขภาพ

พันธกิจ	สมรรถนะหลัก	ระบบงานหลัก	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบพิจารณาและกำกับติดตาม	ผู้สนับสนุน	ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ
3, 4	CC 3-4	ระบบงานด้านบริการสุขภาพและจัดการรายได้ - การบริการทางสุขภาพด้านคลินิกกายภาพบำบัดและธาราบำบัด - การจัดประชุม/อบรม/หลักสูตรระยะสั้น	- ภาควิชา - งานการเงินและพัสดุ - งานบริการวิชาการและจัดการรายได้ - งานกิจการนิสิต ศิษย์เก่าสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร - งานธุรการ อาคารสถานที่/ยานพาหนะ	- ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนารายได้และบริการสุขภาพ - คณะกรรมการบริหารงานบริการวิชาการ - คณะกรรมการคลินิกและบริการสุขภาพ	- แม่บ้าน/พนักงานรักษาความปลอดภัย - Outsource ด้าน IT เพื่อจัดทำโปรแกรมด้านการบริการวิชาการ เช่น LIFE Platform โปรแกรมฐานข้อมูลผู้รับบริการทางสุขภาพ	- โรงพยาบาลรัฐและเอกชนที่มีกิจกรรมและความร่วมมือกับคณะ - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - สถานประกอบการภาคเอกชนเกี่ยวกับธุรกิจด้านสุขภาพและผู้สูงอายุ - บริษัทเครื่องมือทางการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ - บริษัทเอกชนเกี่ยวกับการซ่อมและบำรุงรักษาครุภัณฑ์/อาคารสถานที่

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective: SO) จำนวน 10 ข้อ พร้อมทั้งเป้าหมายสำคัญของ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ความเชื่อมโยงกับความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantage ; SA) และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenge ; SC) พร้อมทั้งกำหนดแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาว และตัวชี้วัด ประสิทธิภาพของแผนปฏิบัติการตามแผนกลยุทธ์ แสดงในตารางที่ 2.1-4

อีกทั้งได้มีการกำหนดปฏิทินการดำเนินโครงการ/กิจกรรมตลอดทั้งปี โดยจัดลำดับการจัดโครงการ/กิจกรรม ตามความสำคัญที่สอดคล้องกับช่วงเวลาที่เหมาะสมและไม่ซ้อนทับกันจนเกินไป เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการ ปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานภายในคณะ โดยช่วงกำหนดการจัดโครงการ/กิจกรรมดังกล่าวสามารถปรับเปลี่ยนได้ ตลอดเวลาในกรณีที่ช่วงดังกล่าวมีการจัดกิจกรรมมากเกินไป หรือมีสถานการณ์จำเป็นที่จำเป็นต้องจัดโครงการ/ กิจกรรมตอบสนองโดยเร่งด่วน ทั้งนี้โดยคณบดีและผู้บริหารคณะฯ จะเป็นผู้ทบทวนปฏิทินการดำเนินโครงการ/ กิจกรรม และแจ้งต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะทราบเป็นระยะ ๆ ทุก 3 เดือน

ตารางที่ 2.1-4 แผนกลยุทธ์ เป้าหมาย วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการของกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการระยะสั้น ระยะยาว และแผนพัฒนาบุคลากร

กลยุทธ์ Strategy	เป้าหมาย	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective: SO)	ความ เชื่อมโยงกับ SA และ SC	ตัวชี้วัด Action Plan ในแผน กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ* ระยะสั้น (S) และระยะยาว (L) และตัวอย่าง	แผนพัฒนาบุคลากร (เชื่อมโยงกับตาราง OP-2)
ABCD (AUN- QA Based Curriculum Development)	1.การจัดการศึกษาของคณะ เน้นที่ผลลัพธ์การเรียนรู้ของ หลักสูตร บัณฑิตมีคุณลักษณะ ตามความต้องการของผู้ใช้ 2.การจัดการศึกษาของคณะที่ มีความพร้อมต่อการรับมือกับ สถานการณ์ ในโลกพลิกผัน	1.1) SO1 พัฒนาหลักสูตร และผลการเรียนรู้ของบัณฑิต ที่พึงประสงค์ด้วยหลักการของ Outcome based education (SDG 4, 17)	SC1 SC3	ตัวชี้วัด 1-01 ถึง 1-07	1) การสร้างระบบติดตามผลการ ดำเนินงาน ตามเกณฑ์ AUN-QA (L) 2) การให้ความรู้ และทักษะเกี่ยวกับการ เรียนการสอนแก่คณาจารย์ (S)	การพัฒนาสมรรถนะความเป็น ครู ด้านการเรียนการสอนตาม แนวทาง OBE สำหรับ บุคลากรสายวิชาการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ เกณฑ์ AUNQA (สายวิชาการ และสายสนับสนุนของ สำนักงานที่เกี่ยวข้องกับการ จัดการศึกษา)
		1.2) SO2 ปรับการจัด การศึกษาเพื่อรับมือกับ สถานการณ์ ในโลกพลิกผัน (SDG 4, 17)	SC2 SC4		1) สนับสนุนงบประมาณทำสื่อ ออนไลน์ผ่าน LIFE platform (S) 2) สร้างหลักสูตร lifelong / non- degree (L)	
ALLIED อัต ลักษณ์นิสิต คณะสหเวช ศาสตร์	3.บัณฑิตคณะสหเวชศาสตร์มี ทักษะชีวิตครบทุกด้านของ ALLIED	2.1: SO3 พัฒนาทักษะชีวิต (Soft skill) ทั้งด้านสังคม สำหรับโลกอนาคตและ อารมณ์จิตใจให้นิสิต	SA2 SA3 SC3 SC5	ตัวชี้วัด 2-08 ถึง 2-11	1) จัดกิจกรรมและโครงการพัฒนา ทักษะชีวิต ตามอัตลักษณ์นิสิต คณะสหเวชศาสตร์ (ALLIED) ตาม แผน road map to ALLIED (L)	การพัฒนาสมรรถนะด้านการ ให้คำปรึกษา (สายวิชาการ และสายสนับสนุนของ สำนักงานที่เกี่ยวข้องกับการ จัดการศึกษา)
นวัตกรรมเพื่อผู้ สูงวัยให้นึกถึง สหเวชฯ	4. คณะมีการจัดสรรทรัพยากร ที่เอื้อต่อการผลิตผลงานวิจัย และนวัตกรรมเพื่อรองรับสังคม สูงวัย และมีผลงานที่ใช้ ประโยชน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม	3.1) SO4 ส่งเสริมให้เกิดการ พัฒนานวัตกรรมเพื่อสังคมสูง วัย	SA2 SA3 SA4	ตัวชี้วัด 3-12 ถึง 3-20	1) จัดสรรเงินทุนอุดหนุนการวิจัย กำหนดประเด็นการวิจัยมุ่งเป้า และ สนับสนุนงบประมาณให้หน่วยวิจัย (S)	การพัฒนาสมรรถนะด้านการ ทำวิจัย การเขียนผลงาน ตีพิมพ์ และแนวทางการต่อ ยอดผลงานวิจัยเพื่อการใช้ ประโยชน์ (สายวิชาการและ สายสนับสนุน)
		3.2) SO5 บูรณาการงานวิจัย เชิงนวัตกรรมเข้ากับ บัณฑิตศึกษา	SA2 SA4			

กลยุทธ์ Strategy	เป้าหมาย	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective: SO)	ความ เชื่อมโยงกับ SA และ SC	ตัวชี้วัด Action Plan ในแผน กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ* ระยะสั้น (S) และระยะยาว (L) และตัวอย่าง	แผนพัฒนาบุคลากร (เชื่อมโยงกับตาราง OP-2)
แสวงหารายได้ เพื่อพึ่งพาตนเอง	5. คณะมีส่วนในการสร้างคุณค่า ให้แก่สังคมโดยเฉพาะผู้สูงวัย และมีรายได้อย่างยั่งยืน	4.1) SO6 มีส่วนร่วมในการ แก้ปัญหาชุมชน ผู้สูงอายุ และ พัฒนารายได้จากการ ให้บริการวิชาการและสุขภาพ อย่างยั่งยืน	SA1 SA3 SA5	ตัวชี้วัด 4-21 ถึง 4-23	1) รักษารายได้จากฐานลูกค้าเดิม และขยายฐานกลุ่มลูกค้าใหม่ (S) 2) บริการสุขภาพรูปแบบใหม่ที่ สามารถสร้างรายได้ (L)	การพัฒนาสมรรถนะด้าน วิชาชีพ / ด้านการเขียนแผน ธุรกิจ (สายวิชาการและสาย สนับสนุนด้านวิชาชีพ)
งานได้ผลคนเป็น สุข	6. บุคลากรมีศักยภาพในการ ทำงาน และมีสุขภาพ สามารถนำองค์กรสู่ ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์	5.1) SO7 บริหารทรัพยากร บุคคลเพื่อสนับสนุนคณะอย่าง ยั่งยืน	SC3 SC4	ตัวชี้วัด 5-24 ถึง 5-28	1) วิเคราะห์ความต้องการในการ พัฒนาตนเองของบุคลากร เพื่อ จัดทำ IDP ตามสายงานและสอดคล้อง กับวิสัยทัศน์ของคณะ (S)	การพัฒนาทักษะเพื่อการผลิต ผลงานทางวิชาการเพื่อขอ กำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น (สาย วิชาการและสายสนับสนุน) การพัฒนาทักษะด้านการ บริหาร (ผู้บริหาร)
ภาพลักษณ์ดี-เป็นที่รู้จัก	7. ผลงานของคณะเป็นที่ ประจักษ์ มีระบบในการสื่อสาร และรับฟังเสียงจากผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียเพื่อนำไปพัฒนาการ ทำงาน 8. คณะมีการพัฒนาองค์กรไปสู่ องค์กรแห่งดิจิทัล สามารถ ทำงานโดยอาศัยระบบ สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ	6.1) SO8 จัดการสื่อสารและ สร้างความผูกพันระหว่างคณะ และ Stakeholder ภายนอก คณะ จัดระบบรับฟังเสียง สะท้อนกลับ	SC5	ตัวชี้วัดที่ 6-29 ถึง 6-35	1) จัดให้มีช่องทางรับฟังเสียง สะท้อนกลับจากนิสิต ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย และผู้รับบริการของคณะอย่าง หลากหลาย โดยเป็นวิธีที่สะดวก ชวนสนใจ และไม่ก่อให้เกิดภาระ มากเกินไป รวมทั้งจัดช่องทาง และจัดระบบจัดการข้อร้องเรียน สำหรับนิสิต (S)	การพัฒนาทักษะด้านการ ผลิตสื่อ ด้านสื่อสารองค์กร และด้าน IT (บุคลากรสาย สนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับหน่วย สื่อสารองค์กรและ IT)

กลยุทธ์ Strategy	เป้าหมาย	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective: SO)	ความ เชื่อมโยงกับ SA และ SC	ตัวชี้วัด Action Plan ในแผน กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ* ระยะสั้น (S) และระยะยาว (L) และตัวอย่าง	แผนพัฒนาบุคลากร (เชื่อมโยงกับตาราง OP-2)
		6.2 SO9 ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการ เพื่อลดต้นทุน	SC3		1) พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการสำหรับลูกค้าแต่ละกลุ่ม เช่น บุคลากร นิสิต และผู้รับบริการ (L)	
Green Clean and Safe Faculty	9.บุคลากรมีสุขภาพที่ดีทั้งกายและใจ คณามีสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดี สะอาด ปลอดภัย เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร	7.1) SO10 บริหารจัดการด้านสาธารณูปโภคพื้นฐานและอาคารสถานที่	SC2 SC4	ตัวชี้วัด 7-36 ถึง 7-39	1) ปรับปรุงอาคารสถานที่และภูมิทัศน์ภายในและโดยรอบคณะ โดยคำนึงถึงการออกแบบที่เหมาะสมกับทุกช่วงวัย (L)	การพัฒนาความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานความปลอดภัยในที่ทำงานทางด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม (ผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับอาคารสถานที่)

SA: Strategic Advantage ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร

SC: Strategic Challenge ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร

*แผนปฏิบัติการระยะสั้น (S) และระยะยาว (L) โดยละเอียดอยู่ในภาคผนวก

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ สามารถสร้างสมดุลระหว่างความต้องการ/ความจำเป็นที่หลากหลายและที่แข่งขันกันเองในสถาบันได้อย่างไร

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ส่วนหนึ่งมาจาก กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น คณาจารย์ นิสิต บุคลากรสายสนับสนุน ผู้ใช้บริการ ชุมชน และภาคอุตสาหกรรม เพื่อระบุตัวตนความต้องการที่แตกต่างกัน วิเคราะห์ความต้องการภายในและโอกาสจากสภาพแวดล้อมภายนอก จากนั้นเชื่อมโยงกับ Vision/Mission/Values ของคณะ เพื่อสร้างเป้าหมายที่ชัดเจนและประเมินผลได้จริง

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตอบโจทย์ความท้าทายและโอกาส เชิงกลยุทธ์ ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลัก ดังความเชื่อมโยงที่ปรากฏในตารางที่ 2.1-4 สร้างสมดุลระหว่างกรอบเวลา ระยะสั้นและระยะยาว โดยกำหนดวัตถุประสงค์ระยะยาว (4 ปี) ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และแยกออกเป็นเป้าหมายระยะสั้น (รายปี) ที่ผ่านการทบทวนตัวชี้วัดความสำเร็จในระยะเวลา 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ต้องสะท้อนความต้องการของ stakeholder หลายกลุ่ม เช่น SO1-SO3 แม้กลยุทธ์หลักจะเป็นการจัดการเรียนการสอน เพื่อผลิตบัณฑิต แต่ก็คำนึงถึงความต้องการของตลาดแรงงาน ผู้รับบริการ สุขภาพในสังคมและสังคมสูงวัยในอนาคต เป็นต้น

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(1) แผนปฏิบัติการ

คณะฯ ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ ดังกระบวนการแสดงในภาพที่ 2.1-2 และตารางที่ 2.1-4 โดยใช้วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน มีวิธีการระดมสมองเพื่อสร้างแผนปฏิบัติการที่จะไปผลักดันให้บรรลุเป้าหมายของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (ตารางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ แสดงในผลลัพธ์ 7.5) ซึ่งผลลัพธ์ปลายทางจะเป็นความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่วางไว้ (ตัวชี้วัด 7.5-19 ถึง 7.5-23 และตารางที่ 7.5-4)



ภาพที่ 2.1-2 การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

คณะกรรมการด้านต่างๆของคณะทำหน้าที่ระดมสมองเพื่อคิดหาแผนปฏิบัติการโดยวิเคราะห์ความเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด (ตารางที่ 7.5-4 ในหมวดที่ 7)

คณะมีกิจกรรมวิพากษ์และทบทวนแผนเป็นประจำทุก 2 ปี (ดังภาพที่ 2.1-1) เช่น ในปีงบประมาณ 2566 คณะฯ ได้จัดกิจกรรมระดมสมองฯ เพื่อทบทวนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ เพื่อใช้ในปีงบประมาณ 2567 ในปีงบประมาณ 2568 ได้จัดกิจกรรมระดมสมองฯ เพื่อทบทวนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการด้านวิจัย ซึ่งการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวทำให้คณะฯ ได้แผนปฏิบัติการฉบับปรับปรุงที่มีทั้งแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งได้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานและการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของคณะ

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้

การนำแผนปฏิบัติการไปใช้แสดงดังภาพที่ 2.1-2 มีขั้นตอนภายหลังการสร้างแผนปฏิบัติการระยะสั้น ระยะยาว/กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย (ตามกรอบสีเทา ภาพที่ 2.1-2) โดยเมื่อผู้รับผิดชอบแผนปฏิบัติการแปลงแผนปฏิบัติการ เป็นโครงการ กิจกรรม และจัดทำรายละเอียดโครงการ กำหนดการ รายละเอียดงบประมาณ และนำใส่ระบบบริหารจัดการแผนปฏิบัติการของคณะแล้ว การนำแผนปฏิบัติการไปใช้ จะดำเนินการดังนี้

1. **Depolyment เพื่อถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การลงมือทำจริง** ผู้รับผิดชอบ จะจัดประชุมแลกเปลี่ยนข้อมูลและ รับ Feedback สองทางเพื่อความชัดเจนในการสื่อสารยังบุคลากรสายสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง ให้รับทราบของตน และประสานงานแจ้งข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้อง หรือร่วมกันออกแบบแผนงาน ยังผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เกี่ยวข้องให้รับรู้ชัดเจนว่าจะทำอะไร เมื่อไหร่ และมีเกณฑ์หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอย่างไร เพื่อเพิ่มความร่วมมือ และลดความเสี่ยงต่อความผิดพลาด
2. **ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้**
3. **มีระบบติดตามและประเมินผลงาน** โดยหน่วยแผนติดตามและประเมินผลว่าแผนระยะสั้นบรรลุเป้าหมาย และเชื่อมโยงสู่เป้าหมายระยะยาว หรือไม่

4. **ปรับปรุง และเสริมความยั่งยืน** เช่น มี Feedback Loop ให้ทั้งบุคลากรและพันธมิตรแจ้งอุปสรรคหรือข้อเสนอ ใช้ PDCA Cycle หรือ AAR เพื่อปรับเปลี่ยนโครงการตามสถานการณ์จริง

เพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างชัดเจน แผนปฏิบัติการจะถูกรวบรวมเก็บไว้ในระบบสารสนเทศการบริหารจัดการแผนปฏิบัติการประจำปีของคณะสหเวชศาสตร์ และรายงานในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ ในช่วงต้นปีงบประมาณ

ในส่วนการดำเนินงานตามแผน ผู้รับผิดชอบและแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินกิจกรรม ขออนุมัติจัดทำแผนงานและขออนุมัติงบประมาณจากคณบดีตามแผนที่กำหนด จากนั้นจัดประชุมเพื่อสื่อสารและสร้างความเข้าใจต่อการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการในบุคลากรที่เกี่ยวข้อง หากมีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอก ผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือที่สำคัญ เช่น แผนงานด้านการจัดการเรียนการสอนหรือการฝึกงาน ผู้รับผิดชอบจะจัดการประชุมเพื่อหารือและวางแผนการดำเนินงานร่วมกัน กับผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือดังแสดงในตาราง OP-8

เมื่อเสร็จสิ้นการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ผู้รับผิดชอบโครงการจะติดตามผลตามตัวชี้วัดที่ตั้ง และประเมินผลในลักษณะ AAR เพื่อสังเคราะห์แนวทาง แก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินการให้ดีขึ้นในอนาคต

(3) การจัดสรรทรัพยากร

ทรัพยากรด้านการเงินประจำปีของคณะ จะขึ้นอยู่กับปัจจัยดังนี้

1. จำนวนนิสิตที่เข้าศึกษาต่อว่าเป็นไปตามแผนหรือไม่ (ตัวชี้วัดที่ 7.5-10 และ 7.5-11) โดยมหาวิทยาลัยจะจัดสรรงบประมาณจากค่าธรรมเนียมการศึกษาให้คณะตามแนวทางที่กำหนด
2. รายรับจากการบริการวิชาการและบริการสุขภาพ (ตัวชี้วัดที่ 7.5-12 ถึง 7.5-16 และตัวชี้วัดกลยุทธ์ที่ 4-22 และ 4-23)
3. จำนวนเงินสะสม (ใช้เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินทางการเงิน)

คณะได้รับการจัดสรรงบประมาณรายได้ตามแนวทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีการหักเงินเข้ากองทุนสำรองความเสี่ยง กองทุนคงยอดเงินต้น กองทุนบำรุงรักษาอาคารก่อน เพื่อความมั่นคงทางการเงินของคณะ

เมื่อเหลือเงินสุทธิ (ตัวชี้วัดที่ 7.5-2) แล้วจะเริ่มตั้งงบประมาณ โดยมีแนวทางดังนี้

1. ตั้งงบประมาณ **Fixed cost** (กองทุนสวัสดิการ งบค่าตอบแทน งบค่าดำเนินงาน งบค่าใช้สอยและวัสดุต่าง ๆ) ไว้เป็นลำดับแรก
2. กันเงินสะสมประมาณร้อยละ 10 จากเงินรายได้ (ให้งบรายรับต่อรายจ่ายมากกว่า 1.1) (ตัวชี้วัดที่ 7.5-3 ถึงตัวชี้วัดที่ 7.5-8) เพื่อความมั่นคงทางการเงิน
3. ตั้งงบค่าใช้จ่ายในการดำเนินการตาม **Action plan** จากวงเงินที่เหลืออยู่จากข้อ 1 และ 2 มาดำเนินการตามแผนงานประจำและงานเชิงกลยุทธ์
4. ตั้งงบค่าใช้จ่ายในการซื้อครุภัณฑ์

การกำหนดงบประมาณที่จำเป็นต้องใช้ในแผนฯ จะดำเนินการผ่านการพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อร่วมกันวิเคราะห์ความเหมาะสมของการจัดสรรงบประมาณให้ครอบคลุมตามพันธกิจและกลยุทธ์ของคณะฯ โดยการจัดลำดับความสำคัญของแผนงาน

เมื่อผ่านความเห็นชอบการใช้งบประมาณจากที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ แผนปฏิบัติการจะถูกดำเนินส่งให้กับกองแผน มหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อให้พิจารณาอนุมัติ จากนั้นผู้รับผิดชอบแผนปฏิบัติการจะดำเนินโครงการ/กิจกรรมภายใต้กรอบงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรและกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงานประจำปี เมื่อดำเนิน

โครงการและกิจกรรมต่าง ๆ แล้วเสร็จ จะต้องดำเนินการตามระเบียบการเงินที่กำหนด เช่น การรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม การส่งหลักฐานการใช้จ่ายเงินเพื่อการตรวจสอบ ซึ่งงานการเงินและพัสดุจะดำเนินการรายงานสถานะทางการเงินรายไตรมาสให้คณะกรรมการประจำคณะฯ รับทราบสถานการณ์ใช้จ่ายเงิน

จากผลการดำเนินการพิจารณาจัดสรรงบประมาณตามกระบวนการที่คณะกำหนด ทำให้คณะฯ สามารถบริหารจัดการงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพและไม่กระทบต่อความมั่นคงทางการเงิน ดังแสดงในหมวดที่ 7.5

นอกจากทรัพยากรด้านงบประมาณแล้ว ทรัพยากรด้านวัสดุ/ครุภัณฑ์ อาคารสถานที่และยานพาหนะ ที่ใช้ในการตามสมรรถนะหลักและระบบงานหลัก คณะฯ จัดระบบในการวางแผนและพิจารณาความพอเพียงและการจัดซื้อ/จัดหาและซ่อมแซมผ่านการใช้งบประมาณแผ่นดินและงบประมาณรายได้ ดังนี้

การจัดซื้อครุภัณฑ์โดยงบประมาณแผ่นดินคณะฯ จะให้ทุกหน่วยงานภายในคณะฯ ดำเนินการเสนอรายการครุภัณฑ์ก่อนสิ้นสุดปีงบประมาณ โดยพิจารณาจัดลำดับความสำคัญ และเป็นรายการครุภัณฑ์ที่มีมูลค่าสูง นำเสนอเพื่อพิจารณาจากคณะกรรมการประจำคณะฯ และส่งต่อไปยังมหาวิทยาลัย สำหรับการจัดซื้อครุภัณฑ์โดยงบประมาณรายได้ คณะฯ จะจัดสรรตามรายการที่เสนอจากหน่วยงานภายใน ตามความจำเป็นเร่งด่วน ในวงเงินที่เหมาะสมในแต่ละปีงบประมาณ โดยไม่กระทบต่อความมั่นคงทางการเงินของคณะ

สำหรับงบประมาณในการซ่อมแซมอาคารสถานที่และยานพาหนะ ที่เกิดความเสียหาย คณะฯ ได้ตั้งงบประมาณไว้ (ทั้งงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณรายได้ในส่วน Fixed Cost) โดยจัดให้มีระบบการแจ้งซ่อม เพื่อให้ได้รับการแก้ไขทันที่ตามลำดับความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วน ในส่วนของวัสดุที่ คณะฯ จะให้ทุกหน่วยงานตั้งงบประมาณโดยกำหนดวงเงินที่ ในการจัดซื้อในงบประมาณรายได้ในส่วน Fixed Cost โดยพิจารณาจากข้อมูลการใช้งานในปีที่ผ่านมา เพื่อให้มีงบประมาณพอเพียงต่อการใช้งานตลอดทั้งปีงบประมาณ

รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรจะเป็นผู้กำกับดูแลในภาพรวมของคณะทั้งปีงบประมาณ รวมทั้งมีการบริหารจัดการและดูแลระบบดังกล่าว โดยบุคลากรในหน่วยงานนโยบายและแผน หน่วยพัสดุ หน่วยซ่อมบำรุง หน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ

รายละเอียดโดยสรุปของกระบวนการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรด้านต่าง ๆ ของคณะสหเวชศาสตร์ แสดงในตารางที่ 2.1-5

ตารางที่ 2.1-5 กระบวนการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรด้านต่าง ๆ ของคณะสหเวชศาสตร์

ประเภท ทรัพยากร	การวางแผนและการดำเนินการ	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัดประสิทธิผล
งบประมาณ รายจ่าย	1. คณะฯ ประมาณการรายรับในปีงบประมาณถัดไป (โครงการ/ กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปี รวมถึงค่าใช้จ่ายตามหมวด ต่างๆ) 2. ภาควิชาและหน่วยงานประมาณการรายจ่ายประจำปี งบประมาณและจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 3. เสนอพิจารณาอนุมัติในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ 4. ดำเนินการตามแผนฯและรายงานผลการดำเนินงานเพื่อ พิจารณาความก้าวหน้าและผลสรุป 5. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวมการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปี	พ.ค. - มิ.ย. มิ.ย. - ก.ค. ก.ค. ต.ค. - ก.ย. (ปีถัดไป) ต.ค. - พ.ย. (ปีถัดไป)	คณบดีและทีมบริหาร หัวหน้าภาควิชา หน่วยนโยบายและแผน หน่วยการเงินฯ	- การใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามที่ตั้งไว้ - ความมั่นคงทางการเงินของคณะฯ ยังคงมี อยู่ (ตัวชี้วัดผลลัพธ์ 7.5-1 ถึง 7.5-9)
ครุภัณฑ์- งบประมาณ แผ่นดิน	1. คณะฯ และภาควิชาและหน่วยงานดำเนินการเสนอรายการ ครุภัณฑ์สำหรับปีงบประมาณถัดไป (2 ปี จากปีที่เริ่มดำเนินการ ของงบประมาณ) 2. เสนอพิจารณาอนุมัติในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ 4. ดำเนินการจัดซื้อครุภัณฑ์ตามที่ได้รับในปีงบประมานนั้น 5. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวมการจัดซื้อครุภัณฑ์	ส.ค. - ก.ย. ต.ค. ต.ค.-ส.ค. ก.ย.	คณบดีและทีมบริหาร หัวหน้าภาควิชา หน่วยนโยบายและแผน หน่วยการเงินฯ	- สามารถจัดซื้อครุภัณฑ์ได้ครบทุกรายการ (100%) ที่ได้รับจัดสรรจากงบประมาณ แผ่นดิน
ครุภัณฑ์- งบประมาณ รายได้	1. คณะฯ และภาควิชาและหน่วยงานดำเนินการเสนอรายการ ครุภัณฑ์สำหรับปีงบประมาณถัดไป (1 ปี จากปีที่เริ่มดำเนินการ ของงบประมาณ) 2. เสนอพิจารณาอนุมัติในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ 4. ดำเนินการจัดซื้อครุภัณฑ์ตามที่ได้รับในปีงบประมานนั้น 5. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวมการจัดซื้อครุภัณฑ์	ส.ค. - ก.ย. ต.ค. ต.ค.-ส.ค. ก.ย.	คณบดีและทีมบริหาร หัวหน้าภาควิชา หน่วยนโยบายและแผน หน่วยการเงินฯ หน่วยห้องปฏิบัติการวิจัยฯ	- ระดับความพึงพอใจต่อห้องเรียน/ ห้องปฏิบัติการของหลักสูตรของนิสิตระดับ ปริญญาตรี (ตัวชี้วัดกลยุทธ์ 1-06) - ผลการประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อห้องปฏิบัติการวิจัยกลางฯ (ตัวชี้วัดผลลัพธ์ 7.1-17)

ประเภท ทรัพยากร	การวางแผนและการดำเนินการ	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัดประสิทธิผล
อาคารสถานที่ และยานพาหนะ	1. คณะฯ และภาควิชาและหน่วยงานดำเนินการเสนอรายการก่อสร้างปรับปรุง เพื่อตั้งงบประมาณสำหรับการก่อสร้างปรับปรุงและซ่อมแซมในปีงบประมาณถัดไป 2. เสนอพิจารณาอนุมัติในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ 4. ดำเนินการก่อสร้างปรับปรุง-ซ่อมแซม ตามแผนที่กำหนด ในกรณีที่มีความเสียหายของอาคารสถานที่ ยานพาหนะและครุภัณฑ์สามารถแจ้งซ่อมได้ตลอดทั้งปีงบประมาณ 5. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวมการก่อสร้างปรับปรุงและการซ่อมแซม รวมถึงการตรวจเช็คครุภัณฑ์และตรวจสอบโครงสร้างพื้นฐานของคณะประจำปี	เม.ย. - มิ.ย. มิ.ย. - ก.ค. ต.ค. - ก.ย. (ปีถัดไป) ต.ค. - พ.ย. (ปีถัดไป)	คณบดีและทีมบริหาร รองคณบดีฝ่ายบริหารฯ หัวหน้าภาควิชา หน่วยนโยบายและแผน หน่วยอาคารสถานที่ฯ หน่วยพัสดุ	- ระดับความพึงพอใจของบุคลากร นิสิตและผู้บริหารสุขภาพต่อมาตรการความปลอดภัยทางสุขภาพของคณะ (ตัวชี้วัดผลลัพธ์ 7.1-28, 7.1-30) - ระดับความพึงพอใจของบุคลากร นิสิตและผู้บริหารสุขภาพต่ออาคารสถานที่และภูมิทัศน์ของคณะ (ตัวชี้วัดผลลัพธ์ 7.1-31 ถึง 7.1-33)

(4) แผนด้านบุคลากร

แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่สนับสนุนความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แสดงดังตารางที่ 2.1-4 และสมรรถนะสำคัญของบุคลากรตามลักษณะของบุคลากรดังตารางที่ OP-2

แผนบุคลากรสำคัญที่มี ได้แก่

1. แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล ที่เชื่อมโยงกับการประเมินผลการปฏิบัติงานตาม Performance Agreement (ดังแสดงในภาพที่ 5.2-2) รวมทั้งผลกระทบต่อบุคลากร โดยวิเคราะห์ Competency Gap เพื่อประเมินความต้องการในการพัฒนาทักษะใหม่ พัฒนาขีดความสามารถ รวมทั้งลดความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงกำลังคน เพื่อให้ยังคงตอบสนองต่อวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
2. แผนอัตรากำลัง แผนทดแทนเกษียณอายุราชการ
3. แผนการเตรียมบุคลากรเพื่อสืบทอดตำแหน่ง เช่น อาจารย์ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

โดย คณะฯ ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ และภารกิจของหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ มีการจัดโครงการพัฒนาบุคลากรที่มุ่งเน้นให้บุคลากรมีคุณลักษณะตามค่านิยมร่วมขององค์กร รวมถึงสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การทำวิจัยสถาบัน การจัดทำแนวปฏิบัติที่ดี และผลักดันให้บุคลากรปรับเปลี่ยนระดับหรือตำแหน่งงานให้สูงขึ้น นอกจากการวางแผนเพื่อพัฒนาบุคลากรดังกล่าวข้างต้น คณะฯ ยังได้กำหนดมาตรการเพื่อเตรียมความพร้อมในกรณีสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่ออัตรากำลัง (แสดงในตารางที่ 5.1-3) และวัดผลตาม KPI ที่กำหนด เพื่อให้มั่นใจว่าคณะฯ มีบุคลากรที่เหมาะสมเพียงพอที่จะสามารถดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ

คณะฯ ได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และเป้าหมายของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ การปฏิบัติการ จำนวน 36 ตัว (ตารางที่ 7.5-4 ในหมวดที่ 7) KPI แต่ละตัว ได้รับการตรวจสอบว่าสามารถวัดผลของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจน โดยผ่านกระบวนการวิพากษ์และประชาพิจารณ์โดยบุคลากรภายในคณะ

ส่วนตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการตามแผนปฏิบัติการมีทั้งตัวชี้วัดเชิงปริมาณและตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

- ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ ได้แก่ จำนวนผู้เข้าร่วม และงบประมาณที่ใช้
- ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ได้แก่ ระดับความพึงพอใจ และค่า SROI

วิธีการวัดสามารถนำมาวัดและประเมินได้อย่างเหมาะสม มีความท้าทาย มีโอกาสและความเป็นไปได้ภายใต้กรอบระยะเวลาที่เหมาะสม สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และสมรรถนะหลักของคณะฯ โดยมีการกำกับติดตามผลการดำเนินงานตลอดทั้งปีงบประมาณ (กระบวนการติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม/โครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี และแผนกลยุทธ์เพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการและพิจารณาปรับแผน ดังแสดงในหมวดที่ 4 หัวข้อ 4.1(ข)) เพื่อเป็นการกำกับติดตามอย่างต่อเนื่องและเป็นโอกาสให้คณะได้ปรับปรุงวิธีการดำเนินงานที่เหมาะสมและทันท่วงทีเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

คณะฯ มีหลักการในการตั้งเป้าหมายของตัวชี้วัด โดยคณบดีและทีมบริหาร มอบหมายผู้จัดเก็บข้อมูลให้รวบรวมผลการดำเนินงานย้อนหลังในช่วง 3 ปีมาเป็นฐานในการคาดการณ์และกำหนดค่าเป้าหมายระยะสั้นในปีปัจจุบัน ส่วนการคาดการณ์ค่าเป้าหมายในระยะยาว จะใช้การตั้งค่าแบบทำทายโดยเพิ่มขึ้นทุกๆ ปี ตลอด 4 ปี ตารางแสดงค่าคาดการณ์ระยะสั้นและระยะยาวแสดงในรายละเอียดของแผนกลยุทธ์ ในภาคผนวก

คณะมีระบบและกระบวนการติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม/โครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี และแผนกลยุทธ์เพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการและพิจารณาปรับแผน **ดังแสดงในหมวดที่ 4 หัวข้อ 4.1(ข)** โดยคณะฯ วิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเป็นเกณฑ์กำหนดเป้าหมายผลการดำเนินงานในรอบถัดไป โดยกำหนดนโยบายว่าผลการดำเนินงานในปีปัจจุบันควรเพิ่มมากขึ้นหรือไม่ควรน้อยกว่าค่าพื้นฐานหรือค่าที่ดำเนินการได้ในปีงบประมาณก่อนหน้า และอาจนำข้อมูลผลการดำเนินงานของคู่เทียบมาใช้ในการพัฒนาการกำหนดเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการสร้างบริการใหม่ๆ **ดังแสดงในหมวดที่ 4 หัวข้อ 4.1(ค)** ในปีงบประมาณ 2567 ได้มีการเปลี่ยนแปลงค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการของกลยุทธ์ด้านการผลิตบัณฑิต ด้านการวิจัย ด้านการบริการวิชาการ ด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ให้เหมาะสมกับข้อมูลพื้นฐานเดิมที่เคยทำได้และมีความท้าทายเพื่อให้เกิดการพัฒนาผลการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

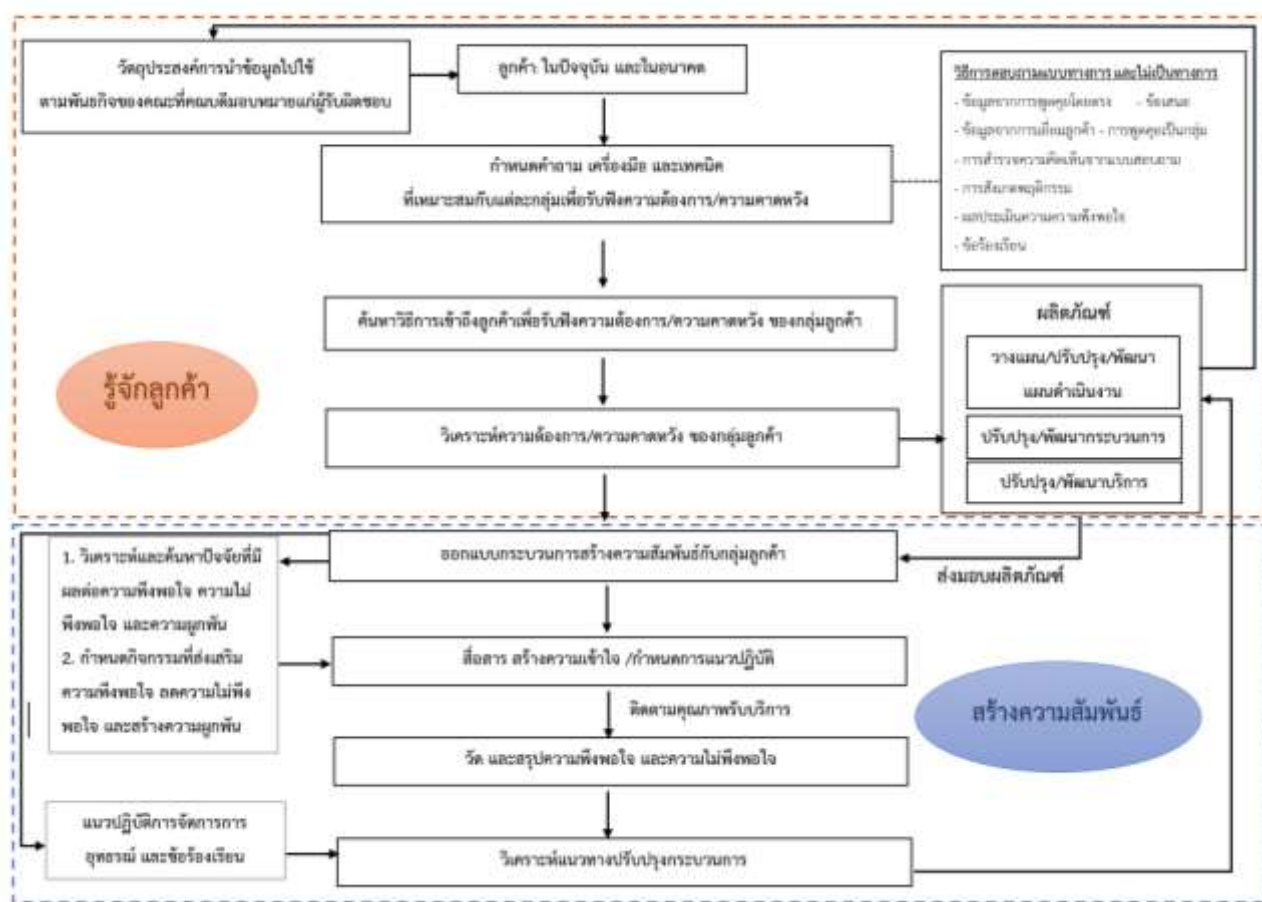
การเปรียบเทียบกับคู่เทียบ ได้รวบรวม benchmark KPI ที่สำคัญในโครงร่างองค์กร และตรวจสอบ gap analysis อย่างไรก็ตามการ benchmark ไม่ได้ใช้เพื่อกำหนดเป้าหมาย แต่ช่วยประเมินว่าเป้าหมายมีความสมเหตุสมผลหรือไม่ และใช้เพื่อหาแนวทางการปรับแผนให้ดีขึ้น เช่น % การสอบผ่านใบประกอบวิชาชีพ ได้ทำ root-cause analysis และเรียนรู้วิธีการทำงานจากคู่เทียบและปรับปรุงแผนการดำเนินงาน ติดตามและทบทวนในปีต่อมาพบว่าผลการดำเนินการดีขึ้น เป็นต้น

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

ทีมบริหารมีการประชุม เป็นประจำทุกเดือน เพื่อรับรู้ ติดตามสถานการณ์แบบ real-time เช่น ข่าวสารจาก สป.อว. หรือ feedback จากนิสิต บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากนั้นร่วมกันวิเคราะห์ผลกระทบและจัดลำดับเพื่อประเมินผลกระทบของสถานการณ์ และเลือกว่าโครงการใดต้องเร่งดำเนินงานก่อน จากนั้นจะใช้ระบบและกลไกการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการประจำคณะ และคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร พิจารณาทบทวนสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอก ปรับวางแผนงานในการปรับแผนงานได้อย่างคล่องตัว เนื่องจากมีผู้รับผิดชอบในงานด้านต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน **ดังแสดงในหมวดที่ 4 หัวข้อ 4.1(ค) ตารางที่ 4.1-3** โดยการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการจะเกิดขึ้นเท่าทันต่อเหตุการณ์ที่เป็นปัจจุบันในแต่ละภารกิจ เนื่องจากมีการดำเนินการกำกับติดตามตลอดทั้งปีงบประมาณ

หมวด 3 ลูกค้า

คณบดีเป็นผู้กำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับลูกค้า ซึ่งครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่ การหา
 ความคาดหวังของลูกค้า จำแนกกลุ่มลูกค้า การสร้างและจัดการความสัมพันธ์ การนำเสียงสะท้อนของลูกค้า (Voice
 of customer; VOC) ไปออกแบบ ปรับปรุง และพัฒนาหลักสูตรและบริการ ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร (ตาราง
 ที่ OP-1) กระบวนการรู้จัก และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าแสดงดังภาพที่ 3-1 โดยคณบดีมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบ
 หลักตามหลักสูตรและบริการเป็นไปตามตารางที่ 3.1-1 ร่วมกับคณะกรรมการที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ
 ผู้รับผิดชอบหลักดำเนินการรับฟังเสียงสะท้อนของลูกค้า เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า โดยสามารถสังเคราะห์
 ประเด็นความคาดหวังของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้ดังตาราง OP-7 ในโครงสร้างองค์กร ทั้งนี้คณบดีและผู้บริหารนำข้อมูล
 สารสนเทศ VOC ไปใช้ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ในหมวดที่ 2 ดังตารางที่ 2.1-4 และข้อกำหนดที่ไปปรับปรุง
 กระบวนการทั้งด้านการเรียนการสอน ด้านการวิจัย และด้านบริการวิชาการและบริการสุขภาพในหมวดที่ 6 ดังภาพที่
 6.1-3-5

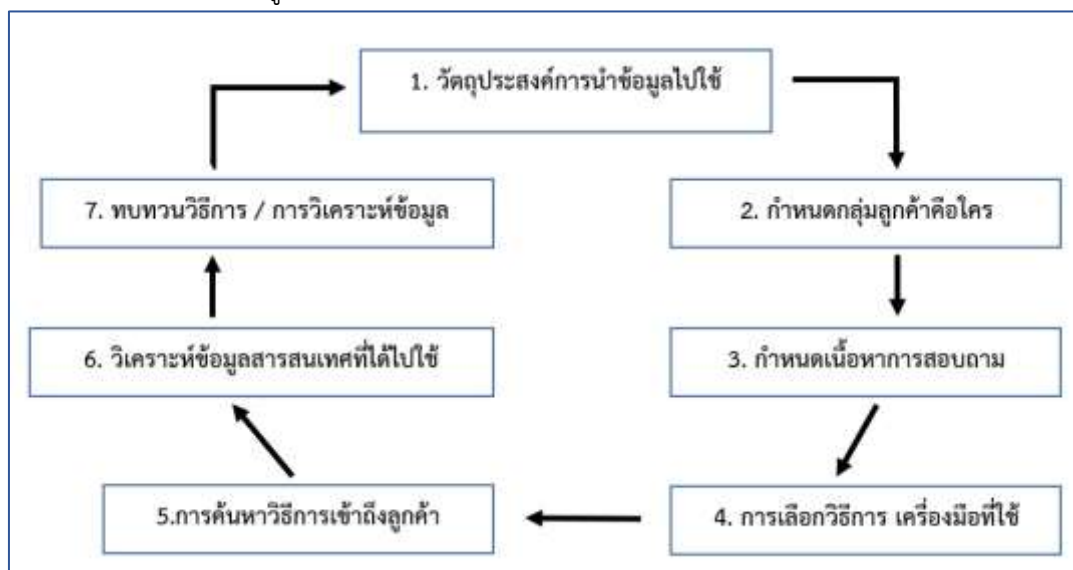


ภาพที่ 3-1 กระบวนการรู้จัก และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

ก การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

คณบดี ทีมบริหาร และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ทั้งในระดับภาควิชา และหลักสูตรให้ความสำคัญกับเสียงสะท้อนของลูกค้า เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า โดยสามารถสังเคราะห์ประเด็นความคาดหวังของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้ดังตาราง OP-7 ในโครงสร้างองค์กร ทั้งนี้คณบดีและผู้บริหารนำข้อมูลสารสนเทศ VOC ไปใช้ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ในหมวดที่ 2 และข้อกำหนดที่ไปปรับปรุงกระบวนการทั้งด้านการเรียนการสอน ด้านการวิจัย และด้านบริการวิชาการและบริการสุขภาพในหมวดที่ 6 ดังภาพที่ 6.1-3-5 ตลอดจนทบทวนวิธีการ การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อปรับปรุงกระบวนการการรับฟังเสียงของลูกค้า (ขั้นตอนที่ 7-ของกระบวนการในภาพที่ 3.1-1) ต่อไป



ภาพที่ 3.1-1 กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า

(1) ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นๆที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Current Students and Other Customers)

คณะสหเวชศาสตร์ มีลูกค้าปัจจุบันและการจำแนกกลุ่มลูกค้า เป็นไปตามตารางที่ OP-7 และตารางที่ 3.1-1 การรับฟังเสียงของผู้เรียน และลูกค้าในแต่ละกลุ่มที่หลากหลาย เช่น เชิงรับ (Passive Listening): แบบสอบถาม ความพึงพอใจ ความคิดเห็น และเชิงรุก (Proactive Listening): การสัมภาษณ์ การสังเกตพฤติกรรม ซึ่งมีความแตกต่างกันตามแต่ละกลุ่มลูกค้า และนำข้อมูลมาเรียนรู้และปรับปรุง วิเคราะห์ข้อมูลจากการรับฟังลูกค้าเพื่อสกัด “Pain Point” มีระบบรวบรวม Feedback ไว้ในฐานข้อมูลกลาง เช่น แพลตฟอร์ม VOC ข้อมูลถูกนำเสนอในที่ประชุมกรรมการที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาแผนปรับปรุงตาม Feedback เพื่อคุณภาพการจัดการศึกษา วิจัยและบริการ เชื่อมโยงกับการวางแผนกลยุทธ์ การบริหารทรัพยากรบุคคล นอกจากนี้ยังใช้วิธีการที่แตกต่างในแต่ละช่วงเวลา เช่น ก่อนเข้าศึกษา: รับฟังผ่าน Open House, ปรีกษาแนะแนว ระหว่างเรียน: Feedback รายวิชา, ระบบ Advisor หลังจบการศึกษา: ติดตามผ่านศิษย์เก่า เป็นต้น ส่วนการค้นหาข้อมูลป้อนกลับอย่างทันท่วงที โดยใช้วิธีการสอบถาม ผ่านการ inbox messenger ของ Facebook ดังตารางที่ 3.1-2

ตารางที่ 3.1-1 การแบ่งผู้รับผิดชอบหลักตามหลักสูตรและบริการของคณะ

พันธกิจ	ลูกค้า	หลักสูตรและบริการ	ผู้รับผิดชอบหลัก	คณะกรรมการพิจารณา
1. พัฒนาหลักสูตรและผล การเรียนรู้ของนิสิตตาม แนวทางประกันคุณภาพ หลักสูตรของ AUN-QA 2. พัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะ ชีวิตที่สำคัญจำเป็นต่อการ ปรับตัวให้ทันต่อการ เปลี่ยนแปลงที่คาดเดาได้ยาก ในโลกอนาคต	1. ลูกค้าในปัจจุบัน กลุ่มผู้เรียน แบ่งออกเป็น 1.1 นิสิตระดับปริญญาตรี: จำแนกแบ่งย่อยตามจังหวัด/โรงเรียนสำหรับระดับ ปริญญาตรี 1.2 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา: จำแนกตามแผนการศึกษา ได้แก่ แบบทำวิจัยเพื่อ วิทยานิพนธ์ (By Research) หรือ แบบเรียนรายวิชาและทำวิจัยเพื่อ วิทยานิพนธ์ (By Coursework) และจำแนกตามผู้ที่ทำงานแล้ว โดยแบ่งเป็น ภาครัฐ หรือ บริษัทเอกชน และยังไม่ได้ทำงาน (เพ่งสำเร็จการศึกษาระดับ ปริญญาตรี) 1.3กลุ่มผู้ใช้บัณฑิต/ผู้ประกอบการ: จำแนกตามหน่วยงานการทำงาน โดย แบ่งเป็นภาครัฐ หรือ บริษัทเอกชน 2. ลูกค้าในอนาคต 2.1 นักเรียนมัธยมปลาย 2.2 ผู้ที่จบอนุปริญญา/ปริญญาตรี 2.3 ผู้ที่จบปริญญา โท	1. การจัดการเรียนการ สอนใน - หลักสูตรระดับ ปริญญาตรี - หลักสูตรระดับ บัณฑิตศึกษา 2. การสร้างเสริมทักษะ ชีวิตที่คณะสหเวช ศาสตร์มุ่งส่งเสริม (ALLIED)	1. รองคณบดีฝ่ายวิชาการและ ประกันคุณภาพหลักสูตร 2. รองคณบดีฝ่ายวิจัยและ บัณฑิตศึกษา 3. รองคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิต และกิจกรรมเพื่อสังคม 4. หัวหน้างานบริการการศึกษา 5. หัวหน้างานวิจัยและ ห้องปฏิบัติการ 6. หัวหน้างานกิจการนิสิตฯ	1. คณะกรรมการบริหารงาน วิชาการและประกันคุณภาพ หลักสูตร ระดับปริญญาตรี 2. คณะกรรมการบริหารงาน วิชาการและประกันคุณภาพ หลักสูตร ระดับบัณฑิตศึกษา 3. คณะกรรมการประกัน คุณภาพการศึกษา ระดับคณะ 4. คณะกรรมการบริหาร หลักสูตร
3. ผลิดงานวิจัยเชิง นวัตกรรมเพื่อรองรับสังคมสูง วัยและพัฒนาต่อยอดสู่การใช้ ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ	1.ลูกค้าในปัจจุบัน ได้แก่ แหล่งทุน หรือ ผู้ให้ทุน - ทุนภายใน ประกอบด้วย ทุนภายในคณะ (ทุนรายได้คณะ) และทุนภายใน มหาวิทยาลัย (ทุนรายได้มหาวิทยาลัย) - ทุนภายนอก ได้แก่ แหล่งทุนภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น สำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) สำนักงาน พัฒนาวิจัยการเกษตร (สวท.) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แห่งชาติ (สวทช.) สำนักงานเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (สทน.) หน่วยบริหาร และจัดการทุนด้านการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (บพข.) หน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการพัฒนากำลังคน และทุนด้านการพัฒนา สถาบันอุดมศึกษา การวิจัยและการสร้างนวัตกรรม (บพค.) สำนักงานการวิจัย แห่งชาติ (วช.) สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม (สป.อว.) ศูนย์วิจัยเพื่อจัดการความรู้เพื่อการควมยาสืบ (ศจย.) 2. ลูกค้าในอนาคต ได้แก่ แหล่งทุนใหม่ๆ	ผลงานวิจัยและ นวัตกรรมที่มุ่งเน้นสังคม สูงวัย	1.รองคณบดีฝ่ายวิจัยและ บัณฑิตศึกษา 2. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายขับเคลื่อน กลยุทธ์การวิจัย 3. หัวหน้างานวิจัยและ ห้องปฏิบัติการ 4. ผู้ประสานงานวิจัย หน่วย บริหารงานวิจัยและนวัตกรรม	1. คณะกรรมการบริหาร งานวิจัย 2. คณะกรรมการบริหารงาน รายวิชาวิทยานิพนธ์ระดับ ปริญญาตรี 3. คณะกรรมการบริหารงาน วิชาการและประกันคุณภาพ หลักสูตร ระดับบัณฑิตศึกษา

พันธกิจ	ลูกค้า	หลักสูตรและบริการ	ผู้รับผิดชอบหลัก	คณะกรรมการพิจารณา
4. ให้บริการวิชาการและ บริการสุขภาพแก่ประชาชน ทุกช่วงวัยโดยเน้นผู้สูงวัย และ แสวงหารายได้เพื่อการพึ่งพา ตนเองของคณะ	1.ลูกค้าในปัจจุบัน ได้แก่ 1. ผู้รับบริการด้านสุขภาพ คือลูกค้าที่มาใช้บริการสุขภาพของคณะได้แก่ คลินิกกายภาพบำบัด การให้บริการสรีรบำบัด ห้องออกกำลังกาย ชาวน่าและสตรีม 2. ผู้รับบริการทางวิชาการ คือ ลูกค้าที่เป็นสมาชิก Life Platform เป็นนักวิชาชีพทางสหเวชศาสตร์ที่สมัครเพื่อมาเข้าร่วมโครงการอบรมวิชาการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะหรือทบทวนความรู้ ทักษะที่ทางคณะหรือภาควิชาเป็นผู้จัดการอบรม 2. ลูกค้าในอนาคต ผู้รับบริการด้านสุขภาพ ได้แก่ ลูกค้าจากคลินิกคู่แข่ง กลุ่มเป้าหมายที่ยังไม่เคยใช้บริการคลินิกของคณะ ผู้รับบริการทางวิชาการ คือนักวิชาชีพทางสหเวชศาสตร์ที่ยังไม่ได้เป็นสมาชิก Life Platform	การบริการสุขภาพ - คลินิกกายภาพบำบัด - สรีรบำบัด - ฟิตเนส การบริการทางวิชาการ การจัดอบรม ประชุมวิชาการ การบริการวิชาการสู่ชุมชนโดยมุ่งเน้นความต้องการของชุมชน	1. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนารายได้และบริการสุขภาพ 2. หัวหน้างานบริการวิชาการและการจัดหารายได้	คณะกรรมการบริการวิชาการและการจัดหารายได้

ตารางที่ 3.1-2 การรับฟังเสียงลูกค้าปัจจุบัน และการนำไปใช้ประโยชน์

ลูกค้า	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	Pain point	การนำข้อมูลไปใช้	KPIs
ด้านการเรียนการสอน						
นิสิตระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา	1. รับฟังผ่าน Open House 2. ระบบ AHS NU Voice of Customers (ปริญญาตรี) และแบบสอบถามออนไลน์ (บัณฑิตศึกษา) 3. สัมภาษณ์กลุ่มย่อย (Focus group) 4. การทวนสอบรายวิชา 5. การจัดกิจกรรมต่าง ๆ 6. สายตรงถึงคณบดี 7. Inbox ของ Facebook, IG, TikTok และ เว็บไซต์คณะ 8. ประเมินความสำเร็จตาม Learning outcome / ประเมินหลักสูตร	1. ก่อนเข้าศึกษา 2-3. 1 ครั้งต่อปี 4. ทุกภาคการศึกษา 5. ภายหลังการจัดกิจกรรมประเมิน 6. ภายหลังเสร็จสิ้น 7. ตลอดปี 8. หลังสำเร็จ - การศึกษา	1. คณะกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษาระดับคณะ 2. คณะกรรมการบริหาร ภาควิชา/คณะกรรมการบริหาร หลักสูตร 3. คณะกรรมการบริหารงาน วิชาการและประกันคุณภาพ หลักสูตร ระดับปริญญาตรี 4. คณะกรรมการบริหารงาน วิชาการและประกันคุณภาพ หลักสูตร ระดับบัณฑิตศึกษา 5. หัวหน้างานบริการการศึกษา 6. หัวหน้างานกิจการนิสิต ฯ 7. หัวหน้างานวิจัยฯ	- ปัญหาการยื่นใบคำร้อง ต่างๆ - พื้นที่ทำงานและพักผ่อน สำหรับนิสิตมีจำกัด - ห้องเรียน โต๊ะเก้าอี้เก่า และไม่เหมาะกับคนถนัด ซ้าย - ปัญหาการต่อพ่วง อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการเรียนการสอน - พื้นที่สำหรับทานอาหาร ไม่เพียงพอ - ตารางเรียน และตาราง สอบที่แน่นเกินไป	- การรับยื่นคำร้องตามแนวปฏิบัติการใช้ลายมือชื่อ อิเล็กทรอนิกส์ของคณะ - การให้คำปรึกษาผ่านระบบ line และ Email - การปรับปรุงพื้นที่ห้อง AHS Co-Learning Space (จัดโซนพักผ่อน ทำงาน และห้องประชุมสำหรับ นิสิต) - การจัดทำแผนงบประมาณ และจัดซื้อโต๊ะเก้าอี้ และปรับปรุงห้องเรียน - การจัดกิจกรรมการเตรียมความพร้อมก่อนการ ออกฝึกปฏิบัติงานทางวิชาชีพ - การปรับปรุงงานสารสนเทศในห้องเรียน - การจัดทำแผนงบประมาณ และจัดซื้อโต๊ะเก้าอี้ สำหรับทานอาหารหน้าภาควิชา - การติดตามภาระการเรียนการสอนของนิสิต	หมวดที่ 7.2-1-12 ความพึงพอใจของผู้เรียนระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา
ด้านการวิจัย						
แหล่งทุน หรือ ผู้ให้ทุน (ภาครัฐ และเอกชน) ที่เกี่ยวกับวิจัยเชิงนวัตกรรม	- การติดตามรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการโครงการวิจัย และการติดตามการบรรลุตามตัวชี้วัดของโครงการวิจัยตามที่ระบุในสัญญารับทุน - การประชาสัมพันธ์ข้อกำหนด นโยบายและความต้องการของแหล่งทุน หรือ ผู้ให้ทุน ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ระบบ e document, website หรือ เพจ Facebook, Lunch Talk, Roadshowของแหล่งทุน การประชุม คณะกรรมการบริหารงานวิจัย	- ทุก 6, 12 เดือน - หลังจากเซ็นสัญญา รับทุนวิจัย - ทุกปีงบประมาณ	- รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ - ผู้ช่วยฯ ขับเคลื่อนกลยุทธ์การวิจัย - ผู้ช่วยฯ สื่อสารองค์กร - นักวิจัย - หัวหน้างานวิจัยฯ	- แหล่งทุนกำหนดระยะเวลาในการเปิดรับข้อเสนอโครงการวิจัย ในช่วงระยะเวลาที่สั้นและจำกัดช่วงเวลา ส่งผลทำให้ นักวิจัยเตรียมการส่ง ข้อเสนอโครงการวิจัยไม่ทันกำหนด - นักวิจัยไม่เข้าใจหลักการ นโยบายและเป้าหมายของแหล่งทุนอย่างชัดเจน	- เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลรายละเอียดจากแหล่งทุน ให้หลากหลายและครอบคลุมกับนักวิจัย - สนับสนุนส่งเสริมให้นักวิจัยได้รับฟังการชี้แจงรายละเอียดการให้ทุนจากแหล่งทุน รวมถึงการอบรม พัฒนาทักษะต่าง ๆ ในการสนับสนุนให้นักวิจัยจัดทำข้อเสนอโครงการวิจัยเพื่อยื่นขอรับทุนวิจัย - จัดกิจกรรมสัมมนาขับเคลื่อนกลยุทธ์การวิจัยให้กับนักวิจัย	หมวดที่ 7.2-24 ความพึงพอใจจากแหล่งทุนวิจัย
ด้านบริการวิชาการและบริการสุขภาพ						

ลูกค้า	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	Pain point	การนำข้อมูลไปใช้	KPIs
ผู้เข้าร่วมอบรมทางวิชาการ	— การจัดอบรมทางวิชาการที่ทำการจัดโดยคณะหรือภาควิชาที่มีการมีช่องทางให้ผู้รับบริการประเมินในแบบประเมินโครงการอบรมวิชาการทั้งในรูปแบบ online และกระดาษ	ทุกครั้งหลังจากการเสร็จโครงการอบรมวิชาการ	- ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนารายได้และบริการสุขภาพ ร่วมกับภาควิชาโดยผ่านทางตัวแทนคณะกรรมการบริการวิชาการและการจัดหารายได้	- หัวข้อการอบรมที่หลากหลาย ทันสมัย ตามบริบทของวิชาชีพ	นำข้อมูลจากช่องทางการรับฟังต่างๆนำเข้าเป็นวาระพิจารณาในการประชุมคณะกรรมการบริการวิชาการและการจัดหารายได้เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ	หมวดที่ 7.2-27-29 ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมทางวิชาการของคณะ
ผู้รับบริการทางสุขภาพ	— แบบสัมภาษณ์ผู้มารับบริการ — แบบสอบถามความพึงพอใจ คลินิกกายภาพบำบัดและห้องออกกำลังกายในรูปแบบ QR code และรูปแบบกระดาษ — Facebook healthclubmorpor — ผู้ให้บริการที่มารับบริการโดยตรง	ทุกครั้งสำหรับผู้เข้ารับบริการเข้ารับบริการโดยผ่านทาง QR code หรือแบบประเมินแบบกระดาษ	- ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนารายได้และบริการสุขภาพ ร่วมกับภาควิชาโดยผ่านทางตัวแทนคณะกรรมการบริการวิชาการและการจัดหารายได้	ขาดเจ้าหน้าที่ในส่วนงานต้อนรับทำให้งานในส่วนการต้อนรับและการออกไปเสร็จรับเงินล่าช้า	นำข้อมูลจากช่องทางการรับฟังต่างๆนำเข้าเป็นวาระพิจารณาในการประชุมคณะกรรมการบริการวิชาการและการจัดหารายได้เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ	หมวดที่ 7.2-30-33 ความพึงพอใจของความพึงพอใจของผู้รับบริการทางสุขภาพต่างๆของคณะ

ก(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี ผู้ที่มีโอกาสเป็นลูกค้า องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้ที่มีโอกาสเป็นลูกค้าเพื่อให้ได้ข้อมูลและสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้

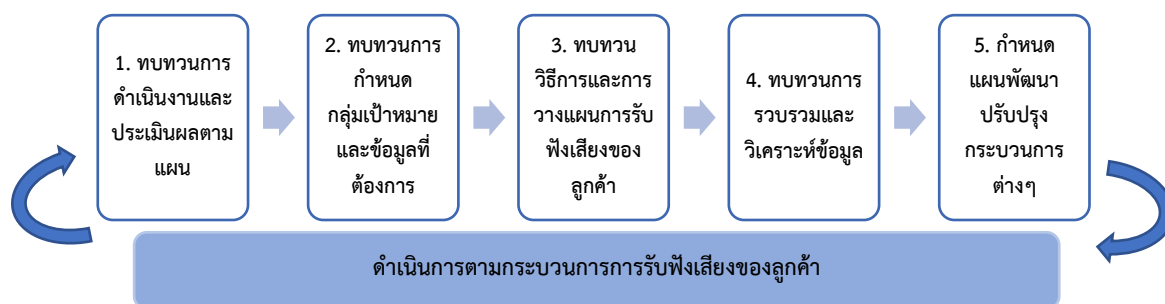
คณบดีร่วมกับทีมบริหารของคณะกำหนดลูกค้าในอนาคตโดยวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักสูตรและบริการหลัก และกำหนดวิธีการรับฟังเสียงลูกค้าในอนาคต คณะยังมีการจัดทำแบบสอบถาม ในมุมมองของผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการของคณะ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อรับทราบความต้องการ/ความสนใจใช้บริการของคณะในอนาคต ตามตารางที่ 3.1-3

ตารางที่ 3.1-3 การรับฟังเสียงลูกค้าในอนาคต และการนำไปใช้ประโยชน์

ลูกค้า	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	Pain point	การนำข้อมูลไปใช้	KPIs
ด้านการเรียนการสอน						
นักเรียนมัธยมปลาย	-กิจกรรม Open House ของคณะและมหาวิทยาลัย -กิจกรรมสัปดาห์วิทยาศาสตร์ -กิจกรรมสัมพันธ์นักเรียน TCAS 1-2 -กิจกรรมปัจฉิมนิเทศ -การสังเกตพฤติกรรมของนักเรียน - ศึกษาพฤติกรรม และคำติชมจากผู้ติดตามช่องทางออนไลน์ เช่น	1 ครั้งต่อปี ตลอดเวลา	1. รองคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพหลักสูตร 2. รองคณบดีฝ่ายวิจัย และบัณฑิตศึกษา 3. ประธานหลักสูตร 4. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายสื่อสารองค์กร 5. หัวหน้างานบริการการศึกษา	- ความต้องการของกลุ่มนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่สนใจศึกษาในระดับอุดมศึกษา - ความสนใจของกลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับสื่อ และเนื้อหาที่จะมี engagement สูง - ความสนใจของกลุ่มนิสิตระดับปริญญาตรีที่ต้องการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา	- นำข้อมูลไปใช้ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ในหมวดที่ 2 ดังตารางที่ 2.4 - นำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการในหมวดที่ 6 ดังภาพที่ 6.1-2 - การจัดกิจกรรม Open House - ปรับปรุงแนวทางในการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ - ปรับปรุงวิธีการ/ช่องทางการประชาสัมพันธ์ - นำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรให้ตรงความต้องการของลูกค้าในอนาคต	หมวดที่ 7.4-16 การกำกับดูแลองค์กร : ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารของผู้นำระดับสูงและการสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น หมวดที่ 7.2-37 การได้รับข้อมูลหลักสูตรและการบริการของคณะสหเวชศาสตร์ก่อนเข้าศึกษาของนิสิตชั้นปีที่ 1

ลูกค้า	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	Pain point	การนำข้อมูลไปใช้	KPIs
	Facebook, Instagram, Instagram, TikTok และเว็บไซต์ของคณะ		6. หัวหน้างานกิจการนิสิต ฯ 7. หัวหน้างานสื่อสารองค์กร		- นำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์หรือ วิธีการในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน	หมวดที่ 7.2-38 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร/บริการของคณะของนิสิตชั้นปีที่ 1
ด้านการวิจัย						
แหล่งทุนใหม่	— การเข้าร่วมกิจกรรมประชุมทุนวิจัย — ศึกษาประกาศ/TOR จากทุนใหม่ ๆ — สัมภาษณ์/พูดคุยเชิงรุกกับเจ้าหน้าที่ทุน	ตลอดเวลา	รองคณบดีฝ่ายวิจัย และบัณฑิตศึกษา	-ข้อเสนอโครงการของคณะไม่สอดคล้องกับเงื่อนไขทุน -นักวิจัยของคณะไม่รู้จักแหล่งทุน	-จัดอบรมภายในเพื่อสรุป -พัฒนา template ข้อเสนอโครงการให้ตอบ TOR ได้อย่างครบถ้วน -ปรับแผนพัฒนานักวิจัยให้มีผลงานสอดคล้อง thematic ที่แหล่งทุนต้องการ	จำนวนแหล่งทุนใหม่ที่คณะได้รับในปีนั้น (ไม่ซ้ำกับปีก่อน)
ด้านบริการวิชาการและบริการสุขภาพ						
ผู้เข้าร่วมอบรมทางวิชาการ	• แบบสอบถาม online สำรวจความต้องการฝึกอบรมเฉพาะทาง • การใช้ Social Listening บนแพลตฟอร์มวิชาชีพ เช่น กลุ่ม Facebook • การจับกระแสความสนใจ	ตลอดเวลา	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนารายได้และบริการสุขภาพ	นักวิชาชีพยังไม่สมัคร Life Platform เพราะ “ไม่รู้จัก”	• สำรวจช่องทางที่ผู้สมัครใหม่รู้จัก Life Platform • ปรับแผนการสื่อสารโดยเน้นสื่อที่มีประสิทธิภาพสูง (เช่น Facebook Ads มากกว่าเว็บไซต์มหาวิทยาลัย)	วิเคราะห์จำนวนการเป็นสมาชิกที่เพิ่มขึ้นของ Life Platform
ผู้รับบริการทางสุขภาพ	• สำรองการรับรู้แบรนด์ (Brand Awareness Survey) • วิเคราะห์จุดแข็ง/จุดอ่อนของบริการคู่แข่ง • สัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มเป้าหมาย-โทรศัพท์	ตลอดเวลา	ภาควิชาร่วมกับผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนารายได้และบริการสุขภาพร่วมกับภาควิชาโดยผ่านทางตัวแทนคณะกรรมการบริหารงานบริการวิชาการและคณะกรรมการคลินิกและบริการสุขภาพ	กลุ่มเป้าหมายไม่ทราบว่าคณะมีคลินิกให้บริการประชาชน ลูกค้าเก่าเคยประสบปัญหาการนัดหมายล่วงหน้ายาก จึงไม่บอกต่อเพื่อน	• ทำ content ประชาสัมพันธ์ผ่านโซเชียล • วิเคราะห์ระบบนัดหมาย (ทั้งโทร/ออนไลน์) • พัฒนาระบบจองคิวออนไลน์ผ่าน QR code และ Line OA • เพิ่มการแจ้งเตือนอัตโนมัติ	หมวดที่ 7.2-30-33 ความพึงพอใจของ ความพึงพอใจของผู้รับบริการทางสุขภาพต่างๆ ของคณะ ตัวชี้วัดที่ 7.2-34 อัตรากลับมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้น ตัวชี้วัดที่ 7.1-25 ผู้รับบริการรายใหม่

คณบดีมอบหมายให้ที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ คณบดี รองคณบดีฯ ผู้ช่วย คณบดีฯ และหัวหน้างานฯ ภาควิชา รวมทั้งผู้รับผิดชอบแต่ละหลักสูตรและบริการตามพันธกิจหลัก เป็นผู้รับผิดชอบ และมีส่วนร่วมทบทวนกระบวนการในการปรับปรุงระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า ดัง ภาพที่ 3.1-2 และ ตารางที่ 3.1-4 โดยข้อสรุปในการปรับปรุง คือ การจัดทำ Platform รับฟังเสียงของลูกค้าต่อไป เพื่อการได้ข้อมูลสารสนเทศที่จะนำไปปรับปรุงกระบวนการในหมวดที่ 6 ดังภาพที่ 6.1-3-5 ต่อไป



ภาพที่ 3.1-2 กระบวนการการปรับปรุงระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า

ตารางที่ 3.1-4 แนวทางการปรับปรุงกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า ปรับข้อมูลตามการดำเนินการที่ผ่านมา

ลูกค้า	ผลการประเมิน	แนวทางการปรับปรุงกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า
ด้านการเรียนการสอน		
นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	- ช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้นิสิตประเมินผ่านระบบ VOC ทางชั้นปีไม่เพียงพอ - การรับฟังเสียงจากนักเรียนมัธยมศึกษาควรทำผ่านกิจกรรมตอน Open House ของคณะร่วมด้วย	เพิ่มเติมช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้นิสิตประเมิน VOC ผ่านสื่อโซเชียลมีเดียของคณะ และอาจารย์ในภาควิชา โดยสร้างการรับรู้ถึงเสียงของนิสิตมีความหมายและได้นำไปใช้ประโยชน์ โดยคณะได้ปรับปรุงตาม VOC ของนิสิต
ด้านวิจัย		
แหล่งทุน หรือ ผู้ให้ทุน	— ส่วนใหญ่การรับฟังเสียงจะมาจากการศึกษานิโยบาย และเอกสารประชาสัมพันธ์ทุน — นักวิจัยอาจพัฒนาโจทย์ที่ไม่ค่อยตรงกับความต้องการของแหล่งทุน	จัด KM หรือเชิญแหล่งทุนมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อการพัฒนาโจทย์ให้ตรงกับความต้องการของแหล่งทุน
ด้านบริการวิชาการ		
ผู้รับบริการด้านสุขภาพ	ผู้รับบริการไม่ค่อยสะดวกในการตอบแบบสอบถามเนื่องจากแบบสอบถามการรับบริการมีหลายข้อ	มีแผนในการเปลี่ยนวิธีในการรับฟังเสียงอาจใช้วิธีการป้อนให้คะแนนเพื่อดูความพึงพอใจในภาพรวม ร่วมกับการใช้ QR code เพื่อเสนอข้อแนะนำร่วมด้วย
ผู้รับบริการทางวิชาการ	ผู้เข้าร่วมประชุมวิชาการตอบกลับข้อมูลน้อย แนวทางในการแก้ไขเน้นการประชาสัมพันธ์ระหว่างการจัดกิจกรรมเพิ่มการสื่อสารเพื่อให้ผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถามเพิ่มขึ้น	อาจมีการพิจารณาในการตอบแบบประเมินการจัดการประชุมก่อนจึงจะสามารถได้รับประกาศนียบัตรผ่านการประชุม อาจพิจารณาใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกโดย Outsource เพื่อการพัฒนารูปแบบการจัดประชุมวิชาการต่อไป

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

ข(1) การจำแนกลูกค้า องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด?

แนวทางการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด เป็นไปตามตารางที่ 3.1-5 ดังนี้

1. ลักษณะการรับบริการ (ผู้เรียน / ลูกค้าบริการ / ผู้ใช้ผลงาน)
2. ระดับความสัมพันธ์กับคณะ (ปัจจุบัน / อนาคต / เคยเป็น)
3. บทบาทต่อพันธกิจหลักของคณะ (การศึกษา วิจัย บริการวิชาการ และบริการสุขภาพ)

ตารางที่ 3.1-5 สรุปกลุ่มเป้าหมายตามพันธกิจของคณะ

บริการหลัก	ผู้เรียน	ลูกค้า	ผู้มีส่วนได้เสีย	ผู้เรียน/ลูกค้า อนาคต
การจัดการศึกษาป.ตรี	นิสิตระดับปริญญาตรี	-	ผู้ปกครอง/ผู้ใช้บัณฑิต/ศิษย์เก่า	นักเรียน ม.ปลาย
การจัดการศึกษาบัณฑิต	นิสิตบัณฑิตศึกษา	-	ผู้ใช้นิตบัณฑิต/ศิษย์เก่า	ผู้จบ ป. ตรีและต้องการศึกษาต่อด้านวิชาชีพเฉพาะหรือวิจัยเชิงนวัตกรรม หน่วยงาน/โรงพยาบาลที่สนับสนุนบุคลากรศึกษาต่อ
งานวิจัยและนวัตกรรม	-	ผู้ให้ทุนในปัจจุบัน	ผู้ใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์	ผู้ให้ทุนจากแหล่งทุนอื่นๆ
บริการวิชาการ	-	ผู้เข้าอบรมที่เป็นสมาชิก Life Platform	ชุมชน	นักวิชาชีพที่ยังไม่เป็นสมาชิกระบบ Life Platform
บริการสุขภาพ	-	ผู้รับบริการ	-	ผู้รับบริการจากคลินิกคู่แข่ง

วิธีใช้สารสนเทศเพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายและคาดการณ์ตลาด เป็นไปตามตารางที่ 3.1-6

ตารางที่ 3.1-6 การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการจัดการศึกษา วิจัยและบริการ

พันธกิจ	ข้อมูล และสารสนเทศที่ใช้	การนำไปใช้จำแนกกลุ่มผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น	การนำไปใช้จัดการศึกษา วิจัยและบริการฯ
ด้านการเรียนการสอน	- ข้อมูลจำนวนการรับเข้าของนิสิตระดับปริญญาตรีแยกตามรอบ TCAS จังหวัด และโรงเรียน - ข้อมูลจำนวนการรับเข้าของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา แยกตามแผนการศึกษา โดยแบ่งเป็นภาครัฐ หรือ บริษัทเอกชน และยังไม่ได้ทำงาน (เพื่งสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี)	- กำหนดจำนวนรับเข้าของผู้เรียนระดับปริญญาตรีในแต่ละสาขาแยกตามรอบ TCAS จังหวัด และโรงเรียน - กำหนดจำนวนรับเข้าของผู้เรียนระดับบัณฑิตศึกษาในแต่ละสาขาแยกตามหน่วยงานการทำงาน ตามแผนการศึกษาและจำแนกตามผู้ทำงานแล้ว โดยแบ่งเป็นภาครัฐ หรือ บริษัทเอกชน และยังไม่ได้ทำงาน (เพื่งสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี)	-ปรับปรุง และพัฒนาวิธีการช่องทางในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย -สร้างสื่อประชาสัมพันธ์หลักสูตรที่สร้างการรับรู้ในกลุ่มคนรุ่นใหม่ -กำหนดส่วนแบ่งการตลาด และขีดความสามารถในการแข่งขันกับสถาบันอื่นผลิตบัณฑิตในหลักสูตรเดียวกัน
	- ข้อมูลความต้องการจากภาคอุตสาหกรรม/ผู้ใช้บัณฑิต และความพึงพอใจจากผู้ใช้บัณฑิต	กำหนดจำแนกตามประเภทหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน	- เป็นแนวทางในการปรับปรุง หลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล - เป็นแนวทางการปรับปรุงการพัฒนาทักษะชีวิตแก่นิสิต รวมทั้งการเตรียมความพร้อมในการทำงาน
	- ข้อมูลการดำเนินงาน	กำหนดจำแนกตามประเภทหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน	-ปรับปรุง และพัฒนาแนวทางการจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล -ปรับปรุง และพัฒนานักกิจกรรมส่งเสริมทักษะชีวิต และการเตรียมความพร้อมการทำงาน
	- ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่คณะจัดหา	กำหนดกลุ่มนิสิตแยกตามระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษาในแต่ละสาขา และแต่ละชั้นปี	- พัฒนาล้างสนับสนุนการเรียนรู้ สร้างพื้นที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง พื้นที่พักผ่อน ปรับปรุงห้องเรียน สิ่งอำนวยความสะดวก
ด้านการวิจัย	- จำนวนการได้ทุนของบุคลากร	กำหนดกลุ่มบุคลากรที่เหมาะสมกับการยื่นขอรับทุนประเภทต่าง ๆ	- เพิ่มช่องทางการให้ทุนวิจัยของคณะที่มีทางเลือกหลากหลาย และแบ่งเป็นทุนสำหรับนักวิจัยรุ่นใหม่ และนักวิจัยทั่วไป -เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์การเปิดรับข้อเสนอโครงการวิจัยจากแหล่งทุนต่าง ๆ
	- รายละเอียด และเงื่อนไขของการรับทุนจากแหล่งทุนวิจัยใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับบริบท แนวทางของคณะ		
ด้านการบริการวิชาการ	- ข้อมูล แนวโน้มความต้องการในการเรียนรู้ตลอดชีวิตของสาขาวิชาชีพของคณะ	กำหนดกลุ่มลูกค้าตามสาขาวิชา ความสนใจในการอบรม	- ใช้ระบบสารสนเทศมา เช่นการพัฒนา Platform Lifelong learning ของคณะ เป็นสื่อกลางในการรับสมัคร
			- กำหนดหัวข้อประชาสัมพันธ์การจัดอบรม/ประชุมวิชาการ
			- พัฒนาหลักสูตรระยะสั้นในลักษณะ Short course training, Upskill/Reskill training
ด้านการบริการสุขภาพ	- จำนวนลูกค้า ประเภทของลูกค้า รายรับ ผลกำไรจากการประกอบการ	กำหนดกลุ่มลูกค้าตามกลุ่มวัย/กลุ่มโรค อายุ และสิทธิการรักษา	- กำหนดการให้บริการสุขภาพด้านต่าง ๆ และการประชาสัมพันธ์ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย
	- พฤติกรรมการเข้ารับบริการ/วันเวลาที่กลุ่มลูกค้าสะดวก		เปิดพิตเนสในเวลาราชการ และเปิดคลินิกกายภาพบำบัดนอกเวลาราชการ เน้น Office Syndrome ในกลุ่มบุคลากรของมหาวิทยาลัย
	- ความพึงพอใจจากผู้รับบริการด้านสุขภาพ		ปรับปรุงการให้บริการให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือเหนือกว่า เช่น การรักษาโดยเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อให้ประสิทธิภาพในการรักษาได้ดีขึ้น
	- แนวโน้มทางการตลาด/คู่แข่ง		- เปิดคอร์สส่งเสริมสุขภาพด้านธาราบำบัด ในกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้ที่ตั้งครรภ์ นักกีฬา เด็ก

การคาดการณ์กลุ่มเป้าหมายในอนาคต ใช้การวิเคราะห์ trends เช่น สังคมสูงวัย, เทคโนโลยีสุขภาพ ติดตาม Pain point และความต้องการใหม่ๆ จากกลุ่มลูกค้า เช่น ความต้องการรับรองทักษะเพื่อการต่อใบอนุญาตประกอบโรคศิลป์

ตัวอย่างการกำหนดกลุ่มที่ให้ความสำคัญและกลุ่มที่ควรสนใจ สรุปได้ตามตารางที่ 3.1-7

ตารางที่ 3.1-7 การกำหนดกลุ่มที่ให้ความสำคัญและกลุ่มที่ควรสนใจ

บริการหลัก	กลุ่มที่ให้ความสำคัญ	เหตุผล	แนวทางสนใจ
การจัดการศึกษาป.ตรี	นักเรียนมัธยมปลายสายวิทย์ ในเขตภาคเหนือตอนล่าง	เป็นฐานผู้เรียนระดับปริญญาตรีหลัก	จัด open house / กิจกรรม Hands on experience
บริการวิชาการ	บุคลากรด้านสหเวชศาสตร์ที่เป็นสมาชิก Life Platform ในปัจจุบันที่ต้องการ Upskill	เป็นกลุ่มลูกค้าหลักรองรับตลาด lifelong learning	ให้ข้อมูลการจัดประชุมวิชาการผ่านทาง Email ที่ผูกกับฐานข้อมูลสมาชิก Life Platform
บริการสุขภาพ	ผู้รับบริการสุขภาพในพื้นที่เมืองที่เป็นข้าราชการ	เป็นกลุ่มลูกค้าหลัก และมีศักยภาพด้านการเงิน และไม่เคยใช้บริการคณะ	ทำการตลาดประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยราชการ หรือชมรมผู้เกษียณอายุ + โปรโมชันแรกเข้า

ข(2) การจัดหลักสูตรและบริการที่นำเสนอ องค์การมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่นๆ ที่นำเสนอ

คณะบดีและทีมบริหารมีการค้นหาความจำเป็น ความต้องการ และความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้า และตลาด โดยใช้วิธีการรับฟังตามตารางที่ และได้ความต้องการ ความคาดหวังดังปรากฏในโครงสร้างองค์กร ตาราง OP-7

คณะสหเวชศาสตร์มีระบบการค้นหา ออกแบบ และปรับปรุงหลักสูตร วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ อย่างเป็นระบบ โดยใช้ข้อมูลจากผู้เรียน ลูกค้า และตลาดทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ผ่านการรับฟัง วิเคราะห์ และมีส่วนร่วมของภาคีผู้เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน เพื่อตอบสนองความต้องการอย่างตรงจุด ข้อมูลจากหมวดที่ 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และหมวดที่ 7.2 ระดับความพึงพอใจของนิสิต แหล่งทุนการวิจัย และผู้ใช้บริการทางวิชาการและบริการทางสุขภาพ ถูกรวบรวมเข้าสู่กระบวนการพิจารณาโดยคณะกรรมการบริหารงานวิชาการระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา คณะกรรมการบริหารงานวิจัย และคณะกรรมการบริหารงานบริการวิชาการและบริการสุขภาพ ร่วมกับคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ เพื่อจัดลำดับความสำคัญ ปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัย ปรับบริการเดิมให้ดีขึ้น หรือออกแบบโครงการตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมายในอนาคตอย่างต่อเนื่อง และยุทธศาสตร์ของคณะอย่างเป็นระบบ ตามตารางที่ 3.1-8 และตารางที่ 3.1-

ตารางที่ 3.1-8 การปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรและบริการ

ลูกค้า	ความต้องการของลูกค้า	แหล่งข้อมูล	การปรับปรุง หรือ การพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการ
ด้านการเรียนการสอน			
นักเรียนมัธยมศึกษา	-การศึกษาดูงาน และฝึกปฏิบัติทางด้านหลักสูตรสหเวชศาสตร์	-หนังสือขอความอนุเคราะห์ศึกษาดูงานหลักสูตร -ข้อเสนอแนะจากนักเรียน -การสัมภาษณ์คุณครูแนะแนว - คำถามจากทางช่องทางออนไลน์	-โครงการเปิดโลกวิชาชีพสหเวชศาสตร์สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษา (AHS Hands-on Campus) เพื่อตอบโจทย์ ความต้องการ และเพิ่มช่องทางสร้างความสัมพันธ์ใหม่ - สร้างคลิปสั้น และโพสต์ที่สอดคล้องกับความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อพัฒนาเนื้อหาเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์
นิสิตระดับปริญญาตรี	-การสอบถามข้อมูลย้ายคณะ หรือเปลี่ยนสาขาวิชา -การยื่นเอกสารคำร้องต่างๆ -การขอคำปรึกษาทางวิชาการ	-VOC จากนิสิต	- Chat BOT of FAQ: Academic Affairs
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	-การยื่นเอกสารคำร้องต่างๆ -การขอคำปรึกษาทางวิชาการ -ขั้นตอนการสำเร็จการศึกษา	-VOC จากนิสิต	- การพัฒนาแพลตฟอร์มสำหรับตรวจสอบเอกสารนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา - Infographic 11 Steps เส้นทางสู่ความสำเร็จ
ผู้ใช้บัณฑิต	-การพัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัย ตรงกับความต้องการของตลาด วิชาชีพ	-ข้อกำหนดสภาวิชาชีพ สถานสถาบัน -การสัมภาษณ์ สอบถามข้อมูลจากผู้ใช้บัณฑิต ศิษย์เก่า และนิสิต ปัจจุบัน	-หลักสูตรเทคนิคการแพทย์บัณฑิต ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2569 -หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชารังสีเทคนิค ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2569 -หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชารังสีเทคนิค ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2569 -หลักสูตรพัฒนศาสตร์บัณฑิต ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2569
	-การพัฒนาทักษะการทำงานกับสหวิชาชีพ/Soft skills -การพัฒนาตนเองจากงานวิจัย	-VOC จากผู้ใช้บัณฑิต	-หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาชีวเวชศาสตร์ ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2569 -หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาชีวเวชศาสตร์ ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2569
ศิษย์เก่า	-ความต้องการในการพัฒนาทักษะวิชาชีพ Upskill/Reskill	-แบบประเมินโครงการประชุมวิชาการครบรอบ 28 ปี คณะสหเวช ศาสตร์ จากศิษย์เก่าทั้ง 5 สาขา	-การจัดประชุมวิชาการ คอร์สนำใน LIFE platform
ด้านวิจัย			
แหล่งทุน หรือ ผู้ให้ทุน	วิจัย และนวัตกรรมร่วม	หน่วยงานภาคเอกชน/ท้องถิ่น	โครงการวิจัย jointly ร่วม
ด้านบริการวิชาการ			
ผู้รับบริการด้านสุขภาพ	ต้องการบริการฟื้นฟูที่บ้าน หรืออบรมผู้ดูแล	ผู้สูงอายุในชุมชน และผู้ดูแล	โปรแกรมฝึกอบรม
ผู้รับบริการทางวิชาการ	ผู้รับบริการทางวิชาการ	-ต้องการทักษะใหม่ นวัตกรรมสุขภาพ หรือเทคโนโลยีดิจิทัล -สนใจเรียนรู้ออนไลน์ และรับวุฒิปัตร	-บุคลากรด้านสหเวชศาสตร์ต้องการ Reskill/Upskill -ผู้เรียนนอกระบบ/วัยทำงาน (LifeLong Learners)

ตารางที่ 3.1-9 การนำผลจากการกำหนดส่วนตลาดไปใช้ประโยชน์ และการสร้างความเหนือกว่าคู่แข่ง

ประเภทตลาด	กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	ลักษณะบริการ/ผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนอง	การใช้ผลของการกำหนดส่วนตลาด	การสร้าง ความเหนือกว่าความคาดหวัง /คู่แข่ง
ตลาดหลัก	นิสิตระดับปริญญาตรี	หลักสูตรวิชาชีพ และการเรียนรู้บูรณาการวิจัย/นวัตกรรม	-ออกแบบกิจกรรมส่งเสริมภาพลักษณ์ เช่น การประชาสัมพันธ์ของคณะ โดยเน้นกลุ่มเป้าหมายต่างกันในแต่ละช่องทาง	-หลักสูตร I&E Bootcamp -กิจกรรม Research and Innovation Day -กิจกรรมที่บูรณาการร่วมกัน 5 หลักสูตรเพื่อสร้างโอกาสในการสร้างเครือข่าย - การบริการกาแฟ และขนมสำหรับช่วงสอบและกิจกรรมของนิสิต - กิจกรรมที่ส่งเสริมการแสดงผลงานของนิสิต
	ผู้ใช้บัณฑิต (โรงพยาบาล หน่วยงานรัฐ/ภาคเอกชน และสถานประกอบการ)	ความร่วมมือพัฒนาหลักสูตร วิทยากรร่วม และการฝึกงานวิชาชีพ	-กำหนดหลักสูตรที่ตอบโจทย์ เช่น Smart Aging Bootcamp สำหรับผู้สูงอายุ -วางแผนยุทธศาสตร์ร่วมกับหน่วยงานในเครือข่าย เช่น หน่วยงาน Aging Sandbox หรือ สสส.	- การ Feedback ที่มาจาก VOC อย่างรวดเร็ว
	วิจัย และบัณฑิตศึกษา	หลักสูตรวิชาชีพ และหลักสูตรที่เน้นการทำวิจัย ผ่านการทำวิทยานิพนธ์ มี 2 แผนการเรียน ได้แก่ by research และ by coursework	ออกแบบงานวิจัยและนวัตกรรมในลักษณะการบูรณาการ เพื่อตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมายได้อย่างชัดเจน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม	-การมีบริการ Central Lab -เครื่องมือทันสมัย -มีระบบสารสนเทศที่รองรับการให้บริการ - คณาจารย์มีความเชี่ยวชาญในศาสตร์ต่าง ๆ -หลักสูตรระยะสั้น เพื่อส่งเสริมการทำวิจัยและนวัตกรรม AHS Post Grad Innovative Minds and Pitching Contest -การทำงานวิจัยที่มีการบูรณาการศาสตร์ทางด้านสหเวชศาสตร์ ประกอบด้วย 5 สาขาวิชาชีพ รวมถึงการวิจัยในสาขาวิชาชีวเวชศาสตร์
	ประชาชน ผู้รับบริการสุขภาพ	คลินิกกายภาพบำบัด ธาราบำบัด และฟิตเนส	การจัดการครุภัณฑ์และบริการที่ทันสมัยเพื่อตอบสนองความต้องการเพิ่มการบริการสุขภาพสู่ชุมชนโดยสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน	-ใช้แนวคิด “Care with Empathy” จากค่านิยมของคณะ ในการให้บริการอย่างเป็นมิตร -มีระบบสารสนเทศที่รองรับการให้บริการ -นัดหมายรวดเร็ว โทรติดตามรายบุคคล และให้บริการด้วยเครื่องมือที่ทันสมัยในราคาเข้าถึงได้ง่าย -ที่จอดรถสะดวกสบาย -มีบริการน้ำดื่ม -มีการจัดแพ็คเกจตามความต้องการของลูกค้า
	ผู้รับบริการวิชาการ	การจัดประชุมวิชาการ การอบรม		ใช้ระบบ IT มาสนับสนุนในการให้บริการเช่น LIFE Platform

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

คณบดีและทีมบริหารของคณะเป็นผู้กำหนดผู้รับผิดชอบหลัก โดยคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องดำเนินการกำหนดแนวปฏิบัติต่อลูกค้าตามหลักสูตรและบริการตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร (ตาราง OP-1) และตามตารางที่ 3.1-1 ซึ่งครอบคลุมประเด็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของลูกค้าที่สำคัญ ได้แก่ การสร้างการรับรู้ การค้นหาข้อมูลสำหรับลูกค้า ช่องทางเมื่อลูกค้าตัดสินใจเลือก สร้างและจัดการประสบการณ์เมื่อใช้บริการและผลิตภัณฑ์และความสัมพันธ์กับลูกค้า การกลับมาเป็นลูกค้า และการสนับสนุนบริการและผลิตภัณฑ์ต่างๆของคณะ แสดดังภาพที่ 3.2-1 เพื่อสร้างแนวปฏิบัติในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ทั้งนี้คณบดีและผู้บริหารนำข้อมูลสารสนเทศ ไปใช้ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ในหมวดที่ 2 ดังตารางที่ 2.4 และข้อกำหนดที่ไปปรับปรุงกระบวนการทั้งด้านการเรียนการสอน ด้านการวิจัย และด้านบริการวิชาการและบริการสุขภาพในหมวดที่ 6 ดังภาพที่ 6.1-3-5

ภาพที่ 3.2-1 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของลูกค้า



ก(1) การจัดการความสัมพันธ์ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการได้มาและรักษาลูกค้าไว้โดยการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

คณบดีและทีมบริหารมีวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า ที่ระบุไว้ในตาราง OP-7 ในโครงสร้างองค์กร โดยมีการรับฟังเสียงของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และกำหนดแนวทางการดำเนินการและจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า บรรจุในแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ ดำเนินกิจกรรมตามแผน มีการติดตามความคืบหน้าและทบทวนแผนกิจกรรมระหว่างปี รวมทั้งการประเมินผลเมื่อสิ้นสุดกิจกรรม เพื่อนำมาปรับปรุงกิจกรรมให้ดีขึ้น ทั้งนี้เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในหลักสูตรและบริการของคณะอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านการเรียนการสอน ด้านการวิจัย และด้านบริการวิชาการและบริการสุขภาพ และนำไปสู่ความผูกพัน โดยวัดนำไปสู่ผลลัพธ์ในหมวด 7.2 ก (1) ตัวชี้วัด 7.2

ตารางที่ 3.2-1 วิธีการในการได้มาและรักษาลูกค้าไว้โดยการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

ลำดับ	หลักสูตรและบริการ	การสร้างการรับรู้	การค้นหาข้อมูล	การตัดสินใจเลือก	การใช้งานผลิตภัณฑ์และบริการ	การกลับมาเป็นลูกค้า	การสนับสนุน
1	หลักสูตรระดับปริญญาตรี	ช่องทาง Website คณะ/มหาวิทยาลัย Facebook คณะ/มหาวิทยาลัย Youtube, IG, TikTok, Social Media Platforms, Open House/AHS& NU caravan กลุ่มเป้าหมาย นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ภาคเหนือ และภาคกลางตอนบน และคุณครูแนะแนว ผู้รับผิดชอบ งานบริการการศึกษา งานสื่อสารองค์กร	ช่องทาง Website, MS Team, Social Media Platforms กลุ่มเป้าหมาย นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายภาคเหนือ และภาคกลางตอนบน ผู้รับผิดชอบ งานบริการการศึกษา งานสื่อสารองค์กร	ช่องทาง Website, Social Media Platforms, Program, Facilities, Staff กลุ่มเป้าหมาย นิสิตปัจจุบัน ผู้รับผิดชอบ งานบริการการศึกษา งานสื่อสารองค์กร	ช่องทาง Website, Social Media Platforms, Facebook, LIFE Platform, สายตรงถึงคณบดี, VOC กิจกรรมปฐมนิเทศนิสิตใหม่ กิจกรรมคณบดีพบสโมสรนิสิต กลุ่มเป้าหมาย นิสิตปัจจุบัน ผู้รับผิดชอบ งานบริการการศึกษา งานกิจการนิสิต งานสื่อสารองค์กร	ช่องทาง Website, Social Media Platforms, Email, Facebook, LIFE Platform, Staff & Profits ข้อมูลศิษย์เก่า กลุ่มเป้าหมาย นิสิตปัจจุบัน และศิษย์เก่า ผู้รับผิดชอบ งานศิษย์เก่าสัมพันธ์ งานสื่อสารองค์กร	ช่องทาง Website, Social Media Platforms, Email, Facebook, LIFE Platform, Email, Facebook, กิจกรรมของคณะ และภาควิชา กิจกรรมเชิญศิษย์เก่ากลับมาเป็นวิทยากร กิจกรรมพบผู้ใช้บัณฑิตผ่านการฝึกงานวิชาชีพ การมีส่วนร่วมในการออกแบบ หรือปรับปรุงหลักสูตร กลุ่มเป้าหมาย นิสิตปัจจุบัน และศิษย์เก่า ผู้บัณฑิต ผู้รับผิดชอบ งานบริการการศึกษา งานกิจการนิสิต งานศิษย์เก่าสัมพันธ์ งานสื่อสารองค์กร
2	หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา	ช่องทาง Website คณะ/มหาวิทยาลัย Facebook คณะ/มหาวิทยาลัย Youtube, Social Media Platforms กลุ่มเป้าหมาย นิสิตระดับปริญญาตรี หรือ นิสิตระดับปริญญาโท ผู้รับผิดชอบ งานวิจัยและห้องปฏิบัติการ งานสื่อสารองค์กร	ช่องทาง Website, MS Team, Social Media Platforms กลุ่มเป้าหมาย นิสิตระดับปริญญาตรี หรือ นิสิตระดับปริญญาโท ผู้รับผิดชอบ งานวิจัยและห้องปฏิบัติการ งานสื่อสารองค์กร	ช่องทาง Website, Social Media Platforms, Program, Facilities, Staff กลุ่มเป้าหมาย นิสิตปัจจุบัน ผู้รับผิดชอบ งานวิจัยและห้องปฏิบัติการ งานสื่อสารองค์กร	ช่องทาง Website, Social Media Platforms, Facebook, LIFE Platform, สายตรงถึงคณบดี, VOC กิจกรรมปฐมนิเทศนิสิตใหม่ กลุ่มเป้าหมาย นิสิตปัจจุบัน ผู้รับผิดชอบ	ช่องทาง Website, Social Media Platforms, Email, Facebook, LIFE Platform, Staff & Profits ข้อมูลศิษย์เก่า กลุ่มเป้าหมาย นิสิตปัจจุบัน และศิษย์เก่า ผู้รับผิดชอบ งานวิจัยและห้องปฏิบัติการ งานสื่อสารองค์กร	ช่องทาง Website, Social Media Platforms, Email, Facebook, LIFE Platform, Email, Facebook, กิจกรรมของคณะ และภาควิชา กิจกรรมเชิญศิษย์เก่ากลับมาเป็นวิทยากรหรืออาจารย์พิเศษ กิจกรรมพบผู้ใช้บัณฑิตผ่านการฝึกงานวิชาชีพ การมีส่วนร่วมในการออกแบบ หรือปรับปรุงหลักสูตร กลุ่มเป้าหมาย นิสิตปัจจุบัน และศิษย์เก่า

ลำดับ	หลักสูตรและบริการ	การสร้างการรับรู้	การค้นหาข้อมูล	การตัดสินใจเลือก	การใช้งาน ผลิตภัณฑ์และบริการ	การกลับมาเป็นลูกค้า	การสนับสนุน
					งานวิจัยและ ห้องปฏิบัติการ งานสื่อสารองค์กร		ผู้ใช้งานติด ผู้รับผิดชอบ งานวิจัยและห้องปฏิบัติการ งานสื่อสารองค์กร
3	ผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่ มุ่งเน้นสังคมสูงวัย	ช่องทาง Website คณะ/มหาวิทยาลัย Facebook คณะ/มหาวิทยาลัย Youtube, Social Media Platforms กลุ่มเป้าหมาย แหล่งทุนภายในและภายนอก มหาวิทยาลัย ผู้รับผิดชอบ งานวิจัยและห้องปฏิบัติการ งานสื่อสารองค์กร	ช่องทาง Website, MS Team, Social Media Platforms กลุ่มเป้าหมาย แหล่งทุนภายในและ ภายนอกมหาวิทยาลัย ผู้รับผิดชอบ งานวิจัยและห้องปฏิบัติการ งานสื่อสารองค์กร	ช่องทาง Website, Social Media Platforms, Program, Facilities, Staff กลุ่มเป้าหมาย แหล่งทุนภายในและภายนอก มหาวิทยาลัย ผู้รับผิดชอบ งานวิจัยและห้องปฏิบัติการ งานสื่อสารองค์กร	ช่องทาง Website, Social Media Platforms, Facebook, LIFE Platform กิจกรรม Roadshow or Lunch Talk การชี้แจง ข้อมูลจากแหล่งทุน กลุ่มเป้าหมาย แหล่งทุนภายในและ ภายนอกมหาวิทยาลัย ผู้รับผิดชอบ งานวิจัยและ ห้องปฏิบัติการ งานสื่อสารองค์กร	ช่องทาง Website, Social Media Platforms, Email, Facebook, LIFE Platform, Staff & Profits ข้อมูลแหล่งทุนที่เคยได้รับ กลุ่มเป้าหมาย แหล่งทุนภายในและภายนอก มหาวิทยาลัย ผู้รับผิดชอบ งานวิจัยและห้องปฏิบัติการ งานสื่อสารองค์กร	ช่องทาง Website, Social Media Platforms, LIFE Platform, Email, Facebook, กิจกรรมของคณะ และภาควิชา กิจกรรมการติดตามความก้าวหน้าของ การดำเนินงานโครงการวิจัย กลุ่มเป้าหมาย แหล่งทุนภายในและภายนอก มหาวิทยาลัย ผู้รับผิดชอบ งานวิจัยและห้องปฏิบัติการ งานสื่อสารองค์กร
4	ช่องทาง Website คณะสหเวช ศาสตร์ Facebook คณะสหเวช ศาสตร์ ภาควิชาต่างๆ Youtube, IG, TikTok, Social Media (SM) กลุ่มเป้าหมาย นักวิชาชีพทางสหเวช ศาสตร์ที่มีความประสงค์	ช่องทาง SM Platforms แผ่นพับ กลุ่มเป้าหมาย นักวิชาชีพทางสหเวชศาสตร์ที่มี ความประสงค์เข้าร่วมอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ ผู้รับผิดชอบ งานบริการวิชาการและการ จัดหารายได้ งานสื่อสารองค์กร	ปัจจัย ความสะดวกในการเข้าร่วม ความทันสมัยของหัวข้อใน การจัดอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ ประโยชน์ที่ จะได้รับ ค่าสมัครการอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ กลุ่มเป้าหมาย นักวิชาชีพทางสหเวชศาสตร์ ที่มีความประสงค์เข้าร่วม	ปัจจัย การนำความรู้และทักษะที่ได้ จากการอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ ไปประยุกต์ใช้ ในการทำงาน เพื่อพัฒนา ตนเองและหน่วยงาน กลุ่มเป้าหมาย นักวิชาชีพทางสหเวชศาสตร์ที่ มีความประสงค์เข้าร่วมอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ ผู้รับผิดชอบ	ปัจจัย ความทันสมัยของหัวข้อใน การจัดอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ ประโยชน์ที่ได้รับ กลุ่มเป้าหมาย นักวิชาชีพทางสหเวช ศาสตร์ที่เคยเข้าร่วมอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ ผู้รับผิดชอบ ภาควิชา	ช่องทาง การสมัครเข้าร่วมอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ ครั้งต่อไป และการ ช่วยประชาสัมพันธ์ กลุ่มเป้าหมาย นักวิชาชีพทางสหเวชศาสตร์ที่เคย เข้าร่วมอบรม สัมมนา ประชุม วิชาการ ผู้รับผิดชอบ ภาควิชา	การบริการทางวิชาการ การจัดอบรม ประชุมวิชาการ

ลำดับ	หลักสูตรและบริการ	การสร้างการรับรู้	การค้นหาข้อมูล	การตัดสินใจเลือก	การใช้งาน ผลิตภัณฑ์และบริการ	การกลับมาเป็นลูกค้า	การสนับสนุน
	เข้าร่วมอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ ผู้รับผิดชอบ งานบริการวิชาการและการ จัดหารายได้ งานสื่อสารองค์กร		อบรม สัมมนา ประชุม วิชาการ ผู้รับผิดชอบ ภาควิชา งานบริการวิชาการและการ จัดหารายได้	ภาควิชา งานบริการวิชาการและการ จัดหารายได้	งานบริการวิชาการและ การจัดหารายได้	งานบริการวิชาการและการจัดหา รายได้	
5	ช่องทาง Website คณะสหเวช ศาสตร์ Facebook healthclubmornor Youtube, IG, TikTok, Social Media (SM) กลุ่มเป้าหมาย บุคคลทั่วไปและหน่วยงาน ต่างๆเพื่อเป็นการ ประชาสัมพันธ์การ ให้บริการ) ผู้รับผิดชอบ งานบริการวิชาการและการ จัดหารายได้ งานสื่อสารองค์กร	ช่องทาง Website, SM Platforms แผ่นพับ การบอกต่อจากผู้เคย มารับบริการ กลุ่มเป้าหมาย ผู้รับบริการคลินิกกายภาพบา บัด สระธาราบำบัด และรับ บริการฟิตเนส ผู้รับผิดชอบ งานบริการวิชาการและการ จัดหารายได้ งานสื่อสารองค์กร	ช่องทาง คุณภาพการให้บริการ ราคา ความทันสมัย กลุ่มเป้าหมาย ผู้รับบริการคลินิกกายภาพ บำบัด สระธาราบำบัด และ รับบริการฟิตเนส ผู้รับผิดชอบ งานบริการวิชาการและการ จัดหารายได้	ปัจจัย การรักษา พื้นฟู ส่งเสริม ที่มี ประสิทธิภาพ ได้รับคำแนะนำ ที่มีประโยชน์ ประเมินความพึงพอใจในการ ใช้บริการ กลุ่มเป้าหมาย ผู้รับบริการคลินิกกายภาพบา บัด สระธาราบำบัด และรับ บริการฟิตเนส ผู้รับผิดชอบ งานบริการวิชาการและการ จัดหารายได้	ปัจจัย ความประทับใจในการรับ บริการ ความก้าวหน้าทาง เทคโนโลยีการรักษา ประวัติการใช้บริการคลินิก ธาราบำบัด ฟิตเนส กลุ่มเป้าหมาย ผู้เคยรับบริการคลินิก กายภาพบำบัด สระธารา บำบัด และรับบริการฟิต เนส ผู้รับผิดชอบ งานบริการวิชาการและ การจัดหารายได้	ช่องทาง การบอกต่อของผู้เคยมารับบริการ กลุ่มเป้าหมาย ผู้รับบริการคลินิกกายภาพบำบัด สระธาราบำบัด และรับบริการฟิต เนสรายใหม่	การบริการทางสุขภาพ ได้แก่ กายภาพบำบัด ธาราบำบัด ฟิตเนส

ก(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนลูกค้า องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการช่วยให้ลูกค้าสามารถทำธุรกิจกับองค์กร, สืบค้นสารสนเทศ, และรับการสนับสนุนจากองค์กรได้

คณะบดีและทีมบริหารมีการค้นหา วิเคราะห์ความต้องการข้อมูลสารสนเทศ และวิธีการที่เข้าถึงข้อมูลดังกล่าว เพื่อช่วยสนับสนุนผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นๆ เข้าถึงหลักสูตร และ
บริการต่าง ๆ รวมทั้งการขอรับการสนับสนุนจากคณะผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามตารางที่ 3.2-2 โดยคณะมีการวางแผน และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามพันธกิจหลักบน
เว็บไซต์ ดังข้อมูล อ้างอิงจากระบบ IT ที่พัฒนา รวมทั้งพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์ ให้ความเหมาะสม ทันสมัย เป็นปัจจุบัน เป็นช่องทางสำหรับการเผยแพร่ข่าวสาร แนะนำการ

ให้บริการสนับสนุน การใช้ข้อมูล/ฐานข้อมูลบนเว็บไซต์ของคณะ และมีการประเมินผลความพึงพอใจต่อการดำเนินการดังกล่าวตามหัวข้อที่ 3.2 ข และแสดงผลลัพธ์ในหมวดที่ 7.2 ก(1) และสำหรับกลุ่มบุคลากร ได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศ จากกรณีวิเคราะห์ความต้องการ จำเป็นที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน ดังแสดงในหมวดที่ 7.4 (ตารางที่ 7.4-3) และทีมบริหารมีการถ่ายทอดแนวทางการปฏิบัติในการให้บริการ แก่บุคลากรให้รับทราบ และมีการประเมินผลความพึงพอใจต่อการดำเนินการดังกล่าวตามหัวข้อที่ 3.2 ข และแสดงผลลัพธ์ในหมวดที่ 7.2 ก(1)

นอกจากนี้คณะและทีมบริหารมีการกำหนดการสนับสนุนเชิงกายภาพ ได้แก่ อาคารเรียน และพื้นที่บริการได้รับการปรับปรุงให้เป็นมิตรอำนวยความสะดวกกับกลุ่มลูกค้า เป้าหมาย ดังตารางที่ 3.2-2 เช่น ทางลาด ห้องน้ำผู้พิการ รถเข็น

ตารางที่ 3.2-2 ช่องทางการสืบค้นสารสนเทศ/การสนับสนุนจากคณะ

ลูกค้า	ช่องทางการสืบค้นสารสนเทศ/การสนับสนุน	รายละเอียดสิ่งที่สนับสนุน	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
ด้านการเรียนการสอน				
นิสิตปัจจุบันระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา	- การประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์คณะ - Undergraduate and Graduate Student Handbook - การแนะนำการให้บริการด้านต่าง ๆ ของคณะ/ภาควิชา/หลักสูตร - การให้บริการผ่าน Digital Library ของมหาวิทยาลัย และฐานข้อมูลทางวิชาการ - สื่อช่วยสอน E-Learning สำหรับการเรียนรู้ด้วยตนเอง - E-form Platform -ของคณะ - เผยแพร่ข่าวสารผ่าน Facebook/line/Instagram/TikTok - ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา (ปรึกษาทางด้านวิชาการ สุขภาพจิต และปัญหาการเรียน) -เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของคณะ (สนับสนุนการใช้งานระบบ และค้นหาเอกสาร/บริการตามความต้องการ) - การสนับสนุนเชิงกายภาพ ทางลาด ลิฟต์ รถเข็น และห้องปฐมพยาบาล	1. รายละเอียดเกี่ยวกับคณะ ภาควิชา และหลักสูตร และข้อมูลคำถามที่ถามบ่อย 2. ข้อมูลกฎระเบียบ ประกาศ/มาตรการ/แนวปฏิบัติของคณะ และด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ปฏิทินการศึกษา และกิจกรรมต่างๆ คู่มือ และการบริการต่างๆของมหาวิทยาลัย 3. ระบบออนไลน์ต่าง ๆ ลงทะเบียน การจองห้องเรียน ห้องประชุม E-form E-Learning LIFE Platform การขอรับบริการสารสนเทศ/ประชาสัมพันธ์ และ VOC เป็นต้น 4. ฐานข้อมูลด้านการวิจัย และการทำวิทยานิพนธ์ 5. ช่องทางการติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กองบริการการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย 6. การยื่นคำร้องอุทธรณ์/ข้อร้องเรียน	1. รองคณบดีฝ่ายวิชาการ และประกันคุณภาพหลักสูตร 2.รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา 3. รองคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิต 4. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายนวัตกรรมและสื่อสารองค์กร 5. หัวหน้างานบริการการศึกษา 6. หัวหน้างานวิจัยและห้องปฏิบัติการ 7. หัวหน้างานกิจการนิสิต	ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ตามผลลัพธ์ หมวด 7.2 ตัวชี้วัด 7.2-1 ถึง 7.2-12
ผู้ใช้บัณฑิต/ผู้ประกอบการ	- การประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์คณะ - การแนะนำการให้บริการด้านต่าง ๆ ของคณะ/ภาควิชา/หลักสูตร - แผ่นพับแนะนำ/เผยแพร่ข่าวสารผ่าน Facebook/line/Instagram	1. รายละเอียดเกี่ยวกับคณะ/ภาควิชา 2. รายละเอียดเกี่ยวกับหลักสูตร 3.การยื่นคำร้องอุทธรณ์/ข้อร้องเรียน 4. แบบสอบถามผู้ใช้บัณฑิต/ผู้ประกอบการ	1. รองคณบดีฝ่ายวิชาการ และประกันคุณภาพหลักสูตร 2.รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา 3. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายนวัตกรรมและสื่อสารองค์กร 4. หัวหน้างานวิจัยและห้องปฏิบัติการ	หมวด 7.2 ตัวชี้วัด 7.2-1 ถึง 7.2-14

ลูกค้า	ช่องทางการสืบค้นสารสนเทศ/การสนับสนุน	รายละเอียดสิ่งที่สนับสนุน	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
			5. เพิ่มหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องกับสื่อสารองค์กร	
ด้านการวิจัย				
แหล่งทุน	- การประชาสัมพันธ์ผลงานวิจัยและนวัตกรรมของคณาจารย์บนเว็บไซต์ คณะ มหาวิทยาลัย - แผ่นพับแนะนำ/เผยแพร่ข่าวสารและผลงานวิจัยและนวัตกรรมผ่าน ระบบ e-document/Facebook/line/ Instagram	1. ความเชี่ยวชาญของนักวิจัย หน่วยวิจัย 2. ฐานข้อมูลผลงานการวิจัยของคณะ 3. ฐานข้อมูลวารสารทางวิชาการระดับชาติและนานาชาติ 4. ข้อมูลการนำผลงานวิจัยไปถ่ายทอดองค์ความรู้หรือส่งเสริม ผลผลิตงานวิจัย 5. การสืบค้นข้อมูลการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาผ่านทาง เว็บไซต์ b 6. การยื่นคำร้องอุทธรณ์/ข้อร้องเรียน 7. สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลงานวิจัย/นวัตกรรม ที่มีการเผยแพร่ใน website Facebook ของคณะ รวมถึง Facebook AHS NU Research Society	1. รองคณบดีฝ่ายวิจัยและ บัณฑิตศึกษา 2. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายนวัตกรรมและ สื่อสารองค์กร 3. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายขับเคลื่อนกลยุทธ์ การวิจัย 4. หัวหน้างานวิจัยและห้องปฏิบัติการ เพิ่มหัวหน้างาน	หมวด 7.2 ตัวชี้วัด 7.2-23 ถึง 7.2-25
ผู้ให้ทุนวิจัยและวิจัยเชิง นวัตกรรม				
ด้านบริการวิชาการและบริการสุขภาพ				
ผู้รับบริการทางสุขภาพ ต่างๆของคณะ ได้แก่ กายภาพบำบัด ธาราบำบัด ฟิตเนส	- การประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ - ข่าวสารผ่าน Facebook/line/Instagram/TikTok - คลิปวิดีโอให้ความรู้และประชาสัมพันธ์การรับบริการ --เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของคณะและคลินิกกายภาพบำบัด ธาราบำบัด และฟิตเนส (สนับสนุนการใช้งานระบบ และค้นหาบริการตามความต้องการ) - การสนับสนุนเชิงกายภาพ ทางลาด ลิฟต์ รถเข็น ห้องน้ำผู้พิการ	1.รายละเอียดการให้บริการทางสุขภาพต่าง ๆ ของคณะ ได้แก่ กายภาพบำบัด ธาราบำบัด ฟิตเนส 2. การนัดหมาย ขอข้อมูล หรือติดตามผลการรักษาผ่าน Online 2. การยื่นคำร้องอุทธรณ์/ข้อร้องเรียน	1. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาและจัดหา รายได้ 2. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายสื่อสารองค์กร 3. หัวหน้างานบริการวิชาการและการ จัดหารายได้	ผลการประเมิน VOC ของ ผู้รับบริการสุขภาพ หมวด 7.2 ตัวชี้วัด 7.2-30 ถึง 7.2-33
ผู้เข้าร่วมอบรมทาง วิชาการ	- การประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ - ข่าวสารผ่าน Facebook/line/Instagram/TikTok --เจ้าหน้าที่งานบริการวิชาการของคณะ (สนับสนุนการใช้งานระบบ และ ค้นหาเอกสาร/บริการตามความต้องการ)	1. รายละเอียดของโครงการ/กิจกรรมอบรมทางวิชาการ		

สำหรับกลไกในการสื่อสารกับลูกค้า ใช้วิธีการเดียวกับกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า ซึ่งได้อธิบายไว้แล้ว ตามตารางที่ 3.1-2 และ 3.1-3

ก(3) การจัดการข้อร้องเรียน องค์การมีวิธีการอย่างไรในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า?

คณบดีและทีมบริหารได้กำหนดกระบวนการจัดการเรื่องอุทธรณ์ร้องทุกข์หรือข้อร้องเรียน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานของคณะสหเวชศาสตร์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป โดยคณบดีมอบหมายผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน ดังสรุปสาระสำคัญในตารางที่ 3.2-3 และได้ออกประกาศ/แนวปฏิบัติด้านการจัดการข้อร้องเรียน และมีการเก็บข้อมูลผลลัพธ์ด้านจำนวนข้อร้องเรียนของบุคลากรที่ประพฤตินติจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานดังผลลัพธ์ในหมวด 7.4 ก(4)

ตารางที่ 3.2-3 ความรับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้บริหาร

ลำดับ	ผู้บริหาร	ความรับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน
1.	รองคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพหลักสูตร และรองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา	การรับนิสิต การจัดการเรียนการสอนและการให้คำปรึกษาทางวิชาการ การบริหารหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ การควบคุมดูแลการให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์ ระบบการวัดและประเมินผล และช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างนิสิตกับอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ หรือวิทยานิพนธ์
2.	รองคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิตและกิจกรรมเพื่อสังคม	การพัฒนานิสิตและกิจกรรมเสริมหลักสูตร ในกรณีวินัยของนิสิต และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนิสิต เช่น การรับน้องใหม่ การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพนิสิต การจัดกิจกรรมสันทนาการสำหรับนิสิต หรือกรณีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3.	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา	จรรยาบรรณการวิจัย และจรรยาบรรณนักวิจัย มาตรฐานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือกรณีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
4.	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนารายได้และบริการสุขภาพ	การให้บริการทางสุขภาพและบริการทางวิชาการ รวมทั้งงานบริการวิชาการสู่สังคม ในกรณีที่เกี่ยวกับด้านพฤติกรรมและคุณภาพการให้บริการ ด้านการรักษา ด้านการสื่อสาร ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณ และด้านอื่น ๆ เช่น สถานที่ สิ่งแวดล้อม ระบบการบริการ อุปกรณ์หรือเครื่องมือ หรือกรณีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
5.	รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากร	การบริหารจัดการของคณะสหเวชศาสตร์ ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ระบบสาธารณูปโภคและสิ่งสนับสนุน การจัดซื้อการจัดจ้าง ความไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากร การทุจริต ประพฤติปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ของคณะสหเวชศาสตร์ หรือกรณีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

คณะได้จัดทำช่องทางในการดำเนินการแจ้งการอุทธรณ์ร้องทุกข์หรือข้อร้องเรียน 1) ผ่านช่องทางไปรษณีย์ 2) ช่องทางโทรศัพท์ 3) ผ่านช่องทางออนไลน์ 4) ผ่านช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ถึงคณะกรรมการจัดการอุทธรณ์ร้องทุกข์และข้อร้องเรียน

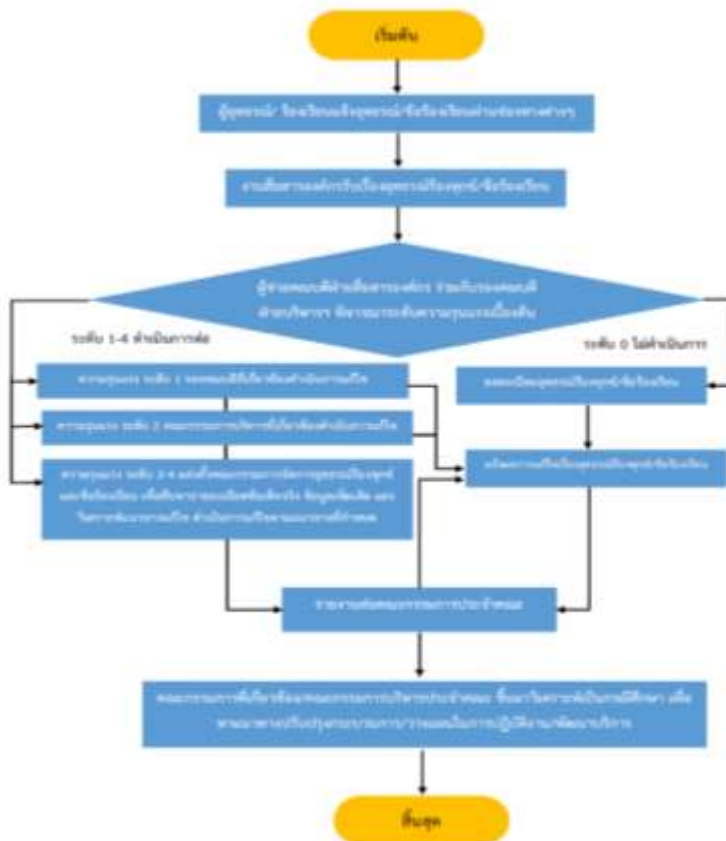
ขั้นตอนการจัดการเรื่องอุทธรณ์ร้องทุกข์หรือข้อร้องเรียนเป็นไปดังภาพที่ 3.3.2-3.3-5



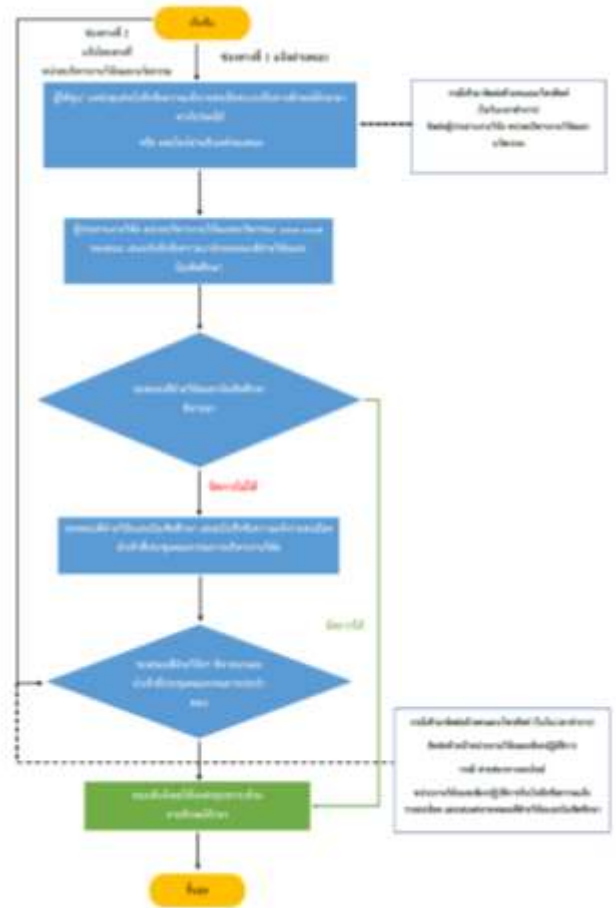
หมายเหตุ : การดำเนินการดังต่อไปนี้เรื่อง “ล้า” ทกข์แต่ดง

(ระยะเวลาการดำเนินการขึ้นอยู่กับระดับเรื่องอุทธรณ์ร้องทุกข์หรือ

ภาพที่ 3.2-2 ขั้นตอนการจัดการเรื่องอุทธรณ์ร้องทุกข์หรือข้อร้องเรียน

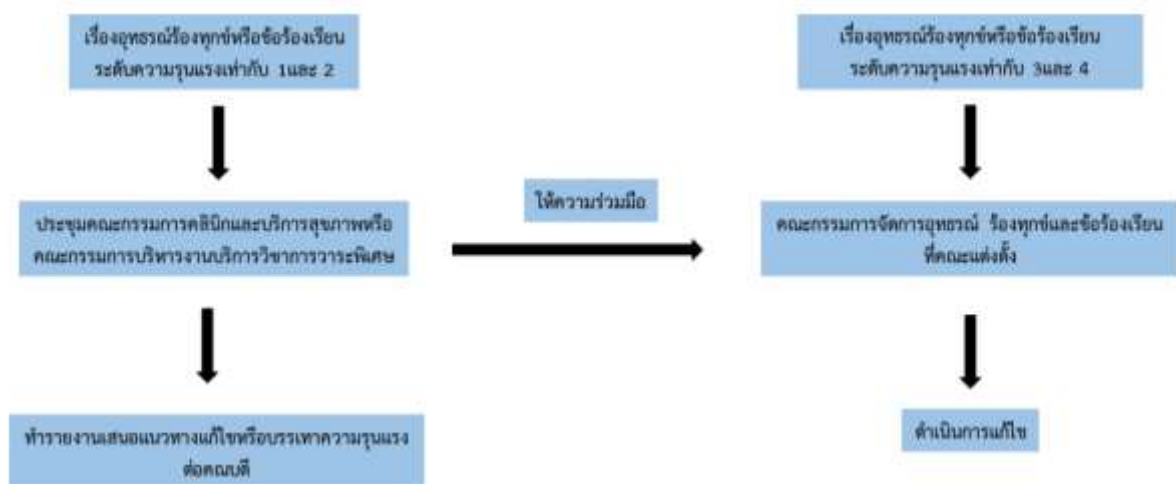


หมายเหตุ : การดำเนินการต้องเป็นเรื่อง “ลับ” ทุกขั้นตอน



ภาพที่ 3.2-3 แนวปฏิบัติ และขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนทางวิชาการ
ของนิสิตคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ภาพที่ 3.2-4 แนวปฏิบัติ และขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน
ทางด้านงานวิจัย คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร



ภาพที่ 3.2-5 แนวปฏิบัติ และขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนทางด้านบริการวิชาการและบริการสุขภาพ
คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ก(4) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของลูกค้า ส่งเสริมและทำให้มั่นใจในการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมสำหรับลูกค้า, กลุ่มลูกค้า, และส่วนตลาดที่แตกต่างกันอย่างไร?

คณบดีและทีมบริหารคณะเป็นผู้กำหนดผู้รับผิดชอบหลัก และคณะกรรมการดำเนินการกำหนดแนวปฏิบัติต่อลูกค้าตามหลักสูตรและบริการตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรตามตาราง OP-5 และตารางที่ 3.2-4 ซึ่งครอบคลุมประเด็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของลูกค้า เพื่อสร้างแนวปฏิบัติในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และกำหนดส่วนตลาดที่สำคัญตามตาราง OP-6 ทั้งนี้คณบดีและผู้บริหารนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ในหมวดที่ 2 ดังตาราง 2.1-4 และข้อกำหนดที่ไปปรับปรุงกระบวนการทั้งด้านการเรียนการสอน ด้านการวิจัย และด้านบริการวิชาการและบริการสุขภาพในหมวดที่ 6 ดังภาพที่ 6.1-3-5

ตารางที่ 3.2-4 แนวปฏิบัติต่อลูกค้าตามหลักสูตรและบริการ

ลำดับ	หลักสูตรและบริการ	กลไกรับประกันความเป็นธรรม	วิธีสร้างความมั่นใจว่า “ปฏิบัติอย่างเป็นธรรม” กับทุกกลุ่ม
1.	หลักสูตรระดับปริญญาตรี /บัณฑิตศึกษา	• คู่มือนิสิต • ระบบที่ปรึกษา (Advisor system) • กลไกร้องเรียนระดับหลักสูตร-คณะ-มหาวิทยาลัย • การปรับวิธีเรียน/สอบตามสภาพนิสิต	• ระบบแจ้งปัญหานิสิตแบบไม่เปิดเผยตัวตน • การจัดอบรมอาจารย์ผู้สอนเรื่องความหลากหลายและไม่เลือกปฏิบัติ
2.	การบริการทางวิชาการ	• ระบบเปิดรับสมัครแบบไม่จำกัดหน่วยงานต้นสังกัด • แบบประเมินความพึงพอใจหลังการอบรม และช่องให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	• ออกแบบกิจกรรมที่ตอบกลุ่มเป้าหมายหลากหลาย
3.	การบริการสุขภาพ	• บริการแบบ first come-first served + ระบบจองคิว • มีประกาศค่าบริการ • กลไกร้องเรียนและปรับปรุงการไม่เปิดเผยข้อมูลผู้รับบริการ และระบบติดตามผลหลังการให้บริการ	ประกาศมาตรฐานวิชาชีพ ประกาศสิทธิผู้ป่วย จัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างไม่เลือกปฏิบัติ

ข. ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า

คณบดีและทีมบริหารมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของกลุ่มลูกค้า ตามประเด็นความคาดหวังที่สำคัญตามหลักสูตร และบริการ (ตารางที่ OP-7) โดยวิธีการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันเป็นไปตามตารางที่ 3.2-5 และ 3.2-6

ตารางที่ 3.2-5 การประเมินความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในกลุ่มลูกค้า และ Stakeholders ของคณะ

ประเภท	กลุ่ม	วิธีการวัดความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ	ผลลัพธ์
ผู้เรียน/ลูกค้า	นิสิตปัจจุบันทั้งระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา	ใช้ข้อคำถามตามประเด็นความคาดหวัง โดยประเมินผ่าน Platform VOC ปีละ 1 ครั้ง	หมวด 7.2 ก(2) ตัวชี้วัด 7.2-1 ถึง 7.2-12
	ผู้ให้ทุนวิจัยและวิจัยเชิงนวัตกรรม	-ร้อยละของข้อเสนอโครงการวิจัยที่ได้จัดสรรทุนจากแหล่งทุนภายนอก -ร้อยละของจำนวนผลงานวิจัย/นวัตกรรมสำเร็จตรงตามเวลาที่แหล่งทุนภายนอกกำหนด -ร้อยละของจำนวนผลงานวิจัย/นวัตกรรมถูกนำไปใช้ประโยชน์ด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านพาณิชย์ ด้านวิชาการ และด้านสาธารณะ	หมวด 7.2 ก(2) ตัวชี้วัด 7.2-23-25
	ผู้รับบริการสุขภาพ	-ร้อยละความเหมาะสมของวันเวลา ที่เปิดให้บริการของการเข้ารับบริการบริการคลินิก กายภาพบำบัด ธาราบำบัด และฟิสิกส์ -ระดับความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกด้านการนัดหมาย ด้านสถานที่ ภูมิทัศน์ของการเข้ารับบริการ -ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานของการเข้ารับบริการ -ร้อยละความมั่นใจด้านความปลอดภัยทางสุขภาพของการเข้ารับบริการ	หมวด 7.2 ก(2) ตัวชี้วัด 7.2-30 ถึง 7.2-33
	ผู้เข้าร่วมประชุมอบรมวิชาการ	-ระดับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์โครงการ และการรับสมัครของการเข้าร่วมอบรมทางวิชาการ -ระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบและความเหมาะสมของการดำเนินโครงการของการเข้าร่วมอบรมทางวิชาการ -ระดับความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ตรงตามความต้องการของการเข้าร่วมอบรมทางวิชาการ	หมวด 7.2 ก(2) ตัวชี้วัด 7.2-27-29
Stakeholders	บุคลากร	ระดับความสุขของของอาจารย์ต่อคณะสหเวชศาสตร์	ตัวชี้วัดในหมวดที่ 7.3 ตัวชี้วัดที่ 7.3-18 ถึง 7.3-37
		ระดับความสุขของของบุคลากรสายสนับสนุนต่อคณะสหเวชศาสตร์	

ตารางที่ 3.2-6 การประเมินความผูกพันในกลุ่มลูกค้า และ Stakeholders

ประเภท	กลุ่ม	ตัวชี้วัดความผูกพัน	ผลลัพธ์
ลูกค้า	นิสิตปัจจุบันทั้งระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา	ระดับความผูกพันของของนิสิตต่อคณะสหเวชศาสตร์	หมวด 7.2 ก(2) ตัวชี้วัด 7.2-15 ถึง 7.2-22
	ผู้ให้ทุนวิจัยและวิจัยเชิงนวัตกรรม	จำนวนโครงการวิจัยที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนการวิจัยต่อเนื่องให้กับหัวหน้าโครงการวิจัยหรือทีมวิจัยเดิม เช่น ทุน บพข. หรือ ทุน ศยจ. หรือ ทุนนักวิจัยรุ่นใหม่ ของสป.อว. หรือ ทุน FF เป็นต้น	หมวด 7.2 ก(2) ตัวชี้วัด 7.2-26
	ผู้รับบริการสุขภาพ	สัดส่วนของจำนวนผู้ใช้บริการสุขภาพที่จะกลับมาใช้บริการต่อเนื่อง (ซ้ำ) ของ Fitness ร้อยละการบอกต่อในกลุ่มคนมารับบริการ	หมวด 7.2 ก(2) ตัวชี้วัด 7.2-34 ถึง 7.2-35
	ผู้เข้าร่วมประชุมอบรมวิชาการ	การกลับเข้าร่วมประชุมซ้ำของบุคคลเดียวกัน	หมวด 7.2 ก(2)

ประเภท	กลุ่ม	ตัวชี้วัดความผูกพัน	ผลลัพธ์
			ตัวชี้วัด 7.2-36
Stakeholders	บุคลากร	ระดับความผูกพันของของอาจารย์ต่อคณะสหเวชศาสตร์	ตัวชี้วัดในหมวดที่ 7.3 ตัวชี้วัดที่ 7.3-18 ถึง 7.3-47
		ระดับความผูกพันของของบุคลากรสายสนับสนุนต่อคณะสหเวชศาสตร์	

ความแตกต่างของวิธีตามกลุ่มลูกค้า เช่น

- **นิสิตปัจจุบัน:** ใช้เครื่องมือ online คือ Platform VOC
- **ผู้ให้บริการสุขภาพ:** เน้นใช้ QR code แบบประเมิณง่าย ๆ หลังรับบริการ เพื่อให้สะดวกในการแสดงความเห็น
- **ผู้เข้าร่วมอบรมวิชาการ:** ใช้การประเมินออนไลน์หลังจบคอร์ส พร้อมข้อเสนอแนะเปิด
- **หน่วยงานภายนอก / ผู้ใช้บัณฑิต:** ใช้การสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบ formal survey พร้อมคำถาม open-ended เพื่อเข้าใจ pain point รายละเอียด

แนวทางการวิเคราะห์ตัวชี้วัด การตอบสนองเพื่อปรับปรุงแก้ไขเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นแสดงดังหมวดที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจเทียบกับสถาบันคู่แข่งแสดงดังตารางในหมวดที่ 7 หัวข้อ 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า โดยมีข้อมูลเปรียบเทียบกับสถาบันคู่แข่งในบางตัวชี้วัด

หมวดที่ 4
การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ



ภาพที่ 4.1-1 ระบบกำกับติดตามประเมินผลตัวชี้วัด และหาคู่เทียบ

กระบวนการในการกำกับติดตามและประเมินผลตัวชี้วัด เป็นไปตามแผนภาพที่ 4.1-1 โดยมีที่มาจากคณบดีและทีมบริหาร ได้จัดทำวิสัยทัศน์ แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ (ตามที่ได้อธิบายในหมวดที่ 1 การนำองค์กร และหมวด 2 กลยุทธ์)

ตัววัดผลการดำเนินการ (Performance Measures)

- | | |
|--|---|
| การเลือกและรวบรวมข้อมูล | <ul style="list-style-type: none"> — มีการกำหนดชุดตัวชี้วัดหลัก 6 กลุ่ม ดังตารางที่ 4.1-1 — โดยจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คณะพัฒนาขึ้น ตัวชี้วัดในกลุ่มที่ 1-2 ใช้ระบบสารสนเทศรายงานผลตัวชี้วัด ตัวชี้วัดในกลุ่มที่ 3 ใช้ระบบสารสนเทศติดตามแผนปฏิบัติการ ตัวชี้วัดในกลุ่มที่ 5 ใช้ระบบสารสนเทศสรอกรอกและประมวลผลการงานตัวชี้วัดในกลุ่มที่ 6 ใช้ระบบ VOC |
| การบูรณาการข้อมูลเพื่อการติดตามและรายงาน | <ul style="list-style-type: none"> — จัดประชุมทีมบริหารรายเดือน เพื่อติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงาน — จัดประชุมคณะกรรมการQA คณะกรรมการประจำคณะ โดยรายงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายรายไตรมาส และผลการดำเนินงานปีก่อนหน้า — ใช้ Dashboard เพื่อแสดงผลการดำเนินการ |
| การติดตามเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ | <ul style="list-style-type: none"> — มีการกำหนด KPIs เชิงกลยุทธ์ — มีการถ่ายทอดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์สู่ระดับหน่วยงานย่อย และบางตัวชี้วัดบูรณาการประเมินผลรายบุคคล (Performance Agreement) |

การปรับตัวให้ : มีการทบทวนตัวชี้วัดประจำอย่างน้อย 3 เดือน 6 เดือน 9 เดือน 12 เดือน

ตอบสนองการเปลี่ยนแปลง

ตัววัดด้านการเงินที่สำคัญ : รายรับรายจ่าย งบประมาณแผ่นดินและรายได้ ของคณะ ติดตามทุกไตรมาส

: รายรับจากบริการต่าง ๆ ของคณะ (ติดตามทุกเดือน โดยมีการตั้งเป้าหมายรายไตรมาส)

ตารางที่ 4.1-1 กลุ่มตัวชี้วัด รอบเวลาในการติดตาม และช่องทางการปรับปรุงตัวชี้วัด

กลุ่ม	ระดับของตัวชี้วัด	รายละเอียดของตัวชี้วัดและผลลัพธ์	รอบการติดตาม	วิธีการติดตาม	ช่องทางการปรับปรุง
1	วิสัยทัศน์	ตัวชี้วัดของวิสัยทัศน์จำนวน 5 ตัวที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร	12 เดือน	ผู้รับผิดชอบเก็บข้อมูลตามที่ได้ตกลงร่วมกัน / ที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ	ผ่านกิจกรรมทบทวนกลยุทธ์
2	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ	ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการของกลยุทธ์ (Lagging KPI) ทั้ง 7 ด้านของคณะ รวม 39 ตัว และปรากฏผลลัพธ์ในหมวดที่ 7.5	6, 9, 12 เดือน	ผู้รับผิดชอบเก็บข้อมูลตามที่ได้ตกลงร่วมกัน / นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาและคณะกรรมการประจำคณะ	ผ่านกิจกรรมทบทวนกลยุทธ์
3	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดระดับโครงการประจำปี	รอบปี	ผู้รับผิดชอบโครงการนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ	ผ่านการทำแผนปฏิบัติการรายปี
4	การเงิน	รายรับรายจ่าย งบประมาณแผ่นดินและรายได้ ของคณะ	ทุกไตรมาส	ที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ	
5	ตัวชี้วัดของการปฏิบัติงานรายบุคคล	ตัวชี้วัดตาม JD ของงานในแต่ละตำแหน่ง	รอบ 6 เดือน	ผู้ประเมินผลการปฏิบัติราชการ	ผ่านหัวหน้างาน/ผู้ประเมินผลการปฏิบัติราชการ
6	เสียงสะท้อนจากลูกค้า	ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับเสียงสะท้อนจากลูกค้ารายละเอียดการดำเนินงานปรากฏใน หมวดที่ 3 และผลลัพธ์ในหมวดที่ 7.2	รอบ 3 เดือน/ รอบปี (ผ่านระบบ)	ที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาและ	ผ่านคณะกรรมการที่รับผิดชอบในแต่ละด้าน/ คณะกรรมการกค.

กลุ่ม	ระดับของตัวชี้วัด	รายละเอียดของตัวชี้วัดและผลลัพธ์	รอบการติดตาม	วิธีการติดตาม	ช่องทางการปรับปรุง
				คณะกรรมการประจำคณะ	

โดยเกณฑ์ในการคัดเลือกตัวชี้วัดคือ (1) สอดคล้องและสะท้อนความสำเร็จของวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ แผนงานสำคัญ (2) เป็นไปตามกฎหมายกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (3) ความสำเร็จทางด้านการเงินและการ Social service ของคณะ (4) ให้ข้อมูลด้านระดับความพึงพอใจจากลูกค้าและ Stakeholder ได้ และที่สำคัญ (5) ต้องสามารถเก็บข้อมูลได้อย่างสะดวกและนำผลลัพธ์ไปปรับปรุงการทำงานได้ **ตัวชี้วัดแต่ละกลุ่มจะมีการมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในการดูแล** โดยจะเป็น รองคณบดี หรือผู้ช่วยคณบดีที่กำกับงานในด้านนั้น ๆ และมีหัวหน้างานเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูลตามที่คณบดีเป็นผู้ออกแบบตารางการจัดเก็บ ตัวอย่างในภาพที่ 4.1-2 ตารางตัวชี้วัดกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ การติดตามตัวชี้วัดทำเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันเวลาตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง การตั้งค่าเป้าหมายในแต่ละปี ใช้ผลการดำเนินงานในอดีตมาคาดการณ์ ผ่านระบบการประชุมของคณะกรรมการแต่ละด้านที่รับผิดชอบโดยผู้บริหารแต่ละท่าน และผ่านมติที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ ผลลัพธ์การดำเนินงานของตัวชี้วัดจะถูกนำไปประเมินความดีความชอบของผู้บริหารและหัวหน้างานที่รับผิดชอบโดยมีเอกสารมอบหมายงาน และ Performance Agreement ที่ชัดเจนล่วงหน้า

"ABCD (AUN-QA Based Curriculum Development)"											
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective SO) : SO1 พัฒนาหลักสูตรและแผนการเรียนรู้อย่างมีทิศทางที่ตอบสนองต่อการประกันคุณภาพการศึกษา Outcome based education (BOE 4, 17)											
เป้าหมาย การจัดการศึกษาของคณะให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ปณิธานวิสัยทัศน์และค่านิยมของมหาวิทยาลัย											
กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (แผนระยะสั้น (5) หรือ ระยะยาว (10))	ตัวชี้วัดของกลยุทธ์ (Leading KPI)	เป้าหมาย				ผลการดำเนินงาน 2566			ผู้รับผิดชอบ	ผู้เก็บข้อมูล
			66	67	68	69	1 เดือน	3 เดือน	12 เดือน		
1. พัฒนาศักยภาพของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน และติดตามผลการดำเนินงานของหลักสูตรต่าง ๆ ตามเกณฑ์ AUN-QA (5) หลักการของ Outcome based education	1) การสร้างระบบ แผนงานในการบริหาร กำกับ ควบคุม และติดตามผลการดำเนินงานของหลักสูตรต่าง ๆ ตามเกณฑ์ AUN-QA (5) 2) การวัดความรู้ และทักษะเกี่ยวกับการเรียนการสอนของคณาจารย์ (5) 3) สนับสนุนงบประมาณเพื่อสนับสนุนการวิจัยที่เกี่ยวกับวิชาการและนวัตกรรม (5)	1-01 ร้อยละของคณาจารย์ที่มีผลการประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ AUN-QA อยู่ในระดับ 5 คะแนน (จำนวนหลักสูตรทั้งหมด 5 หลักสูตร)	30	60	70	100	-	-	-	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ และ ประเมินคุณภาพหลักสูตร	ผู้ช่วยคณบดี
		1-02 ร้อยละของคณาจารย์ที่มีบทความวิชาการตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติ 5 สาขาวิชาสายสนับสนุน หลักสูตรปริญญาตรีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 30	MT = 80 CTT = 80 RT = 80 PT = 80 OD = 80	MT = 80 CTT = 80 RT = 80 PT = 80 OD = 80	MT = 80 CTT = 80 RT = 80 PT = 80 OD = 80	MT = 80 CTT = 80 RT = 80 PT = 80 OD = 80	-	-	-	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ และ ประเมินคุณภาพหลักสูตร	ผู้ช่วยคณบดี
		1-03 ร้อยละของคณาจารย์ที่มีงานตีพิมพ์ในวารสาร (คณาจารย์สายสนับสนุน)	MT = 4.00 CTT = 3.00 RT = 4.25 PT ≥ 4.40 OD = 3.91	MT = 4.00 CTT = 3.00 RT = 4.50 PT ≥ 4.40 OD = 3.91	MT = 4.00 CTT = 3.75 RT = 4.50 PT ≥ 4.60 OD = 3.78	MT = 4.00 CTT = 3.75 RT = 4.50 PT ≥ 4.60 OD = 3.78	-	-	-	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ และ ประเมินคุณภาพหลักสูตร	ผู้ช่วยคณบดี
		1-04 ร้อยละของคณาจารย์ที่มีงานตีพิมพ์ในวารสาร (คณาจารย์สายสนับสนุน)	MT = 4.00 CTT = 3.00 RT = 4.25 PT ≥ 4.40 OD = 4.00	MT = 4.00 CTT = 3.00 RT = 4.50 PT ≥ 4.40 OD = 4.00	MT = 4.00 CTT = 3.75 RT = 4.50 PT ≥ 4.60 OD = 4.00	MT = 4.00 CTT = 3.75 RT = 4.50 PT ≥ 4.60 OD = 4.00	-	-	-	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ และ ประเมินคุณภาพหลักสูตร	ผู้ช่วยคณบดี

ภาพที่ 4.1-2 ตัวอย่างตารางตัวชี้วัดกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

ตัวชี้วัดสำคัญที่คณะใช้ในการติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อติดตามความก้าวหน้าของการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์จะอยู่ในตัวชี้วัดกลุ่มที่ 2 สรุปได้ดังตารางที่ 4.1-2

ตารางที่ 4.1-2 ตัวชี้วัดสำคัญของกลยุทธ์ที่คณะใช้ในการติดตามผลการดำเนินงาน (จากตาราง OP-9 ในโครงร่างองค์กร)

1.ด้านการจัดการศึกษา	อัตราการสำเร็จการศึกษา การได้งานทำ ความพึงพอใจจากผู้ใช้บัณฑิต การสอบผ่านใบประกอบวิชาชีพ (ติดตามปีละ 1 ครั้ง)
2.ผลประกอบการเชิงธุรกิจ (ด้านบริการวิชาการและสุขภาพ)	จำนวนผู้รับบริการ รายรับจากบริการต่าง ๆ ของคณะ (ติดตามทุกเดือน โดยมีการตั้งค่าเป้าหมายรายไตรมาส)
3.ด้านการวิจัยและนวัตกรรม	จำนวนทุนวิจัย จำนวนผลงานตีพิมพ์ และการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา (ติดตามทุกเดือน)
4.ด้านลูกค้า	ผลการประเมินความพึงพอใจจากนิสิต ผู้รับบริการสุขภาพ (ติดตามปีละ 1 ครั้ง)

ทั้งนี้ในการจัดเก็บข้อมูลผู้รับผิดชอบจะสร้างเครื่องมือหรือแบบฟอร์มในการเก็บข้อมูลรวมทั้งหากเป็นข้อมูลในลักษณะ Big Data อาจพัฒนาระบบสารสนเทศ และ Platform การติดตามความก้าวหน้าโดยปกติจะทำทุกๆ 3 เดือนเพื่อแก้ไข ปรับปรุง ทั้งแผนงานและตัววัดให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นแต่หากตัวชี้วัดใดที่มีความสำคัญเป็นพิเศษจะต้องติดตามอย่างใกล้ชิดก็อาจจะทำเป็นประจำทุกเดือน

การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการจะอาศัยการประชุมของคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องหรือจัดกิจกรรม KM เฉพาะกิจ และใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูล เช่น SWOT Analysis เป็นต้น ตัวอย่างเช่น การวิพากษ์แผนกลยุทธ์ด้านการวิจัยและนวัตกรรม นอกสถานที่ เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2568 จากนั้นนำไปสู่ วิธีปรับปรุงผลการดำเนินการ เช่น การปรับปรุงกระบวนการภายในองค์กร และการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการดำเนินงาน เป็นต้น

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

คณบดีและทีมบริหารมีการกำหนดสถาบันคู่เทียบ (Benchmark) กับ คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ใช้เกณฑ์การพิจารณา และวิธีการพิจารณาที่มาของข้อมูล ดังตารางที่ 4.1-3 โดยผ่านระบบการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ตามภาพที่ 4.1-1 **ตัวชี้วัดที่จะทำการ Benchmark ตามตาราง OP-10** ซึ่งมาจากการทำ MOU ร่วมกันระหว่าง 2 สถาบันและคัดเลือกตัวชี้วัดที่จะสะท้อนผลการดำเนินงานหลักตามภารกิจซึ่งสอดคล้องกับผลลัพธ์ตาม Criteria ที่ 8 ของ AUN-QA และวิชาชีพ รวมทั้งตัวชี้วัดกลยุทธ์ของคณะและมหาวิทยาลัย

ข้อมูลเปรียบเทียบ ใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนพัฒนาเชิงกลยุทธ์ และวางแผนทาง Competitive Advantage

ตาราง 4.1-3 การพิจารณาข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

เกณฑ์การพิจารณา	ข้อมูลสถาบันคู่แข่งขัน (Benchmark)
1. เป็นสถาบันที่มีคณะวิชาที่เปิดสอนหลักสูตรใกล้เคียงกันมากที่สุด	หลักสูตรที่เปิดสอนเหมือนกัน ได้แก่ หลักสูตรเทคนิคการแพทย์ รังสีเทคนิค และกายภาพบำบัด
2. เป็นสถาบันที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคเดียวกัน	ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตภูมิภาค ภาคเหนือ
3. เป็นสถาบันที่มีโครงสร้างบริหารองค์กรคล้ายคลึงกันมากที่สุด	ศึกษาจากข้อมูลโครงการองค์กรและการบริหารของสถาบันการศึกษานั้น และมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐซึ่งเป็นโครงสร้างการบริหารที่มหาวิทยาลัยนเรศวรกำลังพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน

4. เป็นสถาบันที่มีชื่อเสียง มีระบบและมีการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานสากล	คะแนนการประเมินประกันคุณภาพการศึกษา EdPEx ได้เท่ากับ 300 คะแนน ในปีการศึกษา 2564
---	--

กระบวนการในการดำเนินงานด้านข้อมูลเชิงเปรียบเทียบเป็นดังนี้ (1) มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบในระดับรองคณบดีและผู้ช่วยคณบดีที่เกี่ยวข้องกับการกิจนั้น เป็นผู้คัดเลือกตัวชี้วัดที่ต้องการ Benchmark และรวบรวมมายังหน่วยประกันคุณภาพฯ ของคณะ (2) หน่วยประกันคุณภาพฯ ของคณะ ติดต่อประสานงานไปยังสถาบันคู่เทียบ (3) เมื่อได้ข้อมูลในเชิงเปรียบเทียบกำหนดให้ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดได้ทำการวิเคราะห์ (4) เรียนรู้กลยุทธ์จากสถาบันคู่เทียบ (Benchmarking) ปรับกลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อสร้างโอกาสในการพัฒนา หรือสร้างนวัตกรรมในการทำงานต่อไป

การเรียนรู้และพัฒนา : ในปี 2567 มีการพิจารณาคู่เทียบ เพิ่มเติมให้เหมาะสมกับบริบทการทำงาน โดยสำหรับตัวชี้วัดด้านการวิจัยและบริการสุขภาพ ใช้คู่เทียบของคณะวิชาในกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ และคณะสาธารณสุขศาสตร์เพิ่มเติม เนื่องจากอยู่ในสาขาที่ใกล้เคียงกันและมหาวิทยาลัยเดียวกัน มีการให้บริการสุขภาพที่ใกล้เคียงกันเป็นต้น

ข. การวิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการ

(1) การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถของสถาบัน

ระบบการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ จะเป็นไปตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร ส่วน (ค) ระบบปรับปรุงผลการดำเนินงาน และเป็นไปตามแผนภาพที่ 4.1-1 โดยการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นระบบหลักที่ใช้ในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ มีการรายงานผลลัพธ์ของการทำงานผ่านการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา และการพบประชาคม

วิธีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

1.ระดับกลยุทธ์: ผู้บริหารใช้เวทีประชุมกรรมการบริหารคณะ และการประชุมติดตามแผนกลยุทธ์รายไตรมาส เพื่อติดตามผลตัวชี้วัด (KPI) ที่สำคัญ

2.การวิเคราะห์เปรียบเทียบ (Benchmarking): ใช้ข้อมูลจากคู่เทียบ เปรียบเทียบกับคณะในวิทยาศาสตร์สุขภาพ

หากผลลัพธ์การดำเนินการในเรื่องใด ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย หรือต้องปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผู้รับผิดชอบร่วมกับคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการ กค. หรือผู้เกี่ยวข้อง จะต้องมีการวิเคราะห์สาเหตุ แนวทางแก้ไข เป็นมติของการประชุม ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตลอดจนตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงและความท้าทาย

ตัวชี้วัดสำคัญที่คณะใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานเป็นไปตามตารางที่ 4.1-2 นอกจากนี้ยังสามารถจัดประเภทของตัวชี้วัด และการติดตามเพื่อให้เกิดความคล่องตัว ได้แก่

- **ตัวชี้วัดสำคัญที่ต้องติดตามมากเป็นพิเศษ** (นำเข้มารายงานในที่ประชุมกรรมการประจำคณะเป็นประจำทุกเดือน) เพื่อให้สามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็วหากมีความผิดปกติเกิดขึ้น ได้แก่ ผลประกอบการเชิงธุรกิจ (การตลาด) : รายรับ รายจ่ายจากการบริการของคณะ ผลงานวิจัยฯ จำแนกตามรายภาควิชา

- ตัวชี้วัดที่ต้องติดตามมาก ได้แก่ รายงานทางการเงิน (นำเข้ามารายงานในที่ประชุมกรรมการประจำคณะ เป็นประจำทุกไตรมาส) เสี่ยงสะท้อนจากลูกค้า
- ตัวชี้วัดที่ต้องติดตามเป็นปกติ ได้แก่ ตัวชี้วัดระดับโครงการ และตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล

การใช้ผลการทบทวนเพื่อ:

- ประเมินความสำเร็จของคณะ: เปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้กับเป้าหมายกลยุทธ์ เพื่อปรับกลยุทธ์หรือโครงการให้เหมาะสม
- ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว: ดังแสดงตัวอย่างในตารางที่ 4.1-4 โดยหาโอกาสสร้างนวัตกรรม
- วิเคราะห์ขีดความสามารถ : เช่น จัดอบรมการทำแผนธุรกิจ เพื่อเพิ่มความสามารถในด้านการวางแผนการตลาดปรับปรุงบริการ และขยายโอกาสทางการตลาด
- คาดการณ์ผลลัพธ์อนาคต: ใช้ข้อมูลจาก 2 ปีย้อนหลัง ประกอบกับบริบทภายนอก เพื่อประเมินแนวโน้มออกแบบบริการล่วงหน้า เช่น แผนเพิ่มขีดความสามารถด้านบริการสุขภาพ
- การใช้ข้อมูลแข่งขัน: ประเมินจุดแข็ง-อ่อน เทียบกับคู่แข่ง และวางแนวทางสร้างความแตกต่าง เช่น การสร้างบริการที่เหนือกว่าความคาดหวังและคู่แข่ง (หมวดที่ 3) เป็นต้น

ผลจากการวิเคราะห์และการทบทวนที่สำคัญ เป็นไปดังตารางที่ 4.1-4 คอลัมน์ที่ 2

(2) การนำผลการทบทวนผลการดำเนินการ ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

คณบดีและทีมบริหาร ร่วมกับการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อการแข่งขันของมหาวิทยาลัย ตาม OP-10 มาจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ต้องปรับปรุง โดย Prioritization จาก สิ่งที่1. มีผลกระทบต่อผู้เรียน ลูกค้า และ 2.รายได้ของคณะ โดยใช้ผลจากการติดตามตัวชี้วัดสำคัญในตารางที่ 4.1.2 เครื่องมือสนับสนุนการจัดลำดับคือการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อติดตามแผนกลยุทธ์ จากนั้นมาหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม โดยผ่านรองคณบดีที่กำกับดูแลตัวชี้วัด และหัวหน้างานเป็นผู้ดำเนินการ และรายงานผลความก้าวหน้า

ยกตัวอย่างตัวชี้วัดที่สำคัญในระดับมาก และระดับมากเป็นพิเศษ ที่ได้ถูกนำไปวิเคราะห์ผลและปรับปรุงการดำเนินงาน ในปี 2567 แสดงดังตารางที่ 4.1-4 ซึ่งเชื่อมโยงกับกลุ่มตัวชี้วัดในตาราง 4.1-1

ตารางที่ 4.1-4 การวิเคราะห์ผลและปรับปรุงการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	ผลการวิเคราะห์และทบทวน	โอกาสในการสร้างนวัตกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
1.การจัดการศึกษา	— ผลการสอบผ่านใบประกอบฯ มีแนวโน้มลดลงและต่ำกว่าคู่เทียบ	1.วิเคราะห์ความเสี่ยงและทำแผนจัดการความเสี่ยง โดยพบ Best Practice “จำลองการสอบเสมือนจริง”ของภาควิชาเทคนิคการแพทย์ ส่งผลให้การสอบผ่านใบประกอบเพิ่มขึ้น	รองฯ วิชาการ/ หัวหน้าภาค	การสอบผ่านใบประกอบฯ เพิ่มขึ้น (ตัวชี้วัดผลลัพธ์ในหมวดที่ 7 ตารางที่ 7.5-3)

2. ด้านผล ประกอบการ เชิงธุรกิจ (การตลาด) : รายรับ รายจ่าย จาก การบริการ ของคณะ	— รายรับจากโครงการด้าน ธารำบำบัด <u>คาถาการณ</u> <u>ผลลัพธ์อนาคต และการใช้</u> <u>ข้อมูลแข่งขัน</u> น่าจะ สามารถเพิ่มรายได้ให้มาก ขึ้นได้ โดยออกแบบบริการ ใหม่	1. เพิ่ม Package Aqua Aerobics/ Zumba/ Yoga 2. สร้างแรงจูงใจให้ภาควิชาหา รายได้ โดยแบ่งกำไรเป็น งบประมาณสนับสนุนการ เพิ่มพูนความรู้ 3. จัด Package ศึกษาดูงาน ของนักเรียน ม.ปลายเพื่อ เพิ่มรายได้	ผู้ช่วยฯ พัฒนารายได้ รองวิชาการ	การเพิ่มขึ้นของ รายได้จากการ ให้บริการ สุขภาพคิดเป็น 1.8 เท่า เมื่อ เทียบกับปีที่ ผ่านมา
3. การวิจัยและ นวัตกรรม	ทุนวิจัยภายนอกลดลง / จำนวนโครงการที่ต่อยอดสู่ ต้นแบบหรือสตาร์ทอัพยังน้อย	1. จัดประชุมพิจารณาวิพากษ์กล ยุทธ์การวิจัยและนวัตกรรม (อยู่ระหว่างการปรับแนว ทางการส่งเสริม/สนับสนุน/ ให้ทุนวิจัยจากผลการประชา พิจารณา)	รองฯวิจัย/ หัวหน้าภาค	จำนวน ผลงานวิจัย (หมวดที่ 7.1)
4. เสียงสะท้อน จากลูกค้า (บริการ สุขภาพ)	การตัดสินใจเข้ารับบริการ ของลูกค้ารายใหม่ มาจากการ บอกต่อเป็นหลัก	1. จัดระบบการชำระค่าบริการ ผ่าน QR Code 2. Model เปลี่ยนผู้ให้บริการ → เป็นผู้ร่วมขับเคลื่อน สุขภาพ	ผู้ช่วยฯ พัฒนารายได้	ผู้รับบริการราย ใหม่และอัตรา การใช้ซ้ำมี แนวโน้มดีขึ้น (ตัวชี้วัดที่ 7.1- 25 และ 7.2- 34)
เสียงสะท้อน จากลูกค้า (นิสิต)	มีความพอใจน้อยต่อสถานที่ รับประทานอาหาร ที่พักผ่อน	1. จัดโต๊ะ เก้าอี้สำหรับ ห้องเรียนและกินข้าว 2. ปรับปรุง Co Learning Space 3. เพิ่มร้านค้าจำหน่ายอาหาร	รองบริหาร/ รองพัฒนา นิสิต/รอง วิชาการ	ผลการประเมิน ความสด้าน อาคารสถานที่ โดยนิสิตมีค่า เพิ่มขึ้นจาก 4.05 เป็น 4.45 (ตัวชี้วัดผลลัพธ์ ในหมวดที่ 7.2 (ก))

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

ก. ข้อมูล และสารสนเทศ

(1) คุณภาพ

คณะมีกระบวนการจัดการคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ ทั้งแบบที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ และ
รูปแบบอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำ ถูกต้องน่าเชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน ดังแสดงในตารางที่ 4.2-1 และมีระบบ
การรับฟัง requirement ของผู้ใช้งาน ก่อนการพัฒนาสารสนเทศต่าง ๆ และช่องทางการรับ Feedback ของการใช้

งานสารสนเทศต่าง ๆ ผ่านคณะกรรมการด้าน IT เพื่อให้แน่ใจว่ามีคุณภาพและความพร้อมใช้ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

ตารางที่ 4.2-1 กระบวนการจัดการคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ

ปัจจัยด้านคุณภาพ	แนวทางปฏิบัติในการจัดการคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ	ตัวอย่างการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ	ผู้รับผิดชอบ
ความถูกต้อง (Accuracy)	(อิเล็กทรอนิกส์) 1.เพิ่มความถูกต้องของข้อมูลโดยให้สิทธิ์ผู้ที่เป็นเจ้าของข้อมูลเป็นผู้ป้อนข้อมูลในระบบ 2. พัฒนาระบบการดึงฐานข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อถือได้ มาอยู่ในระบบฐานข้อมูลของคณะ	1. การกำหนดสิทธิ์ให้เจ้าของข้อมูลเป็นผู้กรอกข้อมูลเองในฐานข้อมูลสารสนเทศคณะ (AHS NU-MIS) 2. การพัฒนาระบบการดึงฐานข้อมูลงานวิจัยจาก google scholar	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
	(รูปแบบอื่นๆ) หัวหน้างานรับผิดชอบกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์ม จัดเก็บข้อมูลดิบและส่งผ่านการตรวจสอบความถูกต้องโดยรองคณบดี/ผู้ช่วย	แบบฟอร์มจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ	หัวหน้างานและรองคณบดี/ผู้ช่วยที่กำกับดูแลตัวชี้วัดแต่ละระดับ (ดังอธิบายในหมวดที่ 4.1ก (1))
รูปแบบตรงตามวัตถุประสงค์ (Validity)	ตรวจสอบชื่อตัวชี้วัด และการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลว่าตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่	แบบประเมินเพื่อรับฟังเสียงของลูกค้ จำนวน 10 แบบประเมินซึ่งมีการจัดทำ workshop เพื่อวัด validity ก่อนการใช้งาน	รองคณบดีและผู้ช่วยคณบดีทุกฝ่าย
การรักษาความลับ (Confidentiality)	1. กำหนดชั้นความลับและสิทธิการเข้าถึงข้อมูล ได้แก่ การกำหนดรหัสผ่านเพื่อเข้ารหัสและควบคุมการเข้าถึงข้อมูลในแฟ้มข้อมูล การยืนยันตัวตนบุคคล และการกำหนดสิทธิ์ ในการเข้าถึงเพื่อเปลี่ยนแปลงข้อมูลกับงานระบบฐานข้อมูล 2. วางระบบป้องกันการแก้ไขข้อมูลจากบุคคลภายนอกหรือผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง 3. การใช้งานโปรโตคอลที่มีความมั่นคงปลอดภัย (HTTPS, FTPS) ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล 4. ติดตั้งโปรแกรม Anti-virus และการสำรองข้อมูล	1.การกำหนด username และ password การเข้าถึงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศคณะ (AHS NU-MIS) 2. การวางระบบ VPN ในการใช้งานฐานข้อมูลสำคัญของคณะ เช่น ฐานข้อมูลวิจัย ฐานข้อมูลระบบติดตามลูกหนี้	นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ปัจจัยด้านคุณภาพ	แนวทางปฏิบัติในการจัดการคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ	ตัวอย่างการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ	ผู้รับผิดชอบ
	5.ดำเนินการตามนโยบาย PDPA ของมหาวิทยาลัย		
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ข้อมูลในส่วนของระบบฐานข้อมูลสารสนเทศจะมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยผู้รับผิดชอบฐานข้อมูลนั้นๆ และมีระบบสำรองข้อมูลที่มีการ update อย่างสม่ำเสมอทุกสัปดาห์		นักวิชาการคอมพิวเตอร์และเจ้าหน้าที่บริหารงานผู้รับผิดชอบฐานข้อมูลนั้นๆ
ความเป็นปัจจุบัน (Currency/Timeliness)	1.กำหนดขั้นตอนการส่งต่อข้อมูลและการติดตามข้อมูล	การพัฒนาระบบการขอใช้งานสารสนเทศของคณะ เช่น ระบบประชาสัมพันธ์ ระบบบริการสารสนเทศ	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายนวัตกรรมและสื่อสารองค์กรและนักวิชาการคอมพิวเตอร์
	มีการให้รายงานข้อมูล สารสนเทศตามตัวชี้วัดเป็นประจำ ตามรอบที่ระบุไว้ในตารางที่ 4.1-1		

(2) ความพร้อมใช้

ในปัจจุบันคณะมีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System : MIS) การทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศ “พร้อมใช้” และ “ใช้งานง่าย” คือ ออกแบบรูปแบบรายงานให้ตรงกับผู้ใช้งาน และเนื่องจากเป็นระบบออนไลน์ ข้อมูลจะสามารถเรียกใช้ในรูปแบบ Dashboard, Export, หรือรายงานสรุป โดยสามารถเข้าถึงได้เมื่อต้องการ โดยคณะจะกำหนดสิทธิ์การเข้าถึง ว่าเป็นเฉพาะบุคลากร หรือนิสิต หรือคู่ความร่วมมือ เช่น แหล่งฝึกงาน ผู้ใช้บัณฑิต เป็นต้น เนื่องจากต้องระบุ Username และ password

วิธีทำให้มั่นใจว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเชื่อถือได้ และใช้งานง่ายนั้น ผู้รับผิดชอบระบบสารสนเทศแต่ละรายการจะตรวจสอบความพร้อมใช้และมีการสำรวจความพึงพอใจจากการใช้งาน เพื่อการพัฒนาต่อไป ระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของคณะ สรุปได้ดังตารางที่ 4.2-2

ตารางที่ 4.2-2 ระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของคณะ

ที่	ชื่อระบบ	การสนับสนุนภารกิจของคณะ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้ใช้งาน
1	ระบบฐานข้อมูลงานวิจัย	วิจัยและบัณฑิตศึกษา	รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ	บุคลากรคณะ
2	ระบบฐานข้อมูลบุคลากร	บริหารและพัฒนาทรัพยากร	รองคณบดีฝ่ายบริหารฯ เจ้าหน้าที่หน่วยบุคคล	บุคลากรคณะ
3	ระบบฐานข้อมูลพัสดุ	บริหารและพัฒนาทรัพยากร	รองคณบดีฝ่ายบริหารฯ เจ้าหน้าที่หน่วยพัสดุ	รองคณบดีฝ่ายบริหารฯ

ที่	ชื่อระบบ	การสนับสนุนภารกิจของคณะ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้ใช้งาน
				เจ้าหน้าที่หน่วย พัสดุ
4	ระบบฐานข้อมูลด้านการ ประกันคุณภาพ การศึกษา	วิชาการและประกันคุณภาพ หลักสูตร	ผู้บริหารระดับคณะ	บุคลากรคณะ
5	ระบบลูกหนี้เงินยืมคณะ	บริหารและพัฒนาทรัพยากร	เจ้าหน้าที่หน่วยการเงิน	เจ้าหน้าที่หน่วย การเงิน
6	ระบบขอรับบริการด้าน สารสนเทศ	สื่อสารองค์กร	ผู้ช่วยคณบดีฝ่าย นวัตกรรมฯ	บุคลากรคณะ
7	ระบบลงรับ-ส่งหนังสือ	บริหารและพัฒนาทรัพยากร	หัวหน้าสำนักงานฯ และ เจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ กลาง	ฝ่ายธุรการ
8	ระบบค้นหาประกาศ และแนวปฏิบัติ	บริหารและพัฒนาทรัพยากร	เจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ กลาง	บุคลากรคณะ
9	ระบบ E-Form	บริหารและพัฒนาทรัพยากร	เจ้าหน้าที่ IT	บุคลากรคณะ/ นิสิต
10	ระบบสารสนเทศการลา	บริหารและพัฒนาทรัพยากร	เจ้าหน้าที่หน่วยบุคคล	บุคลากรคณะ
11	ระบบ AHS Zoom Meeting licensed Reservation	บริหารและพัฒนาทรัพยากร	ผู้ช่วยคณบดีฝ่าย นวัตกรรมฯ	บุคลากรคณะ
12	ระบบบันทึกเวลา ปฏิบัติงานบุคลากร คณะสหเวชศาสตร์	บริหารและพัฒนาทรัพยากร	เจ้าหน้าที่หน่วยบุคคล	บุคลากรคณะ
13	ระบบ E-document	บริหารองค์กร	เจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ กลาง	บุคลากรคณะ
14	ระบบประเมินความสุข และความผูกพัน	การประกันคุณภาพการศึกษา	ผู้ช่วยคณบดีฝ่าย นวัตกรรมฯ	บุคลากรคณะ/ นิสิต
15	ระบบประเมินความพึง พอใจของผู้ใช้บัณฑิต	การประกันคุณภาพการศึกษา	รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ	ผู้ใช้บัณฑิตในแต่ ละปีการศึกษา
16	LIFE Platform	การบริการวิชาการ	ผู้ช่วยคณบดีฝ่าย นวัตกรรม/เจ้าหน้าที่ฝ่าย บริการวิชาการ	บุคลากรคณะ / บุคลากรภายนอก
17	ระบบภาระงาน ออนไลน์สายวิชาการ	บริหารและพัฒนาทรัพยากร	คณบดี	บุคลากรคณะ
18	ระบบภาระงาน ออนไลน์สายสนับสนุน	บริหารและพัฒนาทรัพยากร	คณบดี	บุคลากรคณะ
19	ระบบบริหารจัดการ แผนปฏิบัติการ ประจำปี	บริหารและพัฒนาทรัพยากร	คณบดี	ผู้บริหาร/ผู้ ประสานงาน โครงการ

ที่	ชื่อระบบ	การสนับสนุนภารกิจของคณะ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้ใช้งาน
20	ระบบ AHS E-donation	บริหารองค์กร	รองฯพัฒนานิสิต	เจ้าหน้าที่การเงิน/ กิจการนิสิต
21	ระบบรายงานตัวชีวิต	บริหารและพัฒนาทรัพยากร	คณบดี	บุคลากรคณะ / บุคลากรภายนอก
22	ระบบประเมินผลการ ฝึกงาน	การจัดการเรียนการสอน	รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ	อาจารย์พิเศษที่ แหล่งฝึกงาน

14-19 ได้รับการพัฒนา ก่อนปี 2568 ; 20-22 ได้รับการพัฒนา ในปี 2568

หน่วยเทคโนโลยีและสารสนเทศ ที่ทำหน้าที่ดูแลระบบสารสนเทศของคณะ จะมีการสำรองข้อมูล มีระบบกู้ข้อมูลเมื่อเกิดข้อผิดพลาด พร้อมทั้งกำหนดสิทธิในการเข้าถึงการใช้งานระบบ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูล/สารสนเทศ ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ มีคุณภาพและพร้อมใช้งาน โดยจัดให้มีการเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ในเครื่องแม่ข่ายผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีผู้รับผิดชอบในการนำเข้าข้อมูลและตรวจสอบข้อมูล กำหนดความถี่ในการปรับปรุงข้อมูล ดังตารางที่ 4.2-3

ตารางที่ 4.2-3 ประเภทของข้อมูลและสารสนเทศ วิธีการเข้าถึงข้อมูล ผู้รับผิดชอบในการนำเข้า/ตรวจสอบข้อมูล และความถี่ในการปรับปรุงข้อมูล

ประเภทของข้อมูลและสารสนเทศ	วิธีการเข้าถึงข้อมูล	ผู้รับผิดชอบในการนำเข้า/ตรวจสอบข้อมูล	ความถี่ในการปรับปรุงข้อมูล
ข้อมูลบุคคล ผลงานทางวิชาการ ระเบียบประกาศ และแบบฟอร์มต่าง ๆ			
ข้อมูลและสารสนเทศการบริหารงานบุคลากร	ฐานข้อมูลบุคคล (AHS-MIS) -	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ทุกครั้งที่มีการแจ้งเปลี่ยนข้อมูลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ
แบบฟอร์มและสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน	ระบบแบบฟอร์มและสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน/ดาวโหลดแบบฟอร์ม/	นักวิชาการคอมพิวเตอร์และเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบแต่ละส่วนงาน	
ข้อมูลด้านงานวิจัย	ระบบฐานข้อมูลงานวิจัย 8	หน่วยบริหารงานวิจัยและนวัตกรรม	
ข้อมูลข่าวสารประจำวัน			
ข้อมูลในการรับ-ส่งหนังสือ	ระบบรับ-ส่งหนังสือ 9	นักวิชาการคอมพิวเตอร์และเจ้าหน้าที่ธุรการ	ทุกวัน
ข้อมูลงานสารบรรณและการจัดเก็บเอกสาร	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเอกสาร NU e-document	นักวิชาการคอมพิวเตอร์และเจ้าหน้าที่ธุรการ	

(3) ความปลอดภัยในโลกไซเบอร์

คณะมีนโยบายและระบบบริหารจัดการความปลอดภัยในโลกไซเบอร์ โดยมีหน่วยงานรับผิดชอบด้านความปลอดภัยสารสนเทศ คณะปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) แนวทางการรักษาความปลอดภัยของสำนักงาน ก.พ. มีการพัฒนาความตระหนักรู้และ

ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยไซเบอร์แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารความปลอดภัยไซเบอร์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ระบบและแนวทางการปกป้องข้อมูลสารสนเทศที่อ่อนไหว หรือเป็นสิทธิพิเศษ จะใช้การจัดชั้นข้อมูล เช่น ข้อมูลสาธารณะ ข้อมูลเฉพาะภายใน ข้อมูลที่มีความลับขั้นสูง โดยใช้การเข้ารหัส

ระบบเฝ้าระวัง ป้องกัน และกู้คืนกรณีเกิดภัยไซเบอร์

ระบบป้องกันขั้นพื้นฐาน : Firewall และ Intrusion Detection System (IDS), Anti-malware และ Endpoint Protection, Email Security Gateway:

ระบบควบคุมการเข้าถึง : Multi-Factor Authentication (MFA), Access Control Management, Identity and Access Management (IAM)

คณะมีระบบสำรองข้อมูลและสารสนเทศอัตโนมัติที่ครอบคลุม เพื่อให้สามารถกู้ระบบคืนสู่สภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว มีการทดสอบระบบสำรองข้อมูลเป็นประจำ โดยมาตรฐานการสำรองข้อมูล กำหนดเวลาสูงสุดที่ยอมรับได้ในการกู้คืนระบบ ไม่เกิน 4 ชั่วโมง ปริมาณข้อมูลสูงสุดที่ยอมรับให้สูญหาย ไม่เกิน 1 ชั่วโมง และมีแผนรองรับภาวะฉุกเฉิน และความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉินดังตารางที่ 4.2-4

ตารางที่ 4.2-4 ความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉิน

สถานการณ์ฉุกเฉิน	วิธีดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่
ข้อมูลสารสนเทศของระบบงานต่าง ๆ ที่ให้บริการบนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเกิดความเสียหาย	จัดทำระบบสำรองข้อมูล	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ทุกครั้งที่เกิดเหตุ
เครือข่ายล่ม	ประกาศให้ผู้ใช้บริการ ผู้ปฏิบัติงาน ทราบทันที/ล่วงหน้า	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ งานสื่อสารองค์กร	ทุกครั้งที่เกิดเหตุ
เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพื่อการให้บริการและปฏิบัติงานชำรุด	- จัดเตรียมอะไหล่สำรองเพื่อเปลี่ยนทดแทน - จัดทำแผนการจัดหาทดแทนหรือเพิ่มประสิทธิภาพตามรอบปีงบประมาณ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ทุกปีงบประมาณ

ในส่วนการประเมินและทบทวน คณะประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยไซเบอร์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และตรวจสอบและปรับปรุงนโยบายให้สอดคล้องกับภัยคุกคามใหม่ ตลอดจนวางแผนจัดซื้ออุปกรณ์หรือ Software ด้าน Cybersecurity

ข. ความรู้ของสถาบัน

(1) การจัดการความรู้

การจัดการความรู้ของสถาบันมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนและขับเคลื่อนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เช่น การพัฒนาคุณภาพการศึกษา การเสริมสร้างนวัตกรรม หรือการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ คณะมีระบบจัดการความรู้ ดังแสดงในแผนภาพที่ 4.2-1 โดยการจัดการความรู้ของคณะอยู่มี 2 ประเด็น คือ 1. ความรู้ที่เกี่ยวข้อง

กับงานในแต่ละตำแหน่ง ซึ่งจะมีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในที่ประชุมสำนักงาน และ 2. ความรู้ที่นำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ของคณะ ซึ่งมีกระบวนการดำเนินงานตามตารางที่ 4.2-5



แผนภาพที่ 4.2-1 ระบบการจัดการองค์ความรู้

ตารางที่ 4.2-5 กระบวนการดำเนินการตามประเภทของการจัดการความรู้

ประเภท	วิธีการสร้างและจัดการความรู้
ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานในแต่ละตำแหน่ง	1. กำหนดกิจกรรมงานที่รับผิดชอบตาม JD 2. บุคลากรทุกฝ่ายจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work process) ทุกงานที่รับผิดชอบ 3. จัดเก็บในฐานข้อมูลของคณะ 4. ทบทวน Work process อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
ความรู้ที่นำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ของคณะ	1. คณบดีมอบหมายรองคณบดีและผู้ช่วยคณบดี กำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 2. รองคณบดีและผู้ช่วยคณบดีจัดกิจกรรมเพื่อรวบรวมองค์ความรู้ 3. จัดเก็บองค์ความรู้ในช่องทางต่าง ๆ ของคณะ 4. ประเมินการใช้งาน/การใช้ประโยชน์ 5. ทบทวนองค์ความรู้ โดยคณะกรรมการจัดงาน และคณะกรรมการประจำคณะ เพื่อนำไปปรับปรุงการกำหนดองค์ความรู้

คณบดีและทีมบริหารใช้เครื่องมือด้านการจัดการความรู้ เช่น จัดการเสวนา ฟอรัม ถาม – ตอบ Focus group Story Telling และ Lesson Learning เป็นวิธีการในการค้นหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศจากตัวบุคคล จากนั้นวิเคราะห์ และสรุปเป็นแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อนำไปเผยแพร่และใช้ทั่วทั้งองค์กรวิธีการค้นหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ และตัวอย่างการจัดการกิจกรรม เป็นไปดังตารางที่ 4.2-6

ตารางที่ 4.2-6 การจัดการความรู้ภายในคณะสหเวชศาสตร์ตามองค์ความรู้ที่นำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ของคณะ

องค์ความรู้ที่จำเป็น	การวิเคราะห์และการใช้ข้อมูลสารสนเทศ	เครื่องมือ/วิธีการที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	ผู้ใช้ประโยชน์	แหล่งการจัดเก็บ	Good Practice ของการถ่ายทอดความรู้	ประโยชน์ที่ได้รับ	ผลการประเมินการจัดการความรู้
กลยุทธ์ ABCD : การประกันคุณภาพ การศึกษาตามแนวทาง OBE และ AUN QA Criteria	รวบรวมข้อมูลสนับสนุนการทำ AUN-QA จาก 1) KM อบรมเชิงปฏิบัติการ AUN QA: Gap Analysis 2) อบรมเสริมสร้างศักยภาพอาจารย์ ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน ที่เชื่อมโยงกับ AUN QA และ OBE 3) KM : AUN QA ใน Criteria ที่ 5-6 โดยการมีส่วนร่วมของทุกหลักสูตร	จัดการเสวนา/ ฟอรัม ถาม – ตอบ/Focus group	- รองคณบดี ฝ่ายวิชาการ และประกัน คุณภาพ หลักสูตร	บุคลากรสาย วิชาการ/ หลักสูตร	รวบรวมข้อมูล สนับสนุนการทำ AUN QA /ห้อง AUN QA ใน ระบบ MS team คณะสหเวช ศาสตร์	จัดทำเอกสารสนับสนุน AUN-QA ใน Criteria 5-7 พร้อมคำอธิบายเพื่อนำไปใช้ ประเมิน AUN QA ในปี 2566 จากนั้นร่วมกัน วิเคราะห์ Gap Analysis และทบทวนการจัดการ ความรู้ และนำไปใช้ในปี 2567	1. บุคลากรสาย วิชาการ/สาย สนับสนุนมีสมรรถนะ ตามตาราง OP-2 2. ตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าคือ นิสิตปัจจุบันและผู้ใช้ บัณฑิตตาม OP-7	คะแนนการ ประเมินผล AUN QA (หมวดที่ 7.4 ก (3) ตัวชี้วัดที่ 7.4-32)
กลยุทธ์ นวัตกรรมเพื่อผู้ สูงวัยให้นึกถึงสหเวช : การทำวิจัยเชิง นวัตกรรม	รวบรวมแนวปฏิบัติที่ดีในการทำและต่อยอดวิจัยเชิงนวัตกรรม ในรูปแบบ หลักสูตร Post Grad Innovative minds สำหรับคณาจารย์และ บัณฑิตศึกษา โดยใช้ KM 10 หัวข้อ เช่น แนวทางการพัฒนานวัตกรรมสู่การใช้ ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ /เทคนิคการ Pitching/ กฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา	Story Telling	- รองคณบดี ฝ่ายวิจัย/ ผู้ช่วยฯฝ่าย ขับเคลื่อนกล ยุทธ์การวิจัย	นิสิต บัณฑิตศึกษา/ บุคลากรสาย วิชาการ	ห้อง Post Grad Innovative Minds/ ในระบบ MS team คณะสหเวช ศาสตร์	มีการนำไปใช้และทบทวน การเพิ่มเติมการจัดการ ความรู้ในหัวข้อ entrepreneurial mindset และ Research to Market	บุคลากรสายวิชาการมี สมรรถนะตามตาราง OP-2 ข้อ 1 บรรลุ KPI ข้อที่ 3-15 ของแผนกลยุทธ์	SROI ของ หลักสูตร Post Grad Innovative minds = 5.18 และมีผลงานที่ได้ใช้องค์ ความรู้จากหลักสูตร ไป ต่อยอดผลงานจำนวน 1 ผลงาน
กลยุทธ์ แสวงหารายได้ เพื่อพึ่งพาตนเอง : การหารายได้จากการ บริการวิชาการ/บริการ สุขภาพ	ค้นหาแนวทางการหารายได้จากการ ให้บริการด้านสุขภาพ ทางสหเวชศาสตร์ โดย การอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องการจัดทำ แผนธุรกิจบริการด้านสุขภาพ ทางสหเวช ศาสตร์	Coaching	ผู้ช่วยคณบดีฝ่าย พัฒนารายได้ ฯ/ หัวหน้างาน บริการวิชาการ	ผู้บริหาร /บุคลากรสาย สนับสนุนที่ เกี่ยวข้องกับการ หารายได้ และบริการ สุขภาพ	เอกสารแผน ธุรกิจด้านบริการ สุขภาพคณะสห เวชศาสตร์	มีการวิพากษ์และทบทวน การสังเคราะห์แผนธุรกิจใน กิจกรรม Demo day	บุคลากรสายสนับสนุนมี สมรรถนะตามตาราง OP-2 ข้อ 4 บรรลุ KPI ข้อ 4-23 ของแผนกลยุทธ์	ได้แผนธุรกิจที่นำไปใช้ อย่างเป็นรูปธรรมคือ แพ็คเกจศึกษาดูงานและ ฝึกปฏิบัติโดยนักเรียน ม. ปลาย ผ่านความ เห็นชอบจาก มหาวิทยาลัย และใช้ในการ หารายได้ของคณะ

(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

คณบดีและทีมบริหาร ค้นหาวิธีการที่เป็นเลิศในการสนับสนุนและขับเคลื่อนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยใช้เครื่องมือด้านการจัดการความรู้ เช่น จัดการเสวนา ฟอรัม ถาม – ตอบ Focus group Story Telling และ Lesson Learning เป็นวิธีการแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศระหว่างหน่วยงานภายในคณะ และคณะต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย เป็นไป ดังตารางที่ 4.2-7

ตารางที่ 4.2-7 ตัวอย่างการค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ แลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ และการแบ่งปัน

วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ	วิธีการค้นหา	วิธีการแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ และการแบ่งปัน	ผลการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จ
Using EdPEX for Excellence	Lesson Learning จากผลการดำเนินงาน ของสถาบันคู่เทียบ	— KM Sharing หัวข้อ AUN QA, EdPEX และการดำเนินงานที่เป็นเลิศ กับคณะเทคนิคการแพทย์ ม. เชียงใหม่ คณะในกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ เช่น สาธารณสุขและวิทยาศาสตร์การแพทย์ — KM Sharing กิจกรรม Retreat คณบดีทุกคณะ	ได้แนวทางการปฏิบัติที่ดี ผลการดำเนินงานด้าน QA มีแนวโน้มที่ดีขึ้น และได้ถ่ายทอดองค์ความรู้แก่หน่วยงานอื่นๆ	การนำ EdPEX มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กร การกำหนดเป้าหมาย แผนงานและตัวชี้วัดที่ชัดเจน

การทำวิจัยเชิง นวัตกรรม	Story Telling จ าก นโยบายของผู้ส่งมอบ / คู่ความร่วมมือ	— เชิญหน่วยงานให้ทุน นักวิจัยของคณะ ผู้เชี่ยวชาญจากองค์กรด้านนวัตกรรมและเป็น ปรึกษาด้านธุรกิจและการบริหารจัดการ ที่สามารถสนับสนุนองค์ความรู้ด้านการทำ วิจัยเชิงนวัตกรรมและการถ่ายทอดเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนกลยุทธ์ “นวัตกรรมเพื่อ ผู้สูงอายุให้เข้าถึงสหเวชฯ”	การเพิ่มประสิทธิภาพ การวิจัยและ นวัตกรรมโดยเฉพาะ ในบัณฑิตศึกษา	
ระบบการจัดการ ความรู้ผ่าน แพลตฟอร์มดิจิทัล	จัดการเสวนา นโยบาย ของมหาวิทยาลัย CITCOMS	— KM การพัฒนาระบบเสนอเอกสารเพื่อลงนามแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยเชิญ CITCOMS และ ถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับคณะโลจิสติกส์ — KM Sharing ระบบสารสนเทศการลา และระบบกรอกและประมวลภาระงาน กับ คณะทันตแพทยศาสตร์	ได้ระบบ IT เพื่อการ บริหารงาน ที่ตอบกล ยุทธ์ ลูกค้ำและ SH มี ความพึงพอใจที่ดีขึ้น พัฒนาทักษะดิจิทัล ของบุคลากรและได้ ถ่ายทอดองค์ความรู้ แก่หน่วยงานอื่นๆ	/การส่งเสริม วัฒนธรรมองค์กรที่ เปิดรับการ เปลี่ยนแปลงและ นวัตกรรม และการ ปรับปรุงกระบวนการ อย่างต่อเนื่อง

ในการนำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร คณะบดีมีนโยบายให้กำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็น โดยใช้กลยุทธ์การดำเนินงานเป็นฐาน เสริมสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยบูรณาการเรื่องการจัดการความรู้ไปกับแผนด้านบุคลากรและการประเมินความดีความชอบ นำเทคโนโลยีมาช่วยจัดการข้อมูล เพื่อให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน และฝังลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติงานของสถาบัน (ดังมีรายละเอียดในหมวดที่ 5) โดยสรุปเป็นนโยบายดังตารางที่ 4.2-8

ตารางที่ 4.2-8 นโยบายการจัดการความรู้ วิธีการ ผู้รับผิดชอบและแนวทางการประเมิน/ทบทวนนโยบาย

	นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้	วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	แนวทางการประเมิน/ทบทวนนโยบาย
1	เสริมสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ให้เต็มภาระงาน สำหรับการเข้าร่วมกิจกรรม KM การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน การเผยแพร่ในเว็บไซต์ของคณะและ/หรือถ่ายทอดในที่ประชุมให้แก่เพื่อนร่วมงาน	คณบดี/รองบริหารฯ/หัวหน้าสำนักงานเลขานุการคณะ	การประชาสัมพันธ์ในเรื่องต่าง ๆ เป็นประจำ ทุกๆ รอบ 2 ปีเช่น การทบทวนเกณฑ์ภาระงาน
2	นำเทคโนโลยีมาช่วยจัดการข้อมูลและใช้ในการทำงาน	วิเคราะห์และจัดสรรทรัพยากรเพื่อการพัฒนา Platform ด้านการจัดการความรู้ เช่น ห้องต่าง ๆ ใน MS team / ระบบ LIFE Platform รวมถึงการคำนวณ SROI จากการพัฒนา	คณบดี/ผู้ช่วยฯ นวัตกรรม	คำนวณ SROI จากการลงทุน
3	กำหนดให้ผู้บริหารเป็นผู้นำในการจัดการความรู้และทบทวนอย่างสม่ำเสมอ	มอบหมายผู้รับผิดชอบจัดการประชุมเพื่อวิเคราะห์องค์ความรู้ที่จำเป็น ทบทวนข้อมูลด้านการจัดการความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นที่เป็น KPI หลักต่างๆ ของคณะ	คณบดี/รองคณบดีและผู้ช่วยคณบดีทุกฝ่าย	สอบถาม/ประชุมทีมบริหาร

ค. การมุ่งสร้างนวัตกรรม

คณะมีวิสัยทัศน์ ค่านิยม และอัตลักษณ์นิสิต ที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรม มีวิธีการในการสร้างนวัตกรรม

1. การระบุโอกาสนวัตกรรม

- วิเคราะห์แนวโน้มภายนอก ใช้ SWOT ในการวิเคราะห์โอกาส เช่น Aging society → บริการสุขภาพเชิงป้องกัน
- วิเคราะห์จากวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
- กลไกรวบรวมเสียงของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อหา Pain Point

2. การจัดเตรียมทรัพยากร : จัดสรรงบประมาณ เวลา และทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม ผูกอบรมและพัฒนาบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการตัดสินใจ เช่นอบรมการใช้ AI หัวข้อ Smart Office with Smart AI

3. การนำโอกาสนวัตกรรมสู่การปฏิบัติ

— การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดรับการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์ กล้าเสนอนวัตกรรมใหม่ ๆ และเปิดโอกาสให้ทดลองสิ่งใหม่ ผ่านการส่งเสริมพฤติกรรมตามค่านิยมร่วม CARE มีการยกย่องและให้รางวัลแก่บุคลากรที่มีผลงานด้านนวัตกรรม เช่น กิจกรรม AHS NU Secretary's Office Innovation Challenge 2025

— บูรณาการนวัตกรรมเข้ากับกลยุทธ์ พัฒนานวัตกรรมที่สนับสนุนกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพงานเช่น

กลยุทธ์ด้าน IT : ระบบกรอกและประมวลภาระงานออนไลน์ ระบบสารสนเทศการลา ระบบเสนอเอกสารลงนาม e-Signature

กลยุทธ์ด้านการเรียนการสอน : ระบบประเมินสมรรถนะตาม PLO หลักสูตร และทักษะชีวิต

กลยุทธ์ด้านพัฒนานิสิต : AHS NU e-Donation

กลยุทธ์ด้านการหารายได้ : LIFE Platform ที่ใช้สำหรับลูกค้า/ผู้รับบริการทางวิชาการ

4.การประเมินและปรับปรุงนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง การบริหารโอกาสนวัตกรรม (รวมถึงการตัดสินใจยุติ) :กำหนดให้มีเก็บข้อมูลจากผู้ใช้ เพื่อประเมินผลการใช้งาน เช่น ระบบกรอกและประมวลภาระงานออนไลน์ ซึ่งมีการปรับปรุงและพัฒนาต่อยอดภายหลังจากใช้งานมาแล้ว 2 ปี แต่หากไม่สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ หรือขาดความคุ้มค่า คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องและทีมบริหารจะพิจารณายุติ เช่น บริการธาราบำบัดบางรายการ

หมวดที่ 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

หน่วยบุคคลและหน่วยแผนวิเคราะห์อัตรากำลังเพื่อรองรับการดำเนินงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ ตามที่ระบุในตารางที่ 2.1-3 ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบของคณบดี รองคณบดีฝ่ายบริหารฯ และหัวหน้าภาควิชา ดังนี้

- (1) วิเคราะห์จำนวนบุคลากรตามค่า FTES อัตรากำลังทดแทนการเกษียณ หรือลาออก
- (2) วิเคราะห์สมรรถนะเพื่อจัดทำ IDP (individual development plan)
- (3) วิเคราะห์สัดส่วนของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน
- (4) วิเคราะห์ระบบงานที่จำเป็นต้องใช้ Outsource

(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง

การวิเคราะห์อัตรากำลัง

คณะสหเวชศาสตร์มีแนวทางประเมินอัตรากำลังของบุคลากร ดังแสดงในตารางที่ 5.1-1 สำหรับบุคลากรสายวิชาการ จะพิจารณาจำนวนอัตรากำลังของภาควิชาตามเกณฑ์สัดส่วนอาจารย์ต่อนักศึกษา (Full Time Equivalent Student : FTES) ที่สภาหรือคณะกรรมการวิชาชีพกำหนดเป็นหลักซึ่งทุกสาขาวิชาของคณะจะกำหนดที่ 1:8 (ตัวชี้วัดที่ 7.3-4) ในกรณีที่อัตรากำลังไม่เป็นไปตามที่กำหนด คณะฯ จะขออนุมัติกรอบอัตรากำลังไปยังมหาวิทยาลัยนเรศวร สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน พิจารณาจากสัดส่วนของบุคลากรสายวิชาการต่อสายสนับสนุนตามแนวทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด (ตัวชี้วัดที่ 7.3-5) และการวิเคราะห์เชิงลึกของค่าภาระงานตามหน่วย (Workload analysis) ดังสรุปในภาพที่ 5.1-1 เพื่อประโยชน์ในการเกลี่ยอัตรากำลังด้วย

สำหรับจำนวนผู้บริหารในระดับคณะ กำหนดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนเรศวรและข้อบังคับ/ประกาศของมหาวิทยาลัยนเรศวร ตำแหน่งประเภทผู้บริหารระดับคณะ ได้แก่ คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าภาควิชา หัวหน้าสำนักงานเลขานุการคณะฯ และหัวหน้างาน โดยจะมีวิธีการสรรหา การแต่งตั้งและวาระการดำรงตำแหน่งตามที่มหาวิทยาลัยนเรศวรกำหนด



ภาพที่ 5.1-1 การวิเคราะห์อัตรากำลังสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนคณะสหเวชศาสตร์ ม.นเรศวร

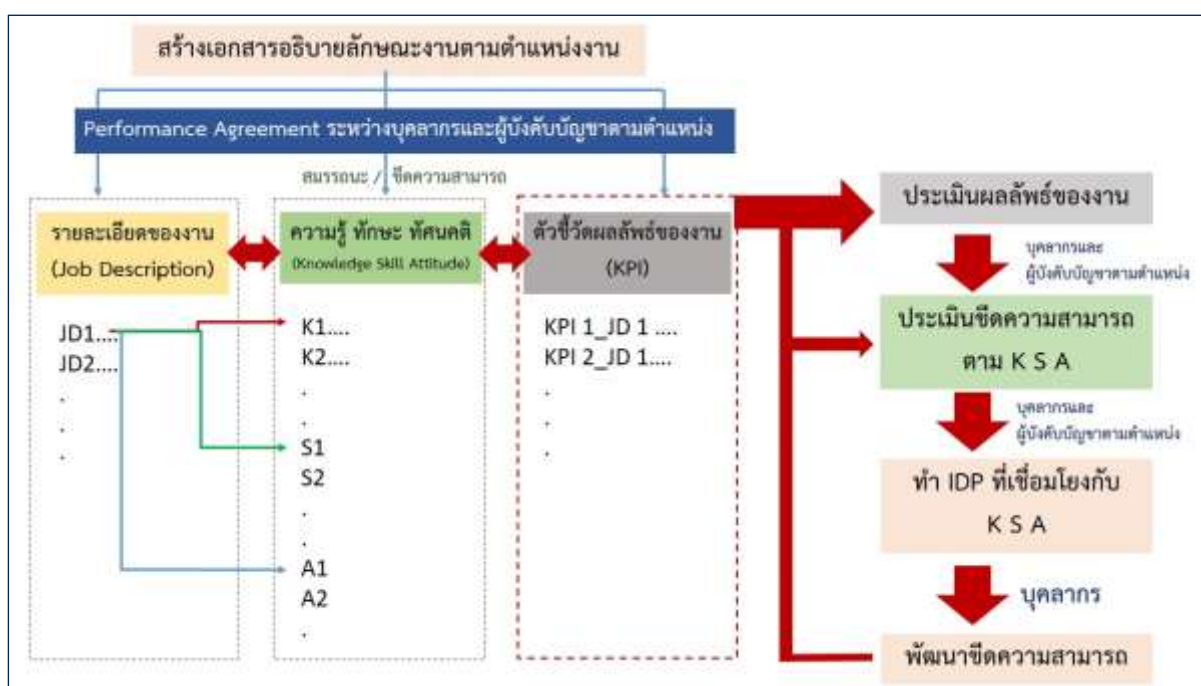
การวิเคราะห์ขีดความสามารถ

ขีดความสามารถของบุคลากรเป็นไปตามตารางที่ OP-2 โดยคณะใช้แนวทางของสภาวิชาชีพและมหาวิทยาลัยในการกำหนดสมรรถนะของบุคลากรสายวิชาการ คือ มีคุณวุฒิขั้นต่ำปริญญาโทหรือเทียบเท่าหรือมีตำแหน่งทางวิชาการ (ตัวชี้วัดที่ 7.3-1 และ 7.3-2) และประกาศสมรรถนะของบุคลากรสายวิชาการ ปี 2568

การกำหนดขีดความสามารถของบุคลากรสายสนับสนุน จะใช้ประกาศสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ม. นเรศวร ปี 2568 และเพิ่มเติมการจัดทำสมรรถนะตามตำแหน่งงานโดยใช้ **Job description** และ **Stakeholder needs** มาออกแบบขีดความสามารถ แบ่งเป็น (1) ด้านความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ประจำตามตำแหน่ง และมีพฤติกรรมตามค่านิยมร่วม(ภาพที่ 1.1-2 หมวดที่ 1) ทุก 6 เดือน บุคลากรแต่ละท่านร่วมกับผู้บริหารจะวิเคราะห์ Gap analysis เปรียบเทียบสมรรถนะที่ต้องการกับสมรรถนะที่มีอยู่จริงของแต่ละตำแหน่ง โดยการประเมินด้วย **Rubric score**

และจัดทำแผนพัฒนาเฉพาะบุคคล (Individual development plan : IDP) ดังแสดงในภาพที่ 5.1-2 โดยพิจารณาจากขีดความสามารถที่ยังต้องพัฒนาเพื่อให้ตอบโจทย์สมรรถนะที่ต้องมีหรือปฏิบัติได้ และต้องพัฒนาขีดความสามารถที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติตามกลยุทธ์ของคณะ ซึ่งคณะนำข้อมูลดังกล่าวมาวางแผนการจัดโครงการและ/หรือ จัดสรรงบประมาณสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรแต่ละรายอย่างเหมาะสม เพื่อให้มีความพร้อมในการรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา สำหรับสายวิชาชีพ เช่น รังสีเทคนิค กายภาพบำบัด เทคนิคการแพทย์ จะต้องมีใบอนุญาตประกอบโรคศิลป์และพัฒนาตัวเองตามมาตรฐานวิชาชีพ

ขีดความสามารถของผู้บริหาร ประกาศสมรรถนะของผู้บริหาร ม. นเรศวร ปี 2568 และเพิ่มเติมของคณะแบ่งเป็น **สมรรถนะด้านการบริหาร** (ภาวะผู้นำ ทักษะความสามารถด้านการบริหาร ทักษะความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์ตัดสินใจและแก้ปัญหา ทักษะความสามารถด้านการจัดการทรัพยากร) และ**สมรรถนะด้านจริยธรรม** (ภาพที่ 1.1-3 ในหมวดที่ 1) โดยเชื่อมโยงกับเอกสารประเมินสมรรถนะของผู้บริหารที่คณะบดีกำหนด (ตัวชี้วัดที่ 7.3-6)



ภาพที่ 5.1-2 การวิเคราะห์ขีดความสามารถสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนคณะสหเวชศาสตร์ ม.นเรศวร

ตารางที่ 5.1-1 รายละเอียดการพิจารณาอัตรากำลังและการประเมินสมรรถนะ/ขีดความสามารถบุคลากรคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ประเภทบุคลากร	ปัจจัยในการพิจารณาอัตรากำลัง	สมรรถนะ/ขีดความสามารถ	ผู้รับผิดชอบ	วิธีการประเมินสมรรถนะ/ขีดความสามารถ		ประสิทธิผล	ระยะเวลา
				แรกเข้า	ระหว่างปฏิบัติงาน		
บุคลากรสายวิชาการ	- กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ - เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร/สถาบันของสภาวิชาชีพ/คณะกรรมการวิชาชีพ (สำหรับระดับปริญญาตรี) - ค่า FTES - อัตรากำลังที่มหาวิทยาลัยกำหนด	- คุณสมบัติและสมรรถนะเป็นไปตามที่มหาวิทยาลัยนเรศวรและสภาวิชาชีพกำหนด - คำอธิบายลักษณะงานตามตำแหน่ง - มีภาระงานเป็นไปตามประกาศ ม.นเรศวร เรื่อง การกำหนดภาระงานทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ พ.ศ. 2559 และ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยนเรศวร ว่าด้วยมาตรฐานภาระงานทางวิชาการของผู้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ พ.ศ. 2559 - สมรรถนะสำคัญที่ช่วยผลักดันกลยุทธด้านการเรียนการสอน การวิจัย ด้านบริการวิชาการ และด้านพัฒนานิสิต	- คณบดี, รองคณบดี, ผู้ช่วยคณบดี - หัวหน้าภาควิชา, ประธานหลักสูตร	- ทดลองปฏิบัติงาน - มีคณะกรรมการประเมินผลการทดลองปฏิบัติงาน	- การประเมินผลการปฏิบัติราชการฯ สายวิชาการ ตามเกณฑ์การประเมินภาระงานปีละ 2 ครั้ง (ทั้งด้านปริมาณภาระงานที่ปฏิบัติและสมรรถนะตามตำแหน่ง) - ประเมินจำนวนอัตรากำลัง สมรรถนะและขีดความสามารถตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรและเกณฑ์มาตรฐานของสภาวิชาชีพ <u>ตลอดทั้งปี</u>	- จำนวนชั่วโมงภาระงาน 5 ด้านเฉลี่ยไม่น้อยกว่าที่มหาวิทยาลัยกำหนด (ตัวชี้วัดที่ 7.3-8) - คะแนนเฉลี่ยผลประเมินสมรรถนะตามหน้าที่ตามที่ ม.นเรศวร กำหนด (ตัวชี้วัดที่ 7.3-9) - ร้อยละของบุคลากรที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการต่อจำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด (ตัวชี้วัดที่ 7.3-2)	- การพิจารณาอัตรากำลังในภาพรวม จะดำเนินการกำกับดูแลตลอดทั้งปีงบประมาณ เพื่อให้ - อัตรากำลังมีจำนวนเหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ - การประเมินผลการทดลองงานเป็นไปตามระยะที่มหาวิทยาลัยกำหนด
บุคลากรสายสนับสนุน	- กรอบอัตรากำลังที่มหาวิทยาลัยกำหนด - โครงสร้างของหน่วยงานภายในคณะ	- คุณวุฒิตรงตามสายงานและลักษณะงานที่ปฏิบัติ - คำอธิบายลักษณะงานตามตำแหน่ง	- คณบดี, รองคณบดี, ผู้ช่วยคณบดี	- ทดลองปฏิบัติงาน - มีคณะกรรมการประเมินผลการ	- การประเมินผลการปฏิบัติราชการฯ สายสนับสนุน ตามเกณฑ์การประเมินภาระงาน	- คะแนนเฉลี่ยผลประเมินความรู้ (K) ทักษะ (S) และทัศนคติ	- การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประเมินปีละ 2 ครั้ง

ประเภท บุคลากร	ปัจจัยใน การพิจารณา อัตรากำลัง	สมรรถนะ/ ขีดความสามารถ	ผู้รับผิดชอบ	วิธีการประเมินสมรรถนะ/ขีดความสามารถ		ประสิทธิผล	ระยะเวลา
				แรกเข้า	ระหว่างปฏิบัติงาน		
	- ลักษณะงานและปริมาณงานภาระงานตามพันธกิจของคณะ (workload analysis) - งบประมาณในการจ้างบุคลากร (งบประมาณรายได้)	- คุณสมบัติและสมรรถนะเป็นไปตามที่มหาวิทยาลัยนเรศวรกำหนด - มีภาระงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากร ประเภทบุคลากรสายสนับสนุนตามที่มหาวิทยาลัยนเรศวรกำหนด - สมรรถนะสำคัญที่ช่วยผลักดันกลยุทธ์ทุกด้านที่เกี่ยวข้องในหน้าที่รับผิดชอบ	- หัวหน้าสำนักงาน - เลขานุการ, หัวหน้างาน	ทดลองปฏิบัติงาน ฯ	ปีละ 2 ครั้ง (ทั้งด้านปริมาณภาระงานที่ปฏิบัติและสมรรถนะตามตำแหน่ง) - ทบทวนอัตรากำลังสมรรถนะ ขีดความสามารถตามงานปีละ 2 ครั้ง และมีการทบทวน JD ปีละ 2 ครั้ง โดยมีผู้บังคับบัญชาพิจารณาเห็นชอบ	(A) (ตัวชี้วัดที่ 7.3-10 ถึง 7.3-12) - คะแนนเฉลี่ยผลประเมินสมรรถนะตามหน้าที่ตามที่ ม.นเรศวรกำหนด (ตัวชี้วัดที่ 7.3-17) - คะแนนเฉลี่ยผลประเมินสมรรถนะตามค่านิยมร่วม (ตัวชี้วัดที่ 7.3-13 ถึง 7.3-16)	

หมายเหตุ ผลลัพธ์การประเมินสมรรถนะและขีดความสามารถของบุคลากร ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามเกณฑ์ที่กำหนดในแต่ละสายงาน ปีละ 2 ครั้ง

(2) บุคลากรใหม่

กระบวนการรับและดูแลบุคลากรใหม่แสดงในตารางที่ 5.1-2

ตารางที่ 5.1-2 กระบวนการรับและดูแลบุคลากรใหม่

ลำดับ	ขั้นตอน	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1	พิจารณาความเพียงพอของอัตรากำลังบุคลากรตามพันธกิจ โดยคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร ข้อบังคับ/ประกาศของมหาวิทยาลัย เกณฑ์มาตรฐานของวิชาชีพ ปริมาณภาระงานของบุคลากรในปัจจุบัน	ตลอดทั้งปี	- คณบดี, รองคณบดี, ผู้ช่วยคณบดี - หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ, หัวหน้างาน
2	หากบุคลากรไม่เพียงพอ ดำเนินการขออนุมัติรับบุคลากรใหม่ตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยนเรศวรกำหนด	ตลอดทั้งปี	- เจ้าหน้าที่งานบุคคล
3	เมื่อได้รับอนุมัติจากมหาวิทยาลัยนเรศวร ดำเนินการดังนี้ - ประกาศรับสมัครบุคลากรใหม่อย่างโปร่งใส ผ่านเว็บไซต์มหาวิทยาลัย/เว็บไซต์ภายนอก เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายหลากหลาย	ตลอดทั้งปี	- เจ้าหน้าที่งานบุคคล
4	สอบสัมภาษณ์ และสอบปฏิบัติการ	ตามที่กำหนด	- คณะกรรมการคัดเลือกบุคลากรใหม่ที่แต่งตั้งจากคณะฯ*
5	การกำกับดูแลการปฏิบัติงานและดูแลบุคลากรใหม่ มีดังนี้ - คณบดีและทีมบริหารดำเนินการปฐมนิเทศข้อมูลสำคัญ - ทดลองปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการประเมินผลการทดลองปฏิบัติงานฯ (บุคลากรสายวิชาการ ประเมินทดลองปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 1 ปี โดยมีการประเมิน 2 ครั้ง ครั้งละ 6 เดือน บุคลากรสายสนับสนุนประเมินทดลองปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 6 เดือน โดยมีการประเมิน 2 ครั้ง ครั้งละ 3 เดือน)	ตลอดระยะเวลาการทดลองปฏิบัติงาน	- คณบดี/รองคณบดี/ผู้ช่วยคณบดี/หัวหน้าภาควิชา/หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ/หัวหน้างาน - คณะกรรมการประเมินผลการทดลองปฏิบัติงานฯ*
6	สรุปผลการทดลองปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด แจ้งไปยังมหาวิทยาลัยนเรศวร - กรณีผ่านการทดลองปฏิบัติงาน ขออนุมัติบรรจุบุคลากรเป็นพนักงานประจำของคณะสหเวชศาสตร์ - กรณีไม่ผ่านการทดลองปฏิบัติงาน ขออนุมัติรับสมัครบุคลากรใหม่ตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยนเรศวรกำหนด	เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการทดลองปฏิบัติงาน	- คณะกรรมการประเมินผลการทดลองปฏิบัติงานฯ* - งานบุคคล

หมายเหตุ * คณะกรรมการคัดเลือกฯ และคณะกรรมการประเมินผลการทดลองปฏิบัติงาน ดำเนินการแต่งตั้งโดยมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยคณะฯ เสนอรายชื่อหัวหน้าหน่วยงานและบุคลากรภายในคณะที่สอดคล้องกับตำแหน่งและหน้าที่ของบุคลากรใหม่ต่อมหาวิทยาลัยเพื่อแต่งตั้ง

ในการรับบุคลากรใหม่ จะคำนึงถึงการสะท้อนความหลากหลาย เช่น

- ใช้เกณฑ์การรับสมัคร เปิดรับผู้มีแนวคิดหลากหลายผ่านประสบการณ์ทำงาน วุฒิการศึกษา

- ส่งเสริมความหลากหลายทางสาขา เช่น การเปิดรับบุคลากรจากหลากหลายสถาบันและวัฒนธรรม
- การเชิญผู้สมัครแสดงแนวคิดนวัตกรรมหรือแนวทางพัฒนางานในการสัมภาษณ์ เพื่อวิเคราะห์ความรู้ความสามารถที่หลากหลาย เช่น ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาษาต่างประเทศ ทักษะด้านนวัตกรรม ความรู้รอบตัวด้านต่าง ๆ

ในการสรรหาบุคลากรใหม่ คณะฯ มีการสังเคราะห์ Best Practice จุดเด่นที่เป็นนวัตกรรม ดังนี้

1. ใช้สมรรถนะตามตำแหน่ง (Knowledge Skill Attitude) ที่กำหนดในเอกสารอธิบายลักษณะงานของคณะ (ดังตาราง OP-2 และตารางที่ 5.1-1) และค่านิยมร่วมของคณะ “CARE” เป็นคุณสมบัติของผู้สมัคร เพื่อคัดกรองเบื้องต้น
2. ใช้การสอบคัดเลือกที่มีทั้งข้อเขียน และฐานสอบปฏิบัติ (โดยจำลองสถานการณ์ที่สอดคล้องกับตำแหน่งงาน เช่น บุคลากรที่ทำหน้าที่ด้านการออกแบบสื่อ จะมีการทดสอบให้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ตามที่กำหนด บุคลากรที่ทำหน้าที่ด้านกิจการนิสิต จะมีการทดสอบให้นำเสนอโครงการด้านการพัฒนานิสิต เป็นต้น) และสอบสัมภาษณ์ที่เน้นการแสดงทัศนคติ โดยเฉพาะการแก้ปัญหาในประเด็นที่เปราะบาง (เพื่อวัด Empathy (E))
3. ใช้กรรมการสอบที่มีทั้งคณบดี ผู้บริหาร (รองคณบดี/ผู้ช่วย) และหัวหน้างานที่ต้องทำงานร่วมกันจริงๆ ตามบทบาทของผู้นำในหมวดที่ 1 หัวข้อ 1.1 ค (1) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

คณะฯ มีระบบเพื่อจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรโดยการวางแผนและกำหนดมาตรการในการเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้พร้อมต่อการปฏิบัติงานตามพันธกิจ ทั้งในด้านปริมาณบุคลากร ความรู้ความสามารถตามหน้าที่ การเปลี่ยนแปลงสำคัญที่อาจเกิดขึ้นและกระทบต่อจำนวนบุคลากรและสมรรถนะของบุคลากรที่อาจมีผลต่อการบรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของคณะ (ซึ่งคำนึงถึงปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงความสามารถด้านการแข่งขันในข้อ C6 และ C12 ในตาราง OP-11) รายละเอียดแสดงในตารางที่ 5.1-3 และประเมินประสิทธิผลจากระบบดังกล่าวจากการประเมินความสุขในการทำงานของบุคลากร การประเมินความพอใจของบุคลากรตามสายงานให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานต่างๆ ที่กำหนด (ผลลัพธ์ในหมวดที่ 7.3 ตัวชี้วัดที่ 7.3-1 ถึง 7.3-17)

ตารางที่ 5.1-3 ระบบการจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

สถานการณ์	มาตรการ/แนวทางปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ประสิทธิผลของการเตรียมความพร้อมด้านอัตรากำลังบุคลากร
1. กรณีบุคลากรเสียชีวิต	- การพิจารณาเกลี่ยภาระงานใหม่ภายในหน่วยงานตามข้อมูล Workload analysis ไปพลางก่อนเพื่อรับผิดชอบงานทดแทนบุคลากรเดิม - การดำเนินการรับสมัครบุคลากรใหม่เพื่อทดแทนบุคลากรที่เสียชีวิต	ทันทีภายหลังมีกรณีเสียชีวิตเกิดขึ้น	- คณบดี/รองคณบดี/ผู้ช่วยคณบดี - หัวหน้าภาควิชา - ประธานหลักสูตร - หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ - คณะกรรมการประจำคณะ - หัวหน้างาน	สายวิชาการ: ค่า FTES ของอาจารย์ประจำไม่เกิน 1:8 ตลอดทั้งปีในทุกหลักสูตร (ตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ 7.3-4) สายสนับสนุน: ไม่พบการขาดช่วงการปฏิบัติหน้าที่ของตำแหน่งที่บุคลากรที่ลาออก/ย้ายหน่วยงาน/เกษียณอายุราชการ/เสียชีวิต ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ทุกด้าน ตารางที่ 7.5-3?
2. กรณีบุคลากรลาออก	- กำหนดนโยบายให้บุคลากรแจ้งความประสงค์ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือน - การดำเนินการรับสมัครบุคลากรใหม่เพื่อทดแทนบุคลากรที่ลาออก ตามกรอบระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด	ทันทีที่ทราบการแจ้งความประสงค์ขออนุมัติลาออก		
3. กรณีบุคลากรลาป่วย/ลาพัก/ลาพักผ่อน/ลาพักร้อน	- จัดให้มีระบบการแจ้งลาล่วงหน้า (กรณีลาพักผ่อน/ลาพัก) และการกำหนดผู้ปฏิบัติงานแทนระหว่างการลา - จัดให้มีระบบผู้รับผิดชอบงานหลัก/รอง เพื่อปฏิบัติงานทดแทนในกรณีที่มีการลาปฏิบัติงานกะทันหัน	ตลอดทั้งปี		
4. กรณีบุคลากรลาศึกษาต่อ/ลาฝึกอบรม	- การพิจารณาจัดสรรภาระงานใหม่ภายในหน่วยงาน, การกำหนดผู้ปฏิบัติงานแทนระหว่างการลา - การเชิญอาจารย์พิเศษ	ตลอดทั้งปี		
5. กรณีบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	- การเชิญอาจารย์พิเศษ / ยืมตัวบุคลากรจากหน่วยงานอื่น - จัดแนวทางการขออนุมัติปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ - การพิจารณาจัดสรรภาระงานใหม่ภายในหน่วยงาน - รับสมัครบุคลากรใหม่ - การจัดสรรค่าตอบแทนพิเศษ/โครงการพิเศษเพื่อผลิตหรือเพื่อจูงใจบุคลากรเพื่อมาปฏิบัติงานในสาขาหรือตำแหน่งที่ขาดแคลน - การจ้างเหมาบริการจากหน่วยงานภายนอก	ตลอดทั้งปี		
6. กรณีบุคลากรขาดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและมีขีดความสามารถหรือ	- การจัดสรรทุนสนับสนุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น/ ทุนฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้น/ระยะยาว หลักสูตร upskill/reskill หลักสูตรเฉพาะทาง - การเตรียมความพร้อมให้บุคลากรทำงานได้มากกว่า 1 หน้าที่ โดยเฉพาะบุคลากรในตำแหน่งหัวหน้างาน	ตลอดทั้งปี		

สถานการณ์	มาตรการ/แนวทางปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ประสิทธิผลของการเตรียมความพร้อมด้านอัตรากำลังบุคลากร
สมรรถนะตามหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อนกลยุทธ์ของคณะ	- จัดโครงการ/กิจกรรมอบรมพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรตามตำแหน่ง โดยคณะวิเคราะห์จากผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และกำหนดกิจกรรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถเพิ่มเติมเพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์มากขึ้น - การจ้างเหมาบริการจากหน่วยงานภายนอก			
7. กรณีสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างกระทันหัน เช่น โรคระบาด ภัยพิบัติ วิกฤติ/อาคารสถานที่เสียหายรุนแรง	- ใช้เทคโนโลยีรองรับการทำงานทางไกล - จัดระบบงานใหม่ที่รองรับการทำงานทางไกล / ระบบสารบรรณ online และ Digital signature - มีแผนปฏิบัติการสำรอง รองรับการทำงานกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินจนทำให้ต้องหยุดการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ปกติ	ตลอดทั้งปี		
8. กรณีบุคลากรเกษียณอายุราชการ	- ขอรออบอัตรากำลังทดแทนล่วงหน้าตามแผนเกษียณอายุราชการ - พิจารณาต่ออายุราชการ ในรายที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด	ภายในช่วงไตรมาสแรกของปีที่มีบุคลากรจะเกษียณอายุราชการ		
9. กรณีปรับเปลี่ยนโครงสร้างของคณะหรือเปลี่ยนรูปแบบของการปฏิบัติงาน	- การประชุมเตรียมความพร้อมและซักซ้อมทำความเข้าใจให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องสำหรับการปฏิบัติงานในโครงสร้าง/รูปแบบการปฏิบัติงานใหม่	ตลอดทั้งปี		
10. กรณีจำเป็นต้องปรับลดจำนวนบุคลากร	- การขดเชยผลตอบแทน/สิทธิประโยชน์ ให้แก่บุคลากรที่ถูกลดจำนวนโดยให้ออกจากงาน - การเชิญอาจารย์พิเศษหรือการขอยืมตัวบุคลากรจากหน่วยงานอื่นมาช่วยปฏิบัติราชการ	ตลอดทั้งปี	- คณบดี/รองคณบดี/ผู้ช่วยคณบดี - หัวหน้าภาควิชา - - หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ	

(4) การทำงานให้บรรลุผล

คณะดำเนินการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากรอย่างเป็นระบบ ผ่านแนวทางดังต่อไปนี้

1. ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลักขององค์กร : การจัดระบบการทำงานในคณะ ประกอบด้วย การกำหนดโครงสร้างองค์กร กำหนดตำแหน่งงาน จัดระบบการทำงาน จัดสรรทรัพยากรบุคคลตามตำแหน่งงานให้ชัดเจน โดยคณะจัดโครงสร้างองค์กร ซึ่งประกอบด้วย 5 สาขาวิชา และ สำนักงานเลขานุการ ซึ่งประกอบด้วย 7 งานตามที่ระบุในโครงสร้างองค์กร ส่วนโครงสร้างการบริหาร จะมีผู้บริหารตามตำแหน่งดังภาพที่ 5.1-3 และมีการมอบหมายความรับผิดชอบตามตำแหน่งที่ชัดเจน คณะกำหนด Core Competencies ของหน่วยงาน และจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะรายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) สำหรับสายวิชาการและสายสนับสนุน

การบริหารงานบุคคล จะประกอบด้วย 1. การวิเคราะห์อัตรากำลัง 2. การกำหนดความรับผิดชอบตามตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งเป็นไปตามการวิเคราะห์ขีดความสามารถในหัวข้อ 5.1ก (2) 3. การคัดเลือกบุคลากร 4. การมอบหมายและติดตามผลการทำงาน โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดของการทำงานของผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งกำหนด KPI ตาม Job description รายบุคคล (ภาพที่ 5.1-2) 5. การจัดสวัสดิการ 6. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล 7. การประเมินความดีความชอบ 8. การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และ 9. การโยกย้ายเปลี่ยนตำแหน่ง

2. ส่งเสริมความสามารถในการปรับตัว คล่องตัว และมุ่งเน้นลูกค้า : แต่งตั้งคณะกรรมการความเสี่ยง มีการติดตามตัวชี้วัดเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา ยึดหลัก “Customer-centric Approach” โดยกำหนด VOC Action Plan จากข้อมูลผู้เรียน ผู้รับบริการ และผู้ใช้ประโยชน์งานวิจัย

3. ตอบสนองความต้องการด้านบุคลากร (Staffing Needs) : ใช้ระบบ Workload Analysis เพื่อประเมินอัตรากำลังตามภารกิจหลัก และสัดส่วนอาจารย์ต่อนิสิต มีแผนทดแทนอัตรากำลัง (Succession Plan) และแผนพัฒนา Competency Gap สำหรับบุคลากรทุกสายงาน

การทบทวนและปรับปรุง การติดตามผล : Workload analysis Feedback มาวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การปรับกระบวนการทำงาน เคลี่ยอัตรากำลังตามความเชี่ยวชาญและภาระงาน

คณะ จัดให้มีถังขยะแยกประเภทขยะและมีการกำจัดขยะติดเชื้ออย่างเหมาะสม ติดตั้งฝ้าม่านในห้องพักรักษาพยาบาลใหม่ จัดสรรเก้าอี้เพื่อสุขภาพสำหรับบุคลากร เป็นต้น โดยพบว่าระดับความพึงพอใจมีค่าเพิ่มขึ้น

(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรแบ่งเป็นจากระดับมหาวิทยาลัย และระดับคณะ

ระดับมหาวิทยาลัย

- สิทธิประโยชน์ด้านการเงิน ได้แก่ การสนับสนุนค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรทุนพัฒนาบุคลากรในรูปแบบต่าง ๆ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สิทธิการฝากเงิน-กู้ยืมเงินกับสหกรณ์ออมทรัพย์ ค่าเช่าบ้าน

- สิทธิประโยชน์สำหรับครอบครัว ได้แก่ สิทธิการนำบุตรเข้าเรียนในโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร

ระดับคณะ มีประกาศกำหนดสิทธิประโยชน์และสวัสดิการเพิ่มเติม พิจารณาข้อมูลที่ได้มาจากกระบวนการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของจากบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนคณะสหเวชศาสตร์ โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ของการจัดสรรสิทธิประโยชน์ให้สอดคล้องตามงบประมาณของคณะ และคำนึงถึงข้อจำกัดของหน่วยงานและการปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยนเรศวรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจัดให้มีสิทธิประโยชน์ตามตารางที่ 5.1-5 (รายละเอียดสามารถสอบถามได้ที่หน่วยบุคคล)

สิทธิประโยชน์ที่ตอบโจทยความหลากหลาย เช่น อาจารย์ / นักวิจัย ทุนวิจัย, เงินรางวัลตีพิมพ์/นวัตกรรม, ส่งเสริมตำแหน่งทางวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน มีการจัดกลุ่มคะแนนภาระงานตามกลุ่มบุคลากร เช่น เกณฑ์เฉพาะสำหรับผู้ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า ป.ตรี / พนักงานราชการ

ตัวชี้วัดคือ ความพึงพอใจด้านขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงาน (ตัวชี้วัด 7.3-36 และ 7.3-37) โดยพบว่าผลประเมินมีแนวโน้มที่ดีขึ้น แสดงถึงประสิทธิผลในการจัดสวัสดิการ **สำหรับกลไกทบทวนและรับฟัง** : มีการรับฟังความต้องการสิทธิประโยชน์ผ่านแบบประเมิน Voice of Stakeholder และเวทีผู้บริหารพบประชาคม ตัวอย่างผลการปรับปรุงล่าสุดมีข้อเสนอแนะด้านความต้องการการเพิ่มความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน คณะจึงจัดกิจกรรมสำนักงานสร้างสุข เน้นกิจกรรมสันทนาการ เพื่อผ่อนคลายความเครียด

ตารางที่ 5.1-4 การดำเนินงานตามกลยุทธ์ Green Clean and Safe Faculty การวัดประสิทธิผล และการปรับปรุงแก้ไข

การปฏิบัติ	การวัดประสิทธิผล (ผลลัพธ์)	การปรับปรุงแก้ไขในปี 2568
ด้านสุขภาพ		
- จัดงบประมาณ สนับสนุนการตรวจภูมิคุ้มกันและการฉีดวัคซีน เช่น โรคคางทูม บาดทะยัก ไวรัสตับอักเสบบี ให้แก่บุคลากรที่มีความเสี่ยง และ/หรือนิสิตที่ต้องฝึกงานตามความเหมาะสม - การจัดงบประมาณเพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน - อำนวยความสะดวกในการตรวจสุขภาพประจำปี	ระดับความพึงพอใจต่อมาตรการความปลอดภัยทางสุขภาพของคณะ (ตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ 7.3-30 ถึง 7.3-31) จำนวนเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ทางกายภาพที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน (ตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ 7.1-40) ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน (ตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ 7.3-59) ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี (ตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ 7.3-58)	1. จัดบริการสาธิตการใช้เครื่อง PMS เพื่อลดอาการ Office Syndrome 2. จัดหาเก้าอี้เพื่อสุขภาพ ตามหลักการยศาสตร์ ผลประโยชน์มีแนวโน้มที่ดีขึ้น
ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม		
- จัดระบบรักษาความปลอดภัย / ติดตั้งกล้องวงจรปิด - จัดให้บุคลากรมีบัตรประจำตัวเพื่อยืนยันตัวตน - จัดพื้นที่บริการที่เอื้อต่อผู้รับบริการ โดยเฉพาะผู้สูงอายุและผู้มีความต้องการพิเศษ เช่น ทางลาดเข้าพื้นที่คณะ รวบรวมในห้องน้ำ - จัดให้มีการแยกประเภทถังขยะ สนับสนุนการ Recycle ขยะ และจัดให้มีถังขยะติดชื่อทั่วบริเวณคณะ - จัดให้มีกิจกรรมฝึกการช่วยฟื้นคืนชีพ - มีมาตรการตรวจสอบความปลอดภัยและความพร้อมของอาคารสถานที่อย่างสม่ำเสมอ	ระดับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และภูมิทัศน์ (ตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ 7.3-32 ถึง 7.3-33)	1. ติดตั้งผ้าม่านใหม่ทดแทนของเดิมที่ใช้งานมานาน 2. ซ่อมอพยพหนีไฟ 3. แต่งจำหน่ายซากครุภัณฑ์จำนวนมากเพื่อจัดระเบียบความสะอาดเรียบร้อยทางกายภาพของคณะ 4. จัดให้มีถังขยะแยกประเภทครอบคลุมทุกพื้นที่ในคณะ ผลประโยชน์มีแนวโน้มที่ดีขึ้น
ด้านความสะดวกในการปฏิบัติงาน		
- มีนโยบายให้ลงชื่อเข้า-ออกปฏิบัติงานแบบออนไลน์ - มีการจัดสรรห้องปฏิบัติงานเฉพาะบุคคลสำหรับบุคลากรสายวิชาการ - มีการจัดสรรห้องวิจัยสำหรับจัดให้เป็นหน่วยวิจัยและห้องปฏิบัติการวิจัยสำหรับภาควิชา - จัดสรรเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน (ตามตารางที่ 4.2.2 หมวดที่ 4.2ก (2)) เพื่อลดการใช้กระดาษและเพิ่มความสะดวกในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารรองรับการปฏิบัติงาน (ตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ 7.3-34 ถึง 7.3-35)	1. พัฒนาระบบเสนอแฟ้มเอกสาร เพื่อลงนามแบบอิเล็กทรอนิกส์ 2. ปรับปรุงระบบรอกภาระงานออนไลน์ 3. ปรับปรุงระบบติดตามและรายงานผลตามแผนปฏิบัติการประจำปีออนไลน์

การปฏิบัติ	การวัดประสิทธิผล (ผลลัพธ์)	การปรับปรุงแก้ไขในปี 2568
		4. จัดให้มีระบบการแจ้งซ่อมผ่านระบบออนไลน์ (Traffy Fondue) ผลการประเมิน เพิ่มขึ้นหรือลดลง อย่างไร

ตารางที่ 5.1-5 สิทธิประโยชน์จากคณะสหเวชศาสตร์

กลุ่มบุคลากร	สวัสดิการ / สิทธิประโยชน์	การวัดผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ	การปรับปรุง
บุคลากรสายวิชาการ/ สายสนับสนุน	สวัสดิการด้านความห่วงใย (งานบำเพ็ญกุศลศพของครอบครัว/ มอบกระเช้าเยี่ยมไข้/ มอบเงินบำรุงขวัญ กรณีประสบอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยจากการปฏิบัติงาน/ ประสบภัยพิบัติ) สวัสดิการด้านเครื่องแต่งกาย (เสื้อสุทตะ/เสื้อยืด และเสื้อโปโล) สวัสดิการด้านส่งเสริมสุขภาพ (ใช้ฟิตเนส/ชานา/สตรีม ฟรีเดือนละ 3 ครั้ง / อำนาจความสะดวกในการตรวจสุขภาพ) สวัสดิการด้านเชิดชูเกียรติ (มอบรางวัลบุคลากรดีเด่น /มอบดอกไม้แสดงความยินดี กรณีดำรงตำแหน่งสูงขึ้น/เชิดชูเกียรติผ่าน Social media ของคณะ)	ระดับความพึงพอใจ ด้านขวัญและ กำลังใจในการ ปฏิบัติงาน (ตัวชี้วัด ผลลัพธ์ที่ 7.3-36 ถึง 7.3-37)	- รองคณบดีฝ่ายบริหารและ พัฒนาศึกษา - หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ - หน่วยบุคคล - หน่วยการเงินและพัสดุ <u>การกำกับดูแล</u> - กำกับติดตามและปรับปรุงแก้ไข การจัดสรรสิทธิประโยชน์ตลอด ทั้งปีงบประมาณ - ข้อมูลสะท้อนกลับจากการ เดินสายพบปะสมาคมใน หน่วยงานภายในของผู้บริหาร คณะ	ปี 2567 เพิ่มเติมการจัดสรรเก้าอี้ เพื่อสุขภาพ / การปรับปรุง หลอดไฟตามมาตรฐานแสงสว่าง
บุคลากรสายวิชาการ	— ทุนสนับสนุนการทำวิจัย/นวัตกรรม สูงสุด 100,000 บาท — รางวัล Manuscript จากวิทยานิพนธ์ ป.ตรี 1,000 บาท — ทุนสนับสนุนหน่วยวิจัย — รางวัลตีพิมพ์ผลงานวิจัย/ทรัพย์สินทางปัญญา สูงสุด 10,000 บาท — ทุนสนับสนุนการเขียนตำรา/หนังสือ ทุนละ 15,000 บาท			ปี 2567 เพิ่มเติมทุนสนับสนุน การพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ระยะ สั้น 30,000 บาท
บุคลากรสายสนับสนุน	— จัดระบบการทำงานล่วงเวลา โดยบุคลากร สามารถเลือกรับค่าตอบแทนเป็นเงิน หรือ คะแนนโบนัสเพื่อประเมินความดีความชอบ — การจัดกลุ่มคะแนนภาระงานตามกลุ่มบุคลากร เช่น เกณฑ์เฉพาะสำหรับผู้ที่มีวุฒิ การศึกษาต่ำกว่า ป. ตรี / พนักงานราชการ		- ประเมินประสิทธิผลปีละ 1 ครั้ง ช่วงปลายปีงบประมาณ	ปี 2567 เพิ่มเติม เงินรางวัล สำหรับผลงานทางวิชาการและเงิน สนับสนุนที่ปรึกษาทำผลงาน วิชาการ

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

ในปีงบประมาณ 2567 คณะฯ ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรต่อคณะฯ โดยการสำรวจ จากนั้นวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญที่ได้รับคะแนนการประเมินว่ามีอิทธิพลสูงต่อความผูกพัน (คะแนนมากกว่า 4 คะแนนในระบบ 5 คะแนนการประเมิน) ที่เหมือนกันทั้งบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน เพื่อใช้กำหนดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรคณะสหเวชศาสตร์ (ดังแสดงในตาราง OP-3) ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ 1. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 2. ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา 3. โอกาสก้าวหน้าในงาน และ 4. ค่าตอบแทนสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และหากวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันแยกตาม Generation ของบุคลากร ผลการวิเคราะห์แสดงดังในภาพที่ 5.2-1

ส่วนความสุข คณะฯ ได้กำหนดนิยามว่าคือความพึงพอใจ 4 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อตนเอง ความพึงพอใจต่อคณะฯ ความพึงพอใจต่องาน และความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน คณะฯ ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปปรับปรุงพัฒนาแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ/โครงการ/กิจกรรม สำหรับปีงบประมาณถัด ๆ ไป

GEN X	GEN Y	GEN Z
• ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน • ค่าตอบแทนและสวัสดิการ • สภาพแวดล้อมในการทำงาน • ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน • ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน • สถานที่ทำงานและครอบครัว/ที่อยู่อาศัย ปัจจุบัน (ที่มีใช้ภูมิสำเนาเดิม) อยู่ในพื้นที่เดียวกัน/ใกล้เคียง • ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและผู้บังคับบัญชา • การฝึกอบรมและพัฒนา • สถานที่ทำงานและภูมิสำเนา อยู่ในพื้นที่เดียวกัน/ใกล้เคียง • ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา • โอกาสก้าวหน้าในงาน	• ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน • ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา • สภาพแวดล้อมในการทำงาน • ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและผู้บังคับบัญชา • นโยบายการบริหารงาน • การมีส่วนร่วมในงาน • โอกาสก้าวหน้าในงาน • ความมีอิสระในงาน • ค่าตอบแทนและสวัสดิการ • ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน • การฝึกอบรมและพัฒนา	• โอกาสก้าวหน้าในงาน • ความมีอิสระในงาน • ความท้าทายของงาน • สภาพแวดล้อมในการทำงาน • การมีส่วนร่วมในงาน • ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน • การฝึกอบรมและพัฒนา • ชื่อเสียงของคณะสหเวชศาสตร์ • ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน • นโยบายการบริหารงาน • ค่าตอบแทนและสวัสดิการ • ความหลากหลายของงาน

ภาพที่ 5.2-1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรต่อคณะฯ (วิเคราะห์แยกตาม Generation)

(2) การประเมินความผูกพัน

เมื่อกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสุขและความผูกพันแล้ว คณะบดีและทีมบริหารได้ออกแบบ แบบประเมินความสุขและความผูกพันของบุคลากร เพื่อประเมินประสิทธิภาพจากการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสุขและความผูกพันที่นำไปใช้ปรับปรุงพัฒนาแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ/โครงการ/กิจกรรม ซึ่งแยกวิเคราะห์เป็นแบบประเมินของสายวิชาการและสายสนับสนุน มีประเด็นคำถามที่มาจากปัจจัยที่มีผลต่อความสุขรายด้าน ตามที่ได้ระบุไว้ใน โครงร่างองค์กร (ตาราง OP-3) และที่ได้อธิบายไปในหมวดที่ 5.2 ก (1) และเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการในการรับฟังเสียงของลูกค้า และ Stakeholder ตามที่ได้ให้รายละเอียดในแผนภาพที่ 3.1.1 (หมวด 3 ลูกค้า) สำหรับความผูกพันบุคลากรจะวัดจากปัจจัย ตามที่ได้ระบุไว้ใน โครงร่างองค์กร (ตาราง OP-3) ปรากฏในผลลัพธ์ที่ 7.3-38 ถึง 7.3-47 ทั้งนี้หน่วยบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการประเมินปีละ 1 ครั้งในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปีงบประมาณ ผ่านระบบ

Voice of Stakeholder ประเมินความสุขและความผูกพัน บนแพลตฟอร์มออนไลน์ของคณะ ผลการประเมินปรากฏในหมวดที่ 7.3 (ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ 7.3-38 ถึง 7.3-47 ผลประเมินความผูกพันของบุคลากร)

คณะฯ ยังพิจารณาข้อมูลอื่นในการประเมินความผูกพันของบุคลากรต่อคณะฯ ได้แก่ อัตราการคงอยู่ (ตัวชี้วัดที่ 7.3-3) ความถี่ในการร้องทุกข์กล่าวโทษของบุคลากร (ตัวชี้วัดที่ 7.3-48) จำนวนร้อยละของโครงการ/กิจกรรม ที่มีบุคลากรในคณะเข้าร่วมโครงการ บรรลุตามเป้าหมายเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนโครงการ/กิจกรรมทั้งหมดที่คณะจัดขึ้นเพื่อให้บุคลากรภายในคณะเข้าร่วม (ตัวชี้วัดที่ 7.3-49) โดยคณะฯ ได้นำข้อมูลเหล่านี้ใช้ในกระบวนการวิเคราะห์และปรับปรุงพัฒนาแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ/โครงการ/กิจกรรม ด้วยเช่นกัน

จากการประเมินความผูกพันของบุคลากรประจำปี 2567 พบว่าสายวิชาการ มีระดับความผูกพันเฉลี่ยเพิ่มขึ้นในขณะที่ สายสนับสนุน มีระดับความผูกพัน ลดลง ผู้นำจึงจัดประชุมเชิงวิเคราะห์ร่วมกับหัวหน้างานสายสนับสนุนเพื่อระบุนสาเหตุ กำหนด มาตรการปรับปรุง

ข. วัฒนธรรมองค์กร

คณะฯ ได้กำหนดค่านิยมร่วม “CARE” และใช้ Creativity, Adaptability, Responsibility ในการปฏิบัติงาน และที่สำคัญคือการใช้ Empathy ซึ่งคาดหวังให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร “เคารพในความหลากหลาย” ให้แก่ของการ “ให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการเข้าใจความหลากหลาย และรับฟังความเห็นที่แตกต่าง ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และมีจิตบริการ” (ตามที่ได้อธิบายในหมวดที่ 1 ภาพที่ 1.1-2) มาส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรใน 3 ด้านคือ (1) การสื่อสารที่เปิดกว้าง (2) การมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานในคณะ และ (3) เคารพ ให้เกียรติ โดยคณะฯ แนวทางในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรโดยกำหนดให้มีการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรตามค่านิยมร่วม โดยสอดคล้องวัฒนธรรมค่านิยมองค์กรและอัตลักษณ์ ร่วมไปกับการกิจหลักทุกด้านตามที่กำหนดไว้ในพันธกิจ และให้ทุกโครงการและกิจกรรมในแต่ละปีงบประมาณ จะต้องมีความสอดคล้องหรือมีการพัฒนาผู้จัดและผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมให้มีคุณลักษณะตามค่านิยมร่วมด้วย ปัจจัยหลักของการส่งเสริมให้วัฒนธรรมองค์กรเกิดความสำเร็จคือการดำเนินงานเป็นทีมและคุณลักษณะของผู้บริหาร รายละเอียดของการส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมขององค์กร เป็นไปตามตารางที่ 5.2-1

ตารางที่ 5.2-1 วัฒนธรรมองค์กรและแนวทางการปฏิบัติ

วัฒนธรรมขององค์กร	การปฏิบัติ
การสื่อสารที่เปิดกว้าง	แนวทางการปฏิบัติได้อธิบายไปในหมวดที่ 1 หัวข้อ 1.1 ข (ตารางที่ 1.1-2) โดยมีสาระสำคัญดังนี้ - การสื่อสารโดยตรงกับคณบดีทางระบบออนไลน์ ผ่านหน้าเว็บไซต์คณะสหเวชศาสตร์ ช่องทาง “สายตรงคณบดี” - เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารงานคณะฯ ผ่านช่องทางคณะกรรมการต่าง ๆ ของคณะฯ และการมีส่วนร่วมของสายสนับสนุนผ่านกลุ่มงานซึ่งนำโดยหัวหน้างาน - การจัดประชุมต่าง ๆ เช่น การประชุมคณะกรรมการบริหารภาควิชา คณะกรรมการบริหารสำนักงานเลขานุการคณะฯ คณะกรรมการด้านต่าง ๆ การประชุมภายในหน่วยงานย่อย - กิจกรรมพบประชาคมประจำปี เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ พร้อมรับฟังความคิดเห็นจากประชาคมเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของคณะ
การมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานในคณะ	แนวทางการปฏิบัติได้อธิบายไปในหมวดที่ 1 หัวข้อ 1.1 ค (1) (ตารางที่ 1.1-4) โดยการทำงานที่ได้ผลดีตามตัวชี้วัดที่กำหนดในระดับต่าง ๆ จะมีการผ่องถ่ายความรับผิดชอบ

วัฒนธรรมขององค์กร	การปฏิบัติ
	ไปยังบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้ทุกคนเห็นความสำคัญของตนเองว่ามีส่วนในการขับเคลื่อนคณะอย่างไร
การกระจายอำนาจตัดสินใจอย่างมีระบบ	การกระจายอำนาจตัดสินใจอย่างมีระบบ เช่น รองคณบดี หัวหน้าภาควิชา ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าสำนักงาน หัวหน้างาน
การเชื่อมโยงค่านิยมองค์กร (Value Integration)	- ใช้ค่านิยม C.A.R.E (Creativity, Adaptability, Responsibility, Empathy) เป็นแนวทางจัดกิจกรรม, ประเมินสมรรถนะ และการสื่อสารภายใน - มอบรางวัล "บุคลากรที่ปฏิบัติตามค่านิยมองค์กรดีเด่น"
การเสริมสร้างความผูกพันและผลการดำเนินงาน	- ใช้ผลการสำรวจความผูกพันเป็นข้อมูลวางแผนพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงาน - ใช้การประชุมกรรมการบริหารสำนักงาน เพื่อแก้ Pain Point ที่สะท้อนจากบุคลากรสายสนับสนุน

วิธีประเมินประสิทธิผลและการปรับปรุง เช่น % การรับรู้และเข้าใจค่านิยมองค์กร (ตัวชี้วัดที่ 7.4-3) ระดับความพึงพอใจต่อบรรยากาศการทำงานและคณะ (ตัวชี้วัดที่ 7.3-19 และ 7.3-23) ซึ่งพบว่ามีแนวโน้มดีขึ้น อย่างไรก็ตามผู้บริหารนำผลไปปรับปรุงการบริหารบุคลากร วางแผนกิจกรรมภายใน และปรับวาระการสื่อสารระดับผู้บริหารให้ชัดเจน

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

คณะฯ มีระบบจัดการผลการปฏิบัติงาน ผ่านการกำหนดเกณฑ์คะแนนภาระงานด้านต่าง ๆ ทั้งนี้มีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผ่านการประชาสัมพันธ์และแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ผลลัพธ์พิจารณาจากคะแนนประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (ตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ 7.3-28 ถึง 7.3-29) ในการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนโดยอาศัยคณะกรรมการพิจารณา การจัดการผลการปฏิบัติงานแสดงดังรายละเอียดในภาพที่ 5.2-2 สำหรับเกณฑ์ในการประเมินภาระงาน ของสายวิชาการจะมียอดประกอบตามภารกิจหลัก ได้แก่ การสอน การพัฒนาผลงานวิชาการ การวิจัย การบริการวิชาการ การเป็นคณะกรรมการขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ ของคณะ ซึ่งเป็นไปตามประกาศของคณะสหเวชศาสตร์ และสำหรับเกณฑ์ในการประเมินภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุน เป็นไปตามตารางที่ 5.2-2 ทั้งนี้ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนจะมีการกำหนดคะแนนโบนัส สำหรับผู้ที่มีผลงานโดดเด่น เพื่อเป็นแรงจูงใจในการสร้างสรรค์ผลงาน รายละเอียดข้อตกลงภาระงาน และวิธีประเมินผลการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากร ในภาพที่ 5.2-3 เมื่อประเมินผลลัพธ์แล้ว จะนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรต่อไป



ภาพที่ 5.2-2 การจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน คณะสหเวชศาสตร์

ตารางที่ 5.2-2 เกณฑ์การประเมินบุคลากรสายสนับสนุนและความเชื่อมโยงกับการปฏิบัติ

องค์ประกอบ	การให้คะแนนผลการปฏิบัติงาน	รายละเอียด	ความเชื่อมโยงกับการปฏิบัติในด้านอื่นๆ
ผลสัมฤทธิ์ของงาน (70 คะแนน)	คะแนนงานตาม Job description (50 คะแนน)	กำหนด KPI รายบุคคลและจัดทำ Performance agreement	ส่งเสริมให้เกิดการทำงานที่ได้ผลดี ตามวัฒนธรรมองค์กร ในหมวดที่ 5 หัวข้อ 5.2 ก
	คะแนนงานนวัตกรรมและพัฒนา (15 คะแนน)	เช่น การสังเคราะห์ห้องค์ความรู้ ทำคู่มือ ทำวิจัยสถาบัน	ส่งเสริมการจัดการความรู้ในหมวดที่ 4 หัวข้อ 4.2(3) ส่งเสริมผลักดันวิสัยทัศน์และค่านิยมร่วม
	คะแนนงานมอบหมายกรณีพิเศษ (5 คะแนน)	การเข้าร่วมโครงการ กิจกรรมของคณะ หรือช่วยดำเนินการกิจกรรมอื่น ๆ ที่ไม่ได้เป็นโดยตำแหน่ง	ส่งเสริมให้เกิดความผูกพันในหมวดที่ 5 หัวข้อ 5.2 ก
	คะแนน Bonus พิเศษ (เป็นคะแนนบวกเพิ่ม)	การได้รับรางวัลเชิดชูเกียรติต่าง ๆ การได้รับเชิญไปถ่ายทอดองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน	ส่งเสริมขวัญกำลังใจ ส่งเสริมการจัดการความรู้ในหมวดที่ 4 หัวข้อ 4.2(3)
พฤติกรรมการทำงาน (30 คะแนน)	สมรรถนะตามค่านิยม (5 คะแนน)	ตามที่คณะกำหนด	ส่งเสริมค่านิยมร่วม หมวดที่ 1
	สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน (20 คะแนน)	ตามรายละเอียดที่ได้ระบุในเอกสารบรรยายชี้แจง	ส่งเสริมให้เกิดการประเมินขีดความสามารถ (ในหัวข้อ 5.1 ก(1))

องค์ประกอบ	การให้คะแนนผลการปฏิบัติงาน	รายละเอียด	ความเชื่อมโยงกับการปฏิบัติในด้านอื่นๆ
		ความสามารถ (ในหัวข้อ 5.1 ก(1))	
	ระดับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ (5 คะแนน)	ผลการประเมินจากลูกค้า/ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง	ส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจจากลูกค้าดังรายละเอียดในหมวดที่ 3

โดยสรุป การตอบแทน-จูงใจ นอกจากการให้คะแนนโบนัส ในภาระงานแล้ว คณะฯ มีกิจกรรมแสดงความยินดีและยกย่องผู้มีผลการปฏิบัติการยอดเยี่ยม เช่น การมอบรางวัลนักวิจัยดีเด่น การมอบรางวัลบุคลากรดีเด่น รางวัลบุคลากรดีเด่น ตามค่านิยมร่วม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

การสร้างแรงจูงใจด้านนวัตกรรมและ Intelligent Risk-Taking มีเงินรางวัลสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนที่สร้างผลงาน และรางวัล Innovation Challenge 2025 ของบุคลากรสายสนับสนุน เป็นต้น

การส่งเสริมความเป็นผู้นำและโค้ชผู้เรียน/ลูกค้า : ใช้ผลการประเมินจากลูกค้า/ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องมาเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินความดีความชอบ

การใช้ผลเพื่อพัฒนาคนและความสำเร็จตามแผน : เนื่องจากกำหนดเป็น KPI รายบุคคล จึงสามารถใช้ผลประเมิน เพื่อวิเคราะห์ Competency Gap และพัฒนาเป็น IDP ต่อไป

ตัวอย่างผลลัพธ์ที่สะท้อน "ประสิทธิผล" คือ คะแนนการประเมินการปฏิบัติงานตาม KPI เฉลี่ยอยู่ที่ 43.94 คะแนน จากคะแนนเต็ม 50 คะแนน (ตัวชี้วัดที่ 7.4-9) คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจจากผู้รับบริการของบุคลากร อยู่ที่ 4.40 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 (ตัวชี้วัดที่ 7.4-10) ความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ > 80% (ตัวชี้วัดที่ 7.3-28 และ 7.3-2) มีแนวโน้มที่ดีขึ้น และความพึงพอใจของนิสิตและผู้ใช้บริการสุขภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีจำนวน “นวัตกรรมการทำงาน” จากบุคลากรสายสนับสนุน 7 ผลงานจากเดิมที่ไม่มี

ประเภทบุคลากร	ข้อตกลงภาระงาน	วิธีประเมิน	การเลื่อนเงินเดือน	รางวัล/ ค่าตอบแทนพิเศษ
คณบดี	- ภาระงานตามตำแหน่งสายวิชาการ - ภาระงานตามตำแหน่งผู้บริหาร - กำหนดให้ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินความดีความชอบ	- ส่งภาระงานปีละ 2 ครั้ง - ประเมินตามเกณฑ์ภาระงานตามตำแหน่งสายวิชาการ (ประเมินโดยหัวหน้าภาควิชาที่สังกัด) และตำแหน่งผู้บริหาร (ประเมินโดยอธิการบดี)	พิจารณาเลื่อนเงินเดือนโดยคณะกรรมการฯ ที่แต่งตั้งจากคณะ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งและ เป็นธรรม (ปีละ 1 ครั้ง)	- รางวัลบุคลากรดีเด่นสายวิชาการ/สนับสนุนด้านต่าง ๆ - การยกย่องเชิดชูเกียรติผู้ได้รับรางวัล/ผู้ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง - รางวัลบุคลากรดีเด่นด้านการส่งเสริมค่านิยมร่วม - เงินรางวัลผลงานสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน
รองคณบดี/ผู้ช่วยคณบดี/ หัวหน้าภาควิชา	- ภาระงานตามตำแหน่งสายวิชาการ - ภาระงานตามตำแหน่งผู้บริหาร - กำหนดให้ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินความดีความชอบ	- ส่งภาระงานปีละ 2 ครั้ง - ประเมินตามเกณฑ์ภาระงานตามตำแหน่งสายวิชาการ (ประเมินโดยหัวหน้าภาควิชาที่สังกัด) และตำแหน่งผู้บริหาร (ประเมินโดยคณบดี)		
หัวหน้าสำนักงาน เลขานุการ	- ภาระงานตาม JD - ภาระงานตามตำแหน่งผู้บริหาร - กำหนดให้ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินความดีความชอบ	- ส่งภาระงานปีละ 2 ครั้ง - ประเมินตามเกณฑ์ภาระงาน JD (ประเมินโดยคณบดี)		
หัวหน้างาน	- ภาระงานตาม JD - ภาระงานตามตำแหน่งผู้บริหาร - กำหนดให้ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินความดีความชอบ	- ส่งภาระงานปีละ 2 ครั้ง - ประเมินตามเกณฑ์ภาระงาน (ประเมินโดยรองคณบดี, ผู้ช่วยคณบดี) และตำแหน่งผู้บริหาร (ประเมินโดยคณบดี, รองคณบดี, หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ)		
บุคลากรสายวิชาการ	- ภาระงานตามตำแหน่งสายวิชาการ - กำหนดให้มีคะแนนภาระงานเพิ่มพิเศษสำหรับผู้มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น (Star Person)	- ส่งภาระงานปีละ 2 ครั้ง - ประเมินตามเกณฑ์ภาระงาน (ประเมินโดยหัวหน้าภาควิชาและคณบดี)		
บุคลากรสายสนับสนุน	- ภาระงานตามตำแหน่งสายสนับสนุน - กำหนดให้มีคะแนนภาระงานเพิ่มพิเศษสำหรับผู้มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น (Star Person)	- ส่งภาระงานปีละ 2 ครั้ง - ประเมินตามเกณฑ์ภาระงาน (ประเมินโดยหัวหน้างาน, หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ, ผู้ช่วยคณบดี, รองคณบดี, คณบดี)		

ภาพที่ 5.2-3 ข้อตกลงภาระงาน และวิธีประเมินผลการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากร คณะสหเวชศาสตร์

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

คณะฯ ประเมินผลสัมฤทธิ์ของบุคลากรและจัดระบบการพัฒนาบุคลากรจากผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนา (ภาพที่ 5.1-2 และ 5.2-4) โดยกำหนดให้บุคลากรทุกคนมีแผนพัฒนาส่วนบุคคล (Individual Development Plan; IDP) โดยนำผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามตำแหน่งและสายงานของแต่ละบุคคลมาร่วมจัดทำ IDP ที่ระบุระยะเวลา/กิจกรรมที่พัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้าในสายงานที่โดยคณะฯ จะรวบรวมข้อมูลจาก IDP ปีละ 1 ครั้ง ในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปีงบประมาณ (บุคลากรสามารถปรับปรุง IDP ได้ทุกปี) เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดสรรงบประมาณในการสนับสนุน

การพิจารณาประเด็นสำคัญ

ความปรารถนาในการเรียนรู้	: สำรวจผ่านแบบสอบถามและการพูดคุยรายบุคคล
ความจำเป็นขององค์กร	: พิจารณาสอดคล้องกับสมรรถนะตามลักษณะงานและ/หรือตามความถนัดหรือจุดเด่นของแต่ละบุคคล อีกทั้งการพัฒนาความรู้และทักษะของตนเองให้มีสมรรถนะที่ตอบวิสัยทัศน์ พันธกิจและสมรรถนะหลักของคณะฯ และสอดคล้องกับสมรรถนะตามหน้าที่ที่ช่วยสนับสนุนการบรรลุกลยุทธ์ของคณะฯ รวมไปถึงการพัฒนาตนเองเพื่อให้มีคุณลักษณะตามค่านิยมร่วมขององค์กร
การส่งเสริมจริยธรรม	: กำหนดบุคลากร เข้าร่วมฝึกอบรมด้านจริยธรรม กฎระเบียบและแนวปฏิบัติที่มหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สภาวิชาชีพกำหนดอย่างเคร่งครัด

คณะฯ ประเมินผลสัมฤทธิ์หรือประสิทธิผลของการพัฒนาตนเองของบุคลากรที่สอดคล้องกับสมรรถนะตามตำแหน่งและหน้าที่ไว้ 3 ระดับ ได้แก่ ระดับบุคคล โดยให้บุคลากรประเมินตนเองตามขีดความสามารถตามตำแหน่งที่ได้กำหนดไว้ว่า การไปพัฒนาตนเองส่งผลให้มีขีดความสามารถเพิ่มขึ้นหรือไม่ ระดับหน่วยงาน ประเมินโดยผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานภายในคณะฯ ผ่านการประเมินสมรรถนะในการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี หากยังมีสมรรถนะไม่เพียงพอจะต้องสื่อสารกับบุคลากรและปรับปรุงแผนพัฒนาตนเองใหม่ในรอบถัดไป การประเมินผลสัมฤทธิ์ระดับคณะ คณบดีและผู้บริหารจะประเมินผลตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (แสดงในตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ 7.3-8 ถึง 7.3-17 และ 7.3-50 ถึง 7.3-54 และ 7.3-60 และ ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการจากกลยุทธ์ที่ 5-24, 5-25 และ 5-28) ปีละ 1 ครั้ง ช่วงปลายปีงบประมาณ

คณะฯ นำผลการประเมินดังกล่าวมาใช้ในการปรับกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ จากการพิจารณาแผนการพัฒนาตนเองของบุคลากรในปีงบประมาณที่ผ่านมา ทำให้คณะฯ กำหนดแนวทางในการอนุมัติแผนและงบประมาณในการพัฒนาตนเองของบุคลากรสำหรับในปีงบประมาณถัดไป ที่ต้องสอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบและสมรรถนะที่พึงมีตามตำแหน่งหน้าที่ที่ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน เพื่อยกระดับขีดความสามารถของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น

นอกจากผลการกำกับติดตามแผนพัฒนาส่วนบุคคล (IDP) และผลประเมินตามตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ คณะฯ ยังใช้ผลการประเมินตามตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพหลักสูตรตามเกณฑ์ AUNQA ในหมวดที่ 5.7 6.5 และ 7.8 เพื่อประเมินประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรของคณะฯ (ตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ 7.3-55 ถึง 7.3-57)

ผลการติดตามที่พบ : จากการติดตามผล IDP และระบบการพัฒนา พบว่าอัตราการเติบโตในสายงาน (เช่น การเลื่อนตำแหน่ง) มีแนวโน้มลดลง (ตัวชี้วัดที่ 7.3-51 และ 7.3-52) โดยเฉพาะในกลุ่มสายสนับสนุนปัจจัยที่พบ ได้แก่ โครงสร้างตำแหน่งที่จำกัดในบางสายงาน ความไม่มั่นใจของบุคลากรในการทำผลงาน

แนวทางการปรับปรุงระบบ (อยู่ระหว่างดำเนินการ) สื่อสารสร้างแรงบันดาลใจและความมั่นใจ ถ่ายทอดเรื่องราวความสำเร็จ (Success Stories) จัดกิจกรรม Mentoring

(3) การพัฒนาอาชีพการงานและการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง

คณะฯ จัดให้มีระบบการกำกับติดตามความก้าวหน้าในสายอาชีพตามภาพที่ 5.2-5 ดังนี้



ภาพที่ 5.2-5 ระบบความก้าวหน้าในสายอาชีพ

1. กำหนดให้บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน (เงินแผ่นดิน) ทำแผนการขอตำแหน่งตามสมรรถนะหลัก โดยสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ปีละ 1 ครั้ง กำกับติดตามโดยหัวหน้าภาควิชา/หัวหน้างาน และรายงานสรุปเป็นภาพรวมให้ผู้บริหารคณะฯ และคณะกรรมการประจำคณะฯ รับทราบเป็นประจำทุกปี
2. คณะฯ จัดสรรงบประมาณ โครงการ/กิจกรรม เพื่อกระตุ้นการพัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้าในสายงาน เช่น จัดอบรมการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์, รองศาสตราจารย์ และ ศาสตราจารย์ ตามลำดับ) การเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรสายสนับสนุน (ปฏิบัติการ, ชำนาญการ และชำนาญการพิเศษ ตามลำดับ) การจัด KM ในการปฏิบัติงาน การจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการไปฝึกอบรม เป็นต้น
3. กำกับติดตามแผนการขอตำแหน่งโดยตัวบุคลากร ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นและผู้บริหารระดับคณะ
4. ประเมินประสิทธิผลของระบบความก้าวหน้าในสายอาชีพ โดยการติดตามความสำเร็จของตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ “งานได้ผลคนเป็นสุข” และตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ 7.3-50 ถึง 7.3-52

จากการวิเคราะห์ผลลัพธ์ในตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ 7.3-51 และ 7.3-52 พบว่ามีการยื่นขอตำแหน่งของสายสนับสนุน จำนวน 13 ราย ในปี 2567 คณะได้ทบทวนแนวทางและจัดกิจกรรม KM โดยให้บุคลากรพัฒนาโจทย์วิจัย เขียนโครงร่างวิจัย หรือคู่มือที่จะทำ และมีการวิพากษ์ โดยผู้บริหาร รวมทั้งกำหนด Deadline ต่าง ๆ เพื่อให้ยื่นขอ กำหนดตำแหน่งได้ทันต่อกรอบเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ในการเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อก้าวเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหาร คณะฯ สนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ที่ให้ความรู้และทักษะด้านการบริหารที่จัดขึ้นโดยคณะฯ มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานภายนอก โดยคณะจัดสรรงบประมาณ จัดโครงการ/กิจกรรม ประจำปีตามความเหมาะสม อย่างไรก็ตามคณะฯ ยังไม่มีการประเมินประสิทธิผลด้านระบบการเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อก้าวเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารที่ชัดเจน

(4) ความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วม

คณะฯ เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาผลงาน และการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งเสริมความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วมสำหรับบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน ดังรายละเอียดในตารางที่ 5.2-3 โดยประเมินประสิทธิภาพของการสนับสนุนการมีส่วนร่วมดังกล่าวข้างต้น

จากผลการประเมิน ตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ 7.3 (ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร) ปีละ 1 ครั้ง นอกจากนี้พิจารณาจาก การมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาและตัดสินใจขององค์กร การไม่มีข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะเกี่ยวกับความไม่เป็นธรรม ผลการประเมินความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร เป็นต้น

ตารางที่ 5.2-3 การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการจัดการปฏิบัติราชการ การพัฒนาผลงานและการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพ

กลุ่มบุคลากร	กิจกรรม	ลักษณะการมีส่วนร่วม
สายวิชาการ	การประเมินผลการปฏิบัติราชการ	- กำหนดสัดส่วนภาระงานหลักที่ปฏิบัติได้เองปีละ 2 ครั้ง - เสนอความคิดเห็นต่อเกณฑ์การประเมินฯ และเข้าร่วมประชาพิจารณ์เกณฑ์การประเมินฯ - จัดให้มีการทบทวนเกณฑ์การประเมินฯ ทุก 2 ปี เพื่อให้เหมาะสมและเป็นปัจจุบัน
	การพัฒนาผลงาน	- เปิดโอกาสกำหนดแผนพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับสมรรถนะตามตำแหน่งและหน้าที่ - เปิดโอกาสให้กำหนดระยะเวลาการพัฒนาผลงานยืดหยุ่นตามความเหมาะสม - เปิดโอกาสให้กำหนดความชำนาญหรือความเชี่ยวชาญทางวิชาการหรือวิชาชีพตามความถนัดของบุคลากรได้ โดยสอดคล้องกับหลักสูตรที่รับผิดชอบ - เปิดโอกาสให้รวมกลุ่มบุคลากรเพื่อจัดตั้งทีมวิจัยตามความถนัด
	การจัดการความก้าวหน้าในอาชีพ	- เปิดโอกาสให้กำหนดระยะเวลาการพัฒนาดำเนินทางวิชาการที่ยืดหยุ่นตามความเหมาะสม ภายในกรอบระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด - ส่งเสริมความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพ โดยสนับสนุนงบประมาณให้ไปเพิ่มพูนสมรรถนะที่จำเป็นและสอดคล้องกับหลักสูตรที่รับผิดชอบ - ส่งเสริมความก้าวหน้าทางวิชาชีพ โดยอนุญาตให้เข้าร่วมเป็นกรรมการวิชาชีพ/สภาวิชาชีพ
สายสนับสนุน	การประเมินผลการปฏิบัติราชการ	- เสนอความคิดเห็นต่อเกณฑ์การประเมินฯ และเข้าร่วมประชาพิจารณ์เกณฑ์การประเมินฯ - จัดให้มีการทบทวนเกณฑ์การประเมินฯ ทุก 2 ปี เพื่อให้เหมาะสมและเป็นปัจจุบัน - กำหนดรายละเอียด Job Description และสมรรถนะที่จำเป็น (KSA) ให้สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ และมีการปรับเปลี่ยนได้ทุก 6 เดือน เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมเป็นปัจจุบัน
	การพัฒนาผลงาน	- เปิดโอกาสกำหนดแผนพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับสมรรถนะตามตำแหน่งและหน้าที่ - เปิดโอกาสให้กำหนดระยะเวลาการพัฒนาผลงานยืดหยุ่นตามความเหมาะสม - เปิดโอกาสในการพัฒนาผลงานและสนับสนุนเงินรางวัลในการพัฒนาผลงานให้แก่บุคลากรสายสนับสนุนทั้งประเภทเงินแผ่นดินและเงินรายได้

กลุ่มบุคลากร	กิจกรรม	ลักษณะการมีส่วนร่วม
	การจัดการ ความก้าวหน้าในอาชีพ	- เปิดโอกาสให้กำหนดระยะเวลาการพัฒนาตำแหน่งตามสายงานตามความเหมาะสม - ส่งเสริมความก้าวหน้าทางสายงาน โดยสนับสนุนงบประมาณให้ไปเพิ่มพูนสมรรถนะที่จำเป็นต่อตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ - ส่งเสริมความก้าวหน้าด้านการบริหาร โดยสนับสนุนให้ไปฝึกอบรมความรู้และทักษะด้านการบริหาร ตามสายงานที่ปฏิบัติ

หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบหลักสูตรและการบริการฯ และกระบวนการ

คณบดีและทีมบริหารใช้กระบวนการออกแบบการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการและ บริการสุขภาพ เป็นไปดังภาพที่ 6.1-1



ภาพที่ 6.1-1 การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการและตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ

(1) ข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการฯ

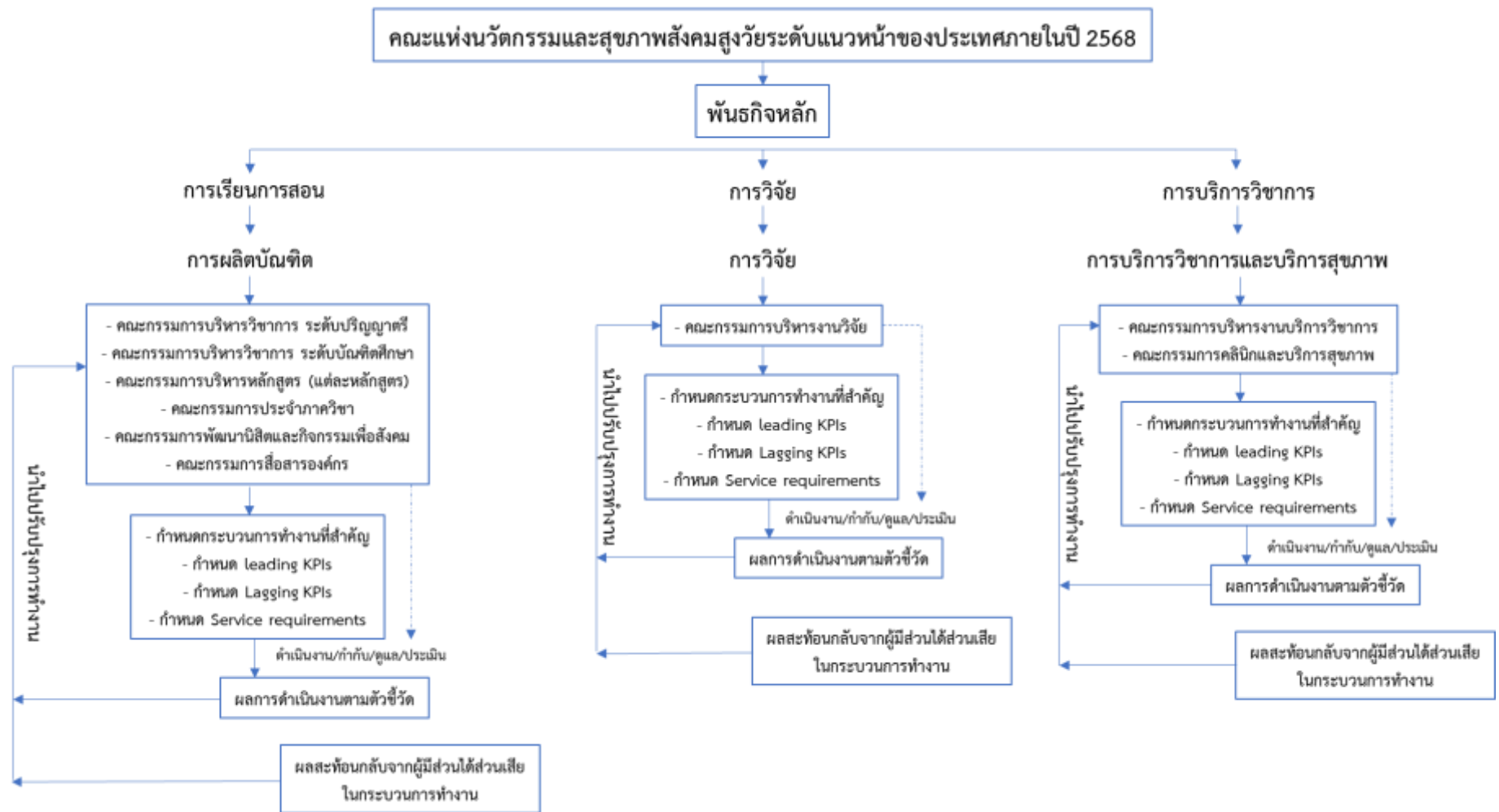
ตามแผนภาพที่ 6.1-1 คณบดีและทีมบริหารใช้ปัจจัยนำเข้า มาจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ การบริการสุขภาพและการบริหาร ดังตารางที่ 6.1-1

โดยมอบความรับผิดชอบผู้บริหาร หัวหน้างานและคณะกรรมการภายในคณะชุดต่าง ๆ เป็นผู้กำกับและดูแลกระบวนการดำเนินงานของระบบงานหลักในแต่ละด้านตลอดระยะเวลา พร้อมนำข้อมูลสะท้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการทำงานหรืออุปสรรค/ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน มาปรับปรุง/เปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และในช่วงปลายปีงบประมาณ จะทำหน้าที่ประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น เป็นไปตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ระยะ 4 ปีที่กำหนด ซึ่งเป็น **ประสิทธิผลหรือผลลัพธ์ที่สำคัญ**จากการจัดทำข้อกำหนดและดำเนินงานของกระบวนการในแต่ละพันธกิจ รายละเอียดของกระบวนการในแต่ละภารกิจ เป็นไปตามภาพที่ 6.1-2 และ ระบบงานหลักของคณะฯ ตามพันธกิจหลัก ได้แก่ ระบบงานด้านการผลิตบัณฑิต (และการพัฒนานิสิต) ระบบงานด้านการวิจัย และระบบงานด้านการบริการวิชาการและบริการสุขภาพ

ตารางที่ 6.1-1 ปัจจัยนำเข้า ข้อกำหนดการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ และการบริการสุขภาพ

ประเภท	ปัจจัยนำเข้า	ข้อกำหนดสำคัญ	กระบวนการ	Learning	ผู้รับผิดชอบ	ประสิทธิผล
การผลิตบัณฑิต	- วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนกลยุทธ์ ตัวชี้วัดความสำเร็จ - นโยบายและยุทธศาสตร์การอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อววน.) (พ.ศ. 2563 – 2570) - นโยบายของประเทศ (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13) และหน่วยงานต้นสังกัด ได้แก่ กระทรวง อว. และมหาวิทยาลัยนเรศวร (ยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย ฉบับที่ 13 พ.ศ.2566-2570) - แผนของมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่มุ่งสู่การเป็นสถาบันอุดมศึกษา 4.0 สร้างทุนทางปัญญาและนวัตกรรมเพื่อประชาชน	1. เป็นหลักสูตรที่มีคุณภาพตามเกณฑ์ TQF 2. เป็นหลักสูตรที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ Outcome base education ตามแนวทาง AUN-QA ตามความต้องการของ Stakeholder 3. เป็นหลักสูตรที่เน้นการพัฒนาทักษะชีวิต 4. ต้องเป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญดังที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร (ตาราง OP-6)	ภาพที่ 6.1-3 ระบบงานและกระบวนการทำงานด้านการผลิตบัณฑิต	ทบทวนข้อกำหนดและแนวทางการจัดหลักสูตรทุก 5 ปี หรือเร็วกว่านั้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย/บริบทใช้ข้อมูลจากแบบสอบถาม ความพึงพอใจ, ข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษา และการประเมินคุณภาพเพื่อปรับปรุง	คณบดีและทีมบริหาร รองคณบดีฝ่ายวิชาการ/รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ หัวหน้าภาควิชา/หัวหน้าสำนักงาน เลขานุการ/หัวหน้างาน คณะกรรมการประจำคณะ ประธานและคณะกรรมการบริหารหลักสูตร	ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ที่ 1 AUNQA Based Curriculum (ตัวชี้วัดกลยุทธ์ที่ 1-01 ถึง 1-07)
	- ผลสะท้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น นิสิต บัณฑิตศิษย์เก่า นายจ้างผู้ประกอบการ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน คู่ความร่วมมือ					
การวิจัย	- แผนการจัดกลุ่มของมหาวิทยาลัย หรือ NU Reinventing plan (พ.ศ.2565-2569) ที่มุ่งสู่การเป็นสถาบันอุดมศึกษากลุ่มการวิจัยระดับแนวหน้าของโลก (Global and Frontier Research) - กฎหมายสำคัญที่เกี่ยวข้อง เช่น เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร ข้อบังคับ/ระเบียบ/แนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัย จริยธรรมการวิจัย เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการด้านสุขภาพ เกณฑ์ด้านความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน	1. เป็นงานวิจัยและนวัตกรรมที่สนับสนุนสังคมสูงวัย สามารถใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ และต่อยอดในเชิงพาณิชย์ 2. ตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติ/มหาวิทยาลัย, มีระบบจัดการทุน, พัฒนา TRL/SRL, ผลงานวิจัย	ภาพที่ 6.1-4 ระบบงานและกระบวนการทำงานด้านการวิจัย	ตลอดทั้งปีงบประมาณ	คณบดีและทีมบริหาร รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ หัวหน้าภาควิชา/หัวหน้างานวิจัยฯ คณะกรรมการบริหารงานวิจัยฯ	ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ที่ 3 นวัตกรรมเพื่อผู้สูงวัยให้ถึงสหเวช (ตัวชี้วัดกลยุทธ์ที่ 1-12 ถึง 1-20)

ประเภท	ปัจจัยนำเข้า	ข้อกำหนดสำคัญ	กระบวนการ	Learning	ผู้รับผิดชอบ	ประสิทธิผล
	- กระบวนการทำงานหลักของระบบงานหลัก (เดิม) - ผลสะท้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แหล่งทุนวิจัย บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน คู่ความร่วมมือ	ต้องมีคุณภาพและตีพิมพ์/ใช้ประโยชน์ได้ 3.ต้องเป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญดังที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร (ตาราง OP-6)				
การบริการวิชาการ และ บริการสุขภาพ	- ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการและแผนกลยุทธ์ในปีที่ผ่านมา - ผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง - ผลสะท้อนกลับจากคณะกรรมการดำเนินงานบริการวิชาการ - ผลสะท้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้รับบริการจากคณะฯ ผู้ให้บริการของคณะฯ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน คู่ความร่วมมือ - ผลสะท้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น นิสิต บัณฑิตศิษย์เก่า นายจ้างผู้ประกอบการ ผู้รับบริการจากคณะฯ คณะกรรมการดำเนินงานภายในคณะชุดต่าง ๆ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน คู่ความร่วมมือ	1. เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ 2. การให้บริการเป็นไปตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย 3. สามารถดูแล สนับสนุนให้ประชาชนมีสุขภาวะที่ดี 4. มีความร่วมมือกับภาคเอกชน 5. ต้องเป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญดังที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร (ตาราง OP-6)	ภาพที่ 6.1-5 ระบบงานและกระบวนการทำงานด้านการบริการวิชาการและบริการสุขภาพ	ตลอดทั้งปีงบประมาณ	คณบดีและทีมบริหาร ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนารายได้ หัวหน้าภาควิชา/หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ/หัวหน้างาน	ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ที่ 4 แสวงหารายได้เพื่อพึ่งพาตนเอง (ตัวชี้วัดกลยุทธ์ที่ 4-21 ถึง 4-23)



ภาพที่ 6.1-2 แผนภาพแสดงกระบวนการจัดทำข้อกำหนด การดำเนินงาน การประเมินผลลัพธ์และการปรับปรุงการดำเนินงานของระบบงานหลัก คณะสหเวชศาสตร์

(2) การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ

ในการออกแบบการจัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการและบริการสุขภาพ ใช้ปัจจัยนำเข้า และจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ ดังแสดงในแผนภาพที่ 6.1-1 และตารางที่ 6.1-1 และ 6.1-2 สำหรับแนวคิดในการออกแบบเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดนั้น ได้วิเคราะห์ถึง 1.ความต้องการของผู้เรียนและลูกค้าทุกกลุ่ม (ตาราง OP-7) 2.การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ 3.การคำนึงถึงความเสี่ยง เช่น ความล่าช้าของหลักสูตรและบริการ 4.การพิจารณาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม เป็นต้น

ตารางที่ 6.1-2 การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ รวมทั้งการนำไปใช้ การเรียนรู้เพื่อปรับปรุงและการบูรณาการ

ภารกิจ	แนวทาง	การนำไปใช้	การเรียนรู้เพื่อปรับปรุง	การบูรณาการ
1. การจัดการศึกษา	- ยึด OBE และ AUN-QA ในการกำหนด Learning Outcomes - สอดคล้องกับกลยุทธ์ของคณะ เช่น ABCD (AUN-QA Based Curriculum Development) และ ALLIED Identity - ใช้ข้อมูลจากตลาดแรงงาน แหล่งทุน ศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิต และข้อกำหนดของวิชาชีพ	- คณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร ทำงานร่วมกับภาคี เครือข่ายเช่น องค์กรวิชาชีพ) -Curriculum Mapping และ PLO– CLO–LO alignment	- ใช้ผลประเมิน AUN-QA ในการปรับหลักสูตร/ ผลประเมินความพึงพอใจ ผลลัพธ์การเรียนรู้ของผู้เรียน และ ข้อเสนอแนะจากผู้บัณฑิต - ข้อมูล Benchmark กับคู่แข่ง	- บูรณาการ AI การเป็นผู้ประกอบการในหลักสูตร - บูรณาการกับระบบงานอื่น โดยพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อประเมิน PLO Achievement ขึ้นใช้เอง
2. การวิจัย	- วิเคราะห์แนวโน้มทุนจากหน่วยงาน เช่น วช. สกสว. NRCT และโจทย์วิจัยเชิงพื้นที่ - ให้ความสำคัญกับวิจัยที่นำไปใช้ได้จริง - ใช้จุดแข็งของความเป็นสหวิชาชีพมาสร้างผลงานวิจัยและนวัตกรรม	- ส่งเสริมการเขียนโครงการร่วมกับภาคีและนักวิจัยต่างประเทศ – ตั้งหน่วยวิจัยเพิ่มเติม เช่น AI I	- ทบทวนผลผลิตงานวิจัย (ทุน / ตีพิมพ์ จด IP)	- เชื่อมโยงทุนวิจัยกับนโยบายและกลยุทธ์คณะ - จัดกิจกรรม retreat เพื่อประเพณี
3. การบริการวิชาการ/สุขภาพ	- กำหนดรูปแบบบริการจากข้อมูลความต้องการของลูกค้า - ยึดความปลอดภัย คุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ และความเป็นธรรม	- เปิดบริการฟิตเนส ธาราบำบัด คลินิกกายภาพฯ พร้อมระบบนัดหมายและติดตามผล - ร่วมมือกับองค์กรท้องถิ่นในจัดบริการเคลื่อนที่	- ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และใช้ผลลัพธ์ทางสังคม (SROI) ในการปรับปรุง	- ใช้สารสนเทศมาช่วยในการรับสมัครเข้ารับบริการวิชาการ ได้แก่ LIFE Platform - บูรณาการกับงาน CSR ในกลยุทธ์ ALLIED - เชื่อมโยงกับพันธกิจการเรียนรู้และวิจัยของนิสิตและบุคลากร

(3) ข้อกำหนดของกระบวนการ

ระบบการกำหนดข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญ เพื่อรองรับพันธกิจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยดำเนินการดังนี้:

1.การกำหนดข้อกำหนดของกระบวนการ : ใช้การประชุมที่บริหารร่วมกับผู้รับผิดชอบในแต่ละภารกิจ เพื่อกำหนด **Key Processes** ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนงานของคณะฯ อ้างอิงจาก กฎหมายและระเบียบของมหาวิทยาลัย มาตรฐานวิชาชีพและมาตรฐานคุณวุฒิ (TQF) มาตรฐาน AUN-QA / EdPEx ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (นิสิต ชุมชน ผู้ใช้บัณฑิต) และเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์

2.จัดกลุ่มกระบวนการเป็น 2 ประเภท คือ

- กระบวนการหลัก (**Core Processes**) ได้แก่ การจัดการหลักสูตรและการเรียนการสอน การวิจัยและนวัตกรรม การบริการวิชาการและบริการสุขภาพ
- กระบวนการสนับสนุน (**Support Processes**) เช่น งานบุคลากร งานการเงิน พัสดุ งานระบบสารสนเทศ งานอาคารสถานที่ งานประกันคุณภาพ งานพัฒนานิสิต งานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน งานสื่อสารองค์กร/ประชาสัมพันธ์

ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน แสดงในตารางที่ 6.1-3

ตารางที่ 6.1-3 กระบวนการหลักและสนับสนุนที่สำคัญและข้อกำหนดหลัก

กระบวนการ	ข้อกำหนดหลัก
หลัก	
การจัดการหลักสูตรและการเรียนการสอน	ต้องสอดคล้องกับ กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ (TQF) และ เกณฑ์ AUN-QA ต้องกำหนด ผลลัพธ์การเรียนรู้ของบัณฑิต (PLOs) ที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์บัณฑิต ต้องใช้ Outcome-Based Education (OBE) ในการออกแบบรายวิชาและกิจกรรม มีระบบประเมินผลและ ทวนสอบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ (Learning Outcome Assessment) ใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม ในการจัดการเรียนการสอน (เช่น e-learning, AI tools) ส่งเสริม Active Learning และ Lifelong Learning ตอบสนอง ความต้องการของผู้เรียนและตลาดแรงงาน
การวิจัยและนวัตกรรม	ต้องสนับสนุนการ ตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติ/นานาชาติ และการสร้างนวัตกรรม ต้องมีกลไกสนับสนุนทุนวิจัย การพัฒนาศักยภาพนักวิจัย และการบริหารจัดการงานวิจัย ต้องมีระบบ ติดตามและประเมินผลลัพธ์ของงานวิจัย ส่งเสริมจริยธรรมการวิจัย พัฒนาผลงานวิจัยสู่ การใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และสังคม เช่น สิทธิบัตร
การบริการวิชาการและบริการสุขภาพ	ต้องสอดคล้องกับ พันธกิจและยุทธศาสตร์ของคณะ/มหาวิทยาลัย ต้องตอบสนอง ความต้องการของชุมชนและสังคม ต้องมีการ กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ช่วงเวลา งบประมาณ และตัวชี้วัดผลลัพธ์อย่างชัดเจน มี การประเมินผลกระทบต่องานสังคม (Social Impact) เช่น SROI ต้องเป็นบริการที่มี มาตรฐานวิชาชีพ/ความปลอดภัย พัฒนาเป็นรายได้เสริมคณะ ส่งเสริมการบูรณาการบริการกับการเรียนการสอน/วิจัย

สนับสนุน	
งานบุคลากร	มีระบบการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน มีการพัฒนาสมรรถนะตามสายงานและแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม สนับสนุนความผูกพัน การรักษามูลค่า และการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง
งานพัสดุ/จัดซื้อจัดจ้าง	มีกระบวนการจัดซื้อที่เป็นไปตามระเบียบของรัฐ จัดหาวัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพ เหมาะสมกับการใช้งาน และทันเวลา มีระบบควบคุมครุภัณฑ์และวัสดุคงคลังอย่างมีประสิทธิภาพ
งานการเงิน	มีการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ สนับสนุนการใช้จ่ายตามแผนกลยุทธ์และภารกิจของคณะ มีระบบควบคุมภายในเพื่อป้องกันความเสี่ยงทางการเงิน
งานเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูล	ต้องมีโครงสร้างพื้นฐาน IT ที่พร้อมใช้งาน ปลอดภัย และสนับสนุนงานวิชาการและบริหาร ฐานข้อมูลต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง ทันสมัย และเชื่อมโยงกับระบบกลางของมหาวิทยาลัย (เช่น NU MIS) ต้องมีการบริหารจัดการสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลตามบทบาทผู้ใช้งาน มีมาตรการความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์ และการสำรองข้อมูล (Back-up & Recovery)
งานอาคารสถานที่	มีแผนบำรุงรักษาอาคาร ระบบสาธารณูปโภค และยานพาหนะอย่างสม่ำเสมอ ต้องมีการจัดสรรพื้นที่และทรัพยากรให้เพียงพอและเหมาะสมกับกิจกรรมหลัก (เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ) ต้องมีช่องทางร้องเรียน/แจ้งปัญหา และระบบตอบสนองที่มีประสิทธิภาพ
งานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	มีการระบุ ประเมิน และบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในทุกมิติขององค์กร มีการติดตามและทบทวนมาตรการควบคุมภายในเป็นประจำ ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดหลักธรรมาภิบาล
งานสื่อสารองค์กร/ประชาสัมพันธ์	สื่อสารข้อมูลและภาพลักษณ์องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งภายในและภายนอก สร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านกิจกรรม/สื่อที่หลากหลาย ใช้เครื่องมือสื่อสารสมัยใหม่ เช่น Social Media, Podcast

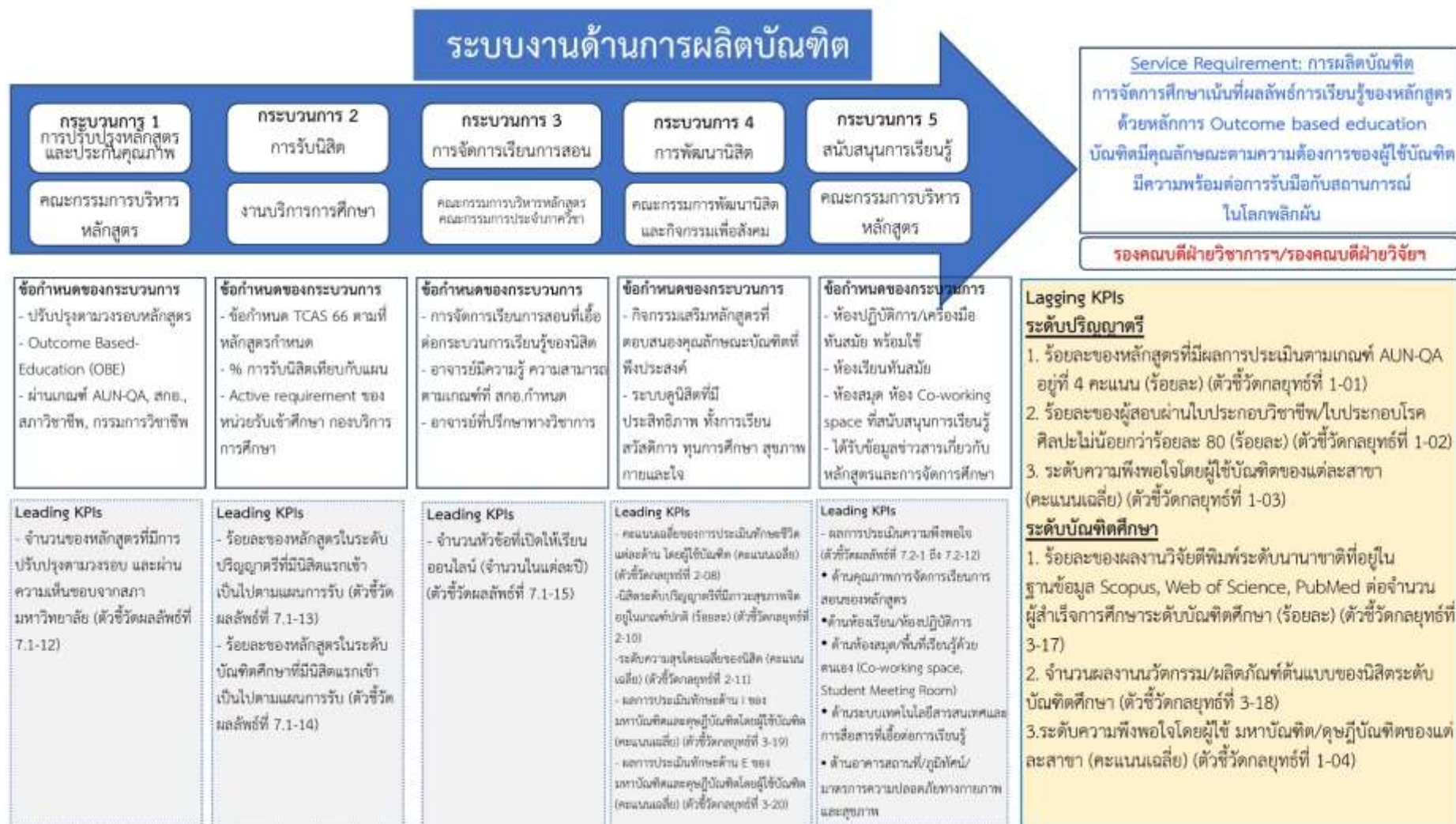
(4) การออกแบบกระบวนการ

การออกแบบกระบวนการทำงานของแต่ละระบบงานหลักของคณะฯ รวมถึงข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ (process requirements) ตัวชี้วัด (leading KPIs และ lagging KPIs) แสดงในภาพที่ 6.1-2 และภาพที่ 6.1-3 ถึง 6.1-5 และผลลัพธ์แสดงประสิทธิภาพของการออกแบบกระบวนการ แสดงดังหมวด 7.1

วิธีการออกแบบกระบวนการ: คณะอ้างอิงพันธกิจ วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ของคณะ รวมถึงข้อกำหนดจากหน่วยงานกำกับ เช่น สกอ., AUN-QA, และมาตรฐานวิชาชีพ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการออกแบบกระบวนการคำนึงถึงความเสี่ยงและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และออกแบบให้มีความคล่องตัว การออกแบบกระบวนการหลักเป็นไปตามตารางที่ 6.1-4

ตารางที่ 6.1-4 กระบวนการที่ออกแบบ

กระบวนการ	วิธีออกแบบ	เทคโนโลยีที่ใช้	ความเสี่ยงที่พิจารณา	ความคล่องตัว
การจัดการเรียนการสอน	- อิง Outcome-Based Education (OBE) และเกณฑ์ AUN-QA - มีการจัดทำ Mapping ระหว่าง PLO-CLO-Assessment	e-Learning การพัฒนา สารสนเทศสำหรับการประเมินการบรรลุ PLO และอัตลักษณ์นิสิต	ความล่าช้าในการปรับหลักสูตร ทำให้หลักสูตรไม่ทันสมัย	ปรับหัวข้อในรายวิชาใน Gen-Ed ตามสถานการณ์ / จัดกิจกรรมนอกหลักสูตรเพื่อเสริมในส่วนที่การปรับปรุงหลักสูตรหลักทำได้ล่าช้า
การวิจัยและนวัตกรรม	- ออกแบบตามยุทธศาสตร์ชาติและ Flagship ของคณะ	- Dashboard แสดงตัวชี้วัดด้านการวิจัย	งานวิจัยไม่ตรงกับความต้องการของสังคม ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	จัดเวทีเผยแพร่ผลงานให้เกิดการรับรู้และสนับสนุนการจดทรัพย์สินทางปัญญา
บริการวิชาการ/สุขภาพ	- ออกแบบตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยยึดความเชี่ยวชาญของคณะเป็นหลัก	- ระบบนัดหมายออนไลน์ -ระบบลงทะเบียนและจัดการการประชุมวิชาการ LIFE Platform	- ความพึงพอใจผู้รับบริการเปลี่ยนแปลง หรือจำนวนผู้รับบริการลดลง - ขาดความต่อเนื่องของการให้บริการ	- มีระบบ VOC - ปรับแผนบริการตาม VOC/



ภาพที่ 6.1-3 ระบบงานและกระบวนการทำงานด้านการผลิตบัณฑิต



ภาพที่ 6.1-4 ระบบงานและกระบวนการทำงานด้านการวิจัย



ภาพที่ 6.1-5 ระบบงานและกระบวนการทำงานด้านการบริการวิชาการและบริการสุขภาพ

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

ระบบที่ใช้ในการมั่นใจว่าการดำเนินงานเป็นไปตามข้อกำหนด

1. คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าภาควิชา หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ และหัวหน้างานเป็นผู้รับผิดชอบหลัก ในการดำเนินการตามกระบวนการและข้อกำหนด

2. ผู้รับผิดชอบหลัก สื่อสารกระบวนการทำงานและแผนปฏิบัติการไปยังผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ โดยดูแลกระบวนการทำงานผ่านรูปแบบของคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการและกระบวนการทำงานเป็นระยะ ๆ (ประชุมคณะกรรมการแต่ละชุดอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง) รวมทั้งกำกับติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดสำคัญและบรรลุตามตัวชี้วัดของกระบวนการทำงานในแต่ละภารกิจ

3. รายงานผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรค รวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ (ประชุมคณะกรรมการประจำคณะอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง) เพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น (ทั้งปรับปรุงในระหว่างปีงบประมาณและปรับปรุงสำหรับปีงบประมาณถัดไป) และประเมินประสิทธิผลของกระบวนการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการจากการบรรลุผลลัพธ์ตัวชี้วัด ดังแสดงในหมวด 7.1

ตัวชี้วัดของกระบวนการหลักและสนับสนุน เชื่อมโยงกับ Strategic KPIs ซึ่งสะท้อนทั้งผลลัพธ์ และ ประสิทธิภาพของกระบวนการ แสดงดังตารางที่ 6.1-5

ตารางที่ 6.1-5 ตัวชี้วัดของกระบวนการหลักและสนับสนุน

กระบวนการ	Strategic KPIs	เชื่อมโยงกับภารกิจและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
การจัดการเรียนการสอน	ร้อยละความพึงพอใจของนิสิต ผลการประเมินรายวิชา ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต (การบรรลุ Learning outcome ของหลักสูตร)	SO1 พัฒนาหลักสูตรและผลการเรียนรู้ของบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้วยหลักการ Outcome based education
การวิจัยและนวัตกรรม	จำนวนผลงานตีพิมพ์ จำนวนนวัตกรรมที่ได้นำไปใช้ประโยชน์	SO4 ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนา นวัตกรรมเพื่อสังคมสูงวัย
บริการวิชาการ/สุขภาพ	ผลประโยชน์ SROI ผลกำไรจากการจัดประชุมวิชาการ/บริการสุขภาพ	SO6 มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาชุมชน ผู้สูงอายุ และพัฒนารายได้จากการให้บริการวิชาการและสุขภาพอย่างยั่งยืน
ระบบบุคลากร	ระดับความสุขของบุคลากร ร้อยละของบุคลากรที่ได้ยื่นขอ กำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น	SO7 บริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อสนับสนุนคณะอย่างยั่งยืน
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวนระบบสารสนเทศ	SO9 ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการ เพื่อลดต้นทุน
ระบบประกันคุณภาพ	ระดับคะแนนจากการประเมิน AUN-QA / EdPEX	คุณภาพกระบวนการในระดับสถาบัน

(2) การปรับปรุงกระบวนการ

ระบบการปรับปรุงกระบวนการที่เป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ดังตารางที่ 6.1-6 และภาพที่ 6.1-6 โดยมีแนวทางที่สำคัญ ดังนี้:

1. การปรับปรุงแบบเชิงระบบ (Systematic Improvement)

- มีการ ทบทวนกระบวนการหลัก/สนับสนุน ทุกปีผ่านกิจกรรม *Self-Assessment (SAR)*, AUN-QA/EdPEX
- การปรับปรุงอิงตามผลจาก ข้อมูลตัวชี้วัด, ผลการประเมินความพึงพอใจ, ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ, ผลการเรียนรู้ของนิสิต, และ ผลลัพธ์ของงานวิจัย/บริการ
- ใช้เครื่องมือคุณภาพ เช่น PDCA, SWOT กระบวนการพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการที่รับผิดชอบ- การกำกับติดตามการปฏิบัติงานตามภารกิจ การกำกับติดตามตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการ

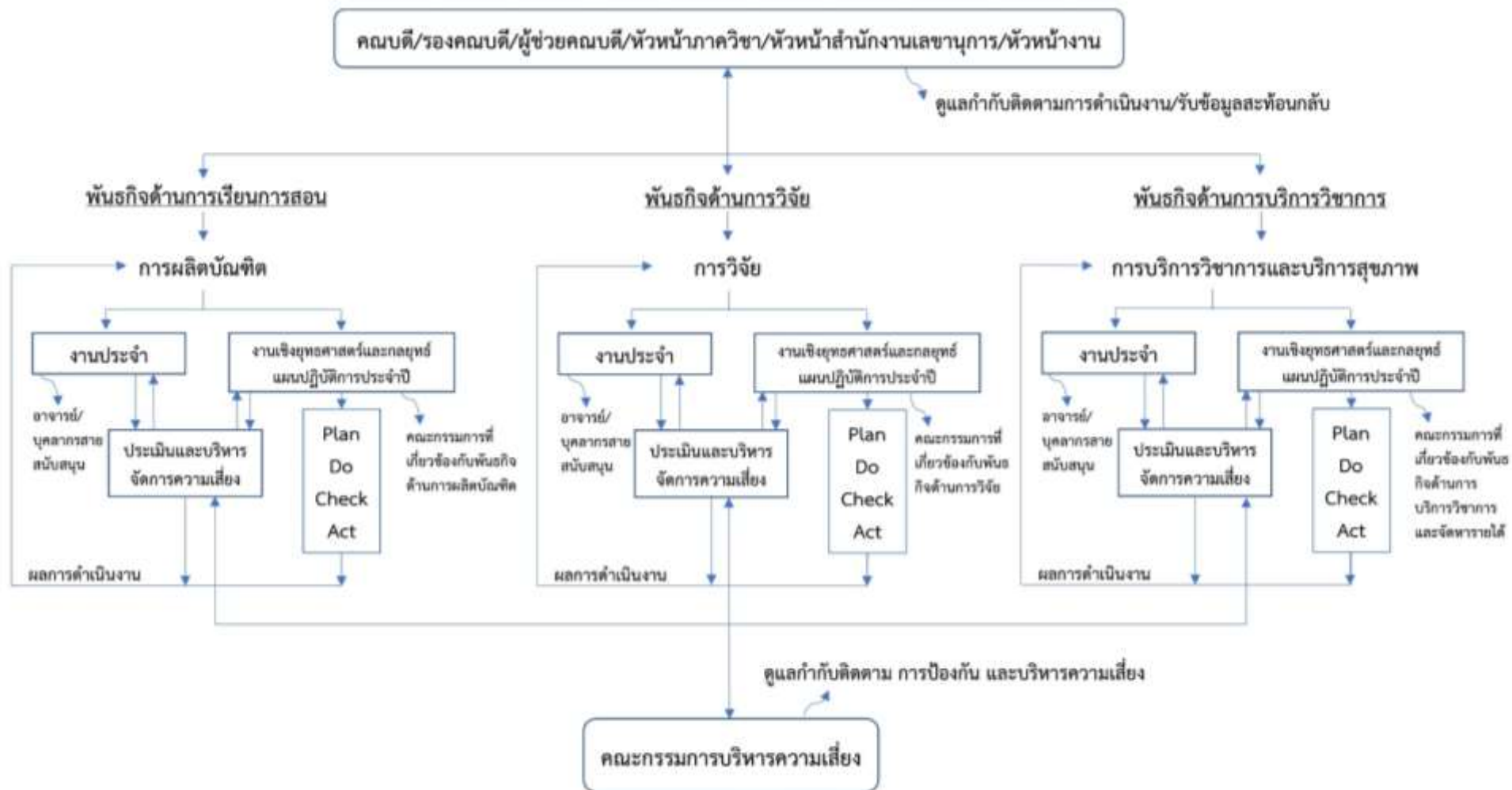
2. การเรียนรู้จากภายนอกและภายใน

มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จาก KM ทั้งภายในหน่วยงานและกับภายนอก นำแนวทางปฏิบัติที่ดี (Best Practices) มาประยุกต์ใช้ และใช้ผลจาก Benchmarking กับคู่เทียบ

ตารางที่ 6.1-6 การปรับปรุงกระบวนการด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย และการบริการวิชาการและบริการสุขภาพ

ระบบงาน	การปรับปรุงกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ประสิทธิผล
การผลิตบัณฑิต	ปรับรายวิชาสู่ Outcome-based เพิ่มระบบติดตาม CLO/PLO, พัฒนาสารสนเทศเพื่อประเมินการบรรลุ PLO ในมุมมองผู้ใช้บัณฑิต	รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ คณะกรรมการบริหารงานวิชาการระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา	ตัวชี้วัด Leading KPIs และ Lagging KPIs ของระบบการผลิตบัณฑิต ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ด้านที่ 1 AUNQA Based Curriculum
การวิจัย		รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ คณะกรรมการบริหารงานวิจัยฯ	ตัวชี้วัด Leading KPIs และ Lagging KPIs ของระบบการทำวิจัย ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ด้านที่ 3 นวัตกรรมเพื่อผู้สูงวัยให้ถึงสุขเวชะ
การบริการวิชาการและบริการสุขภาพ	ปรับรูปแบบบริการเช่น แอโรบิก ชุมบ้ำในน้ำ เพิ่มเตี๊ยมเครื่องมือในการบำบัดรักษาอาการปวด ประเมินผลลัพธ์สังคม (SROI)	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนารายได้ฯ คณะกรรมการบริหารงานบริการวิชาการ คณะกรรมการคลินิกและบริการสุขภาพ	ตัวชี้วัด Leading KPIs และ Lagging KPIs ของระบบการบริการวิชาการและบริการสุขภาพ ตัวชี้วัด Leading KPIs และ Lagging KPIs ของระบบการทำวิจัย

ระบบงาน	การปรับปรุงกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ประสิทธิผล
			ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ด้านที่ 4 แสวงหารายได้เพื่อพึ่งพาตนเอง
กระบวนการสนับสนุน	พัฒนาระบบ รายงานตัวชี้วัดระบบประเมินผลการปฏิบัติงานระบบเสนอเอกสารเพื่อลงนามแบบอิเล็กทรอนิกส์	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายนวัตกรรมและสื่อสารองค์กร และคณบดี	



ภาพที่ 6.1-6 แผนภาพแสดงการดูแลกำกับติดตามและปรับปรุงการทำงานตามพันธกิจหลัก คณะสหเวชศาสตร์

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

การจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นดังนี้:

การจัดการรอบเวลา ผลผลิตภาพ และประสิทธิภาพในกระบวนการ : ใช้ระบบ Digital Workflow ได้แก่ ระบบลงนามแบบอิเล็กทรอนิกส์ เสนอเอกสารราชการ เพื่อลดขั้นตอนและรอบเวลาการดำเนินการ

การลดความแปรปรวนและป้องกันข้อผิดพลาด : จัดทำ Flowchart ของงานในทุกกระบวนการ และ มีการอบรม/ปฐมนิเทศ เพื่อสอนขั้นตอนงานประจำ

การลดความสูญเปล่าในหลักสูตร/บริการ : ปรับ หลักสูตรให้สอดคล้องกับตลาดแรงงานและแนวโน้มอนาคต เพื่อลดความเสี่ยงที่ไม่มีผู้เรียน และเชื่อมโยงบริการสุขภาพเชิงพาณิชย์ กับครุภัณฑ์ที่ใช้เพื่อการเรียนการสอน ในหลักสูตรเพื่อประโยชน์ในแง่การใช้ทรัพยากรร่วม ลดต้นทุนต่อหน่วยบริการ

การลดต้นทุนในการตรวจสอบและติดตามผล : พัฒนาระบบแสดง KPI และระบบบริหารจัดการ แผนปฏิบัติการประจำปี และ E-donation

การสร้างสมดุลระหว่างต้นทุนและความคาดหวังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : มีการรับฟังความต้องการของนิสิต และลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เช่น แบบสอบถามความพึงพอใจ, แพลตฟอร์ม VOC VOS และพัฒนา บริการสุขภาพ ควบคู่กับภารกิจด้านการจัดการเรียนการสอน เช่น คลินิกกายภาพบำบัด ทัศนมาตรที่ให้บริการจริง พร้อมใช้ในการเรียนการสอน

แนวปฏิบัติในการดำเนินงานบริหารจัดการต้นทุน รายได้และรายจ่ายของคณะ เพื่อช่วยในการบริหารจัดการ ลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และมีตัวชี้วัดประสิทธิผลของการปฏิบัติการดังกล่าว ดังแสดงในตารางที่ 6.2-1 (รายละเอียดของระบบสารสนเทศที่ช่วยในการบริหารจัดการ แสดงดังตารางที่ 4.2-2 ในหมวดที่ 4 และมีการคำนวณความคุ้มค่าในระบบสารสนเทศบางรายการ เช่น ระบบ LIFE Platform ซึ่งใช้ค่า SROI เป็นตัวชี้วัด)

ตารางที่ 6.2-1 การดำเนินงานเพื่อการจัดการต้นทุน การเพิ่มประสิทธิภาพและการประเมินประสิทธิผลผ่านตัวชี้วัด

ด้าน	กลยุทธ์/แนวปฏิบัติ	การเพิ่มประสิทธิภาพ	ตัวชี้วัดประสิทธิผล	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ
การเพิ่มรายรับและการวิเคราะห์รายจ่าย	- การวิเคราะห์รายรับ/รายจ่าย/ต้นทุน/กำไร ของการจัดหารายได้ของคณะเป็นประจำทุกเดือน - รายงานผลการจัดหารายได้ของคณะเป็นประจำทุกเดือนต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อปรับปรุงแก้ไขผลการดำเนินงาน - การดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ในกลยุทธ์ที่ 4 แสวงหารายได้เพื่อพึ่งพาตนเอง	- ใช้ระบบสารสนเทศมาช่วยในการจัดการ เช่น LIFE Platform - เพิ่มช่องทางและปรับกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์บริการของคณะไปยังกลุ่มเป้าหมาย	- รายรับจากการให้บริการทางวิชาการและบริการสุขภาพแบบแสวงหารายได้ที่เพิ่มขึ้นต่อปี (ตัวชี้วัดผลลัพธ์ 7.1-11) - จำนวนผู้รับบริการทางวิชาการของคณะที่เพิ่มขึ้นต่อปี (ตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ 7.1-8, 7.1-10 และ 7.1-25) -SROI จากการลงทุนทำ LIFE Platform (หมวดที่ 1 ตารางที่ 1.1-4)	1 ครั้ง/เดือน และวิเคราะห์ภาพรวมในช่วงปลายปีงบประมาณ	- ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนารายได้ฯ - ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายสื่อสารองค์กร - หัวหน้างานบริการวิชาการฯ - หน่วยสื่อสารองค์กร
จัดสรรงบประมาณ (ทุกพันธกิจ)	- การประมาณการรายรับ/รายจ่าย การคำนวณต้นทุนในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ และการกำหนดวงเงินในการจัดสรรเพื่อดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี ที่เหมาะสมกับรายได้ของคณะในแต่ละปีงบประมาณ - การจัดทำแผนปฏิบัติการ โครงการ/กิจกรรม ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และวิสัยทัศน์	- การพิจารณาจัดสรรโดยผ่านการอนุมัติโดยคณะกรรมการประจำคณะฯ - การกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด	- ร้อยละของงบประมาณที่ใช้จ่ายเมื่อเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ตั้งไว้ - ร้อยละของงบประมาณที่ใช้จ่ายเป็นไปตามแผนที่กำหนด (ตารางผลลัพธ์ 7.5 ก(1))	วิเคราะห์รายไตรมาส และวิเคราะห์ภาพรวมเพื่อตั้งงบประมาณในปีถัดไป ช่วงปลายปีงบประมาณ	- คณบดี - คณะกรรมการประจำคณะฯ - รองคณบดีฝ่ายบริหารฯ - งานนโยบายและแผน - งานการเงินและพัสดุ
การควบคุมและลดรายจ่าย (ทุกพันธกิจ)	- การดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ในกลยุทธ์ที่ 6 Green Clean and Safe Faculty - จัดทำนโยบายการควบคุมรายจ่ายด้านการใช้ทรัพยากร เช่น การประหยัดไฟฟ้า การลดใช้กระดาษ การใช้หลอดไฟประหยัดพลังงาน การจัดอาหารในการจัดประชุมอย่างเหมาะสม	- การกำกับดูแลโดยผู้บริหารที่รับผิดชอบกลยุทธ์ที่ 6 - จัดทำประกาศแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายในการจัดอาหารและอาหารว่างในการจัดประชุม	- ร้อยละของรายจ่ายในภาพรวมของคณะที่ลดลงต่อปี (ตารางผลลัพธ์ 7.5-1) - ร้อยละของปริมาณการใช้กระแสไฟฟ้าในอาคารธรรมาบรรณาสถิตเมื่อเปรียบเทียบกับ	กำกับติดตามตลอดทั้งปีงบประมาณ	- คณบดี - รองคณบดีฝ่ายบริหารฯ - หัวหน้าภาควิชา - งานนโยบายและแผน - งานการเงินและพัสดุ

ด้าน	กลยุทธ์/แนวปฏิบัติ	การเพิ่มประสิทธิภาพ	ตัวชี้วัดประสิทธิผล	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	- การลดรายจ่ายต้นทุนการบริการวิชาการ โดยปรับการจัดเป็นระบบออนไลน์และการจัดในสถานที่ตามความเหมาะสม - จัดทำแผนการบำรุงรักษาครุภัณฑ์ของคณะตามระยะเวลาที่เหมาะสม การอบรมบุคลากรเพื่อใช้งานครุภัณฑ์อย่างถูกต้อง เพื่อยืดอายุการใช้งานและลดความเสี่ยงต่อการเสียหาย - จัดทำความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยงในการดำเนินงานตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน	- การจัดทำแผนประเมินและบริหารความเสี่ยง พร้อมการกำกับติดตามการดำเนินงานในทุกพันธกิจ - ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	- ก่อนการติดตั้งระบบผลิตกระแสไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ (ตัวชี้วัดกลยุทธ์ที่ 7-36) - จำนวนเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานที่เกิดขึ้นในคณะ (ตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ 7.1-40)		- หน่วยอาคารสถานที่ - คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี (ทุกพันธกิจ)	- กำกับ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานทุกไตรมาส - รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการให้คณะกรรมการประจำคณะทราบเป็นรายไตรมาส	- การกำกับดูแลโดยผู้บริหารและคณะกรรมการที่รับผิดชอบแผนปฏิบัติการ - การใช้กระบวนการ PDCA ในการกำกับติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน	- ร้อยละของโครงการที่บรรลุตามตัวชี้วัดของโครงการที่กำหนด	ผู้รับผิดชอบโครงการกำกับติดตามตลอดทั้งปีงบประมาณและเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะเป็นรายไตรมาส	รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าภาควิชา หัวหน้าสำนักงาน เลขานุการคณะ หัวหน้างาน คณะกรรมการผู้รับผิดชอบฯ

ข. การจัดการเครือข่ายอุปาทาน

คณะฯ มีผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือที่สำคัญ ดังแสดงในโครงร่างองค์กร (ตาราง OP-8 ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือและความคาดหวัง) โดยมีกระบวนการในการคัดเลือกและจัดการเครือข่ายอุปาทาน 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดคุณลักษณะผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือที่ต้องการ โดยพิจารณาคุณลักษณะของหน่วยงาน/องค์กรที่สามารถส่งเสริมให้คณะฯ สามารถดำเนินการได้บรรลุตามพันธกิจหลักได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. กำหนดวิธีการคัดเลือก ดังแสดงในตารางที่ 6.2-2
3. กำหนดกิจกรรม บริหารจัดการความสัมพันธ์ สื่อสารวิธีการดำเนินงานระหว่างคณะฯ และผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือที่ต้องการ ดังแสดงในตารางที่ 6.2-2
4. การประเมินและกำกับติดตามกิจกรรม กำหนดความถี่และผู้รับผิดชอบดังแสดงในตารางที่ 6.1-4
5. การพัฒนาความร่วมมือระหว่างกัน โดยการให้ผลสะท้อนกลับ การไป site visit การจัดสัมมนาประชุมร่วมกัน
6. การทบทวนประเมินประสิทธิผลของการจัดการเครือข่ายโดยการพิจารณาจาก
 - ความต่อเนื่องของการดำเนินกิจกรรมร่วมกัน
 - การบรรลุเป้าหมายในการจัดกิจกรรม
 - ผลสะท้อนกลับจากการดำเนินกิจกรรมร่วมกัน

เพื่อนำมาข้อมูลปรับปรุงการดำเนินงาน โดยทบทวนปรับปรุงการจัดกิจกรรม และ/หรือ การเพิ่ม/ลด ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือที่สำคัญของคณะฯ ในแต่ละปี (ตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ 7.1-42-7.1-51 และ 7.4-26)

ตารางที่ 6.2-2 การจัดการเครือข่ายอุทยานระหว่าง ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือที่สำคัญ วิธีการพิจารณาคัดเลือก กิจกรรมที่มีร่วมกันและวิธีการทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน

ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือที่สำคัญ	บทบาท	วิธีการพิจารณาคัดเลือก	กิจกรรมที่มีร่วมกัน	การทบทวน/ปรับปรุงการดำเนินงาน	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
1. สาขาวิชาชีพและคณะกรรมการวิชาชีพของสาขาวิชาต่าง ๆ	กำหนด มคอ. 1 หลักสูตรและแนวทางการรับรองหลักสูตร และ สถาบันการศึกษาต่อเนื่อง (การขอกำหนดหน่วยคะแนน)	- คัดเลือกจากการผลิตบัณฑิตตามสาขาวิชาชีพที่เปิดสอนของคณะ	- การพิจารณารับรองสถาบันและหลักสูตรระดับปริญญาตรีตามสาขาวิชาชีพ - พิจารณารับรองหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้น/เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา/หลังปริญญาตรี - ส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ของสภาวิชาชีพ/คณะกรรมการวิชาชีพ	- การให้ผลสะท้อนกลับเมื่อมีติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานหรือมีกิจกรรมร่วมกันระหว่างหน่วยงาน - กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับที่ประกาศกำหนดหรือปรับปรุงขึ้นใหม่	ตลอดทั้งปี	รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ และหัวหน้าภาควิชา
2. คณะวิชาต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย เช่น คณะวิทยาศาสตร์ วิทยาศาสตร์การแพทย์	สอนรายวิชาศึกษาทั่วไป วิชาพื้นฐาน ร่วมมือในการเป็นอาจารย์พิเศษ วิทยากร โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ร่วมเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมวิทยานิพนธ์ คณะกรรมการสอบป้องกันวิทยานิพนธ์ในระดับบัณฑิตศึกษา	- คัดเลือกคณะที่เปิดสอนรายวิชาตามที่หลักสูตรกำหนดได้ - พิจารณาความรู้ความสามารถและคุณสมบัติของอาจารย์ตามเกณฑ์มาตรฐานและสอดคล้องกับหลักสูตรที่คณะเปิดสอน	- กิจกรรมการเรียนการสอน เช่น รายวิชาศึกษาทั่วไป รายวิชาพื้นฐาน รายวิชาพรีคลินิก รายวิชาวิทยานิพนธ์ - กิจกรรมวิจัยร่วมกันระหว่างคณะ	- การประชุมจัดทำผลการเรียนรู้ในรายวิชาต่าง ๆ ระหว่างคณะ - ผลการประเมินโครงการ/กิจกรรม - นโยบาย/ประกาศของมหาวิทยาลัย	ปีละ 1 ครั้ง	รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ หัวหน้าภาควิชา ประธานหลักสูตร
3. หน่วยงานที่เป็นแหล่งฝึกงานของหลักสูตรตามสาขาวิชาชีพ	เป็นแหล่งฝึกงานทางวิชาชีพให้กับนิสิตในสาขาวิชาต่าง ๆ	- เป็นไปตามเกณฑ์ที่สภาวิชาชีพและคณะกรรมการวิชาชีพของแต่ละหลักสูตรกำหนด - มีลักษณะงาน/ความรู้/ทักษะที่สอดคล้องตามจุดเน้นของหลักสูตร - ความพร้อมของบุคลากร อุปกรณ์และเครื่องมือที่ครบถ้วน และหลากหลาย	- การส่งนิสิตระดับปริญญาตรีไปฝึกงานทางวิชาชีพ - กิจกรรมบริการวิชาการร่วมกัน ได้แก่ การพัฒนาทักษะความรู้ให้แก่อาจารย์ผู้ควบคุมการฝึกงาน - การชี้แจงข้อกำหนดที่สำคัญในการผลิตบัณฑิตของแต่ละหลักสูตร - การประชาสัมพันธ์รับสมัครงานของแหล่งฝึกงานให้แก่บัณฑิตของคณะ	- การสัมมนาหลังการฝึกงานทางวิชาชีพ - ผลประเมินโครงการบริการวิชาการ - การสะท้อนข้อมูลกลับไปยังหน่วยงานแหล่งฝึก	ปีละ 1 ครั้ง	รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ หัวหน้าภาควิชา ประธานหลักสูตร ผู้รับผิดชอบรายวิชาฝึกงาน

ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือที่สำคัญ	บทบาท	วิธีการพิจารณาคัดเลือก	กิจกรรมที่มีร่วมกัน	การทบทวน/ปรับปรุงการดำเนินงาน	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
4. หน่วยงานที่คณะทำ MOU เช่น โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก, กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์, โรงพยาบาลพิษณุเวช	ให้ความร่วมมือ ร่วมคิด ร่วมทำ ตามบทบาทด้านการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการที่กำหนดไว้ใน MOU เช่น เป็นแหล่งเรียนรู้ ฝึกปฏิบัติงาน และจัดบริการวิชาการร่วมกัน	- มีคุณลักษณะและสมรรถนะที่ช่วยส่งเสริมพันธกิจหลักของคณะฯ	- การส่งนิสิตระดับปริญญาตรีไปฝึกงานทางวิชาชีพ - การส่งบุคลากรไปถ่ายทอดหรือฝึกทักษะทางวิชาชีพ - การทำโครงการวิจัยร่วมกัน - การพัฒนาบุคลากรผ่านการศึกษาต่อในระดับหลังปริญญา - การจัดบริการวิชาการร่วมกัน	- การสัมมนาหลังการฝึกงานทางวิชาชีพ - ผลประเมินโครงการ/กิจกรรมที่จัดขึ้น - การพิจารณาทบทวน MOU ตามวงรอบที่กำหนด	ปีละ 1 ครั้ง	รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ หัวหน้าภาควิชา หัวหน้าสำนักงานเลขานุการคณะฯ
5. บริษัทห้างร้านที่จำหน่ายครุภัณฑ์ด้านการศึกษา การวิจัยและการบริการสุขภาพ	ส่งมอบครุภัณฑ์ตาม TOR และ ดูแล บำรุง รักษา ครุภัณฑ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	- พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 - ระเบียบ/ประกาศของมหาวิทยาลัยนเรศวรเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างฯ	- การจัดซื้อจัดจ้างครุภัณฑ์, พัสตุ - การส่งมอบครุภัณฑ์, พัสตุ - การตรวจซ่อมแซมและบำรุงรักษาครุภัณฑ์	- ตรวจสอบ กำกับ ติดตาม กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปตามระยะเวลาและกฎหมายที่กำหนด - พิจารณาผลการซ่อมแซมและการบำรุงรักษาและผลสะท้อนกลับในการรับบริการจากบริษัทห้างร้านจากหน่วยงานภายในคณะฯ	ตลอดทั้งปี	รองคณบดีฝ่ายบริหารฯ หัวหน้างานการเงินและพัสดุ หน่วยพัสดุ
6. หน่วยงานที่คณะฯ ทำ MOU ด้านการส่งต่อผู้ป่วย ธาราบ้ำบด ได้แก่ โรงพยาบาลพิษณุเวช	ส่งต่อผู้ป่วยที่เหมาะสมมารับบริการด้านธาราบ้ำบดตามข้อตกลงใน MOU และ MOA	คัดเลือกแบบเจาะจงต่อหน่วยงาน โดยพิจารณาคุณสมบัติของโรงพยาบาลที่มีผู้ป่วยเหมาะสมกับการรับบริการธาราบ้ำบดและมีความประสงค์จะทำความร่วมมือกับคณะฯ	- การส่งต่อผู้ป่วยมารับบริการธาราบ้ำบด		ปีละ 1 ครั้ง	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนารายได้ฯ งานบริการวิชาการฯ หัวหน้าสำนักงานเลขานุการคณะฯ

ค. ความปลอดภัย ความต่อเนื่องของธุรกิจ ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วและการบริหารความเสี่ยง

(1) ความปลอดภัย

คณะฯ ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน โดยกำหนดกลยุทธ์ที่ 7 Green, Clean and Safe Faculty ผู้รับผิดชอบหลักคือรองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรและเจ้าหน้าที่หน่วยอาคารสถานที่ โดยมีแผนปฏิบัติการที่เหมาะสมเพื่อให้บุคลากร นิสิตและผู้มาติดต่อมีความปลอดภัยและได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน การเรียนการสอน และการรับบริการ นอกจากนี้ คณะฯ มีการดำเนินการเตรียมความพร้อมเพื่อดูแลความปลอดภัยและเตรียมรับมือเหตุฉุกเฉิน มีการประเมินผลการดำเนินงานและวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานเป็นประจำทุกปี โดยการดำเนินงานสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ตามลักษณะสถานการณ์ ดังนี้

1. การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยในสถานการณ์ทั่วไป

- กำหนดให้มีการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในภาพรวมของคณะโดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และวิเคราะห์และประเมินในโครงการ/กิจกรรมที่จะดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี โดยใช้ข้อมูลจากปีก่อนหน้าและข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงเพื่อลดความเสี่ยงต่าง ๆ ในการดำเนินการตามสมรรถนะหลักของคณะและการจัดโครงการ/กิจกรรมของคณะ

- กำหนดให้มีคณะกรรมการกำกับติดตามการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อกำหนดมาตรฐานความปลอดภัย ด้านอาชีวอนามัย รังสีและอาคารสถานที่ ด้านสารเคมี (ESPreL) และด้านชีวภาพ (Biosafety)

- กำหนดแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย คณะสหเวชศาสตร์ โดยมีทั้งแผนก่อนเกิดเหตุเพื่อสำรวจสภาพอาคารสถานที่ให้พร้อมอย่างสม่ำเสมอเพื่อลดความเสี่ยงต่อการเกิดอัคคีภัย มีแผนขณะเกิดเหตุเพลิงไหม้และภายหลังเกิดเหตุเพลิงไหม้ โดยระบุผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบตามที่กำหนดในแผนฯ อย่างชัดเจน และจัดให้มีโครงการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับอัคคีภัยในทุกปี มีการจัดซ้อมแผนอพยพในภาวะฉุกเฉิน การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมทางกายภาพให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานด้านต่าง ๆ รวมทั้งจัดให้มีโครงการฝึกอบรมการช่วยฟื้นคืนชีพให้แก่บุคลากรเพื่อเตรียมรับมือกับสถานการณ์อันตรายต่อชีวิตที่อาจเกิดขึ้นได้ และยังจัดให้มีโครงการ 5 ส. เพื่อจัดความสะอาดและความเรียบร้อยของสถานที่เพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อโรคจากความสกปรก โดยมีรองคณบดีฝ่ายบริหารฯ และหน่วยอาคารสถานที่ฯ เป็นผู้รับผิดชอบหลัก

- จัดให้มีโครงการ 5 ส. หรือโครงการพัฒนาสถานที่ทำงาน เป็นประจำทุกปี เพื่อให้คณะฯ มีสถานที่ที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นการลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อและเหตุอันตรายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้จากความไม่เป็นระเบียบของอาคารสถานที่ โดยมีรองคณบดีฝ่ายบริหารฯ หัวหน้าภาควิชา และหน่วยอาคารสถานที่ฯ เป็นผู้รับผิดชอบหลัก

- จัดให้มีการตรวจสอบและปรับปรุงโครงสร้างภายในของอาคารสถานที่อย่างสม่ำเสมอตลอดทั้งปี ในกรณีที่จำเป็นต้องดำเนินการก่อสร้างปรับปรุง จะดำเนินการกันพื้นที่ก่อสร้างเป็นพื้นที่ใช้งานเพื่อป้องกันอันตรายแก่บุคลากรและนิสิต ในปีงบประมาณ 2567 คณะฯ ได้ดำเนินการปรับปรุงห้องสุขาอาคารบริหารและบริการ เพื่อความสะอาดและสุขอนามัย ดำเนินการเปลี่ยนหลังคาโปร่งแสงบริเวณอาคารบริหารและบริการ เพื่อให้มีแสงสว่างเพียงพอในโถงอาคาร ดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าในห้องเรียนและห้องประชุมเพื่อให้มีแสงสว่างเพียงพอต่อการใช้งานและได้มาตรฐานความเข้มของแสงสว่าง

- จัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำคณะ จัดหาและติดตั้งกล้องวงจรปิดและไฟส่องสว่างให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วทั้งคณะฯ เพื่อเฝ้าระวังและป้องกันเหตุอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้ และมีการตรวจสอบการใช้งาน

ให้เป็นปกติของระบบกล้องวงจรปิดโดยหน่วยอาคารสถานที่ฯ เป็นประจำ จัดให้มีระบบสแกนลายนิ้วมือเพื่อเข้าสู่อาคารหรือห้องปฏิบัติงาน/ห้องวิจัย ที่เป็นพื้นที่สำหรับเฉพาะบุคลากรคณะฯ

- จัดให้มีห้องปฏิบัติการวิจัยกลางมีการดำเนินงานตามประกาศมหาวิทยาลัย เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยนเรศวร และตามที่คณะกรรมการเพื่อความปลอดภัยทางชีวภาพ มหาวิทยาลัยนเรศวร กำหนด โดยมีรองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ และงานวิจัยฯ เป็นผู้รับผิดชอบหลัก

- จัดให้มีถังขยะที่สามารถแยกขยะทิ้งได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งจัดให้มีถังขยะติดเชื้อ เพื่อการบริหารจัดการขยะที่เหมาะสมและปลอดภัย

- จัดให้มีแนวปฏิบัติการแจ้งเหตุฉุกเฉินเมื่อเกิดเหตุกับนิสิตคณะสหเวชศาสตร์ และผู้มารับบริการของคณะ จัดให้มีห้องปฐมพยาบาลประจำคณะ และในกรณีที่มีภัยอันตรายต่อชีวิตจะดำเนินการส่งต่อไปยังโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยมีรองคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิตฯ และหน่วยพัฒนานิสิตฯ (สำหรับกรณีนิสิต) และผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนารายได้ฯ และหน่วยบริการวิชาการฯ (สำหรับกรณีผู้มารับบริการคลินิกกายภาพบำบัดและธาราบำบัด) เป็นผู้รับผิดชอบหลัก

2. การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยในภาวะฉุกเฉิน

ในกรณีเกิดสถานการณ์พิเศษหรือภาวะฉุกเฉิน คณะฯ โดยผู้บริหาร (รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนารัพยากร เป็นผู้รับผิดชอบหลัก) จะเป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดมาตรการ/แนวปฏิบัติในสถานการณ์ดังกล่าว และประชาสัมพันธ์สื่อสารไปถึงบุคลากร นิสิตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของคณะฯ และมีการวางแผนปฏิบัติการสำหรับรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยจะเป็นการดำเนินงานภายใต้สภาวะฉุกเฉินที่ต้องหยุดปฏิบัติการตามปกติ เช่น กรณีเกิดโรคระบาด ภัยพิบัติ ภัยคุกคาม/อาคารสถานที่เกิดความเสียหายรุนแรง ตัวอย่างเช่น ในช่วงปีงบประมาณ 2565 ที่ต้องรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19 คณะฯ โดยคณะผู้บริหารและคณะกรรมการด้านที่เกี่ยวข้อง ได้กำหนดมาตรการ/แนวปฏิบัติ เป็นระยะ ๆ โดยสอดคล้องกับประกาศของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมโรคติดต่อจังหวัดพิษณุโลก มหาวิทยาลัยนเรศวร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่วง โดยดำเนินการปรับปรุงสถานที่ สื่อสื่อดิจิทัลอุปกรณ์ และจัดเตรียมอุปกรณ์พร้อมกำหนดมาตรการในการทำความสะอาด ฯลฯ สามารถดำเนินงานตามพันธกิจได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่เกิดปัญหาในการดำเนินงานและไม่พบการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 19 ภายในคณะฯ

ภาพรวมระบบการดูแลความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉินของคณะฯ แสดงในตารางที่ 6.2-3 และภาพที่ 6.2-2 โดยผู้รับผิดชอบหลักและผู้รับผิดชอบรองจะเป็นผู้กำกับดูแลและลงมือปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด และมีการประเมินประสิทธิผลของระบบจากการประเมินตัวชี้วัดความสำเร็จในกลยุทธ์ “Green, Clean and Safe Faculty” ปีละ 1 ครั้ง จำนวนเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ทางกายภาพที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ที่ก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยและเกิดอันตรายต่อบุคลากรและนิสิตของคณะที่เกิดขึ้น รวมถึงผลสะท้อนกลับจากบุคลากรและนิสิตในการรับฟังข้อมูลสะท้อนกลับจากการจัดกิจกรรมระดมสมองและการพบหน่วยงานต่าง ๆ ภายในคณะของผู้บริหาร มาดำเนินการปรับปรุงแนวทางการดูแลความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉินให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นในทุกปี

ตารางที่ 6.2-3 การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของคณะสหเวชศาสตร์

สถานการณ์	กระบวนการ	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ประสิทธิผล
การเตรียมความพร้อมในสถานการณ์ทั่วไป	- การวิเคราะห์ความเสี่ยงฯ - กำหนดแผนป้องกันและระงับ อัคคีภัย	ดำเนินการ ตลอดทั้ง ปีงบประมาณ	- รองคณบดีฝ่ายบริหารฯ - คณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยง	- ตัวชี้วัด ความสำเร็จ ในกลยุทธ์

สถานการณ์	กระบวนการ	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ประสิทธิผล
	- จัดโครงการ 5 ส. - จัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัย/ไฟส่องสว่าง/กล้องวงจรปิด/ระบบสแกนลายนิ้วมือประตู - ห้องปฏิบัติการปลอดภัยตามมาตรฐาน - จัดแยกขยะ - จัดให้มีแนวปฏิบัติกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน/เตรียมห้องปฐมพยาบาล - ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมด้านกายภาพให้ได้มาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง		- คณะกรรมการความปลอดภัยฯ - คณะกรรมการชีวภาพฯ - คณะกรรมการมาตรฐานห้องปฏิบัติการ - หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ - หน่วยอาคารสถานที่ฯ - หน่วยห้องปฏิบัติการฯ	“Green, Clean and Safe Faculty” (ตัวชี้วัดกลยุทธ์ 7-33 ถึง 7-36) - จำนวนเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ทางกายภาพที่เกิดขึ้นใน
การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยในภาวะฉุกเฉิน	- การเตรียมความพร้อมการช่วยฟื้นคืนชีพ/การปฐมพยาบาล/การส่งต่อผู้บาดเจ็บไปยังโรงพยาบาล - การซ้อมแผนอพยพในภาวะฉุกเฉิน - การจัดระบบแจ้งเหตุการณ์ภายในคณะฯ ให้ทราบโดยทั่วกัน กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน/สถานการณ์ที่ไม่ปกติ - การวางแผนปฏิบัติการเตรียมพร้อมรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินกรณีที่ต้องหยุดให้บริการด้านต่าง ๆ ตามปกติ เช่น โรคระบาด ภัยพิบัติ ภัย/อาการสถานที่ชำรุดเสียหาย	ดำเนินการตลอดทั้งปีงบประมาณ	- รองคณบดีฝ่ายบริหารฯ - รองคณบดีและผู้ช่วยคณบดีทุกด้าน - หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ - หน่วยอาคารสถานที่ฯ - หน่วยพัฒนานิสิตฯ - หน่วยธุรการ - พนักงานรักษาความปลอดภัยของคณะ	หน่วยงาน (ตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ 7.1-40)

3. การดูแลและรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

คณะฯ มีการบริหารจัดการการจัดเก็บข้อมูลและให้ความสำคัญในการดูแลเก็บรักษาข้อมูล กำหนดการเข้าถึงและมอบหมายผู้รับผิดชอบจัดเก็บข้อมูล โดยดำเนินงานภายใต้กรอบของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 6.2-4

ตารางที่ 6.2-4 การจัดเก็บข้อมูลและผู้รับผิดชอบในการเก็บข้อมูลที่อ่อนไหว คณะสหเวชศาสตร์

ข้อมูล	การจัดเก็บและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	ผู้เข้าถึงข้อมูล	วิธีการเข้าถึงผ่านระบบไซเบอร์	ผู้รับผิดชอบจัดเก็บข้อมูล
ข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ประวัติส่วนบุคคล, การเลื่อนเงินเดือน, คำสั่ง	- ข้อมูลในรูปแบบเอกสาร จัดเก็บในตู้เอกสารที่มีกุญแจล็อก - ข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บในคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่กำหนดรหัสผ่านเพื่อการเข้าถึง	- เจ้าหน้าที่หน่วยบุคคล - ผู้บริหารคณะที่รับผิดชอบ	offline	เจ้าหน้าที่หน่วยบุคคล

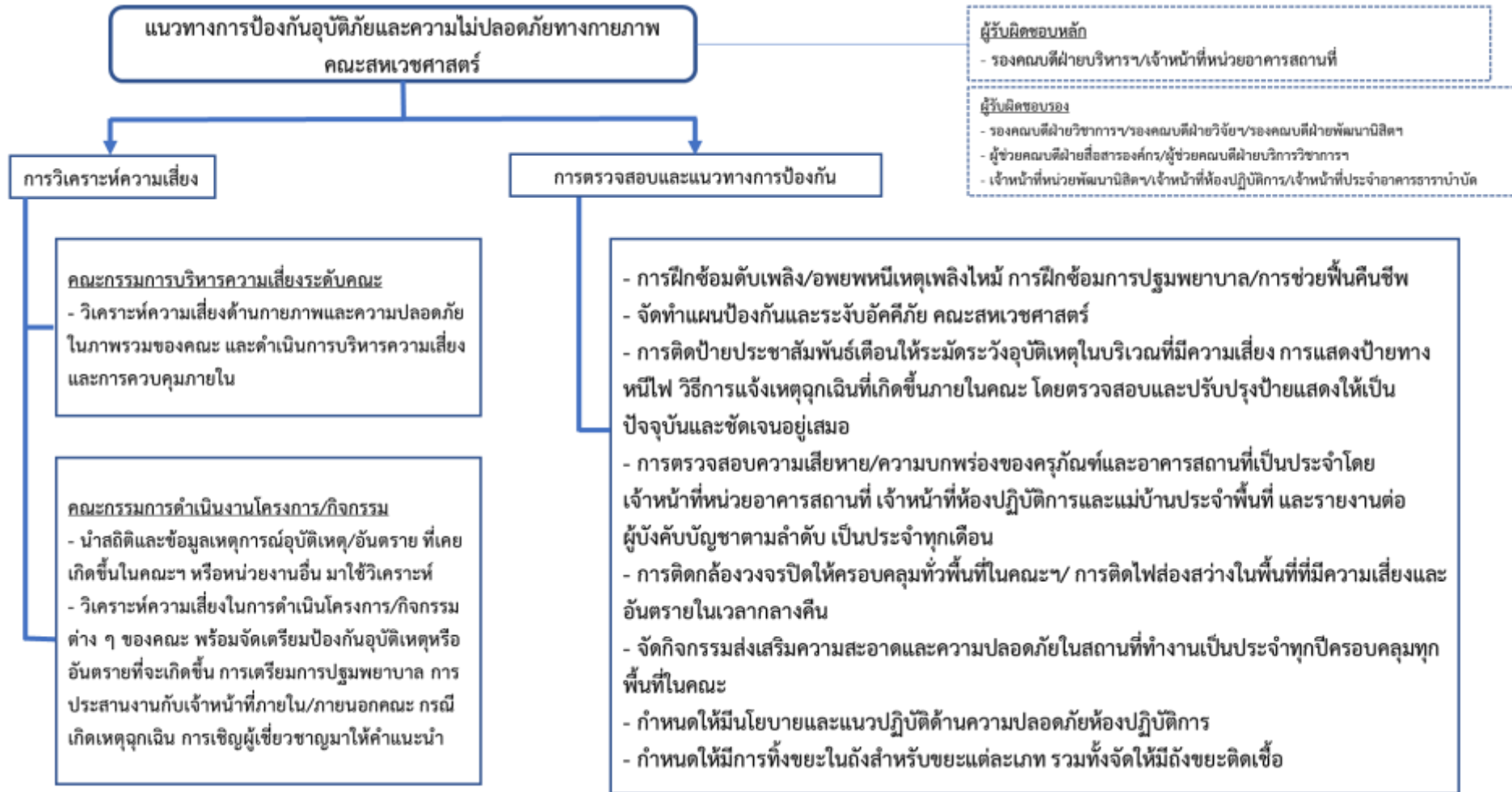
ข้อมูล	การจัดเก็บและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	ผู้เข้าถึงข้อมูล	วิธีการเข้าถึงผ่านระบบไซเบอร์	ผู้รับผิดชอบจัดเก็บข้อมูล
แต่งตั้ง,การลงโทษ,หนังสือสัญญา				
ข้อมูลด้านการเงินและพัสดุ	- ข้อมูลในรูปแบบเอกสาร จัดเก็บในตู้เอกสารที่มีกุญแจล็อก - ข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บในคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่กำหนดรหัสผ่านเพื่อการเข้าถึง - โปรแกรมบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุ มีการกำหนดรหัสผ่านเพื่อการเข้าถึง	- เจ้าหน้าที่การเงินและพัสดุ - เจ้าหน้าที่งานนโยบายและแผน - ผู้บริหารคณะที่รับผิดชอบ	offline	นักวิชาการเงินและนักวิชาการพัสดุ
ข้อมูลด้านการเรียนการสอนและการประกันคุณภาพการศึกษา	- ข้อมูลในรูปแบบเอกสาร จัดเก็บในตู้เอกสารที่มีกุญแจล็อก - ข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บในคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่กำหนดรหัสผ่านเพื่อการเข้าถึง	- เจ้าหน้าที่งานบริการการศึกษา - เจ้าหน้าที่งานนโยบายและแผน - ผู้บริหารคณะที่รับผิดชอบ - คณะกรรมการบริหารหลักสูตร - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เฉพาะข้อมูลสรุปพิจารณาให้เผยแพร่ได้)	online	- นักวิชาการศึกษา
ข้อมูลด้านผลงานวิจัย	- ข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บในคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่กำหนดรหัสผ่านเพื่อการเข้าถึง	- เจ้าหน้าที่งานวิจัยฯ - ผู้บริหารคณะที่รับผิดชอบ - นักวิจัย/คณาจารย์/บุคลากรสายสนับสนุน (เฉพาะข้อมูลทั่วไปของงานวิจัยที่สามารถเผยแพร่) - บุคคลทั่วไป (เฉพาะข้อมูลทั่วไปของงานวิจัยที่สามารถเผยแพร่ได้)	online	- เจ้าหน้าที่งานวิจัยฯ
ข้อมูลด้านการบริการสุขภาพ (คลินิกกายภาพบำบัดและธาราบำบัด)	- ข้อมูลในรูปแบบเอกสาร จัดเก็บในตู้เอกสารที่มีกุญแจล็อก - ข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บในคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่กำหนดรหัสผ่านเพื่อการเข้าถึง	- นักกายภาพบำบัด - ผู้ช่วยคนบติฝ่ายพัฒนา - รายได้ฯ	offline	- นักกายภาพบำบัด

สำหรับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศบนโลกไซเบอร์ โดยระบบสารสนเทศของคณะฯ จะอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของผู้ช่วยคณบดีฝ่ายสื่อสารองค์กร คณะฯ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ (นักวิชาการคอมพิวเตอร์) เป็นผู้ดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

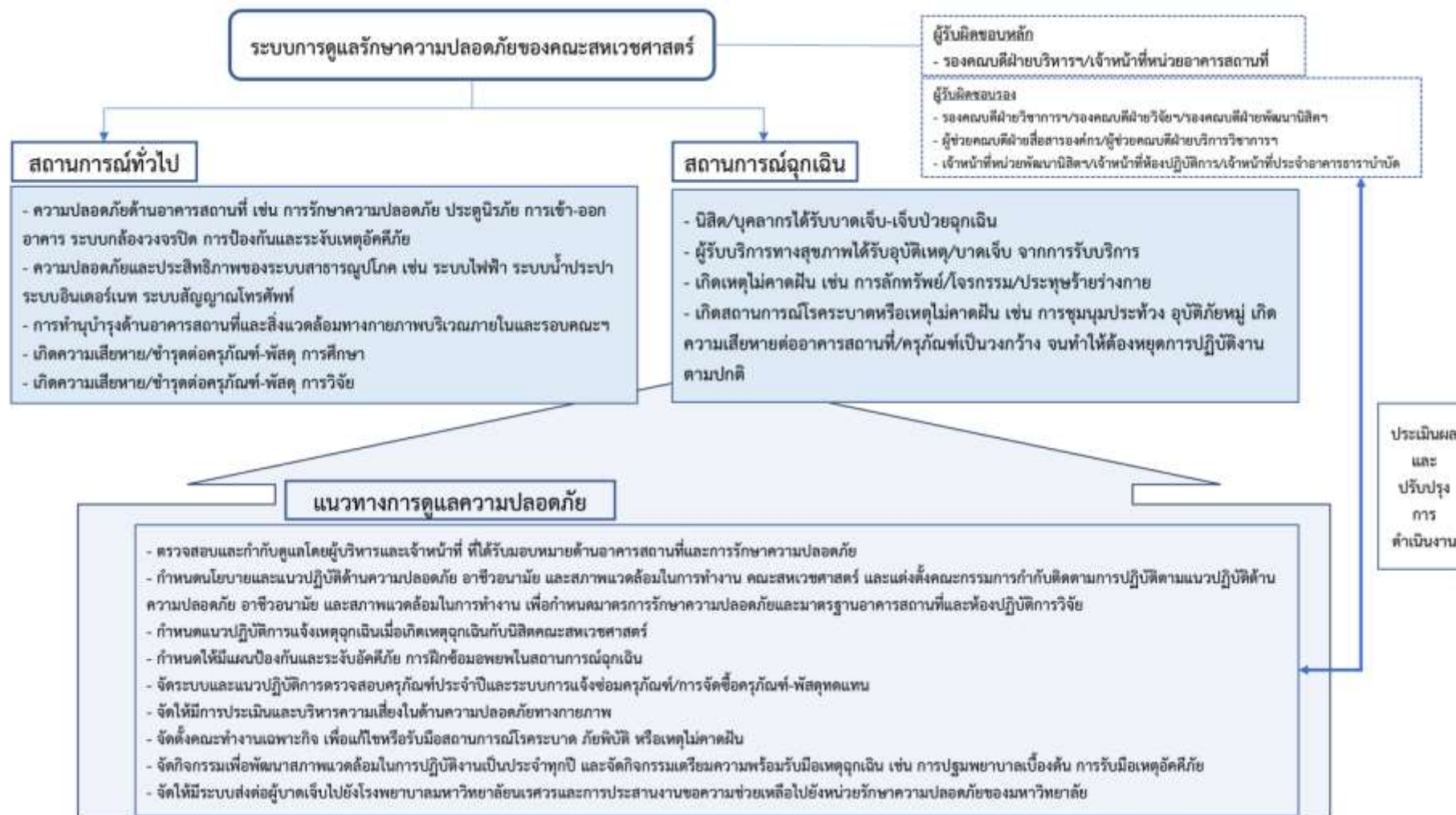
1. กำหนด username และ password ในการเข้าถึงฐานข้อมูลสารสนเทศของคณะ
2. การวางระบบ VPN ในการใช้งานฐานข้อมูลสำคัญของคณะ

3. การติดตั้งโปรแกรมต่อต้านไวรัสและการสำรองข้อมูลสำคัญไว้บนเครื่องแม่ข่ายของคณะฯ เป็นประจำ
4. การปรับปรุงโปรแกรมต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบัน (update) อยู่เสมอ และใช้โปรแกรมถูกลิขสิทธิ์
5. การตรวจสอบความผิดปกติของเว็บไซต์ของคณะอยู่เสมอเพื่อป้องกันหรือแก้ไขได้ทันเวลาที่

ในการกำกับดูแลความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ คณะฯ ได้กำหนดให้นักวิชาการคอมพิวเตอร์เป็นผู้ดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลฯ ในกรณีที่เกิดการโจมตีหรือการรั่วไหลของข้อมูลสารสนเทศ ผู้ดูแลจะดำเนินการแก้ไขทันทีตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และแจ้งต่อผู้ช่วยคณบดีฝ่ายสื่อสารองค์กรเพื่อส่งการในกรณีที่ผู้ดูแลไม่สามารถตัดสินใจเองได้ หากผู้ดูแลในระดับคณะฯ ไม่สามารถแก้ไขได้ จะดำเนินการประสานงานไปยังหน่วยสารสนเทศของมหาวิทยาลัยนครสวรรค์เพื่อแก้ไขต่อไป สำหรับการประเมินผลสัมฤทธิ์ของระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศที่คณะฯ กำหนด จะประเมินผ่านตัวชี้วัดคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในคณะต่อภาพลักษณ์การรับรู้ข่าวสาร และการใช้งานเว็บไซต์ของคณะ โดยจะประเมินปีละ 1 ครั้ง และนำผลการประเมินที่ได้ไปปรับปรุงการปฏิบัติงานในปีถัดไป ในปี 2567 มีการซื้อ Firewall Defender เพื่อเพิ่มความปลอดภัยของระบบ



ภาพที่ 6.2-1 ระบบการป้องกันอุบัติเหตุและความไม่ปลอดภัยทางกายภาพคณะสหเวชศาสตร์



ภาพที่ 6.2-2 ระบบการดูแลความปลอดภัยและเหตุฉุกเฉินคณะวิทยาศาสตร์

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว

แนวทางของคณะในการเตรียมความพร้อม รับมือ และฟื้นฟูภาวะวิกฤต เป็นต้น

1. การคาดการณ์และการเตรียมพร้อม : มี แบบจำลองสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น ไฟไหม้ และกำหนดมาตรการรับมือในแต่ละสถานการณ์ จัดให้มีผู้ประสานงานประจำภารกิจ และการฝึกซ้อมตามแผน
2. การป้องกันและกู้คืน : สำรองระบบข้อมูลและฐานข้อมูลภายในมหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถกู้คืนการเรียนออนไลน์/บริการได้อย่างรวดเร็ว มีแผนการสื่อสารภายในและภายนอกในภาวะฉุกเฉิน
3. การใช้โอกาสจากวิกฤตเพื่อสร้างนวัตกรรม :
 - มีโครงสร้างพื้นฐานรองรับการปรับกระบวนการเรียนการสอนสู่รูปแบบไฮบริด/ออนไลน์ เพิ่มรูปแบบ (เช่น ช่วงโควิด-19)
 - พัฒนาระบบ **e-Service** เช่น การขอเอกสารผ่านระบบออนไลน์ และระบบอื่นๆ ดังแสดงในหมวดที่ 4
 - สร้างกิจกรรมนอกหลักสูตรตามอัตลักษณ์นิสิต **ALLIED** รองรับการเรียนรู้ในภาวะเปลี่ยนแปลง
4. การคำนึงถึงผู้เรียน คู่ความร่วมมือ และความจำเป็นเชิงธุรกิจ
 - ปรับปรุงระบบบริการและช่องทางสื่อสารให้ตอบสนองผู้เรียนทุกกลุ่ม
 - ประสานความร่วมมือกับ เครือข่ายสุขภาพ/สถานพยาบาล เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติ
 - ประเมินความเสี่ยงร่วมกับ หน่วยงานสนับสนุน (เช่น กองแผนงาน, กองเทคโนโลยีสารสนเทศ) เพื่อออกแบบแนวทางฟื้นฟูร่วมกัน

(3) การบริหารความเสี่ยง

คณะฯ มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงของคณะฯ ในภารกิจหลักทุกด้าน ทั้งข้อมูลและปัจจัยนำเข้า กระบวนการทำงานด้านต่าง ๆ รวมถึงการวิเคราะห์ความเสี่ยงต่อการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดแผนกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ ตามที่กำหนด ระบบการทำงานของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและรายละเอียดการทำงานของการบริหารความเสี่ยงที่ดำเนินการควบคู่ไปกับภารกิจต่าง ๆ แสดงในตารางที่ 6.2-5 โดยการประเมินความเสี่ยงจะดำเนินการวิเคราะห์เพื่อระบุความเสี่ยงสำคัญในงานด้านต่าง ๆ และดำเนินการเสนอแนะการป้องกันความเสี่ยงให้แก่คณะฯ จากนั้นจะกำกับติดตามผลการป้องกันและบริหารความเสี่ยงตลอดปีงบประมาณ เมื่อเสร็จสิ้นรอบปีงบประมาณจะมีการประเมินผลการดำเนินงานและประเมินระดับความเสี่ยงที่เหลืออยู่ รวมถึงระบุความเสี่ยงที่ยังต้องเฝ้าระวังและป้องกันในปีงบประมาณถัดไป โดยคณะฯ ประเมินประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยงจากความสำเร็จในการควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่กำหนดตามแผนบริหารความเสี่ยงที่กำหนด



ภาพที่ 6.2-3 กระบวนการทำงานของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะสหเวชศาสตร์

ตารางที่ 6.2-5 รายละเอียดการบริหารจัดการสถานการณ์ที่สำคัญเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก

ด้าน	สถานการณ์/ความเสี่ยง/เหตุฉุกเฉิน	การบริหารจัดการ	การกำกับดูแล	ผู้รับผิดชอบ
ด้านการเงิน	- งบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ หรือมีความจำเป็นต้องจัดสรรงบประมาณเพิ่มขึ้นเป็นกรณีพิเศษ	- จัดสรรงบประมาณสำหรับการตอบสนองต่อนโยบายเร่งด่วนไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี - ขออนุมัติปรับแผน/จัดสรรงบประมาณใหม่/จัดสรรงบประมาณเพิ่มเติม จากมหาวิทยาลัย	- การกำกับติดตามผลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ตลอดทั้งปีงบประมาณ - ประเมินผลรายรับ-รายจ่ายในแต่ละปีงบประมาณ	- คณบดี - รองคณบดี - ผู้ช่วยคณบดี - หัวหน้าภาควิชา - งานนโยบายและแผน - งานการเงินและพัสดุ
อาคารสถานที่	- เกิดเหตุเพลิงไหม้ - ห้องเรียนไม่เพียงพอ	- กำหนดแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย คณะสหเวชศาสตร์ - ประสานงานขอใช้สถานที่ของอาคารส่วนกลางของมหาวิทยาลัยเพื่อดำเนินงานทดแทนสถานที่ที่เกิดเหตุ - ขอใช้ห้องเรียนจากคณะใกล้เคียง/ส่วนกลางของมหาวิทยาลัย	- กำกับดูแลตลอดปีงบประมาณ - กำกับดูแลตลอดปีงบประมาณ	- รองคณบดีฝ่ายบริหารฯ - หน่วยอาคารสถานที่ - รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ - งานบริการการศึกษา
ครุภัณฑ์	- เกิดความเสียหายต่อครุภัณฑ์ที่ใช้เป็นประจำในการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก	- ดำเนินการส่งซ่อมตามระบบที่กำหนด - จัดให้มีเครื่องมือทดแทน/สำรอง - ขอยืมครุภัณฑ์จากหน่วยงานภายใน/ภายนอกคณะ	- กำกับดูแลตลอดปีงบประมาณ	- รองคณบดีและผู้ช่วยคณบดี - หัวหน้าภาควิชา
การปฏิบัติงาน	- บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานได้ในระยะยาว เช่น ลาป่วย ลาคลอด กักตัวเนื่องจากติดเชื้อโควิด 19	- กำหนดให้มีผู้ปฏิบัติงานแทน ภายในงานของตนเอง - กำหนดให้มีการปฏิบัติงานแบบ Work from Home	- กำกับดูแลตลอดปีงบประมาณ	- รองคณบดีและผู้ช่วยคณบดี - หัวหน้างาน
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	- เว็บไซต์คณะถูกโจมตี/โปรแกรมสำคัญเกิดความเสียหาย - ระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตเนตขัดข้อง	- นักวิชาการคอมพิวเตอร์ดำเนินการแก้ไขทันทีที่ทราบเหตุ และประสานงานขอความช่วยเหลือจากหน่วยสารสนเทศของมหาวิทยาลัยในกรณีที่ปัญหาซับซ้อนและลุกลาม เกินความสามารถในการแก้ไขปัญหาของคณะ	- กำกับดูแลตลอดปีงบประมาณ	- ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายสื่อสารองค์กร
การฝึกปฏิบัติงานของนิสิต ณ แหล่งฝึก	- นิสิตเกิดอุบัติเหตุ/เจ็บป่วย ทำให้ต้องหยุดฝึกปฏิบัติงาน - หน่วยฝึกปฏิบัติงานยกเลิกการรับฝึกปฏิบัติงาน	- จัดทำแผนปฏิบัติการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินในการฝึกปฏิบัติงาน - จัดหาแหล่งฝึกปฏิบัติงานทดแทนให้แก่ นิสิต - จัดให้มีการวางแผนการเรียนให้แก่ นิสิต กรณีที่ นิสิตต้องลงทะเบียนเรียนซ้ำในรายวิชาฝึกปฏิบัติงาน	- กำกับดูแลตลอดปีงบประมาณ	- รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ - หัวหน้าภาควิชา/ประธานหลักสูตร - อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา การฝึกปฏิบัติงาน

หมวด 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ตารางที่ 7.1-1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ที่	ตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน				ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2563	2564	2565	2566			
ด้านการผลิตบัณฑิต								
7.1-1	จำนวนอัตราส่วนของนิสิตระดับปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาตามแผนการศึกษาปกติ	MT=85.00 CTT=88.33 RT=95.00 PT=90.00 OD=86.67	MT=86.67 CTT=98.33 RT =80.00 PT =88.33 OD=93.33	MT=81.67 CTT=81.67 RT =88.33 PT =58.33 OD=90.00	MT=73.85 CTT=77.58 RT =83.07 PT =74.07 OD=70.00	≥80.00	MT=100 CTT=100 RT=100 PT=100 OD=100	
7.1-2	คะแนนผลประเมินความพึงพอใจของนิสิตชั้นปีสุดท้ายต่อการจัดการเรียนการสอน	MT=3.97 CTT=3.94 RT =4.04 PT =4.12 OD=3.12	MT=4.32 CTT=4.00 RT =4.04 PT =3.95 OD=3.92	MT=3.96 CTT=3.80 RT =4.27 PT =4.32 OD=3.99	MT=4.53 CTT=4.19 RT =4.44 PT =4.66 OD=4.41	≥3.51	MT=4.29 CTT=4.45 RT =4.33 PT =4.68 OD=3.79	บรรลุเป้าหมาย
7.1-3	ร้อยละของการได้งานทำของบัณฑิต ใน 1 ปีแรกหลังสำเร็จการศึกษา	MT=78.95 CTT=75 RT =100 PT =82.61 OD=96	MT=100 CTT=84.75 RT =95.83 PT =37.25 OD=73.91	MT=76 CTT=86.54 RT =97.62 PT =81.25 OD=84.62	MT=90.00 CTT=82.69 RT =94.64 PT =68.75 OD=93.10	100	MT=84.91 CTT=100 RT =85.71 PT =100 OD=87.50	มีผลการดำเนินงานของคู่เทียบในตาราง OP-10 *
ด้านการวิจัย								
7.1-4	จำนวนเงินทุนวิจัยในปีงบประมาณ (บาท)	15,102,460	14,192,229	31,393,353	11,247,901 (142,379 บ./คน)*	10,000,000	13,187,931	บรรลุเป้าหมาย
7.1-5	จำนวนนวัตกรรมที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ (ชิ้น)	5	5	10	15	10	8	ผลการดำเนินงานของคู่เทียบ 16 ผลงาน
7.1-6	จำนวนผลงานตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยและวิชาการในระดับชาติในปีปฏิทิน	20	6	9	8	10	13	บรรลุเป้าหมาย

ที่	ตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน				ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2563	2564	2565	2566			
7.1-7	จำนวนผลงานตีพิมพ์เผยแพร่งานวิจัยและวิชาการในระดับนานาชาติในปีปฏิทิน	33	23	10	31	20	46	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น มีผลการดำเนินงานของคู่เทียบ 133 ชิ้นงาน
ด้านการบริการวิชาการและจัดหารายได้								
7.1-8	จำนวนผู้เข้ารับบริการรายใหม่ของคลินิกกายภาพบำบัดและธาราบำบัด	-	-	376	426	300	350	บรรลุเป้าหมาย
7.1-9	ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกกายภาพบำบัดและธาราบำบัด	-	4.79	4.63	4.94	>3.51	4.97	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น
7.1-10	จำนวนผู้เข้ารับบริการด้านการจัดอบรม (คน)	-	219	141	1,489	500	593	บรรลุเป้าหมาย
7.1-11	จำนวนเงินรายได้ที่เกิดจากการจัดอบรม (บาท)	-	77,100	893,050	2,415,108	500,000	1,109,690	บรรลุเป้าหมาย

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ตาราง 7.1-2 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ตัวชี้วัด		ข้อมูลพื้นฐาน				ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2563	2564	2565	2566			
ด้านการผลิตบัณฑิต								
ประสิทธิภาพ (Leading KPIs)								
7.1-12	ร้อยละของจำนวนหลักสูตรที่มีการปรับปรุงทันตามวงจรและผ่านความเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัย	-	100	100	100	100	100	บรรลุเป้าหมาย
7.1-13	ร้อยละของหลักสูตรในระดับปริญญาตรีที่มีนิสิตแรกเข้าเป็นไปตามแผนการรับ	60	100	80	60	100	80	

ตัวชี้วัด		ข้อมูลพื้นฐาน				ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2563	2564	2565	2566			
7.1-14	ร้อยละของหลักสูตรในระดับบัณฑิตศึกษาที่มีนิสิตแรกเข้าเป็นไปตามแผนการรับ	0	0	0	0	50	33.33	
7.1-15	จำนวนหัวข้อที่เปิดให้เรียนออนไลน์ (จำนวนในแต่ละปี)	-	7	3	3	5	1	
ประสิทธิผล (Lagging KPIs)								
ระดับปริญญาตรี		อ้างอิงตัวชี้วัดกลยุทธ์ที่ 1-01 ถึง 1-03						
ระดับบัณฑิตศึกษา		อ้างอิงตัวชี้วัดกลยุทธ์ที่ 1-04, 3-17 และ 3-18						
ด้านการวิจัย								
ประสิทธิภาพ (Leading KPIs)								
7.1-16	จำนวนข้อเสนอโครงการวิจัยที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ	22	16	35	27	20	25	บรรลุเป้าหมาย
7.1-17	ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อห้องปฏิบัติการวิจัยกลางและการให้บริการของนักวิทยาศาสตร์	3.43	3.91	4.43	4.73	>3.51	4.50	บรรลุเป้าหมาย
7.1-18	จำนวนนักวิจัยที่เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพนักวิจัย (จำนวนคน)	28	45	26	20	30	56	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น
7.1-19	ความพึงพอใจของนักวิจัยต่อกิจกรรมพัฒนาศักยภาพนักวิจัย	4.19	4.63	4.46	4.73	>3.51	4.39	บรรลุเป้าหมาย
7.1-20	จำนวนความร่วมมือด้านการวิจัยกับหน่วยงานภายนอก	1	1	9	16	5	33	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น
7.1-21	จำนวนผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่ได้รับรางวัลระดับชาติขึ้นไป	3	7	8	22	10	2	
ประสิทธิผล (Lagging KPIs)		อ้างอิงตัวชี้วัดกลยุทธ์ที่ 3-12 ถึง 3-16						
ด้านการบริการสุขภาพและจัดการรายได้								
ประสิทธิภาพ (Leading KPIs)								
7.1-22	จำนวนโครงการประชุมวิชาการ อบรมและฝึกปฏิบัติการระยะสั้นที่ได้รับรองหน่วยคะแนนการศึกษาต่อเนื่องจากองค์กรวิชาชีพ (จำนวนโครงการ)	1	5	5	12	5	9	บรรลุเป้าหมาย
7.1-23	ผลประเมินความพึงพอใจของคณะกรรมการดำเนินโครงการต่อการจัดประชุมวิชาการ อบรมและฝึกปฏิบัติการระยะสั้น (คะแนนเฉลี่ย)	-	-	4.70	4.58	>3.51	4.32	บรรลุเป้าหมาย

ตัวชี้วัด		ข้อมูลพื้นฐาน				ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2563	2564	2565	2566			
7.1-24	ผลประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการสุขภาพต่อการบริการทางสุขภาพของคณะฯ (คะแนนเฉลี่ย)	-	4.66	4.80	4.79	>3.51	4.90	บรรลุเป้าหมาย
7.1-25	จำนวนการเพิ่มขึ้นของกลุ่มลูกค้าจากบริการสุขภาพรายใหม่ (ร้อยละ)	-	30.35	12.83	22.07	20	14.29	บรรลุเป้าหมาย
7.1-26	ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม บริการวิชาการของคณะฯ (คะแนนเฉลี่ย)	-	4.55	4.52	4.62	>3.51	4.53	บรรลุเป้าหมาย
ประสิทธิผล (Lagging KPIs)			อ้างอิงตัวชี้วัดกลยุทธ์ที่ 4-21 ถึง 4-23					
7.1-27	จำนวนโครงการบริการวิชาการที่จัดร่วมกับหน่วยงานท้องถิ่น (จำนวนโครงการ)	4	4	5	4	3	4	บรรลุเป้าหมาย ผลการดำเนินงานของคู่เทียบจำนวน 7 โครงการ

หมายเหตุ ตัวชี้วัดที่ 7.1-9 คำนวณเฉพาะผู้รับบริการสุขภาพคลินิกกายภาพบำบัด และธาราบำบัด

ตัวชี้วัดที่ 7.1-24 คำนวณผู้รับบริการสุขภาพทั้งหมด (คลินิกกายภาพบำบัด และธาราบำบัด ฟิตเนส

ชาวน้ำ สติม)

ตารางที่ 7.1-3 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการดูแลความปลอดภัยของอาคารสถานที่และระบบสารสนเทศ

ตัวชี้วัด		ข้อมูลพื้นฐาน				ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2563	2564	2565	2566			
ด้านกระบวนการดูแลความปลอดภัยของอาคารสถานที่และระบบสารสนเทศ								
ประสิทธิภาพ								
7.1-28	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อมาตรการความปลอดภัยทางสุขภาพของคณะฯ (คะแนนเฉลี่ย)	-	3.82	3.87	3.90	≥3.51	3.95	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น
7.1-29	ระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อมาตรการความปลอดภัยทางสุขภาพของคณะฯ (คะแนนเฉลี่ย)	-	3.80	4.11	4.15	≥3.51	4.38	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น
7.1-30	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสุขภาพต่อมาตรการความปลอดภัยทางสุขภาพของคณะฯ (คะแนนเฉลี่ย)	-	4.29	4.00	4.01	≥3.51	5.00	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น
7.1-31	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่ออาคารสถานที่และภูมิทัศน์ของคณะฯ (คะแนนเฉลี่ย)	-	3.56	3.75	3.86	≥3.51	3.89	บรรลุเป้าหมาย

ตัวชี้วัด		ข้อมูลพื้นฐาน				ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2563	2564	2565	2566			
								มีแนวโน้มดีขึ้น
7.1-32	ระดับความพึงพอใจของนิสิตต่ออาคารสถานที่และภูมิทัศน์ของคณะ (คะแนนเฉลี่ย)	-	4.09	3.84	3.91	≥3.51	4.41	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น
7.1-33	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสุขภาพต่ออาคารสถานที่และภูมิทัศน์ของคณะ (คะแนนเฉลี่ย)	-	4.71	4.70	4.89	≥3.51	4.90	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น
7.1-34	ผลประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบสารสนเทศและการสื่อสารรองรับการปฏิบัติงาน	-	4.45	3.84	3.63	≥3.51	3.84	บรรลุเป้าหมาย
7.1-35	ผลประเมินความพึงพอใจของนิสิตต่อเว็บไซต์และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของคณะ	-	3.78	4.33	4.40	≥3.51	4.52	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น
ประสิทธิผล								
7.1-36	จำนวนเหตุการณ์อันตรายร้ายแรงที่เกิดขึ้นในบริเวณคณะ (ครั้ง)	-	0	0	0	0	0	บรรลุเป้าหมาย
7.1-37	จำนวนการเสียหายของระบบสารสนเทศของคณะ (ครั้ง)	-	0	0	0	0	0	บรรลุเป้าหมาย
7.1-38	จำนวนข้อร้องเรียนที่เป็นทางการเกี่ยวกับความเสียหายของข้อมูลส่วนบุคคล (ครั้ง)	-	0	0	0	0	0	บรรลุเป้าหมาย

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ตารางที่ 7.1-4 ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ตัวชี้วัด		ข้อมูลพื้นฐาน				ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2563	2564	2565	2566			
7.1-39	ผลประเมินความพึงพอใจด้านความปลอดภัยทางกายภาพของอาคารสถานที่	-	4.01	3.55	4.09	≥3.51	4.01	บรรลุเป้าหมาย
	สายวิชาการ				4.00		-	
	- Baby Boomer				3.69		4.20	
	- Generation X				3.67		3.80	
	- Generation Y				5.00		-	
	- Generation Z				5.00		-	
	สายสนับสนุน	-	3.50	4.20	4.03	≥3.51	4.17	
	- Baby Boomer				5.00		-	

ตัวชี้วัด		ข้อมูลพื้นฐาน				ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2563	2564	2565	2566			
	- Generation X - Generation Y - Generation Z				3.25 3.85 -		3.56 4.00 5.00	
7.1-40	จำนวนเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ทางกายภาพที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน	0	0	0	0	0	0	บรรลุเป้าหมาย
7.1-41	ร้อยละของเงินสะสมที่เพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี	14.42	47.96	1.60	13.57	10	20.71	บรรลุเป้าหมาย

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

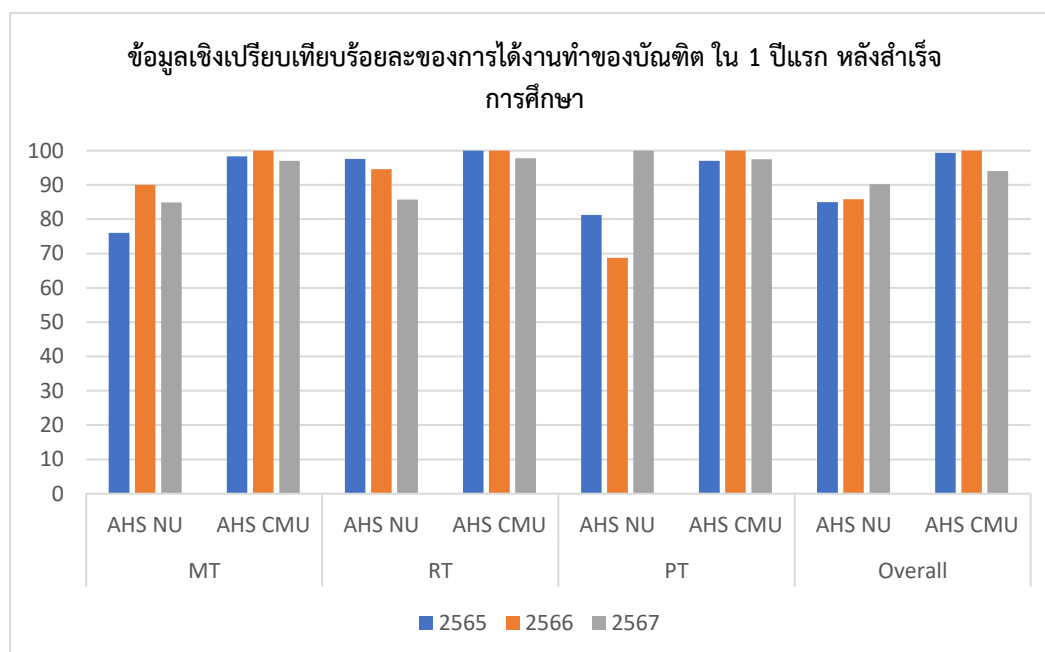
ตารางที่ 7.1-5 ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ตัวชี้วัด		ข้อมูลพื้นฐาน				ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2563	2564	2565	2566			
7.1-42	จำนวนรายวิชาที่คณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยจัดการเรียนการสอนให้แก่คณะสหเวชศาสตร์	-	23	23	23	23	23	
7.1-43	ผลประเมินความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนรายวิชาฝึกงานทางคลินิกตัวสุดท้าย โดยนิสิตชั้นปีที่ 4 และ 6	MT=4.45 CTT=4.11 RT=4.49 PT=4.36 OD=3.81	MT=4.58 CTT=3.90 RT =4.25 PT =4.28 OD=3.83	MT=4.39 CTT=4.03 RT =4.22 PT =4.44 OD=4.10	MT=4.5 CTT=4.16 RT =4.15 PT =4.59 OD=4.51	≥3.51	MT=4.73 CTT=4.47 RT =4.57 PT =4.64 OD=4.57	
7.1-44	จำนวนกิจกรรมบริการวิชาการที่คณะจัดเพื่ออาจารย์ผู้ควบคุมนิสิตฝึกปฏิบัติงานทางคลินิก	-	-	1	2	1	3	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น
7.1-45	ร้อยละของหลักสูตรที่ได้รับรองระดับปริญญาวิชาชีพจากสภาวิชาชีพ/กรรมการวิชาชีพ	100	100	100	100	100	100	บรรลุเป้าหมาย
7.1-46	จำนวนรายวิชาที่ถูกยกเลิกการสอนจากคณะวิชาต่าง ๆ	0	0	0	0	0	0	บรรลุเป้าหมาย
7.1-47	จำนวนร้อยละของแหล่งฝึกงานที่คณะส่งนิสิตฝึกงานและบรรลุตามวัตถุประสงค์ของรายวิชา	100	100	100	100	100	100	บรรลุเป้าหมาย
7.1-48	จำนวนร้อยละของ MOU ที่ Active ต่อจำนวน MOU ทั้งหมด	100	100	100	100	100	100	บรรลุเป้าหมาย
7.1-49	จำนวนหน่วยงานที่ผิดสัญญาหรือมีผลการดำเนินงานไม่เป็นตามสัญญาการจัดซื้อจัดจ้าง	0	0	0	0	0	0	บรรลุเป้าหมาย
7.1-50	จำนวนผู้ป่วยที่ได้รับการส่งต่อมารับบริการธาราบำบัด	0	0	0	0	0	0	

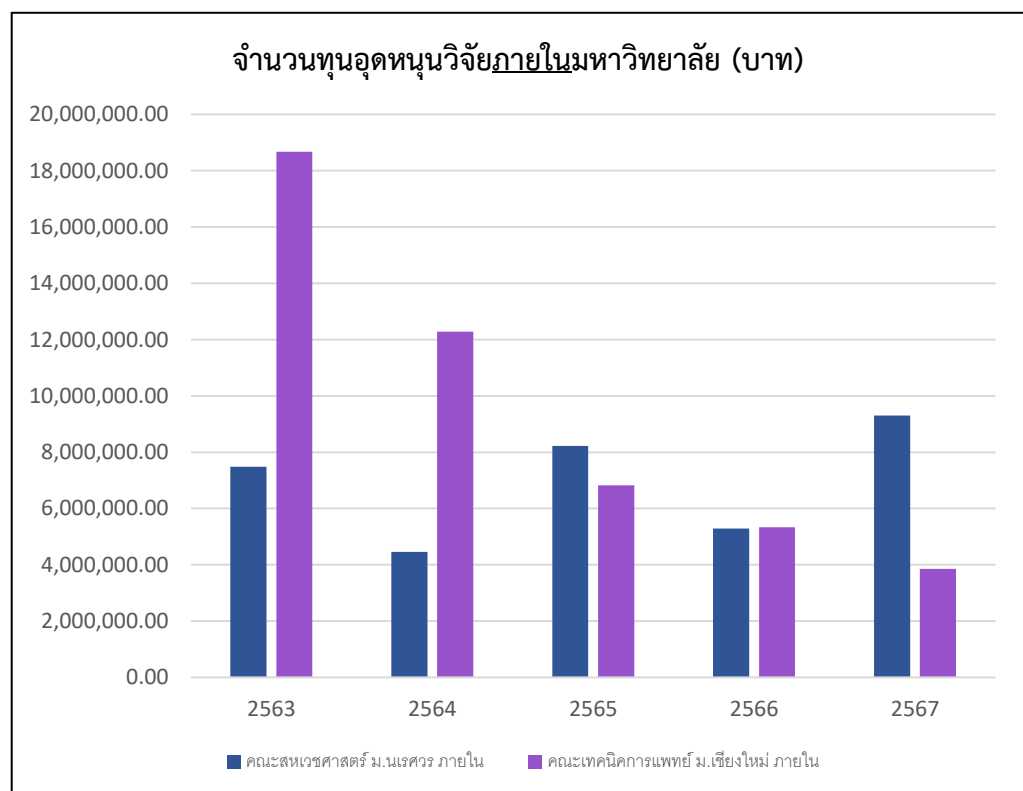
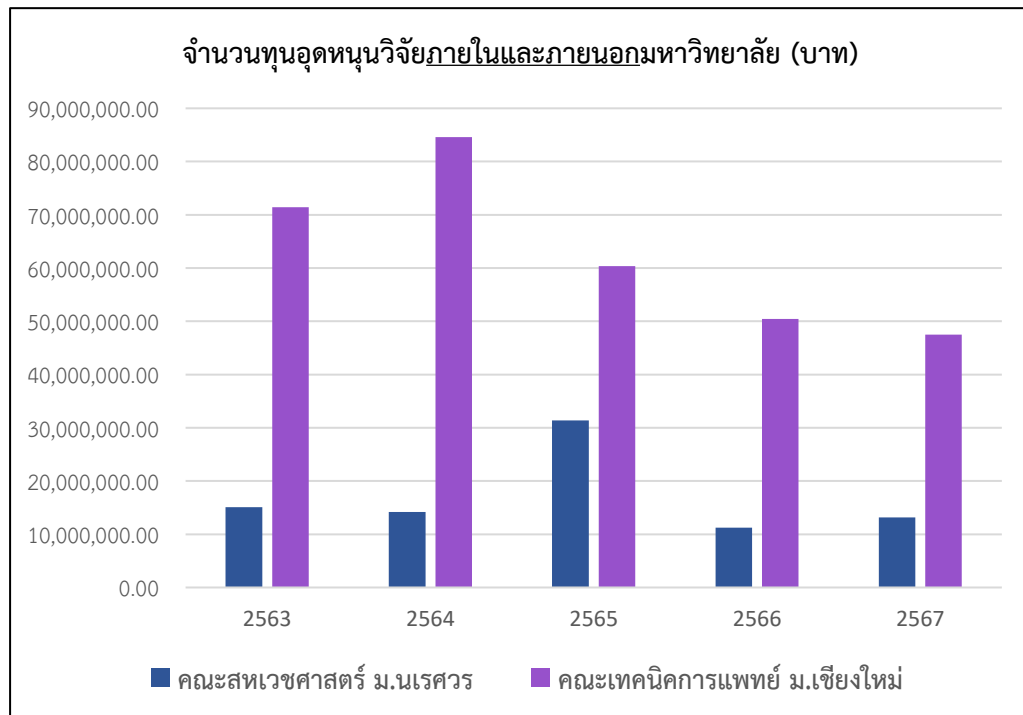
ตัวชี้วัด		ข้อมูลพื้นฐาน				ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2563	2564	2565	2566			
7.1-51	จำนวน MOU ที่เกิดขึ้นใหม่	-	-	-	2	1	2	บรรลุเป้าหมาย

หมายเหตุ ผลการดำเนินงานของคู่เทียบ และคณะสหเวชศาสตร์

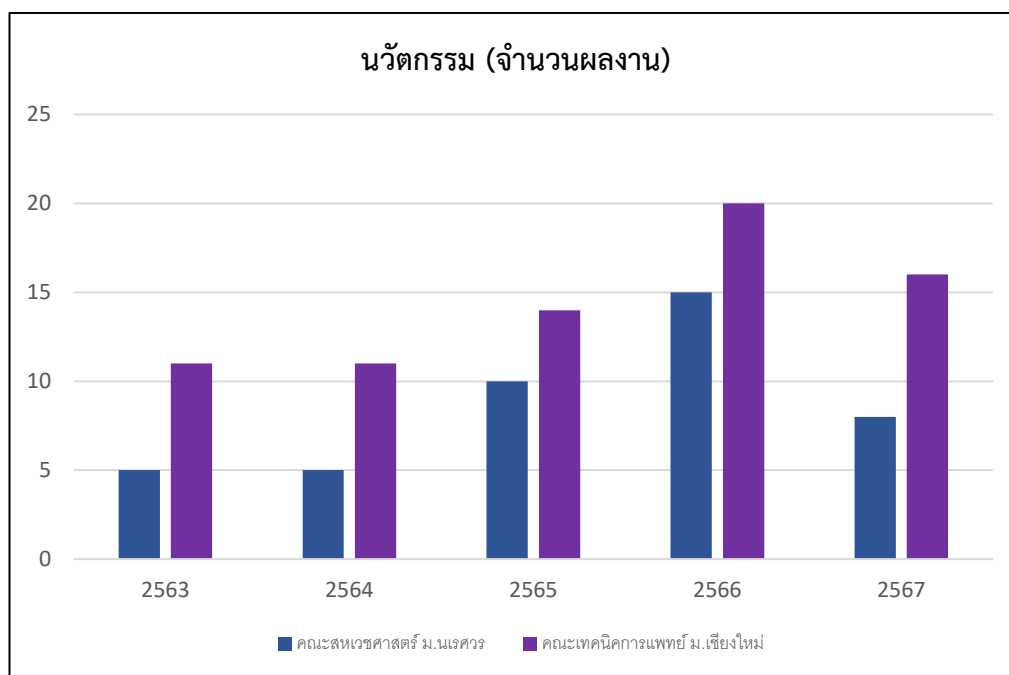
- ตัวชี้วัดที่ 7.1-3



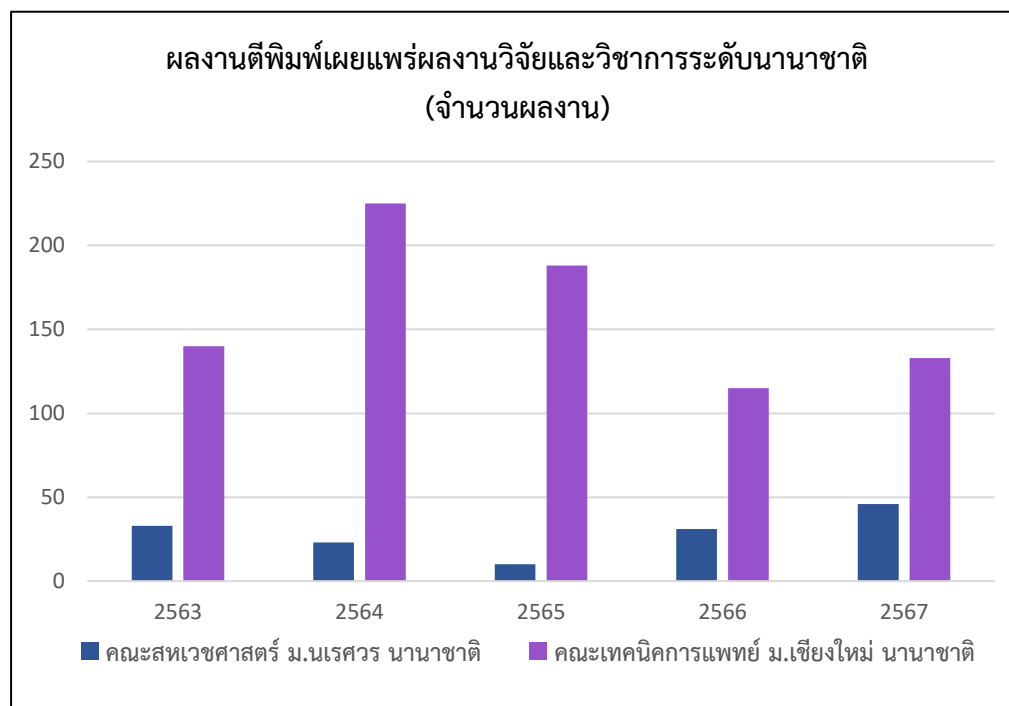
- ตัวชี้วัดที่ 7.1-4



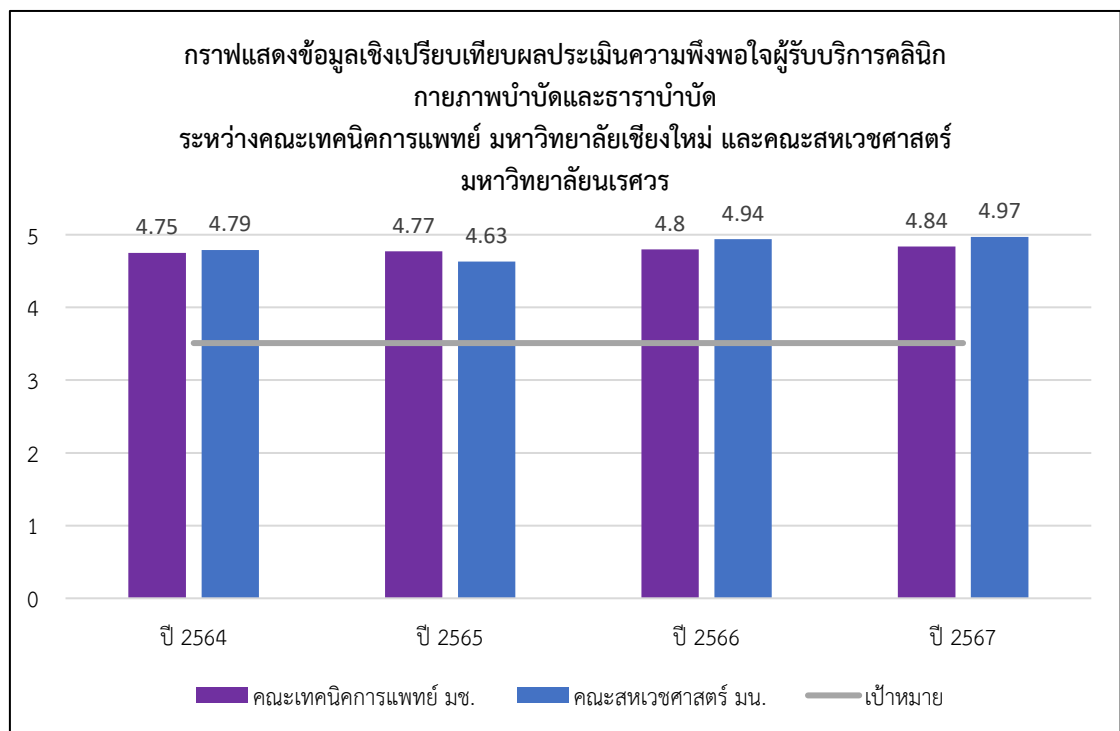
- ตัวชี้วัดที่ 7.1-5



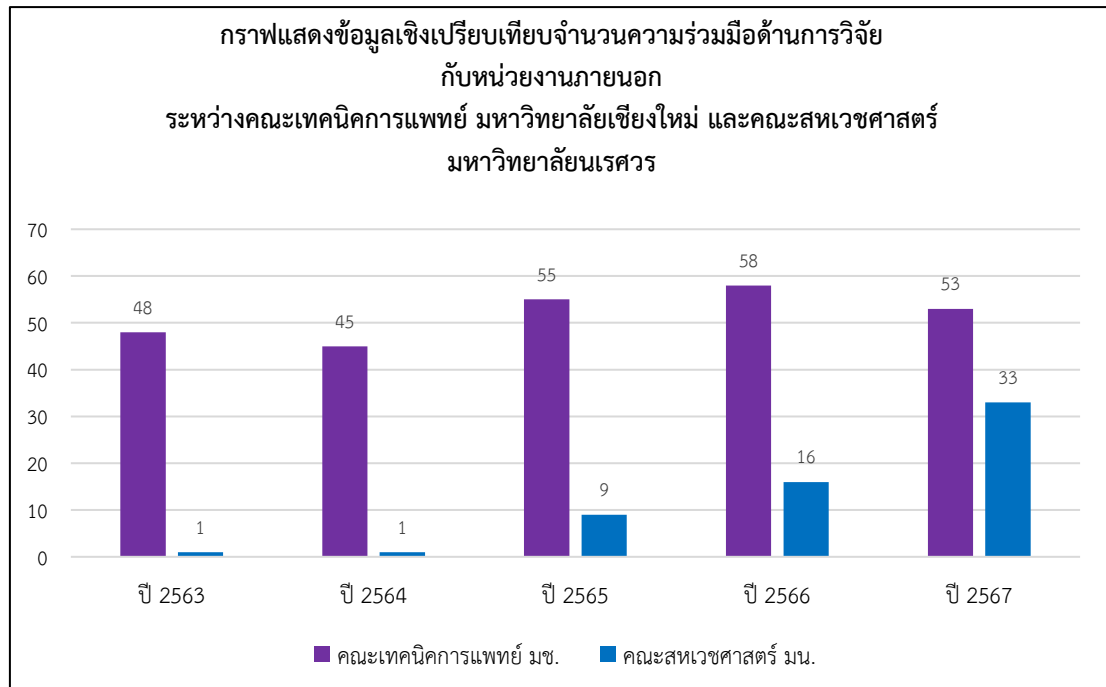
- ตัวชี้วัดที่ 7.1-7



- ตัวชี้วัดที่ 7.1-9



- ตัวชี้วัดที่ 7.1-20



7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ด้านการเรียนการสอน

ตารางที่ 7.2-1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนการสอน

ที่	ตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน					ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2562	2563	2564	2565	2566			
(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้ใช้บัณฑิต/ผู้ประกอบการ									
7.2-1 ^{*,†}	ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรของนิสิตระดับปริญญาตรี	3.86	3.83	4.05	4.04	4.09	≥ 3.51	4.37	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น
7.2-2	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษา ให้คำปรึกษา แนะนำประชาสัมพันธ์ของหลักสูตรของนิสิตระดับปริญญาตรี	-	-	4.07	4.11	4.20	≥ 3.51	4.48	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น
7.2-3 ^{*,†}	ระดับความพึงพอใจต่อห้องเรียน/ห้องปฏิบัติการของหลักสูตรของนิสิตระดับปริญญาตรี	4.22	4.16	3.92	3.99	4.06	≥ 3.51	4.31	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น
7.2-4 ^{*,†}	ระดับความพึงพอใจต่อห้องสมุด ห้องเรียนรู้ด้วยตนเอง Co-Working space Student meeting room ของหลักสูตรของนิสิตระดับปริญญาตรี	4.17	4.16	3.90	3.89	3.83	≥ 3.51	4.21	บรรลุเป้าหมาย
7.2-5 ^{*,†}	ระดับความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของหลักสูตรของนิสิตระดับปริญญาตรี	4.16	4.11	3.77	3.77	3.89	≥ 3.51	4.29	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น
7.2-6	ระดับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ ภูมิทัศน์ มาตรการความปลอดภัยทางกายภาพและสุขภาพของนิสิตระดับปริญญาตรี	-	-	3.87	3.96	4.05	≥ 3.51	4.45	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น
7.2-7	ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	-	-	4.57	4.38	4.58	≥ 3.51	4.66	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น
7.2-8	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษา ให้คำปรึกษา แนะนำประชาสัมพันธ์ของหลักสูตรของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	-	-	4.44	4.42	4.79	≥ 3.51	4.78	บรรลุเป้าหมาย
7.2-9	ระดับความพึงพอใจต่อห้องเรียน/ห้องปฏิบัติการของหลักสูตรของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	-	-	4.08	4.10	4.40	≥ 3.51	4.61	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น
7.2-10	ระดับความพึงพอใจต่อห้องสมุด ห้องเรียนรู้ด้วยตนเอง Co-Working	-	-	4.37	4.38	4.30	≥ 3.51	4.56	บรรลุเป้าหมาย

ที่	ตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน					ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2562	2563	2564	2565	2566			
	space Student meeting room ของหลักสูตรของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา								มีแนวโน้มดีขึ้น
7.2-11	ระดับความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของหลักสูตรของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	-	-	4.29	3.73	4.28	≥ 3.51	4.61	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น
7.2-12	ระดับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ ภูมิทัศน์ มาตรการความปลอดภัยทางกายภาพและสุขภาพของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	-	-	4.37	4.30	4.29	≥ 3.51	4.76	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น
7.2-13	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อสมรรถนะของบัณฑิตตามกรอบคุณวุฒิระดับอุดมการศึกษาที่คาดหวังให้บัณฑิตพึงมี (TQF) สำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี	-	-	4.47	4.34	4.35	≥ 3.51	4.44	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น
7.2-14	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตของบัณฑิตตามกรอบคุณวุฒิระดับอุดมการศึกษาที่คาดหวังให้บัณฑิตพึงมี (TQF) สำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	-	-	4.60	4.36	4.23	≥ 3.51	4.32	บรรลุเป้าหมาย
(2) ความผูกพันของผู้เรียน									
7.2-15*	ร้อยละความภาคภูมิใจที่นิสิตได้เป็นนิสิตคณะสหเวชศาสตร์ (ระดับปริญญาตรี)			97	100	98.13	≥ 60	99.72	บรรลุเป้าหมาย
7.2-16*	ร้อยละสัมพันธ์ภาพโดยรวมของนิสิตต่อเพื่อนๆ รุ่นพี่ อาจารย์ อาจารย์ที่ปรึกษา หรือบุคลากรสายสนับสนุน (ระดับปริญญาตรี)			95	97.90	97.66	≥ 60	97.71	บรรลุเป้าหมาย
7.2-17*	ร้อยละความรู้สึกผูกพันเชิงใจ เมื่อมีผู้กล่าวถึงคณะฯ ในทางลบ ไม่ว่าจะในด้านใด (ระดับปริญญาตรี)			74	84	85.31	≥ 60	88.00	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น
7.2-18*	ร้อยละการแนะนำรุ่นน้อง หรือคนในครอบครัวให้สมัครเรียนที่คณะ (ระดับปริญญาตรี)			94	95.60	94.64	≥ 60	96.57	บรรลุเป้าหมาย
7.2-19*	ร้อยละความภาคภูมิใจที่นิสิตได้เป็นนิสิตคณะสหเวชศาสตร์ (ระดับบัณฑิตศึกษา)	-	-	100	100	100	≥ 60	83.33	บรรลุเป้าหมาย
7.2-20*	ร้อยละสัมพันธ์ภาพโดยรวมของนิสิตต่อเพื่อนๆ รุ่นพี่ อาจารย์ อาจารย์ที่ปรึกษา หรือบุคลากรสายสนับสนุน (ระดับบัณฑิตศึกษา)	-	-	100	100	100	≥ 60	83.34	บรรลุเป้าหมาย

ที่	ตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน					ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2562	2563	2564	2565	2566			
7.2-21 [‡]	ร้อยละความรู้สึกรู้สึกดีใจ เมื่อมีผู้กล่าวถึงคณะฯ ในทางลบ ไม่ว่าจะในด้านใด (ระดับบัณฑิตศึกษา)	-	-	82.05	94.12	100	≥ 60	94.44	บรรลุเป้าหมาย
7.2-22 [‡]	ร้อยละการแนะนำรุ่นน้อง หรือคนในครอบครัวให้สมัครเรียนที่คณะ (ระดับบัณฑิตศึกษา)	-	-	97.44	100	100	≥ 60	88.89	บรรลุเป้าหมาย

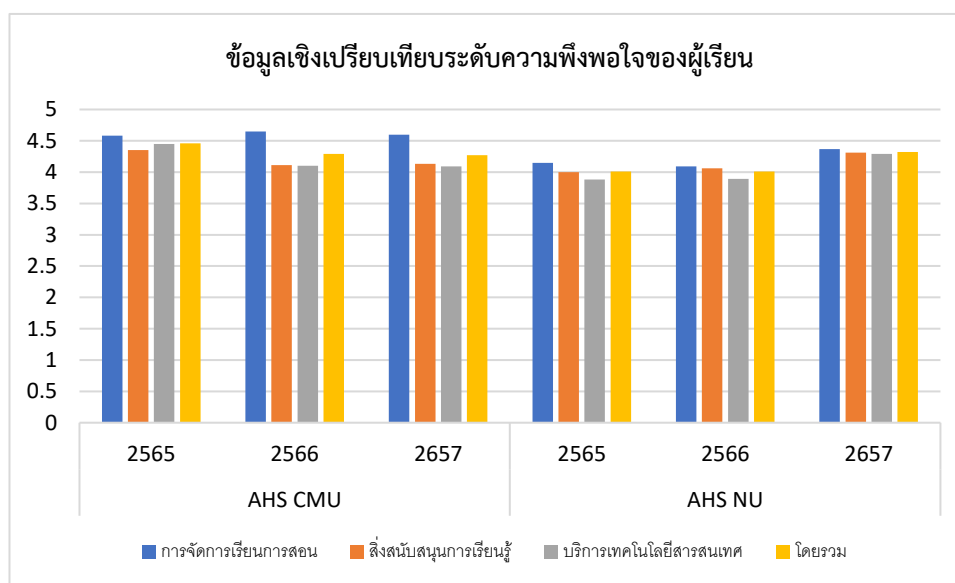
หมายเหตุ * ใช้ชุดคำถามต่างกันระหว่างปีการศึกษา 2562-2563 และ 2564-2567

† ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับปีการศึกษา 2562-2563 คือนิสิตชั้นปีสุดท้าย

‡ ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับปีการศึกษา 2562-2563 คือนิสิตทุกชั้นปี โดยใช้ข้อมูลจากทางกองบริการการศึกษา

‡ ร้อยละของผู้ที่มีความผูกพันในระดับปานกลางขึ้นไป

** ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เรียนต่อบริการต่างๆ



ด้านการวิจัย

ตารางที่ 7.2-2 ผลลัพธ์ของลูกค้ำทางด้านการวิจัย

ที่	ตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน					ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2562	2563	2564	2565	2566			
(1) ความพึงพอใจของแหล่งทุน หรือ ผู้ให้ทุน									
7.2-23	ร้อยละของข้อเสนอโครงการวิจัยที่ได้จัดสรรทุนจากแหล่งทุนภายนอกจากข้อเสนอโครงการวิจัยทั้งหมด (ปีการศึกษา)	25	33.33	75	65.22	57.14	≥60	45.45	
7.2-24* [†]	ร้อยละของจำนวนผลงานวิจัย/นวัตกรรมสำเร็จตรงตามเวลาที่แหล่งทุนภายนอกกำหนดจากจำนวนข้อเสนอโครงการวิจัยทั้งหมด (ปีการศึกษา)	100	66.67	50	55.56	40	≥60	n/a	อยู่ระหว่างดำเนินโครงการวิจัย ทุนปีงบประมาณ 68 (1 ต.ค.67-30 ก.ย.68)
ที่	ตัวชี้วัด	2563	2564	2565	2566	2567	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
7.2-25 [†]	ร้อยละของจำนวนผลงานวิจัย/นวัตกรรมถูกนำไปใช้ประโยชน์ด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านพาณิชย์ ด้านวิชาการ และด้านสาธารณะจากจำนวนผลงานวิจัย/นวัตกรรมทั้งหมด (ปีปฏิทิน)	-	33.33	38.46	66.67	50	≥35	78.57	บรรลุเป้าหมาย
(2) ความผูกพันของแหล่งทุน หรือ ผู้ให้ทุน									
7.2-26	จำนวนโครงการวิจัยที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนการวิจัยต่อเนื่องให้กับหัวหน้าโครงการวิจัยหรือทีมวิจัยเดิม	-	-	1	2	3	≥1	10	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

* ตามระยะเวลาที่ระบุในสัญญาฉบับรับทุน + คัดเฉพาะนวัตกรรม

ด้านบริการวิชาการ และบริการ

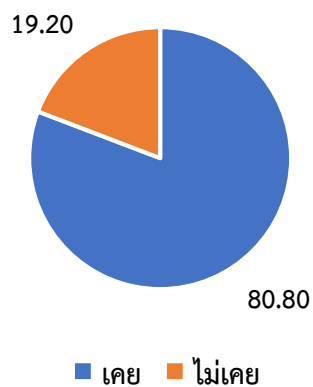
ตารางที่ 7.2-3 ผลลัพธ์ของลูกค้ำทางด้านบริการวิชาการ และบริการสุขภาพ

ที่	ตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน					ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2562	2563	2564	2565	2566			
(1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการทางสุขภาพต่างๆ และผู้เข้าร่วมอบรมทางวิชาการของคณะ									
7.2-27	ระดับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์โครงการ และการรับสมัครของการเข้าร่วมอบรมทางวิชาการ	-	-	4.40	4.15	4.45	≥3.51	4.45	บรรลุเป้าหมาย
7.2-28	ระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบและความเหมาะสมของการดำเนินโครงการของการเข้าร่วมอบรมทางวิชาการ	-	-	4.36	4.52	4.62	≥3.51	4.71	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น
7.2-29	ระดับความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ตรงตามความต้องการของการเข้าร่วมอบรมทางวิชาการ	-	-	4.64	4.67	4.76	≥3.51	4.77	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น
7.2-30	ร้อยละความเหมาะสมของวันเวลาที่เปิดให้บริการของการเข้ารับการบริการคลินิก กายภาพบำบัด ธาราบำบัด และฟิตเนส	-	-	67.80	89.4	N/A	≥80	NA	เนื่องจากมีการเพิ่มเวลาการให้บริการของฟิตเนสเป็น 8.30-16.30 น. ตามคำแนะนำของผู้รับบริการในปีที่ผ่านมา
7.2-31	ระดับความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกด้านการนัดหมาย ด้านสถานที่ภูมิทัศน์ของการเข้ารับการบริการคลินิก กายภาพบำบัด ธาราบำบัด และฟิตเนส	-	-	4.71	4.70	4.96	≥3.51	4.98	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น
7.2-32	ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานของการเข้ารับการบริการคลินิก กายภาพบำบัด ธาราบำบัด และฟิตเนส	-	-	4.83	4.80	5.00	≥3.51	4.95	บรรลุเป้าหมาย
7.2-33	ร้อยละความมั่นใจด้านความปลอดภัย	-	-	85.70	80.00	99.20	≥70	100	บรรลุเป้าหมาย

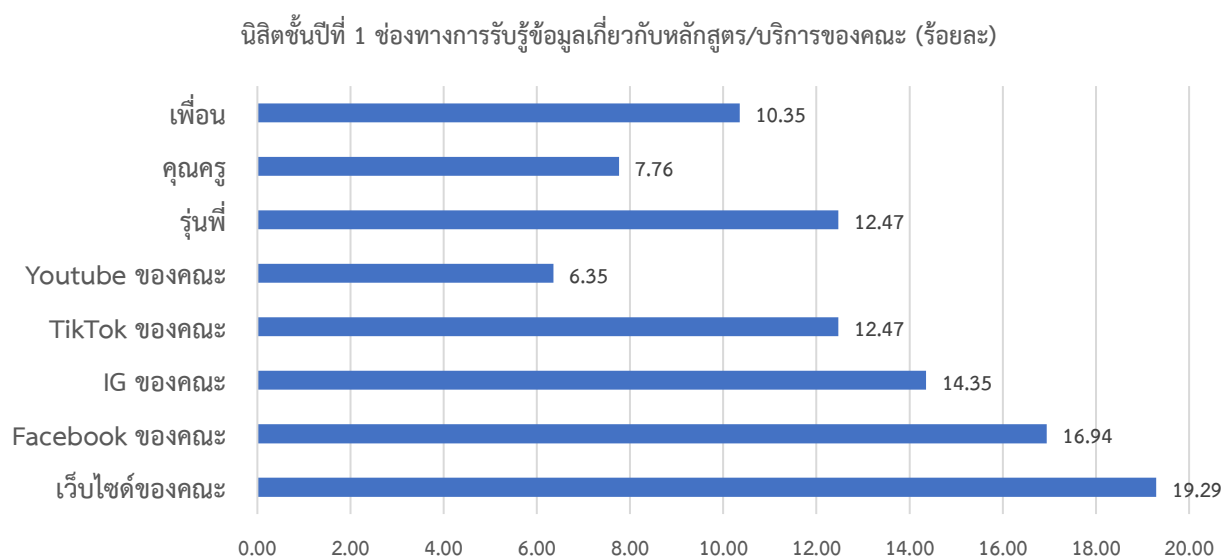
ที่	ตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน					ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2562	2563	2564	2565	2566			
	ทางสุขภาพของการเข้ารับบริการคลินิก กายภาพบำบัด ธาราบำบัด และฟิตเนส								มีแนวโน้มดีขึ้น
(2) ความผูกพันของของผู้รับบริการทางสุขภาพต่างๆ ของคณะ									
7.2-34	สัดส่วนของจำนวนผู้ใช้บริการสุขภาพที่จะกลับมาใช้บริการต่อเนื่อง (ซ้ำ)	-	-	81.70	90.00	87.41	≥60	88.75	บรรลุเป้าหมาย
7.2-35	ร้อยละการบอกต่อในกลุ่มคนมารับบริการ	-	-	-	-	69.23	≥50	41.38	
7.2-36	การกลับเข้าร่วมประชุมซ้ำของบุคคลเดียวกัน	-	-	-	-	21.99	≥50	57.25	บรรลุเป้าหมาย

ตัวชี้วัด 7.2-37 การได้รับข้อมูลหลักสูตรและการบริการของคณะสหเวชศาสตร์ก่อนเข้าศึกษาของนิสิตชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2567 (n=224) (ร้อยละ)

การเคยได้รับข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร/บริการของคณะ
ก่อนเข้าศึกษาของนิสิตชั้นปีที่ 1 (n=224) (ร้อยละ)



ตัวชี้วัด 7.2-38 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร/บริการของคณะของนิสิตชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2567 (ร้อยละ)



3 อันดับแรก คือ เว็บไซต์คณะ Facebook ของคณะ และ IG ของคณะ

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

ตารางที่ 7.3-1 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

ตัวชี้วัด		ข้อมูลพื้นฐาน				ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2563	2564	2565	2566			
(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร								
7.3-1	จำนวนร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก	70.4	73.2	73.9	74.12*	>80	72.73	มีผลการดำเนินงานของคู่เทียบร้อยละ 84.38
7.3-2	จำนวนร้อยละของอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ	60.5	63.4	63.1	65.88	>80	64.77	มีผลการดำเนินงานของคู่เทียบร้อยละ 69.53
7.3-3	จำนวนร้อยละอัตรากำลังของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน	100	98.6	97.1	99.28	100	96.00	
7.3-4	อัตรากำลังของบุคลากรสายวิชาการ	1 : 8	1 : 8	1 : 8.48	1 : 8.37	1 : 8	1 : 8.37	
7.3-5	อัตราส่วนระหว่างบุคลากรสายวิชาการ:สายสนับสนุน	1 : 0.62	1 : 0.56	1 : 0.56	1 : 0.62	1 : 0.60	1 : 0.54	มีผลการดำเนินงานของคู่เทียบ 1 : 2
7.3-6	คะแนนเฉลี่ยผลประเมินผู้บริหารด้านสมรรถนะการบริหาร โดยคนบดี	-	4.33	4.13	4.10	>3.51	3.43	
7.3-7	คะแนนเฉลี่ยผลประเมิน AUN-QA หมวดที่ 1-4 (คะแนนเต็ม 7 คะแนน) - ระดับปริญญาตรี - ระดับบัณฑิตศึกษา	-	2.75 3	2.75 2.63	2.75 2.96	>3 >3	n/a	ประเมินเดือน ส.ค. - ก.ย.68
7.3-8	คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลสมรรถนะหลักของบุคลากรสายวิชาการ (คะแนนเต็ม 15 คะแนน)	-	14.20	13.54	13.26	>10	13.45	บรรลุเป้าหมาย
7.3-9	คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลสมรรถนะตามหน้าที่ของบุคลากรสายวิชาการ (คะแนนเต็ม 15 คะแนน)	-	14.13	13.49	13.34	>10	12.82	บรรลุเป้าหมาย

ตัวชี้วัด		ข้อมูลพื้นฐาน				ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2563	2564	2565	2566			
7.3-10	คะแนนเฉลี่ยการประเมินสมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge) ของบุคลากรสายสนับสนุน (คะแนนเต็ม 3 คะแนน)	-	-	-	2.55	>2	2.62	บรรลุเป้าหมาย
7.3-11	คะแนนเฉลี่ยการประเมินสมรรถนะด้านทักษะ (Skill) ของบุคลากรสายสนับสนุน (คะแนนเต็ม 3 คะแนน)	-	-	-	2.56	>2	2.60	บรรลุเป้าหมาย
7.3-12	คะแนนเฉลี่ยการประเมินสมรรถนะด้านทัศนคติ (Attitude) ของบุคลากรสายสนับสนุน (คะแนนเต็ม 3 คะแนน)	-	-	-	2.77	>2	2.77	บรรลุเป้าหมาย
7.3-13	คะแนนเฉลี่ยการประเมินสมรรถนะตามค่านิยมร่วม Creativity ของบุคลากรสายสนับสนุน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	-	-	-	4.71	>4	3.79	
7.3-14	คะแนนเฉลี่ยการประเมินสมรรถนะตามค่านิยมร่วม Adaptability ของบุคลากรสายสนับสนุน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	-	-	-	4.75	>4	3.89	
7.3-15	คะแนนเฉลี่ยการประเมินสมรรถนะตามค่านิยมร่วม Responsibility ของบุคลากรสายสนับสนุน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	-	-	-	4.68	>4	3.71	
7.3-16	คะแนนเฉลี่ยการประเมินสมรรถนะตามค่านิยมร่วม Empathy ของบุคลากรสายสนับสนุน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	-	-	-	4.77	>4	4.00	บรรลุเป้าหมาย
7.3-17	คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลสมรรถนะตามหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุน (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	-	-	-	9.47	>8	8.60	บรรลุเป้าหมาย
(2) บรรยายภาพการทำงาน *								

ตัวชี้วัด		ข้อมูลพื้นฐาน				ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2563	2564	2565	2566			
7.3-18	ผลประเมินความสุขของบุคลากรสายวิชาการ ด้านความพึงพอใจต่อตนเอง	-	-	Baby Boomer = - Gen X=4.33 Gen Y=4.33 Gen Z=-	Baby Boomer =5.00 Gen X=4.28 Gen Y=4.30 Gen Z=5.00	>3.51	- Gen X=4.52 Gen Y=4.53 -	บรรลุเป้าหมาย
7.3-19	ผลประเมินความสุขของบุคลากรสายวิชาการ ด้านความพึงพอใจต่อคณะสหเวชศาสตร์	-	-	Baby Boomer = - Gen X=3.24 Gen Y=3.94 Gen Z=-	Baby Boomer =4.30 Gen X=3.82 Gen Y=3.83 Gen Z=5	>3.51	- Gen X=4.13 Gen Y=4.12 -	บรรลุเป้าหมาย
7.3-20	ผลประเมินความสุขของบุคลากรสายวิชาการ ด้านความพึงพอใจต่องาน	-	-	Baby Boomer = - Gen X=3.33 Gen Y=3.61 Gen Z=-	Baby Boomer = 3.83 Gen X=3.60 Gen Y=3.37 Gen Z=5	>3.51	- Gen X=4.02 Gen Y=3.73 -	บรรลุเป้าหมาย
7.3-21	ผลประเมินความสุขของบุคลากรสายวิชาการ ด้านความพึงพอใจต่อผลตอบแทน	-	-	Baby Boomer = - Gen X=3.50 Gen Y=3.90 Gen Z=-	Baby Boomer = 4.14 Gen X=3.86 Gen Y=3.80 Gen Z=5.00	>3.51	- Gen X=4.30 Gen Y=4.16 -	บรรลุเป้าหมาย
7.3-22	ผลประเมินความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านความพึงพอใจต่อตนเอง	-	-	Gen X=4.27 Gen Y=4.43	Gen X=3.97 Gen Y=4.29	>3.51	Gen X=4.23 Gen Y=4.33	บรรลุเป้าหมาย

ตัวชี้วัด		ข้อมูลพื้นฐาน				ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2563	2564	2565	2566			
				Gen Z=5.00	Gen Z=-		-	
7.3-23	ผลประเมินความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านความพึงพอใจต่อคณะสหเวชศาสตร์	-	-	Gen X=3.66 Gen Y=3.79 Gen Z=4.95	Gen X=3.61 Gen Y=3.86 Gen Z=-	>3.51	Gen X = 3.69 Gen Y = 3.99 Gen Z = 4.56	บรรลุเป้าหมาย
7.3-24	ผลประเมินความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านความพึงพอใจต่องาน	-	-	Gen X=3.62 Gen Y=3.94 Gen Z=5.00	Gen X=3.67 Gen Y=3.74 Gen Z=-	>3.51	Gen X = 3.67 Gen Y = 3.91 Gen Z = 4.50	บรรลุเป้าหมาย
7.3-25	ผลประเมินความสุขของบุคลากรสายวิชาการ ด้านความพึงพอใจต่อผลตอบแทน	-	-	Gen X=3.37 Gen Y=3.93 Gen Z=5.00	Gen X=3.47 Gen Y=3.74 Gen Z=-	>3.51	Gen X = 3.83 Gen Y = 4.13 Gen Z = 4.50	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น
7.3-26	คะแนนเฉลี่ยผลประเมินความสุขของบุคลากรสายวิชาการ	-	-	Baby Boomer = - Gen X=3.60 Gen Y=3.95 Gen Z=-	Baby Boomer = 4.32 Gen X=3.89 Gen Y=3.83 Gen Z=5.00	>3.51	- Gen X = 4.24 Gen Y = 4.13 -	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น
7.3-27	คะแนนเฉลี่ยผลประเมินความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน	-	-	Gen X=3.73 Gen Y=4.02 Gen Z=4.99	Gen X=3.68 Gen Y=3.91 Gen Z=-	>3.51	Gen X = 3.86 Gen Y = 4.09 Gen Z = 4.56	บรรลุเป้าหมาย
7.3-28	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการต่อหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	-	3.91	3.50	3.88	≥ 3.51	4.33	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น
7.3-29	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อหลักเกณฑ์และ	-	3.63	4.12	3.85	≥ 3.51	4.13	บรรลุเป้าหมาย

ตัวชี้วัด		ข้อมูลพื้นฐาน				ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2563	2564	2565	2566			
	วิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ							
7.3-30	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการต่อมาตรการความปลอดภัยทางสุขภาพของคณะ	-	3.82	3.54	3.67	≥ 3.51	3.93	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น
7.3-31	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อมาตรการความปลอดภัยทางสุขภาพของคณะ	-	3.38	4.20	3.80	≥ 3.51	4.03	บรรลุเป้าหมาย
7.3-32	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการต่ออาคารสถานที่และภูมิทัศน์ของคณะ	-	3.82	3.17	3.56	≥ 3.51	3.91	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น
7.3-33	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่ออาคารสถานที่และภูมิทัศน์ของคณะ	-	3.32	3.80	3.75	≥ 3.51	3.87	บรรลุเป้าหมาย
7.3-34	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารรองรับการปฏิบัติงาน	-	3.40	3.58	3.55	≥ 3.51	3.94	บรรลุเป้าหมาย
7.3-35	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารรองรับการปฏิบัติงาน	-	3.49	4.09	3.70	≥ 3.51	3.73	บรรลุเป้าหมาย
7.3-36	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	-	4.09	3.62	3.80	≥ 3.51	4.15	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น
7.3-37	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	-	3.63	4.15	3.67	≥ 3.51	4.03	บรรลุเป้าหมาย
(3) ความผูกพันของบุคลากร *								
7.3-38	ร้อยละของบุคลากรสายวิชาการที่มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นบุคลากรของคณะสหเวชศาสตร์มหาวิทยาลัยนเรศวร	-	-	Baby Boomer = - Gen X= 100 Gen Y= 95.45 Gen Z= -	Baby Boomer = 100 Gen X=100 Gen Y=96.30 Gen Z=100	>80	- Gen X =100 Gen Y =100 -	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

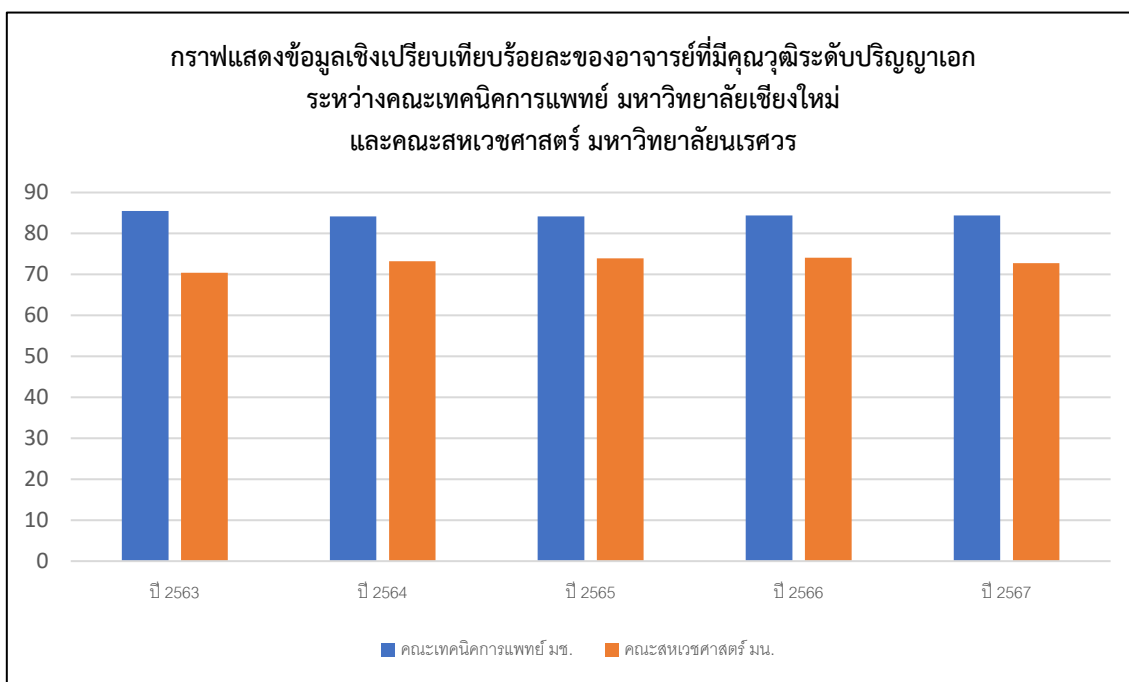
ตัวชี้วัด		ข้อมูลพื้นฐาน				ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2563	2564	2565	2566			
7.3-39	ร้อยละของบุคลากรสายวิชาการที่มีความรู้สึกผูกพันต่อใจ เมื่อมีผู้ว่ากล่าว-ติตติงคณะ ทำให้ภาพลักษณ์ของคณะมีหมอง	-	-	Baby Boomer = - Gen X= 80.00 Gen Y= 86.36 Gen Z= -	Baby Boomer = 100 Gen X=92.86 Gen Y=88.89 Gen Z=100	>80	Gen X =90 Gen Y =94.12	บรรลุเป้าหมาย
7.3-40	ร้อยละของบุคลากรสายวิชาการที่มีระดับสัมพันธภาพโดยรวมต่อลูกศิษย์ เพื่อนร่วมงาน และผู้บริหารคณะ ในระดับปานกลาง-มาก	-	-	Baby Boomer = - Gen X= 80.00 Gen Y= 95.45 Gen Z= -	Baby Boomer =100 Gen X=100 Gen Y=96.30 Gen Z=100	>80	Gen X =90 Gen Y =100	บรรลุเป้าหมาย
7.3-41	ร้อยละของบุคลากรสายวิชาการที่มีความเชื่อมั่น ไม่ลังเลที่จะชักชวนญาติมิตรคนรู้จักให้เข้าศึกษาต่อ หรือทำงานในคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร	-	-	Baby Boomer = - Gen X= 60.00 Gen Y= 90.91 Gen Z= -	Baby Boomer =100 Gen X=92.86 Gen Y=92.59 Gen Z=100	>80	Gen X =100 Gen Y =100	บรรลุเป้าหมาย
7.3-42	ร้อยละของบุคลากรสายวิชาการที่มีความตั้งใจที่จะทำงานที่คณะสหเวชศาสตร์ไปจนเกษียณอายุงาน	-	-	Baby Boomer = - Gen X=100 Gen Y=90.91 Gen Z= -	Baby Boomer =100 Gen X=100 Gen Y=88.89 Gen Z=100	>80	Gen X =100 Gen Y =88.24	บรรลุเป้าหมาย
7.3-43	ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นบุคลากรของคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร	-	-	Gen X= 100 Gen Y= 100 Gen Z= 100	Gen X=100 Gen Y=100 Gen Z=-	>80	Gen X =87.50 Gen Y =100 Gen Z =100	บรรลุเป้าหมาย

ตัวชี้วัด		ข้อมูลพื้นฐาน				ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2563	2564	2565	2566			
7.3-44	ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีความรู้สีกุ้นเคืองใจเมื่อมีผู้ว่ากล่าว-ติตติงคณะ ทำให้ภาพลักษณ์ของคณะมีวามอง	-	-	Gen X=92.31 Gen Y=91.30 Gen Z=100	Gen X=100 Gen Y=92.31 Gen Z=-	>80	Gen X =75.00 Gen Y =90.48 Gen Z =100	
7.3-45	ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีระดับสัมพันธภาพโดยรวมต่อเพื่อนร่วมงาน นิสิต/อาจารย์ผู้รับบริการจากท่านผู้บริหารที่กำกับดูแลงานของท่าน ในระดับปานกลาง-มาก	-	-	Gen X=100 Gen Y=95.65 Gen Z=100	Gen X=100 Gen Y=100 Gen Z=-	>80	Gen X =87.50 Gen Y =100 Gen Z =100	บรรลุเป้าหมาย
7.3-46	ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีความเชื่อมั่น ไม่ลังเลที่จะชักชวนญาติมิตรคนรู้จักให้เข้าศึกษาต่อ หรือทำงานในคณะสหเวชศาสตร์มหาวิทยาลัยนเรศวร	-	-	Gen X=92.31 Gen Y=91.30 Gen Z=100	Gen X=100 Gen Y=100 Gen Z=-	>80	Gen X =87.50 Gen Y =100 Gen Z =100	บรรลุเป้าหมาย
7.3-47	ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีความตั้งใจที่จะทำงานที่คณะสหเวชศาสตร์ไปจนเกษียณอายุงาน	-	-	Gen X=100 Gen Y=91.30 Gen Z=100	Gen X=100 Gen Y=92.31 Gen Z=-	>80	Gen X =87.50 Gen Y =95.24 Gen Z =0.00	บรรลุเป้าหมาย
7.3-48	จำนวนการกล่าวโทษร้องทุกข์ (ครั้ง)	0	0	0	0	0	0	บรรลุเป้าหมาย
7.3-49	จำนวนร้อยละของโครงการ/กิจกรรม ที่มีจำนวนบุคลากรภายในคณะเข้าร่วมบรรลุตามเป้าหมาย		100	100	100	100	100	บรรลุเป้าหมาย
(4) การพัฒนาบุคลากร								
7.3-50	จำนวนร้อยละของบุคลากรสายวิชาการที่ยื่นขอดำรงตำแหน่งทางวิชาการสูงขึ้น	8.7	11	5.9	8.24	>10	2.27	
7.3-51	จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนที่ยื่นขอประเมินค่างาน (ขอกรอบ)	-	1	13	0	>2	0	
7.3-52	จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนที่ยื่นผลงานประกอบการพิจารณาขอตำแหน่งที่สูงขึ้น	-	1	1	0	>2	1	
7.3-53	จำนวนบุคลากรสายวิชาการที่ได้รับรางวัลยกย่องเชิดชูเกียรติ	-	3	9	17	>10	4	

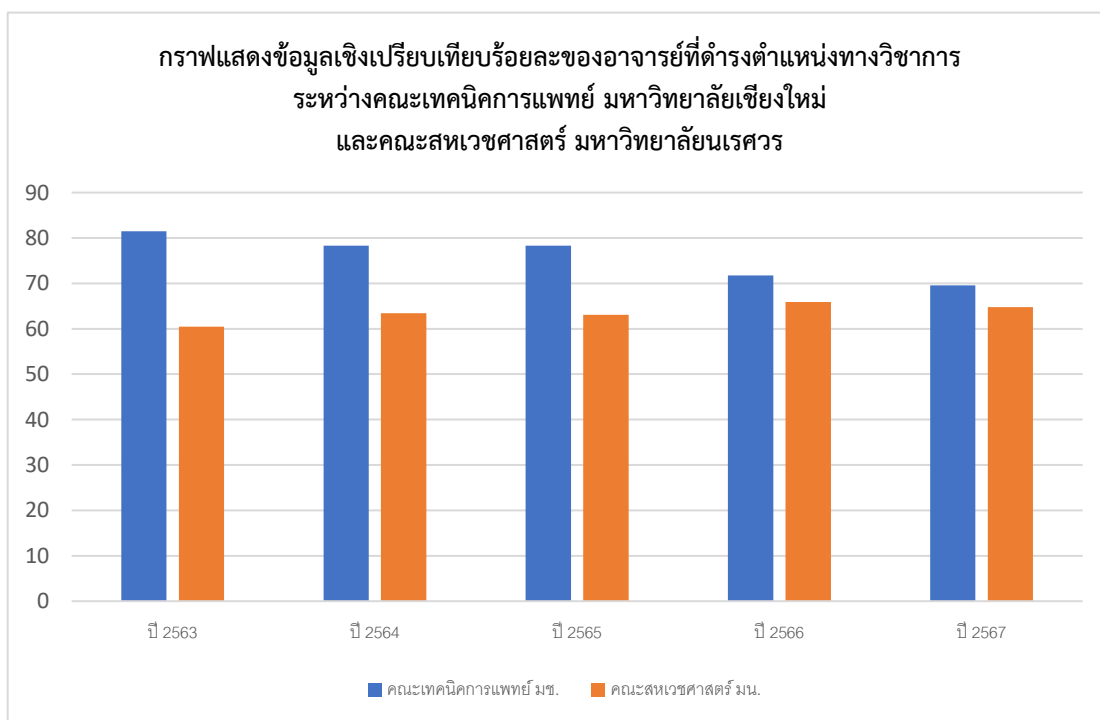
ตัวชี้วัด		ข้อมูลพื้นฐาน				ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2563	2564	2565	2566			
	จากมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานอื่น							
7.3-54	จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับรางวัลยกย่องเชิดชูเกียรติจากมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานอื่น	-	1	1	1	1	3	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น
7.3-55	คะแนนเฉลี่ย AUN-QA Criteria 5 Academic Staffs							
	- ระดับปริญญาตรี	-	3	3.67	3.80	3		
	- ระดับบัณฑิตศึกษา	-	3	3.33	3.83	3		
7.3-56	คะแนนเฉลี่ย AUN-QA Criteria 6 Student Support Services							
	- ระดับปริญญาตรี	-	3	3	3.40	3		
	- ระดับบัณฑิตศึกษา	-	3.33	3	3.67	3		
7.3-57	คะแนนเฉลี่ย AUN-QA Criteria Facilities and Infrastructure							
	- ระดับปริญญาตรี	-	3	3	3.40	3		
	- ระดับบัณฑิตศึกษา	-	3	3	3.83	3		
7.3-58	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพประจำปีต่อปีงบประมาณ	-	-	72	43.48	>50	46.62	
7.3-59	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บจากการทำงานต่อปีงบประมาณ	-	0	0	0	0	0	บรรลุเป้าหมาย
7.3-60	จำนวนร้อยละของบุคลากรที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อฝึกอบรมพัฒนาตนเองต่อปีงบประมาณ	-	-	-	86.05	>80	88.72	บรรลุเป้าหมาย

หมายเหตุ * ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

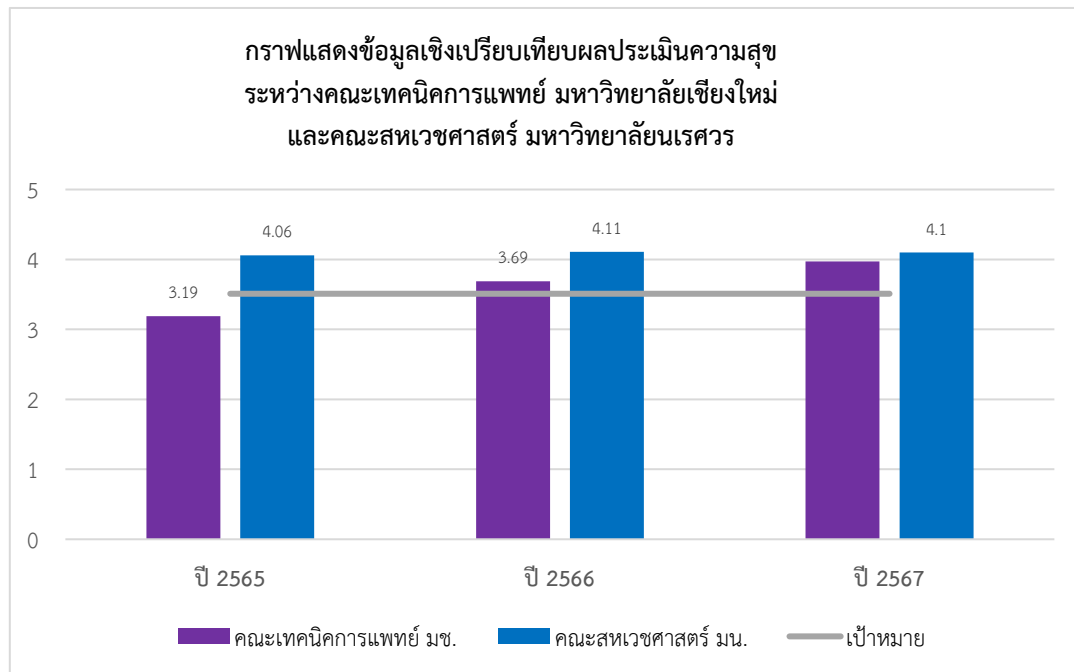
- ตัวชี้วัดที่ 7.3-1



- ตัวชี้วัดที่ 7.3-2



- ความสุขของบุคลากร



7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

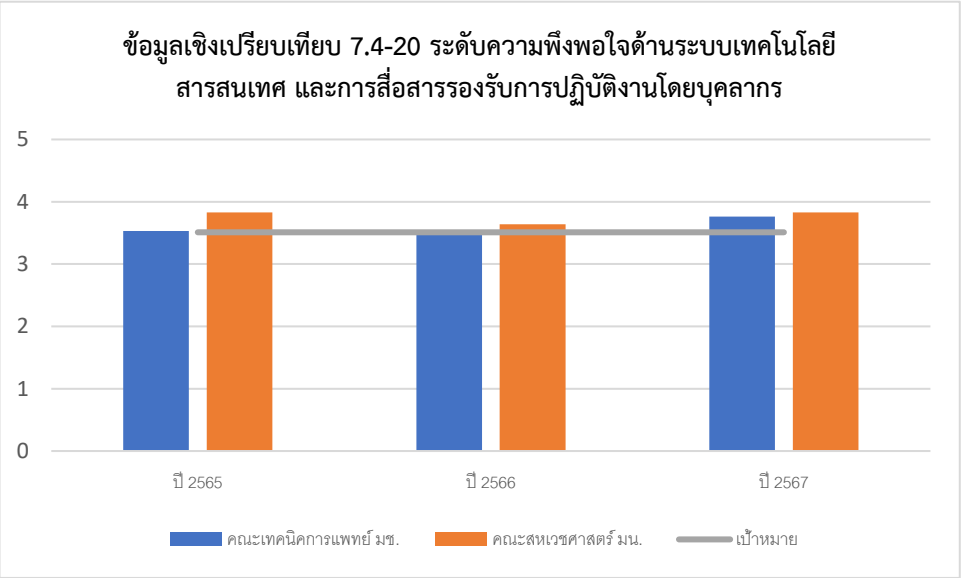
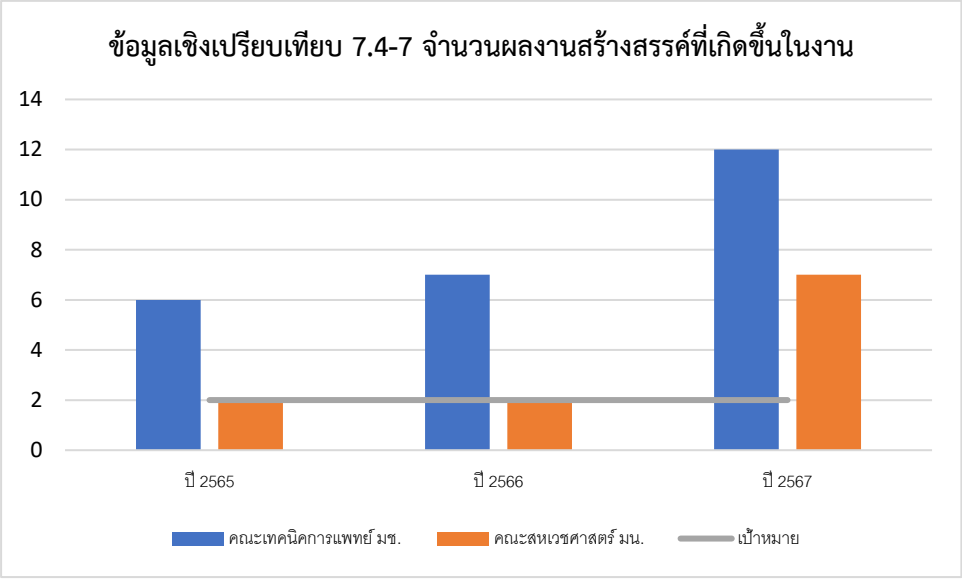
ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร กฎหมาย จริยธรรม และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

ตารางที่ 7.4-1 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแล และความรับผิดชอบต่อสังคม

ที่	ตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน				ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2563	2564	2565	2566			
(1) การกำกับดูแลองค์กร : ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารของผู้นำระดับสูงและการสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น								
7.4-1	การประเมินประสิทธิผลของการสื่อสารกับทีมบริหารของคณบดี	-	-	-	4.39	≥4	4.62	บรรลุเป้าหมาย
7.4-2	ระดับการรับรู้และความเชื่อมั่นต่อวิสัยทัศน์ของคณะโดยบุคลากร	-	3.95	4.11	4.01	≥4	4.13	บรรลุเป้าหมาย
7.4-3	ระดับการรับรู้และความเชื่อมั่นต่อค่านิยมร่วมของคณะโดยบุคลากร	-	4.01	3.95	4.06	≥4	4.17	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น
7.4-4	ระดับการรับรู้และความเชื่อมั่นต่อปรัชญาการศึกษาของคณะโดยบุคลากร	-	3.74	3.93	4.10	≥4	4.37	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น
7.4-5	ระดับการรับรู้และการมีส่วนร่วมสนับสนุนให้เกิดอัตลักษณ์ของนิสิตของคณะโดยบุคลากร	-	3.92	4.06	4.10	≥4	4.17	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น
7.4-6	ระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารองค์กรของคณะโดยบุคลากร	-	3.79	3.98	3.88	≥4	4.01	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น
7.4-7	จำนวนผลงานสร้างสรรค์ที่เกิดขึ้นในงาน (นวัตกรรม)	-	-	2	2	≥2	7	ผลการดำเนินงานของคู่มือมี 12 ผลงาน
7.4-8	จำนวนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความรู้ใหม่	4	6	11	7	≥7	12	บรรลุเป้าหมาย
7.4-9	คะแนนเฉลี่ยการประเมินการทำงานตาม KPI รายบุคคล (จาก 50 คะแนน)	-	-	43.41	44.10	≥40	43.94	บรรลุเป้าหมาย
7.4-10	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจจากผู้รับบริการ	3.60	3.82	4.50	4.54	≥4	4.40	บรรลุเป้าหมาย
7.4-11	ร้อยละของการรับรู้วิสัยทัศน์ของคณะโดยนิสิตจากการทำ Focus Group	-	-	-	91%	≥80	89%	บรรลุเป้าหมาย
7.4-12	ร้อยละของการรับรู้อัตลักษณ์นิสิตของคณะโดยนิสิต จากการทำ Focus Group	-	-	-	91%	≥80	96%	บรรลุเป้าหมาย
7.4-13	ผลประเมินความพึงพอใจต่อสื่อและการได้รับข้อมูลข่าวสารโดยนิสิต	-	4.14	4.33	4.40	≥4	4.52	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น

ที่	ตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน				ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2563	2564	2565	2566			
7.4-14	ระดับความพึงพอใจต่อสื่อและการได้รับข้อมูลข่าวสารโดยผู้รับบริการสุขภาพ	-	-	-	4.31	≥ 4	4.96	บรรลุเป้าหมาย
7.4-15	ระดับความพึงพอใจต่อสื่อและการได้รับข้อมูลข่าวสารโดยผู้รับบริการวิชาการ	-	-	-	4.45	≥ 4	4.16	บรรลุเป้าหมาย
7.4-16	ร้อยละของนิสิตชั้นปีที่ 1 ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของคณะ	-	-	-	87	≥ 80	80	บรรลุเป้าหมาย
7.4-17	ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของคณะ โดย Stakeholder ที่อยู่ในระดับ ดี ขึ้นไป	-	-	-	100	≥ 80	94.44	บรรลุเป้าหมาย
(2) การกำกับดูแลองค์กร : ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบในการกำกับดูแลองค์กร								
7.4-18	ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดแผนกลยุทธ์	-	70.37	79.41	79.41	≥ 80	59.82	เป็นผลการดำเนินงานรอบ 9 เดือน
7.4-19	จำนวนฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการของคณะ	-	13	18	23	12	24	แนวโน้มดีขึ้น / ในปี 2568 มีเพิ่มขึ้น 1 ระบบ เทียบกับผลการดำเนินงานของคู่เทียบซึ่งมี 5 ระบบ
7.4-20	ระดับความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารรองรับการปฏิบัติงานโดยบุคลากร	-	3.45	3.84	3.63	≥ 4	3.84	บรรลุเป้าหมาย
7.4-21	จำนวนการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคณะ	-	4	11	5	≥ 5	5	บรรลุเป้าหมาย
7.4-22	คะแนนเฉลี่ยของการประเมินหัวหน้างานจากผู้ใต้บังคับบัญชา	-	-	4	4.05	≥ 4	n/a	อยู่ระหว่างการประเมินฯ
7.4-23	ระดับการทำงานภายใต้หลักความรับผิดชอบต่อสังคมของคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร	-	-	-	93.83	≥ 80	98.61	บรรลุเป้าหมาย
7.4-24	ระดับความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนโดยนิสิต	-	3.92	4.14	3.94	≥ 4	4.19	บรรลุเป้าหมาย
7.4-25	คะแนนเฉลี่ยของการประเมินผู้บริหารจากผู้ใต้บังคับบัญชา	-	4.1	3.9	4.20	≥ 4	n/a	อยู่ระหว่างการประเมินฯ
(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับและการรับรองคุณภาพ : ผลลัพธ์ด้านกฎหมายกฎระเบียบข้อบังคับและการรับรองคุณภาพ								
7.4-26	ร้อยละของหลักสูตรได้รับการรับรองโดยสภามหาวิทยาลัย อว. และสภาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง	100	100	100	100	100	100	บรรลุเป้าหมาย

ที่	ตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน				ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2563	2564	2565	2566			
7.4-27	คะแนนเฉลี่ยของการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร ตามเกณฑ์ AUN-QA	-	2.75	2.67	2.90	≥ 3	n/a	ประเมินในเดือน ส.ค.-ก.ย.68
7.4-28	ผลการประเมินตนเองของบุคลากรด้านจรรยาบรรณ	4.62	4.63	4.77	4.78	≥ 3.51	4.57	บรรลุเป้าหมาย
7.4-29	จำนวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของคณะที่สร้างผลกระทบเชิงลบต่อสังคม	0	0	0	0	0	0	บรรลุเป้าหมาย
7.4-30	จำนวนข้อร้องเรียนจากการให้บริการสุขภาพของคณะ	0	0	0	0	0	0	บรรลุเป้าหมาย
7.4-31	จำนวนข้อทักท้วงจากสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	0	0	0	0	0	0	บรรลุเป้าหมาย
(4) จริยธรรม : ผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม								
7.4-32	จำนวนข้อร้องเรียนของบุคลากรที่ประพฤติตนผิดจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน	0	0	0	0	0	0	บรรลุเป้าหมาย
7.4-33	คะแนนเฉลี่ยของการประเมินสมรรถนะด้านจริยธรรมของผู้บริหาร	-	4.27	4.36	4.26	≥ 4	n/a	อยู่ระหว่างการประเมินฯ
(5) สังคม: ผลลัพธ์ด้านความผาสุกของสังคมและการสนับสนุนชุมชน								
7.4-34	จำนวนโครงการหรือกิจกรรมที่สนับสนุนชุมชน	5	3	8	4	>4	4	ผลการดำเนินงานของคูเทียบ 7 กิจกรรม
7.4-35	ปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ หรือก๊าซเรือนกระจกสู่สิ่งแวดล้อมที่ลดลง (บาทต่อปี)	-	-	384	422	>400	427.23	บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มดีขึ้น
7.4-36	ค่า SROI จากการบริการสุขภาพแบบไม่แสวงหาผลกำไร	-	-	-	2.14	2	5.80	บรรลุเป้าหมาย
7.4-37	ค่า SROI จากการทำงานร่วมกับชุมชน ผ่านรายวิชาศึกษาทั่วไป นวัตกรรมเพื่อสังคมสูงวัย	-	-	-	37.44	10	27.91	บรรลุเป้าหมาย



7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและตลาด

ตารางที่ 7.5-1 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและตลาด

ตัวชี้วัด		ข้อมูลพื้นฐาน				ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2563	2564	2565	2566			
	(1) ผลลัพธ์ด้านงบประมาณและการเงิน							
7.5-1	จำนวนงบประมาณแผ่นดินที่ได้รับ (ล้านบาท)	32.07	61.44	20.30	13.25	-	48.47	
7.5-2	จำนวนงบประมาณรายได้ที่จัดหาได้ (ล้านบาท)	20.08	28.20	30.09	30.25	30	31.04*	มีแนวโน้มดีขึ้น/ มีผลการดำเนินงานของคู่เทียบจำนวน 98.45
7.5-3	จำนวนงบประมาณเงินรายได้สะสม (ล้านบาท)	26.27	38.87	39.49	44.85	30	54.14*	มีแนวโน้มดีขึ้น
7.5-4	จำนวนงบประมาณรายจ่ายประจำปี (รวม) (ล้านบาท)	47.12	75.42	37.00	38.63	-	33.72*	
7.5-5	จำนวนงบประมาณรายจ่ายประจำปี (เงินงบประมาณแผ่นดิน) (ล้านบาท)	30.67	59.68	16.81	13.80	-	13.80*	
7.5-6	งบประมาณรายจ่ายประจำปี (เงินงบประมาณรายได้) (ล้านบาท)	16.45	15.74	20.19	23.84*	-	19.92*	มีผลการดำเนินงานของคู่เทียบจำนวน 89.97
7.5-7	อัตราส่วนรายรับ/รายจ่าย (งบประมาณรายได้) (ล้านบาท)	1.22:1	1.79:1	1.49:1	1.36:1	1.39:1	1.56:1*	มีผลลัพธ์ของคู่เทียบ 1.09:1
7.5-8	อัตราส่วนรายรับ/รายจ่าย (รวมงบประมาณแผ่นดินและรายได้) (ล้านบาท)	1.11:1	1.19:1	1.36:1	1.41:1	1:0.5	2.35:1	
7.5-9	จำนวนเงินบริจาค (ล้านบาท)	0.32	0.26	1.33	1.05	1	0.51	
	(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด							
	ผลลัพธ์ด้านการรับนิสิต							
7.5-10	จำนวนผู้เข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี (แผนการรับนิสิต คือ 270 คน)	286	274	256	264	270	253	คณะสหเวชศาสตร์ ร้อยละ 93.70/ ผลการดำเนินงานของคู่เทียบ

ตัวชี้วัด		ข้อมูลพื้นฐาน				ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2563	2564	2565	2566			
								ร้อยละ 101.26
7.5-11	จำนวนผู้เข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา (แผนการรับนิสิต คือ 53 คน)	10	18	19	19	53	30	มีแนวโน้มดีขึ้น
ผลลัพธ์ด้านงบประมาณและการเงิน								
7.5-12	จำนวนผู้รับบริการทางคลินิก ภายภาพบำบัดและธาราบำบัด	ไม่มีข้อมูล	3,292	3,347	2,915	3,000	3,109	
7.5-13	จำนวนผู้รับบริการทางวิชาการ ของคณะที่เก็บเงินค่าลงทะเบียน	33	176	141	107	200	276	
7.5-14	รายได้สุทธิจากการบริการทาง วิชาการ (แสนบาท)	-	1.07	1.40	2.02	2.00	5.02	มีแนวโน้มดีขึ้น
7.5-15	จำนวนผู้เข้ารับบริการคลินิก ภายภาพบำบัดและธาราบำบัด บุคลากรภายนอก	-	1,847	2,054	1,679	1,500	1,804	
7.5-16	จำนวนผู้เข้ารับบริการคลินิก ภายภาพบำบัดและธาราบำบัด บุคลากรภายใน/นิสิต มหาวิทยาลัยนครสวรรค์	-	1,337	1,262	1,317	1,000	1,303	

หมายเหตุ * ข้อมูล ณ 22 กรกฎาคม 2568

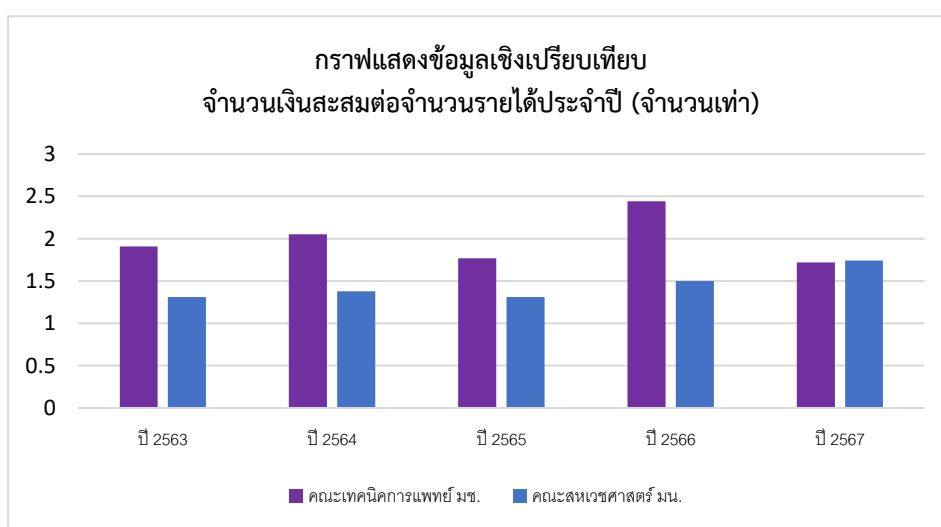
ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ตาราง 7.5-2 ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

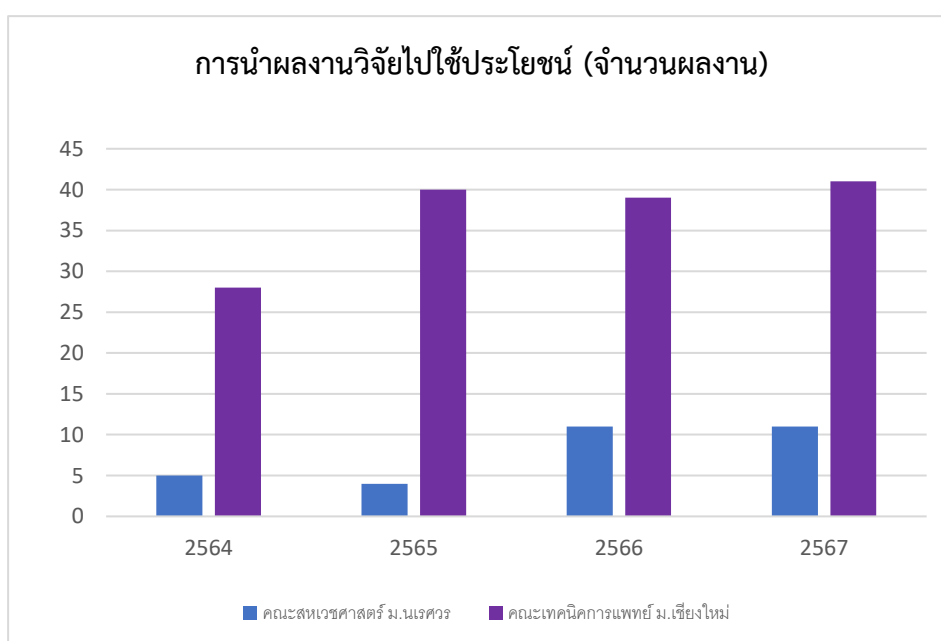
ตัวชี้วัด		ข้อมูลพื้นฐาน				ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2563	2564	2565	2566			
7.5-17	จำนวนผลงานนวัตกรรมเพื่อสังคมสูงวัยของนิสิตระดับปริญญาตรี ต่อปีการศึกษา (ชิ้นงาน)	-	13	14	35	22	22	บรรลุเป้าหมาย
7.5-18	จำนวนผลงานนวัตกรรมเพื่อสังคมสูงวัยของอาจารย์และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อปีการศึกษา (ชิ้นงาน)	-	13	10	22	9	13	บรรลุเป้าหมาย
7.5-19	จำนวนผลงานนวัตกรรมที่มีการนำไปใช้ประโยชน์ (ในเชิงพาณิชย์ เชิงวิชาการ และเชิงสาธารณะ) (ชิ้นงาน)	-	5	4	11	5	11	บรรลุเป้าหมาย
7.5-22	รายได้จากการให้บริการทาง วิชาการและบริการสุขภาพแบบ	-	1.40	1.75	2.26	1.3	4.09	บรรลุเป้าหมาย

ตัวชี้วัด		ข้อมูลพื้นฐาน				ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
		2563	2564	2565	2566			
	แสวงหารายได้ (ล้านบาท/ปีงบประมาณ)							มีแนวโน้มดีขึ้น
7.5-23	คะแนนผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะตามเกณฑ์ EdPEx (คะแนน)	-	184 (ผลการประเมินปีการศึกษา 2565)	219.5* (ผลการประเมินปีการศึกษา 2566)	266	≥ 200	รอผลการตรวจประเมิน	

หมายเหตุ^๓ ผลการดำเนินงานของคู่เทียบ ตัวชี้วัดที่ 7.5-2 และ 7.5-3 จากนั้นนำมาคิดเป็นสัดส่วน



- ตัวชี้วัดที่ 7.5-19



ตารางที่ 7.5-3 ตัวชี้วัดความสำเร็จและค่าเป้าหมายของแผนกลยุทธ์และผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

“ABCD (AUN-QA Based Curriculum Development)”										
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective: SO) : SO1 พัฒนาหลักสูตรและผลการเรียนรู้ของบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้วยหลักการของ Outcome based education (SDG 4, 17)										
เป้าหมาย การจัดการศึกษาของคณะเน้นที่ผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตร บัณฑิตมีคุณลักษณะตามความต้องการของผู้ใช้										
กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (แผนระยะสั้น (S) หรือ ระยะยาว (L))	ตัวชี้วัดของกลยุทธ์ (Lagging KPI)	เป้าหมาย				ผลการดำเนินงาน 2568			หมายเหตุ
			66	67	68	69	6 เดือน	9 เดือน	12 เดือน	
1. พัฒนาหลักสูตร และผลการเรียนรู้ของ บัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้วยหลักการของ Outcome based education	1) การสร้างระบบ และกลไกในการ บริหาร กำกับดูแล และติดตามผล การดำเนินงานในหลักสูตรต่างๆ ตามเกณฑ์ AUN-QA (L) 2) การให้ความรู้ และทักษะ เกี่ยวกับการเรียนการสอนแก่ คณาจารย์ (S) 3) สนับสนุนงบประมาณสำหรับ โครงการอาจารย์ที่ปรึกษาทาง วิชาการพนินิสิต (S)	1-01 ร้อยละของหลักสูตรที่มีผล การประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ AUN-QA อยู่ในระดับ 4 คะแนน (จำนวนหลักสูตรทั้งหมด 9 หลักสูตร)	30	50	70	100	-	-		อยู่ระหว่าง ตรวจประเมิน
		1-02 ร้อยละของผู้สอบผ่านใบ ประกอบวิชาชีพ/ใบประกอบโรค ศิลปะของ 5 สาขาวิชาของระดับ หลักสูตรปริญญาตรีไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80	MT = 80 CTT = 80 RT = 80 PT = 80 OD = 80	MT = 80 CTT = 80 RT = 85 PT = 80 OD = 80	MT = 80 CTT = 85 RT = 85 PT = 80 OD = 80	MT = 80 CTT = 85 RT = 90 PT = 85 OD = 80	-	MT = 85 CTT = 96.43 RT = 93.55 PT = n/a OD = n/a		อยู่ระหว่างการ สอบ 2 สาขาวิชา
		1-03 ระดับความพึงพอใจโดยผู้ใช้ บัณฑิตของแต่ละสาขา (คะแนน เฉลี่ย)	MT = 4.00 CTT = 3.50 RT = 4.25 PT ≥ 4.45 OD = 3.51	MT = 4.00 CTT = 3.50 RT = 4.50 PT ≥ 4.45 OD = 3.51	MT = 4.00 CTT = 3.75 RT = 4.50 PT ≥ 4.50 OD = 3.76	MT = 4.00 CTT = 3.75 RT = 4.50 PT ≥ 4.50 OD = 3.76	-	MT = 4.41 CTT = 4.32 RT = 4.45 PT ≥ 4.52 OD = 4.50		บรรลุ เป้าหมาย
		1-04 ระดับความพึงพอใจโดยผู้ใช้ มหาบัณฑิต/ดุษฎีบัณฑิตของแต่ละ สาขา (คะแนนเฉลี่ย)	MT = 4.00 CTT = 3.50 RT = 4.25 PT ≥ 4.50 BMS = 4.00	MT = 4.00 CTT = 3.50 RT = 4.50 PT ≥ 4.50 BMS = 4.00	MT = 4.00 CTT = 3.75 RT = 4.50 PT ≥ 4.75 BMS = 4.00	MT = 4.00 CTT = 3.75 RT = 4.50 PT ≥ 4.75 BMS = 4.00	-	MT = 4.00 CTT = n/a RT = 4.00 PT ≥ n/a BMS = 4.47		ไม่บรรลุ เป้าหมาย

“ABCD (AUN-QA Based Curriculum Development)”

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective: SO) : SO2 ปรับการจัดการศึกษาเพื่อรับมือกับสถานการณ์ ในโลกพลิกผัน (SDG 4, 17)

เป้าหมาย การจัดการศึกษาของคณะที่มีความพร้อมต่อการรับมือกับสถานการณ์ ในโลกพลิกผัน

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (แผนระยะสั้น (S) หรือ ระยะยาว (L))	ตัวชี้วัดของกลยุทธ์ (Lagging KPI)	เป้าหมาย				ผลการดำเนินงาน 2568			หมายเหตุ
			66	67	68	69	6 เดือน	9 เดือน	12 เดือน	
2. ปรับการจัดการศึกษาเพื่อรับมือกับสถานการณ์ ในโลกพลิกผัน	1) สนับสนุนงบประมาณในการจัดทำสื่อออนไลน์ผ่าน LIFE platform (ไม่เกิน 10,000 บาท/Topic) (S) 2) สร้างหลักสูตร lifelong / non-degree /reskill-upskill / credit bank (L)	1-05 จำนวนหัวข้อรายวิชาที่เปิดให้เรียนผ่าน LIFE platform (จำนวนในแต่ละปี)	1	2	3	4	0	1		ไม่บรรลุเป้าหมาย
	3) จัดสรรงบประมาณสนับสนุนโสตทัศนูปกรณ์ สำหรับห้องเรียนกลาง ห้องเรียนของแต่ละหลักสูตร และห้องประชุมของคณะ (L)	1-06 ระดับความพึงพอใจต่อห้องเรียน/ห้องปฏิบัติการของหลักสูตรของนิสิตระดับปริญญาตรี	4.00	4.00	4.50	4.50	-	4.31		ไม่บรรลุเป้าหมาย
	4) สนับสนุนงบประมาณพัฒนา และปรับปรุงสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ต่างๆ (S) ได้แก่ - โครงการพัฒนาห้องสมุด และห้องอ่านหนังสือตามอัยยาศัยเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้	1-07 ระดับความพึงพอใจต่อห้องสมุด ห้องเรียนรู้ด้วยตนเอง Co-Working space Student meeting room ของหลักสูตรของนิสิตระดับปริญญาตรี	4.00	4.00	4.50	4.50	-	4.21		ไม่บรรลุเป้าหมาย
	5) จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ในการนำเสนอ และสื่อสารผลงานวิจัยของนิสิตระดับปริญญาตรี (S) - โครงการ AHS Research and Innovation Day									
	6) สนับสนุนงบประมาณสำหรับการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาศึกษาทั่วไป เพื่อรับมือกับสถานการณ์ในโลกพลิกผัน หรือทักษะที่จำเป็น (S) ได้แก่ โครงการรายวิชาศึกษาทั่วไป									
	7) สนับสนุนนิสิตที่มีทั้งผลการเรียนดีเด่น และพัฒนาทักษะชีวิตในด้านต่างๆเพื่อพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในโลกยุคปัจจุบัน (S) - โครงการสนับสนุนนิสิตที่มีผลการเรียนดีเด่น									

“ALLIED อัตลักษณ์นิสิตคณะสหเวชศาสตร์”										
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective: SO) : SO3 พัฒนาทักษะชีวิต (Soft skill) ทั้งด้านสังคมสำหรับโลกอนาคตและอารมณ์จิตใจให้นิสิต										
เป้าหมาย บัณฑิตคณะสหเวชศาสตร์มีทักษะชีวิต ALLIED										
กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (แผนระยะสั้น (S) หรือ ระยะยาว (L))	ตัวชี้วัดของกลยุทธ์ (Lagging KPI)	เป้าหมาย				ผลการดำเนินงาน 2568			หมายเหตุ
			66	67	68	69	6 เดือน	9 เดือน	12 เดือน	
1. พัฒนาทักษะชีวิตด้านสังคมสำหรับโลกอนาคตด้วย ALLIED	1) จัดกิจกรรมและโครงการพัฒนานิสิตตามอัตลักษณ์นิสิตคณะสหเวชศาสตร์ (ALLIED) ตามแผน road map to ALLIED (L) • A Active learning (ทักษะการเรียนรู้ตามแนวทางการสร้างสรรค์ทางปัญญา) • L Lifelong learning (ทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต) • L Leadership (ทักษะการเป็นผู้นำ) • I Innovation & Information technology (ทักษะด้านนวัตกรรม และเทคโนโลยี) • E Entrepreneurial skills (ทักษะการเป็นผู้ประกอบการ) • D Disruptive era readiness (ทักษะการปรับตัวในยุคโลกพลิกผัน) 1) จัดสรรทุนสนับสนุนการนำเสนอผลงาน สำหรับนิสิตปริญญาตรี	2-08 คะแนนเฉลี่ยของการประเมินทักษะชีวิตแต่ละด้าน	>3.5 คะแนน (จาก 5 คะแนน)	>3.75 คะแนน (จาก 5 คะแนน)	>4.0 คะแนน (จาก 5 คะแนน)	>4.25 คะแนน (จาก 5 คะแนน)	-	A = 4.24 L = 4.16 L = 4.12 I = 4.04 E = 4.03 D = 4.22		บรรลุเป้าหมาย
		2-09 จำนวนรางวัลระดับชาติหรือนานาชาติจากผลงานนิสิตระดับปริญญาตรี (ผลงาน)	≥2	≥3	≥4	≥5	-	4		บรรลุเป้าหมาย
2. พัฒนาทักษะชีวิตด้านอารมณ์จิตใจ	1) จัดกิจกรรมการแสดงออกทางความคิดอย่างสร้างสรรค์ของนิสิตทั้งทาง online และ onsite อาทิเช่น กิจกรรม Zone ALLIED Fun Friday กิจกรรมต่างๆของชมรมนิสิต 2) จัดพื้นที่การเรียนรู้และสิ่งสนับสนุน อาทิเช่น พื้นที่ co-working space พื้นที่รับประทานอาหาร 3) จัดช่องทางดูแลและให้คำปรึกษาด้าน Mental health อาทิเช่น การพัฒนาอาจารย์ที่ปรึกษา ระบบการให้คำปรึกษาด้าน Mental health	2-10 นิสิตระดับปริญญาตรีที่มีภาวะสุขภาพจิตอยู่ในเกณฑ์ปกติ (ร้อยละ)	≥80	≥85	≥90	≥95	-	93.19		บรรลุเป้าหมาย
		2-11 ระดับความสุขโดยเฉลี่ยของนิสิตระดับปริญญาตรี(คะแนนเฉลี่ย)	>3.0 คะแนน (จาก 5 คะแนน)	>3.25 คะแนน (จาก 5 คะแนน)	>3.5 คะแนน (จาก 5 คะแนน)	>3.75 คะแนน (จาก 5 คะแนน)	-	4.35		บรรลุเป้าหมาย

“นวัตกรรมเพื่อผู้สูงวัยให้นึกถึง สหเวชฯ”										
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective: SO) : SO4 ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมเพื่อสังคมสูงวัย										
เป้าหมาย คณะมีการจัดสรรทรัพยากรที่เอื้อต่อการผลิตผลงานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อรองรับสังคมสูงวัย และมีผลงานที่ใช้ประโยชน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม										
กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (แผนระยะสั้น (S) หรือ ระยะยาว (L))	ตัวชี้วัดของกลยุทธ์ (Lagging KPI)	เป้าหมาย				ผลการดำเนินงาน 2568			หมายเหตุ
			66	67	68	69	6 เดือน	9 เดือน	12 เดือน	
1. การสนับสนุนการผลิตผลงานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อรองรับสังคมสูงวัย	1) จัดสรรเงินทุนอุดหนุนการวิจัยนักวิจัยรุ่นใหม่และนักวิจัยทั่วไป สำหรับบุคลากรสายวิชาการ กำหนดประเด็นการวิจัยมุ่งเป้า (Research Flagship) เพื่อสังคมสูงวัย ในวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี สำหรับทุนพัฒนานิสิตรุ่นนักวิจัย และสนับสนุนงบประมาณให้หน่วยวิจัย (Research Unit) ของคณะตามผลการดำเนินงาน (S)	3-12 ร้อยละของผลงานวิจัยตีพิมพ์ระดับนานาชาติที่อยู่ในฐานข้อมูล Scopus, Web of Science, PubMed ต่อจำนวนอาจารย์ประจำ	AHS = 36 MT = 20 CTT = 15 RT = 10 PT = 0.25 OD = 0.1	AHS = 40 MT = 20 CTT = 15 RT = 15 PT = 0.25 OD = 0.1	AHS = 45 MT = 20 CTT = 20 RT = 20 PT = 0.25 OD = 0.1	AHS = 50 MT = 20 CTT = 20 RT = 25 PT = 0.25 OD = 0.1	AHS = 30.48 MT = 6 CTT = 3 RT = 11 PT = 3 OD = 2 Total = 25	AHS = 52.44 MT = 11 CTT = 5 RT = 23 PT = 7 OD = 4 Total = 43		บรรลุเป้าหมาย
	2) จัดสรรเงินทุนเป็นรางวัลการเขียนต้นฉบับบทความวิชาการในวารสารวิชาการระดับนานาชาติจากวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี สำหรับบุคลากรสายวิชาการ (S)	3-13 จำนวนผลงานนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับสังคมสูงวัยได้รับการจดลิขสิทธิ์ (เรื่อง)	AHS = 3 MT = 0 CTT = 0 RT = 1 PT = 1 OD = 0	AHS = 4 MT = 1 CTT = 0 RT = 2 PT = 1 OD = 0	AHS = 5 MT = 1 CTT = 0 RT = 2 PT = 1 OD = 0	AHS = 6 MT = 1 CTT = 0 RT = 3 PT = 1 OD = 0	AHS = 4 MT = 0 CTT = 0 RT = 3 PT = 1 OD = 0 Total = 4	AHS = 7 MT = 0 CTT = 0 RT = 6 PT = 1 OD = 0 Total = 8		บรรลุเป้าหมาย
	3) จัดสรรทุนสนับสนุนค่าตีพิมพ์ และรางวัลตีพิมพ์บทความวิชาการ รางวัลผลงานนวัตกรรมที่ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา (S) 4) จัดหลักสูตรหรือกิจกรรมที่สนับสนุนการผลิตผลงานวิจัยและนวัตกรรม (S)	3-14 จำนวนผลงานนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับสังคมสูงวัยได้ยื่นขอสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร (เรื่อง)	AHS = 3 MT = 0 CTT = 0 RT = 1 PT = 0 OD = 0	AHS = 4 MT = 1 CTT = 0 RT = 1 PT = 0 OD = 0	AHS = 5 MT = 1 CTT = 1 RT = 1 PT = 1 OD = 0	AHS = 6 MT = 1 CTT = 1 RT = 2 PT = 1 OD = 0	AHS = 1 MT = 0 CTT = 0 RT = 0 PT = 1 OD = 0 Total = 1	AHS = 1 MT = 0 CTT = 0 RT = 0 PT = 1 OD = 0 Total = 1		ไม่บรรลุเป้าหมาย

“นวัตกรรมเพื่อผู้สูงวัยให้นึกถึง สหเวชฯ”										
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective: SO) : SO4 ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาวัตกรรมเพื่อสังคมสูงวัย										
เป้าหมาย คณะมีการจัดสรรทรัพยากรที่เอื้อต่อการผลิตผลงานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อรองรับสังคมสูงวัย และมีผลงานที่ใช้ประโยชน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม										
กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (แผนระยะสั้น (S) หรือ ระยะยาว (L))	ตัวชี้วัดของกลยุทธ์ (Lagging KPI)	เป้าหมาย				ผลการดำเนินงาน 2568			หมายเหตุ
			66	67	68	69	6 เดือน	9 เดือน	12 เดือน	
2. ผลักดันให้เกิดการรับรู้แก่สาธารณชนเกี่ยวกับการนำผลงานวิจัยและนวัตกรรมไปสู่การใช้ประโยชน์	1) ประชาสัมพันธ์ผลงานวิจัยและนวัตกรรมให้เป็นที่รู้จัก ในช่องทางต่างๆ และรูปแบบที่หลากหลาย เช่น website, Facebook, Line official, Platform Life, การจัดนิทรรศการแสดงผลงานวิจัยและนวัตกรรม การเชิญกลุ่มนักธุรกิจ และบริษัทเครื่องมือทางการแพทย์มาร่วมเป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ของนิสิต หรือ เชิญบุคลากรจากภาคธุรกิจ ภาคสังคม และภาครัฐ โดยจัดเวทีเพื่อพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อเปิดประสบการณ์การวิจัยและนวัตกรรม และผลักดันสู่การใช้ประโยชน์เป็นต้น (S) 2) ประสานกับหน่วยงานของมหาวิทยาลัยเพื่อดำเนินการนำผลงานวิจัยและนวัตกรรมสู่การถ่ายทอดเทคโนโลยี และการจัดทำแผนการใช้ประโยชน์ (S) 3) สนับสนุนให้บุคลากรสายวิชาการนำผลงานวิจัยและนวัตกรรมเข้าร่วมประกวดในงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง (S)	3-15 จำนวนผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่มีการนำไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ หรือ สังคมชุมชน (เรื่อง)	AHS = 3 MT = 1 CTT = 1 RT = 1 PT = 1 OD = 0	AHS = 4 MT = 1 CTT = 1 RT = 1 PT = 1 OD = 0	AHS = 5 MT = 1 CTT = 1 RT = 1 PT = 1 OD = 0	AHS = 6 MT = 1 CTT = 1 RT = 2 PT = 1 OD = 0	AHS = 3 MT = 3 CTT = 0 RT = 0 PT = 0 OD = 0 Total = 3	AHS = 4 MT = 4 CTT = 0 RT = 0 PT = 0 OD = 0 Total = 4		ไม่บรรลุเป้าหมาย
		3-16 ร้อยละของจำนวนรางวัลยกย่องเชิดชูเกียรติด้านการวิจัยและนวัตกรรมระดับชาติและ/หรือนานาชาติของอาจารย์ต่อจำนวนอาจารย์ประจำ	1	3	5	7	AHS=2.43 MT = 0 CTT = 0 RT = 1 PT = 1 OD = 0 Total = 2	AHS=2.43 MT = 0 CTT = RT = 1 PT = 1 OD = 0 Total = 2		ไม่บรรลุเป้าหมาย

“นวัตกรรมเพื่อผู้สูงวัยให้นึกถึง สหเวชฯ”										
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective: SO) : SO5 บูรณาการงานวิจัยเชิงนวัตกรรมเข้ากับบัณฑิตศึกษา										
เป้าหมาย คณะมีการจัดสรรทรัพยากรที่เอื้อต่อการผลิตผลงานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อรองรับสังคมสูงวัย และมีผลงานที่ใช้ประโยชน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม										
กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (แผนระยะสั้น (S) หรือ ระยะยาว (L))	ตัวชี้วัดของกลยุทธ์ (Lagging KPI)	เป้าหมาย				ผลการดำเนินงาน 2568			หมายเหตุ
			66	67	68	69	6 เดือน	9 เดือน	12 เดือน	
1. การสนับสนุนการผลิตผลงานวิจัยและนวัตกรรม	1) จัดสรรเงินทุนสนับสนุนการศึกษาตลอดหลักสูตร “ทุนแก้วเจ้าจอม” และเงินทุนสนับสนุนการวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์ สำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา (S) 2) จัดกิจกรรม “AHS Post Grad Innovative Minds” เพื่อเสริมทักษะการวิจัยและการเป็นนวัตกรรม(S) 3) บริหารจัดการรายวิชาเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะของงานวิจัยและนวัตกรรมร่วมกับคณะต่างๆ ในกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ (S)	3-17 ร้อยละของผลงานวิจัยตีพิมพ์ระดับนานาชาติที่อยู่ในฐานข้อมูล Scopus, Web of Science, PubMed ต่อจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	50	55	60	70	18	82		บรรลุเป้าหมาย
		3-18 จำนวนผลงานนวัตกรรม/ ผลิตภัณฑ์ต้นแบบของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา (เรื่อง)	1	2	3	4	0	5		บรรลุเป้าหมาย
		3-19 ผลการประเมินทักษะด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี (I: Innovation & Information technology) ของมหาบัณฑิตและดุษฎีบัณฑิตโดยผู้ใช้บัณฑิต (คะแนนเฉลี่ย)	>3.50	>3.75	>4.00	>4.50	-	3.94		ไม่บรรลุเป้าหมาย
		3-20 ผลการประเมินทักษะด้านการเป็นผู้ประกอบการ (E Entrepreneurial skills) ของมหาบัณฑิตและดุษฎีบัณฑิตโดยผู้ใช้บัณฑิต (คะแนนเฉลี่ย)	>3.50	>3.75	>4.00	>4.50	-	4.06		บรรลุเป้าหมาย

“แสวงหารายได้เพื่อพึ่งพาตนเอง”										
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective: SO) : SO6 มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาชุมชน ผู้สูงอายุ และพัฒนารายได้จากการให้บริการวิชาการและสุขภาพอย่างยั่งยืน										
เป้าหมาย คณะมีส่วนร่วมในการสร้างคุณค่าให้แก่สังคมโดยเฉพาะผู้สูงอายุและมีรายได้ที่ยั่งยืน										
กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (แผนระยะสั้น (S) หรือ ระยะยาว (L))	ตัวชี้วัดของกลยุทธ์ (Lagging KPI)	เป้าหมาย				ผลการดำเนินงาน 2568			หมายเหตุ
			66	67	68	69	6 เดือน	9 เดือน	12 เดือน	
1. ร่วมแก้ไขปัญหาชุมชนและสังคมผู้สูงอายุ	1) สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยเพื่อนำไปสู่ความร่วมมือเกี่ยวกับโครงการบริการวิชาการที่เกิดผลลัพธ์ทางสังคมโดยเฉพาะสังคมผู้สูงอายุ (S และ L) 2) ปรับเพิ่มค่าตอบแทนนอกเวลาของนักวิชาชีพในการให้บริการวิชาการ (S) 3) ปรับสัดส่วนการจัดสรรเงินรายได้จากการบริการวิชาการจากทุนภายนอกเข้าเป็นเงินรายได้ของภาควิชา (S)	4-21 ผลประเมินผลตอบแทนทางสังคม (Social Return on Investment, SROI) จากการให้บริการวิชาการของอาคารธรา บำบัด	0.25	0.3	0.35	0.4	0.24	0.24		ไม่บรรลุเป้าหมาย
2. แสวงหารายได้เพื่อพึ่งพาตนเอง	1) รักษารายได้จากฐานลูกค้าเดิม และขยายฐานกลุ่มลูกค้าใหม่ (S) 2) บริการสุขภาพรูปแบบใหม่ที่สามารถสร้างรายได้ (L) 3) พัฒนา Platform LIFE เพื่อรองรับการสมัครการประชุมและอบรมสัมมนา (S) 4) ปรับการจัดสรรเงินรายได้จากการจัดประชุมและอบรมเข้าเป็นรายได้ภาควิชา (S) 5) กำหนดขั้นตอน แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดประชุมและอบรมที่ชัดเจน (S)	4-22 ผลกำไรจากการจัดประชุมและอบรมระยะสั้น (แสนบาท)	≥2.5	≥3	≥3.5	≥4	0.54	0.54		บรรลุเป้าหมาย
		4-23 ผลกำไรจากการบริการสุขภาพ (แสนบาท)	2	2.5	3	3.5	-	4.57		บรรลุเป้าหมาย

“งานได้ผลคนเป็นสุข”

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective: SO) : SO7 บริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อสนับสนุนคณะอย่างยั่งยืน										
เป้าหมาย บุคลากรมีศักยภาพในการทำงาน และมีสุขภาพ สามารถนำองค์กรสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์										
กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (แผนระยะสั้น (S) หรือ ระยะยาว (L))	ตัวชี้วัดของกลยุทธ์ (Lagging KPI)	เป้าหมาย				ผลการดำเนินงาน 2568			หมายเหตุ
			66	67	68	69	6 เดือน	9 เดือน	12 เดือน	
1. ส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าตามสายงาน	1) วิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาดตนเองของบุคลากร เพื่อจัดทำ IDP ตามสายงานและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของคณะ (S) 2) บุคลากรสายวิชาการ : สนับสนุนการเตรียมผลงานเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น โดยมีแผนพัฒนาที่ยืดหยุ่นเฉพาะบุคคลเพื่อเน้นผลลัพธ์ (S) 3) บุคลากรสายสนับสนุน : สนับสนุนระบบพี่เลี้ยงและการส่งเสริมทักษะการปฏิบัติเพื่อสร้างผลงานและนวัตกรรมในการปฏิบัติ งานเพื่อเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น (S) 4) ใช้หลักธรรมาภิบาลในการกำหนดเกณฑ์ประเมินภาระงานและผลการปฏิบัติราชการ เน้นความโปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ (S) 5) การทบทวน/ปรับปรุงเกณฑ์ประเมินภาระงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของคณะ (S) 6) จัดทำระบบสารสนเทศเพื่อประเมินผลการปฏิบัติราชการ (S)	5-24 ร้อยละของบุคลากรสายวิชาการที่ได้ยื่นขอตำแหน่งที่สูงขึ้นตามแผนพัฒนาบุคลากร (ร้อยละ)	≥50	≥50	≥75	≥75	0	16.67		ไม่บรรลุเป้าหมาย
		5-25 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุน (เงินแผ่นดิน) ที่ได้ยื่นขอตำแหน่งที่สูงขึ้นตามแผนพัฒนาบุคลากร	≥50	≥50	≥75	≥75	0	0		ไม่บรรลุเป้าหมาย
		5-26 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการสนับสนุนเงินรางวัลตามประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่องหลักเกณฑ์การสนับสนุนเงินรางวัลสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนคณะสหเวชศาสตร์ (ร้อยละ)	-	≥10	≥10	≥10	0	8.33		ไม่บรรลุเป้าหมาย
2. จัดสวัสดิการและสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริมขวัญกำลังใจในการทำงานอย่างมีความสุข	1) จัดสวัสดิการเพื่อเสริมขวัญกำลังใจในการทำงาน ได้แก่ การตรวจสุขภาพประจำปี การฉีดวัคซีน การใช้บริการฟิตเนสและกายภาพบำบัดในราคาพิเศษ การจัดพื้นที่สำหรับรับประทานอาหาร (S) 2) การยกย่องเชิดชูเกียรติบุคลากรตามผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่หรือในโอกาสต่าง ๆ อย่างเหมาะสม (S)	5-27 ระดับความสุขโดยเฉลี่ยของบุคลากร (คะแนนเฉลี่ย)	≥3.51	≥3.51	≥3.51	≥3.51	-	4.10		บรรลุเป้าหมาย

“งานได้ผลคนเป็นสุข”

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective: SO) : SO7 บริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อสนับสนุนคณะอย่างยั่งยืน

เป้าหมาย บุคลากรมีศักยภาพในการทำงาน และมีสุขภาวะ สามารถนำองค์กรสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (แผนระยะสั้น (S) หรือ ระยะยาว (L))	ตัวชี้วัดของกลยุทธ์ (Lagging KPI)	เป้าหมาย				ผลการดำเนินงาน 2568			หมายเหตุ
			66	67	68	69	6 เดือน	9 เดือน	12 เดือน	
3. ปรับกระบวนการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพและทัน ต่อการเปลี่ยนแปลง	1) สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนานวัตกรรม จากการทำงาน (S) 2) ดำเนินการวิเคราะห์ภาระงานของบุคลากร (S)	5-28 จำนวนนวัตกรรมการทำงาน* (ชิ้นงาน)	≥2	≥2	≥2	≥2	0	7		บรรลุเป้าหมาย

“ภาพลักษณ์ดี-เป็นที่รู้จัก”										
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective: SO) : SO8 จัดการสื่อสารและ สร้างความผูกพันระหว่างคณะ และ Stakeholder ภายนอกคณะ จัดระบบรับฟังเสียงสะท้อนกลับ										
เป้าหมาย ผลงานของคณะเป็นที่ประจักษ์ มีระบบในการสื่อสารและรับฟังเสียงจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำไปพัฒนาการทำงาน										
กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (แผนระยะสั้น (S) หรือ ระยะยาว (L))	ตัวชี้วัดของกลยุทธ์ (Lagging KPI)	เป้าหมาย				ผลการดำเนินงาน 2568			หมายเหตุ
			66	67	68	69	6 เดือน	9 เดือน	12 เดือน	
1. สร้างการรับรู้ผ่านนวัตกรรมด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร	1) จัดระบบการสื่อสารผลลัพธ์ตามพันธกิจ เช่น จดหมายข่าว คลิปสั้น การเผยแพร่รายงานสาระการ ประชุม เพื่อถ่ายทอดข้อมูลและสร้างการรับรู้ที่ถูกต้อง (S)	6-29 ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในคณะต่อภาพลักษณ์ การรับรู้ข่าวสาร และการใช้งาน เว็บไซต์ของคณะ (คะแนนเฉลี่ย)	≥ 3.51	≥ 3.51	≥ 3.51	≥ 3.51	-	4.01		บรรลุเป้าหมาย
	2) สนับสนุนการจัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ศิษย์เก่าและ Stakeholder ในทุกภาคส่วน (S) 3) สร้างระบบการสื่อสารและเลือกเครื่องมือสื่อสารทางตรงที่ง่าย รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อประชาสัมพันธ์ หรือถ่ายทอดข้อมูลที่ถูกต้องแก่ Stakeholder ภายนอกคณะ ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง (S) 4) จัดให้มีช่องทางรับฟังเสียงสะท้อนกลับจากนิสิต ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับบริการของคณะอย่างหลากหลาย โดยเป็นวิธีที่สะดวก ชวนสนใจ และไม่ก่อให้เกิดภาระมากเกินไปจนสมควร รวมทั้งจัดช่องทางและจัดระบบจัดการข้อร้องเรียนสำหรับนิสิต (S)	6-30 สถิติการเข้าถึง Social Media ที่เพิ่มขึ้น (ร้อยละ)	60	65	70	75	66.02	78.70		บรรลุเป้าหมาย

“ภาพลักษณ์ดี-เป็นที่รู้จัก”

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective: SO) : SO9 ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการ เพื่อลดต้นทุน										
เป้าหมาย คณะมีการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งดิจิทัล สามารถทำงานโดยอาศัยระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ										
กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (แผนระยะสั้น (S) หรือ ระยะยาว (L))	ตัวชี้วัดของกลยุทธ์ (Lagging KPI)	เป้าหมาย				ผลการดำเนินงาน 2568			หมายเหตุ
			66	67	68	69	6 เดือน	9 เดือน	12 เดือน	
2. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรให้ก้าวไปสู่องค์กรแห่งดิจิทัล	1) วิเคราะห์ความต้องการ และจัดสรรงบประมาณลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (S) 2) พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ เก็บข้อมูล ประมวลผล และประเมินผล ประสิทธิภาพตัดสินใจในการกิจหลักต่าง ๆ ของคณะ เช่น ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านการเงินและบัญชี ด้านการวิจัย ฯลฯ เป็นต้น (L) 3) พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการสำหรับลูกค้าแต่ละกลุ่ม เช่น บุคลากร นิสิต และผู้รับบริการ (L)	6-31 จำนวนสะสมของระบบสารสนเทศ (จำนวน)	≥14	≥15	≥16	≥17	24	24		บรรลุเป้าหมาย
		6-32 ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในคณะต่อระบบสารสนเทศของคณะ (คะแนนเฉลี่ย)	≥ 3.51	≥ 3.51	≥ 3.51	≥ 3.51		3.83		บรรลุเป้าหมาย

“Green, Clean and Safe Faculty”										
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective: SO) : SO10 บริหารจัดการด้านสาธารณูปโภคพื้นฐานและอาคารสถานที่										
เป้าหมาย บุคลากรมีสุขภาพที่ดีทั้งกายและใจ คณะมีสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดี สะอาด ปลอดภัย เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร										
กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (แผนระยะสั้น (S) หรือ ระยะยาว (L))	ตัวชี้วัดของกลยุทธ์ (Lagging KPI)	เป้าหมาย				ผลการดำเนินงาน 2568			หมายเหตุ
			66	67	68	69	6 เดือน	9 เดือน	12 เดือน	
1. จัดระบบความปลอดภัยทางสุขภาพ	1) จัดสวัสดิการการตรวจภูมิคุ้มกันและฉีดวัคซีนให้แก่บุคลากรตามความเหมาะสม (L) 2) การจัดสวัสดิการด้านส่งเสริมสุขภาพให้แก่บุคลากร ได้แก่ สวัสดิการการใช้ฟิตเนสอาคารธาราบำบัดฟรี สวัสดิการบริการสุขภาพทางเวชศาสตร์ของคณะ การจัดกิจกรรมเกี่ยวกับสุขภาพจิตและอารมณ์ (L) 3) จัดให้มีจุดพ่นสเปรย์แอลกอฮอล์ทั่วบริเวณคณะ จัดให้มีเครื่อง AED เพื่อรองรับเหตุฉุกเฉิน 4) การจัดพื้นที่สำหรับรับประทานอาหารและพื้นที่จัดกิจกรรมเอนกประสงค์สำหรับบุคลากรและนิสิตที่เหมาะสม (S) 5) ปรับปรุงอาคารสถานที่และภูมิทัศน์ภายในและโดยรอบคณะ โดยคำนึงถึงการออกแบบที่เหมาะสมกับทุกช่วงวัย (L) 6) การจัดโครงการอบรมฝึกทักษะการช่วยฟื้นคืนชีพและป้องกันอัคคีภัย (L)	7-33 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อมาตรการความปลอดภัยทางกายภาพและสุขภาพ	≥3.51	≥3.51	≥4.00	≥4.00	-	3.95		บรรลุเป้าหมาย
2. จัดระบบความปลอดภัยทางกายภาพและปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	1) จัดให้มีการลดการใช้พลังงานหรือใช้พลังงานทดแทน เช่น การใช้หลอดไฟประหยัดพลังงาน การติดตั้งระบบผลิตกระแสไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ ณ อาคารธาราบำบัด (L) 2) จัดให้มีระบบการคัดแยกขยะอย่างมีประสิทธิภาพ (L) 3) ปรับปรุงอาคารสถานที่และภูมิทัศน์ภายในและโดยรอบคณะ โดยคำนึงถึงการออกแบบที่เหมาะสมกับทุกช่วงวัย (L) 4) การจัดพื้นที่สำหรับรับประทานอาหารและพื้นที่จัดกิจกรรมเอนกประสงค์สำหรับบุคลากรและนิสิต (S)	7-34 จำนวนอุบัติเหตุ/เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ทางกายภาพอันเนื่องมาจากอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นกับบุคลากรและนิสิต ได้แก่ การได้รับบาดเจ็บทางร่างกาย การเกิดอัคคีภัย การสูญหายของทรัพย์สินเนื่องจากถูกโจรกรรม (จำนวนครั้ง)	0	0	0	0	0	0		บรรลุเป้าหมาย

“Green, Clean and Safe Faculty”										
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective: SO) : SO10 บริหารจัดการด้านสาธารณูปโภคพื้นฐานและอาคารสถานที่										
เป้าหมาย บุคลากรมีสุขภาพที่ดีทั้งกายและใจ คณะมีสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดี สะอาด ปลอดภัย เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร										
กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (แผนระยะสั้น (S) หรือ ระยะยาว (L))	ตัวชี้วัดของกลยุทธ์ (Lagging KPI)	เป้าหมาย				ผลการดำเนินงาน 2568			หมายเหตุ
			66	67	68	69	6 เดือน	9 เดือน	12 เดือน	
	5) จัดให้มีระบบการระบุด่วนของบุคลากรด้วยการใช้บัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแสดงตนและผ่านเข้าสู่พื้นที่บริเวณต่าง ๆ ของคณะผ่านประตูนิรภัย (S) 6) จัดให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดให้ครอบคลุมพื้นที่ที่จำเป็นภายในและโดยรอบคณะ (S)	7-35 ร้อยละของห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานความปลอดภัย (ร้อยละ)	≥50	≥75	≥75	≥100	54.85	51.85		ไม่บรรลุเป้าหมาย
	7) ส่งเสริมให้ห้องปฏิบัติการได้รับการรับรองมาตรฐานความปลอดภัยตามมาตรฐาน (L)	7-36 ปริมาณการใช้กระแสไฟฟ้าในอาคารธรรมาบรรณาลงเมื่อเปรียบเทียบกับก่อนการติดตั้งระบบผลิตกระแสไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ (ร้อยละ)	-	-	≥25	≥25	3.52	7.20		ไม่บรรลุเป้าหมาย

ตารางสรุปผลการประเมินตนเอง ตามเกณฑ์ EdPEx ฉบับปี 2567 - 2570

หมวดและหัวข้อต่าง ๆ		คะแนนเต็ม	เปอร์เซ็นต์ที่ได้	คะแนนประเมินตนเอง
1	การนำองค์กร	115		37.75
	1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	65	35	22.75
	1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	50	30	15
2	กลยุทธ์	90		29.25
	2.1 การจัดทำกลยุทธ์	45	35	15.75
	2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	45	30	13.5
3	ลูกค้า	85		25.5
	3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	40	30	12
	3.2 ความผูกพันของลูกค้า	45	30	13.5
4	การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้	90		29.25
	4.1 การวัด การวิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	45	30	13.5
	4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้	45	35	15.75
5	บุคลากร	85		25.5
	5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร	40	30	12
	5.2 ความผูกพันของบุคลากร	45	30	13.5
6	ระบบปฏิบัติการ	85		25.5
	6.1 กระบวนการทำงาน	40	30	12
	6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	45	30	13.5
7	ผลลัพธ์	450		135
	7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ	120	30	36
	7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	80	30	24
	7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	80	30	24
	7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร	80	30	24
	7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	90	30	27
คะแนนรวม		1,000		307.75

ภาคผนวก

การปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจประเมิน EdPEx ประจำปีการศึกษา 2566

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT	สิ่งที่ได้ดำเนินการปรับปรุง
ผลการตรวจประเมินในภาพรวม Process OFI • คณะฯ มีโอกาสในการพัฒนากระบวนการในการบริหารจัดการคณะฯ ให้เป็นระบบหลายด้าน ตัวอย่างเช่น การประเมินผลการดำเนินการของคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร ผ่านการประเมินผู้นำระดับสูงที่ทำหน้าที่กำกับดูแลองค์กร วิธีการเพื่อสร้างความมั่นใจว่ามีความสำเร็จ การนำผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้ในการและจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรมกระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยส่งเสริมค่านิยม Creativity ของคณะฯ รวมถึงการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันของคณะฯ • คณะฯ มีโอกาสพัฒนาวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพของกระบวนการที่สำคัญ ได้แก่ ประสิทธิภาพของระบบการนำองค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกกลุ่ม ผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และคู่ความร่วมมือที่สำคัญ กระบวนการสร้างประโยชน์แก่สังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ประสิทธิภาพของกระบวนการจัดทำกลยุทธ์และการนำ กลยุทธ์ไปปฏิบัติ การออกแบบระบบงาน รวมถึงการนำความต้องการของผู้เรียน และลูกค้าย่อย เป็นข้อมูลสารสนเทศในการจัดทำกลยุทธ์และข้อกำหนดของกระบวนการ การวิเคราะห์ความต้องการด้านบุคลากรที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติงาน รวมถึง การออกแบบวิธีการวัด รวบรวม และวิเคราะห์ ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพทั้งในระดับภาพรวมองค์กร และกระบวนการที่สำคัญ วิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ อาจช่วยทำให้คณะฯ ตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และมีผลการดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ ที่ได้ร่วมกันกำหนดได้ดียิ่งขึ้น • คณะฯ มีโอกาสในการประเมินและปรับปรุงการจัดการนวัตกรรมให้มีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริมค่านิยมร่วมของคณะฯ ตัวอย่างเช่น แนวทางการดำเนินการที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพของผู้นำระดับสูงในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรม การกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ การจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม การสร้างและจัดการความรู้ของคณะฯ การค้นหาและแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในคณะฯ การประเมินด้านขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างที่สถาบันจำเป็นต้องมี การเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างในการพัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีความพร้อมด้านขีดความสามารถที่จำเป็นต้องมี การกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์และกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรม การเรียนรู้เพื่อปรับปรุงดังกล่าวอย่างเป็นระบบ จะช่วยให้คณะฯ มีแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินการที่สำคัญต่อแผนปฏิบัติการ เพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของคณะฯ ได้ดียิ่งขึ้น	คณะฯ ได้ทบทวนข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ และดำเนินการปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว โดยจัดทำแนวทางที่เป็นระบบ ทำแผนภาพกระบวนการ (Process Flow) หรือ ตารางแสดงขั้นตอน ที่เชื่อมโยงกิจกรรมกับวัตถุประสงค์ เช่น การประเมินผู้นำระดับสูง ใช้เครื่องมือ ใช้ผลเพื่อปรับปรุงอย่างไร การจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุง มีเกณฑ์พิจารณาอะไร การรวบรวมความต้องการจากผู้เรียน ใช้ VOC ช่องทางใดวัดผลอย่างไร คณะมีการแสดงผลที่เป็นรูปธรรม เช่น ตัวอย่างนวัตกรรมที่เกิดขึ้นจริงจากการวางแผนเชิงกลยุทธ์
Result OFI • คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญหลายเรื่อง ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและ <u>บริการที่ตอบสนองต่อลูกค้าย่อยอื่น</u> เช่น ผลลัพธ์ที่สะท้อนความสำเร็จของ outcome base education ผลการพัฒนาทักษะ ALLIED ผลการรักษาของคลินิกกายภาพบำบัดและ	คณะฯ ได้เพิ่มเติม ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT	สิ่งที่ได้ดำเนินการปรับปรุง
ธรรมาบรรทัด ผลลัพธ์ที่สะท้อนองค์ความรู้ที่เพิ่มขึ้นของประชาชนจากการเข้ารับบริการ วิชาการ สืบสวนผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ Q1, H-index จำนวนผลงานวิจัย/นวัตกรรม ที่นำไปถ่ายทอดเชิงพาณิชย์และเชิงสาธารณะ ผลการดำเนินการตามเกณฑ์ AUN-QA ระยะเวลาในการพิจารณาผลการขอทุนวิจัย ขอรับรองจริยธรรมวิจัย ต้นทุนต่อหัวด้านการ เรียนการสอน บริการวิชาการ ต้นทุนต่อโครงการวิจัย ผลลัพธ์การซ่อมแผนอพยพในภาวะ ฉุกเฉิน ผลการซ่อมแผนอัคคีภัย ผลลัพธ์โครงการ 5 ส. ผลลัพธ์ด้านการบริหารความเสี่ยง ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน ตามตารางที่ 6.1-5 เช่น การประเมินคณะ วิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ การประเมินผู้ส่งมอบครุภัณฑ์ด้านการศึกษา การประเมินแหล่งฝึกเช่น รพ.พุทธชินราช การประเมินหน่วยงานที่ส่งต่อผู้ป่วยธรรมาบรรทัด เช่น รพ.พิษณุเวช <u>ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า</u> เช่น ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้าด้านวิจัย เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้ให้ทุนวิจัย ผลการจัดการข้อร้องเรียน ผลลัพธ์ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้าตามที่ระบุหลายประเด็นตามที่ระบุในตาราง 3.1-2 เช่น ผลประเมินความสุขสำหรับนิสิต คุณภาพบัณฑิตเกี่ยวกับ PLO ที่นอกเหนือจาก TQF คุณภาพบัณฑิตเกี่ยวกับทักษะชีวิต ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ผลลัพธ์ที่สะท้อนการดำเนินการตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ากลุ่มวิจัย <u>ผลลัพธ์ด้านบุคลากร</u> เช่น ผลลัพธ์ด้านอัตราค่าจ้าง เช่น จำนวนบุคลากรแต่ละกลุ่มและ ระดับต่างๆเทียบกับเป้าหมาย ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถของบุคลากรที่ตอบสนองต่อ แผนยุทธศาสตร์และการสนับสนุนวิสัยทัศน์ พันธกิจของคณะฯ ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจ ต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ครอบคลุมทุกประเด็น ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการ เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง ต่อการจัดการผลการ ปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดด้านความปลอดภัยของพื้นที่ปฏิบัติงาน ผลการสำรวจด้านความ ปลอดภัย ความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในแต่ละพื้นที่ ความพึงพอใจต่อระบบการ บริหารค่าตอบแทน ข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียนต่างๆ ของบุคลากร รวมทั้งการจัดการข้อ ร้องเรียนด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ความพึงพอใจต่อการจัดการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ และต่อการจัดการเรื่องความเท่าเทียมและการมีส่วนร่วม รวมทั้งอัตราการขาดงาน ผลลัพธ์ ความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากรตาม IDP ผลการพัฒนาผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารสาย สนับสนุน ผลการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการ พัฒนาทักษะด้านภาษา การพัฒนาคุณภาพชีวิต รางวัลสำหรับบุคลากรต่อการปฏิบัติตาม ค่านิยมและวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นลูกค้า <u>ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร</u> เช่น ผลลัพธ์ของระบบการ นำองค์กร (ภาพ 1.1-1) ผลลัพธ์การสื่อสารไปยังทุกกลุ่มตามตาราง 1.1-2 <u>ผลลัพธ์ด้าน งบประมาณ การเงินและกลยุทธ์</u> เช่น ค่าใช้จ่ายของการเรียนการสอนและการบริหารทั่วไป ต่อหัวผู้เรียนหรือเป็นร้อยละของงบประมาณทั้งหมด ต้นทุนที่ลดลงต่อผู้เรียนหรือ ผลตอบแทนจากกองทุนที่เป็นผลจากการบริหารที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และต้นทุนที่ หลีกเลียงหรือประหยัดได้ คณะมีผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มผันผวนหลายเรื่อง ได้แก่ <u>ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและ บริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น</u> เช่น จำนวนอัตราส่วนของนิสิตระดับปริญญาตรีที่ สำเร็จการศึกษาตามแผนการศึกษาปกติของทุกหลักสูตร ร้อยละของการได้งานทำของ บัณฑิตใน 1 ปี หลักสูตร RT, PT ร้อยละของหลักสูตรในระดับบัณฑิตศึกษาที่มีนิสิตแรกเข้า เป็นไปตามแผนการรับ จำนวนนักวิจัยที่เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพนักวิจัย ผลการ ประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบสารสนเทศและการสื่อสารรองรับการ ปฏิบัติงาน <u>ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า</u> เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อ สมรรถนะของบัณฑิตตามกรอบคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาที่คาดหวังให้บัณฑิตพึงมี (TQF)	ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น <u>ผลลัพธ์ด้านบุคลากร</u> ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร เช่น ผลลัพธ์ของระบบ การสื่อสารและ สร้างความผูกพัน <u>ผลลัพธ์ด้าน งบประมาณ การเงิน</u> เช่น จำนวน งบประมาณแผ่นดินที่ได้รับ งบประมาณรายจ่ายประจำปี อัตราส่วนรายรับ/รายจ่าย

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT	สิ่งที่ได้ดำเนินการปรับปรุง
สำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อสมรรถนะของบัณฑิตตามกรอบคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาที่คาดหวังให้บัณฑิตพึงมี (TQF) สำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละของข้อเสนอโครงการวิจัยที่ได้จัดสรรจากแหล่งทุนภายนอกจากข้อเสนอโครงการวิจัยทั้งหมด ร้อยละของจำนวนผลงานวิจัย/นวัตกรรมสำเร็จตรงตามเวลาที่แหล่งทุนภายนอกกำหนดจากจำนวนข้อเสนอโครงการวิจัยทั้งหมด การกลับมาเข้าร่วมประชุมซ้ำของบุคคลเดียวกัน <u>ผลลัพธ์ด้านบุคลากร</u> เช่น จำนวนร้อยละการคงอยู่ของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน คณะแผนกผลิตผลประเมินผู้บริหารด้านสมรรถนะการบริหารโดยคณบดี คณะแผนกผลิตผลประเมินผลสมรรถนะหลักของบุคลากรสายวิชาการ จำนวนร้อยละบุคลากรสายสนับสนุนที่ยื่นผลงานประกอบการพิจารณาขอตำแหน่งที่สูงขึ้น <u>ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร</u> เช่น ระดับการรับรู้และความเชื่อมั่นวิสัยทัศน์ ระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารองค์กร <u>ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและกลยุทธ์</u> เช่น จำนวนงบประมาณแผ่นดินที่ได้รับ งบประมาณรายจ่ายประจำปี อัตราส่วนรายรับ/รายจ่าย จำนวนผู้เข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี • คณะมีผลลัพธ์ที่ต่อยอดกว่าคู่เทียบในหลายเรื่อง เช่น ร้อยละการดำเนินงานทำของบัณฑิตใน 1 ปี แรกหลังสำเร็จการศึกษาในทุกหลักสูตร จำนวนทุนอุดหนุนวิจัยภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ผลงานตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยระดับนานาชาติ จำนวนความร่วมมือด้านวิจัยกับหน่วยงานภายนอก จำนวนผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ ร้อยละอาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก ร้อยละอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งวิชาการ ระดับความผูกพันบุคลากรสายสนับสนุน ระดับการรับรู้วิสัยทัศน์และค่านิยมร่วม	
หมวดที่ 1 การนำองค์กร	
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง ระดับการประเมิน (band) = 3 คะแนน 30%	
• ข คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่มีประสิทธิผลในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งสถาบัน ความสำเร็จที่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้าอื่นที่สำคัญ ตัวอย่างเช่น ประสิทธิภาพของวิธีการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับ บุคลากรทั้งสายอาจารย์ทั้ง 5 ภาควิชา และสายสนับสนุน ผู้เรียนกลุ่มระดับบัณฑิตศึกษา แหล่งทุนวิจัยและผู้ใช้ประโยชน์จากงานวิจัย/บริการวิชาการ ผู้รับบริการทางสุขภาพ (คลินิกกายภาพบำบัด ธาราบำบัด และฟิสิกส์) รวมถึง ชุมชนหลักของคณะฯ ที่แสดงถึงกระบวนการสื่อสารและสร้างความผูกพันที่ปรากฏอยู่ใน Leadership system และที่สอดคล้องกับ ปัจจัยความผูกพันของกลุ่มต่างๆ โดย พบเพียงช่องทางการสร้างความผูกพันกับลูกค้า ซึ่งไม่พบวงรอบการดำเนินการ และ ผลลัพธ์ที่แสดงไม่สะท้อน ประสิทธิภาพของการสร้างความผูกพัน กับผู้นำระดับสูง กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยให้คณะฯ เอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านต่างๆ รวมถึง ส่งเสริมค่านิยม E-Empathy ได้ดียิ่งขึ้น • ค(1) คณะฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่มีประสิทธิผล ในการที่ผู้นำระดับสูงสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อทำให้คณะฯ ประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ตัวอย่างเช่น วิธีการวิเคราะห์และจัดการกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถในการแข่งขันของคณะฯ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต การสร้างนวัตกรรมจากโอกาสเชิงกลยุทธ์ และการจัดการความเสี่ยงของคณะฯ ไม่พบวิธีการดำเนินการที่เป็นระบบ ตามตารางที่ 1.1-3 และ ตารางที่ 1.1-3,4 รวมถึง ผลลัพธ์การดำเนินการ ที่แสดงไว้สามารถสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการดังกล่าวอาจจะช่วยให้คณะฯ รับมือกับการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันได้ดียิ่งขึ้น	ในปี 2567 คณะฯ ได้ ปรับปรุงระบบและกลไกการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ให้มีความชัดเจนครอบคลุม และมีวงรอบการดำเนินการที่เป็นระบบมากยิ่งขึ้น มีการติดตามประสิทธิผลของแต่ละกลไก ผ่านผลลัพธ์ เช่น คณะแผนกความพึงพอใจ เป็นต้น เพิ่มเติม “วิธีการที่มีประสิทธิผล” ในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จในระยะยาว โดยเชื่อมโยงการพัฒนาองค์กรประกอบสำคัญ วิธีการที่ใช้แสดงประสิทธิผลที่ดี ผ่านตัวชี้วัดที่กำหนดซึ่งมีแนวโน้มที่ดีขึ้น

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT	สิ่งที่ได้ดำเนินการปรับปรุง
● ค(2) คณะฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่มีประสิทธิผลในการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุ พันธกิจของคณะฯ ตัวอย่างเช่น ประสิทธิภาพของการปรับปรุงผลการดำเนินการของคณะฯ ความสอดคล้องกันของกลยุทธ์ บุคลากร ระบบงาน และสินทรัพย์ของคณะฯ รวมถึงการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญฯ	เขียนใหม่ตามเกณฑ์โดยระบุ ส่งเสริมให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติที่นำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินงาน คำนึงถึงการสร้างคุณค่าและการรักษาสกุลของคุณค่า ระบุเรื่องสำคัญที่จำเป็นต้องดำเนินการ และแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบส่วนบุคคลของผู้ในระดับสูง
1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม (band) = 2 คะแนน 20 คะแนน	
● ก(1) คณะฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่มีประสิทธิผล ที่ทำให้มั่นใจได้ว่าการกำกับดูแลองค์กรด้วยความรับผิดชอบต่ออย่างครอบคลุมและรอบด้าน ตัวอย่างเช่น บทบาทของกรรมการประจำคณะฯ และคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กรของคณะฯ ในการทบทวนและทำให้ประสบความสำเร็จในระบบการกำกับดูแลองค์กรที่ครอบคลุมทุกด้าน รวมถึง ประสิทธิภาพ ของแนวทางการจัดการความเสี่ยง และควบคุมภายใน (ภาพที่ 1.2-1) ประเด็นการะรับผิดชอบต่อแผนกลยุทธ์ ความโปร่งใส และ ความรับผิดชอบด้านการเงิน ในตารางที่ 1.2-1 ไม่ได้แสดงบทบาทคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร แต่แสดงบทบาทของคณบดี กระบวนการดังกล่าว อาจช่วยให้คณะฯ ติดตามความสำเร็จและเพิ่มความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคณะฯ ● ก(2) คณะฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินผลการดำเนินการของคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร ตัวอย่าง เช่น ไม่พบเกณฑ์การประเมินผู้นำระดับสูง และคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร คณะฯ ไม่ได้ระบุถึงผู้ทำหน้าที่ประเมินผู้นำ ระดับสูง และคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร และ ไม่พบว่าคณะฯ นำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์อย่างไร กระบวนการดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมการบรรลุความสำเร็จวิสัยทัศน์ของคณะฯ ได้ดียิ่งขึ้น ● ก(3) คณะฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบ และมีประสิทธิผล ของการทบทวนผลการดำเนินการของคณะฯ ในระบบกำกับดูแลองค์กร ● ข(2) คณะฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่มีประสิทธิผล ที่แสดงว่าการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์เป็นไปอย่างมีจริยธรรม เป็นระบบและครอบคลุมในทุกด้าน ตัวอย่างเช่น วิธีการส่งเสริมที่ทำให้มั่นใจการประพฤติ อย่างมีจริยธรรม ตัววัดหรือตัวชี้วัดในการส่งเสริมพฤติกรรม ที่มีจริยธรรมอย่างเป็น รูปธรรมทั่วทั้งองค์กร กลไกหรือผู้รับผิดชอบ ในการกำกับดูแล ติดตามการดำเนินการ หรือการปฏิบัติที่ขัดต่อจริยธรรม รวมถึง	คณะฯ ปรับปรุงเนื้อหาโดยเพิ่มเติมบทบาทของ “คณะกรรมการประจำคณะ” และ “คณะกรรมการตรวจสอบภายใน” ในการกำกับดูแลองค์กรให้รอบด้าน โดยจะเน้นให้เห็นว่า: คณะกรรมการประจำคณะมีการพิจารณาและทบทวนแผนยุทธศาสตร์ แผนบริหารความเสี่ยง และรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานรายไตรมาส คณะฯเพิ่มเติมรายละเอียดของระบบการประเมินผู้นำระดับสูง โดยมีการใช้แบบประเมิน มีการประชุมติดตามและสะท้อนผลรายบุคคลร่วมกับคณบดี นำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนารายบุคคล คณะฯเพิ่มเติมรายละเอียดของ “วงรอบการทบทวนผล” ที่มีอยู่ เช่น การประชุมบริหารรายเดือน รายไตรมาส การสรุปผลการประเมิน SAR และ Dashboard เพื่อสะท้อนความก้าวหน้า คณะฯเพิ่มเติม ระบบการส่งเสริมจริยธรรมอย่างเป็นระบบ เช่น การอบรมจริยธรรมบุคลากร กลไกตรวจสอบ เช่น ช่องทางร้องเรียนออนไลน์

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT	สิ่งที่ได้ดำเนินการปรับปรุง
แนวปฏิบัติ เมื่อมีการดำเนินการที่ขัดต่อจริยธรรม กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยส่งเสริมความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความยั่งยืนของคณะได้ดียิ่งขึ้น ● ค(1) คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่มีประสิทธิผลในการทำให้ความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวัน ตัวอย่างเช่น วิธีการเชื่อมโยงวิธีการดำเนินงานตามตารางที่ 1.2-4 กับ เป้าประสงค์ของวัตถุประสงค์กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ ผู้รับผิดชอบ และกรอบระยะเวลาในการดำเนินงาน ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ หรือ ตามเป้าหมาย SDGs ไม่พบวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ด้าน ความผาสุกของสังคม มีเพียงเชื่อมโยงไป SDG ต่างๆ โดยไม่มีแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน ในด้านการสร้างความผาสุกให้สังคม กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยเสริมพันธกิจ ด้านบริการวิชาการและสุขภาพแก่ประชาชนทุกช่วงวัยฯ ของคณะฯ ได้ดียิ่งขึ้น ● ค(2) คณะฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่มีประสิทธิผล ในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งของชุมชนที่สำคัญ เช่น วิธีการค้นหาความต้องการของชุมชน การกำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการกำกับติดตามและประเมินผล รวมถึงการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของคณะฯ มีเพียงตัวอย่างการดำเนินการ ซึ่งไม่พบขั้นตอนและวงรอบการดำเนินการ คณะฯ ไม่ได้แสดงว่าการสร้างความผาสุก และผลประโยชน์ของสังคมที่ดำเนินการตามตารางที่ 1.2-4,5,6 ช่วยสร้างความผาสุกของสังคม หรือช่วยให้ชุมชนเข้มแข็งอย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยเสริมสร้างความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์ของคณะฯ ได้ดียิ่งขึ้น	พร้อมระบุ ตัวชี้วัดเฉพาะด้านจริยธรรม คณะปรับปรุงโดยเพิ่มแผนปฏิบัติการการรองรับกลยุทธ์ด้านความผาสุกของสังคมระบุว่าเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ SO อย่างไร แสดงตารางที่มี “เรื่อง-เป้าหมาย-ตัวชี้วัด-ผู้รับผิดชอบ-ระยะเวลา-ผลกระทบ เพิ่มกระบวนการสำรวจความต้องการชุมชน ระบุว่ามิตัวชี้วัดอะไร และชี้ให้เห็นว่าใช้สมรรถนะของคณะ เป็นฐานในการส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน
หมวดที่ 2 กลยุทธ์	
2.1 การจัดทำกลยุทธ์ ระดับการประเมิน (band) = 3 คะแนน 30%	
● ก(1) คณะฯ ไม่ได้แสดงประสิทธิผลในการจัดทำกลยุทธ์ ตามรูปที่ 2.1-1 ตัวอย่างเช่น การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ กรอบของการวางแผนเชิงกลยุทธ์ระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ กระบวนการการออกแบบระบบงาน กระบวนการจัดทำแผนทรัพยากรบุคคล การปรับปรุงและทบทวนอย่างต่อเนื่อง กระบวนการดังกล่าวอาจช่วยให้คณะฯ ตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และบรรลุปันธกิจด้านต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น ● ก(2) คณะฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่มีประสิทธิผล ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวมทั้งพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ ตัวอย่างเช่น กระบวนการวิเคราะห์และความครอบคลุมของข้อมูลนำเข้า ที่ใช้ความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการวิเคราะห์ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของคณะฯ และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ไม่ได้แสดงว่าวิธีการรวบรวม ข้อมูลที่ระบุใน ตารางที่ 2.1-2 เป็นระบบ รวมถึงประสิทธิผลของการวิเคราะห์ข้อมูล กระบวนการดังกล่าว อาจช่วยให้คณะฯ สามารถกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึง การเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น	ได้แสดงภาพรวมและประสิทธิผลของกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ในรูปที่ 2.1-1 ใหม่ โดยเชื่อมโยงชัดเจนกับการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลง กรอบวางแผนระยะสั้น-ยาว การออกแบบระบบงาน และแผนทรัพยากรบุคคล ครอบคลุมกลไกการทบทวนและปรับปรุง เพิ่มความชัดเจนของกระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลนำเข้าจากผู้เรียน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมแสดงวิธีการใช้ข้อมูลเหล่านี้ในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ในตาราง

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT	สิ่งที่ได้ดำเนินการปรับปรุง
● ก(3) คณะฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่มีเป็นระบบและมีประสิทธิผลในการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์และกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรม ตัวอย่างเช่น การวิเคราะห์ผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน และการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน เพื่อนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ตามตารางที่ 2.1-1 ผ่านการวิเคราะห์อย่างไร ได้โอกาสเชิงกลยุทธ์เพื่อนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรมอะไรบ้าง คณะฯ ไม่ได้แสดงวิธีการ ได้มาซึ่งโอกาสเชิงกลยุทธ์ และไม่ได้แสดงว่าตัวอย่างนวัตกรรมตามตารางที่ 2.1-1 เกิดขึ้นจาก วิธีการที่เป็นระบบในการกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมจากการจัดทำแผนกลยุทธ์ กระบวนการดังกล่าว อาจช่วยให้คณะฯ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถในการแข่งขันได้ดียิ่งขึ้น ● ก(4) คณะฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการตัดสินใจว่ากระบวนการที่สำคัญใดจะดำเนินการให้สำเร็จโดยบุคลากรของสถาบันและกระบวนการใดจะดำเนินการโดยผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ตัวอย่างเช่น วิธีการตัดสินใจว่ากระบวนการใดจะดำเนินการเองโดยบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ และกระบวนการใดจะดำเนินการจากภายนอกโดยผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการต่างๆ รวมถึง วิธีการที่คู่ความร่วมมือมีส่วนในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและสร้างนวัตกรรมของคณะฯ กระบวนการดังกล่าว อาจช่วยให้คณะฯ สามารถดำเนินการตามพันธกิจต่างๆ ให้บรรลุผลสำเร็จ รวมถึง การตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ได้ดียิ่งขึ้น ● ข(2) คณะฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบ ว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของคณะฯ สามารถสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการ/ความจำเป็นที่หลากหลายและที่แข่งขันกันเองในคณะฯ ได้อย่างไร ตัวอย่างเช่น เช่น มีเกณฑ์ตัดสินใจอย่างไรว่าเรื่องใดต้องดำเนินการก่อน ไม่แสดงความสัมพันธ์ว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์แต่ละเรื่องตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลัก รวมถึงความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์อย่างไร ไม่พบว่า วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์และใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลัก ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์ของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ไม่ชัดเจนว่า SO1 การพัฒนาหลักสูตรด้วย OBE จะสามารถจัดการความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านคู่แข่งเพิ่มขึ้น (SC1) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการดังกล่าวอาจจะช่วยให้คณะฯ ได้รับผลการดำเนินการตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนกลยุทธ์ที่ส่งเสริมการบรรลุวิสัยทัศน์ของคณะฯ ได้ดียิ่งขึ้น	แสดงกระบวนการวิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ พร้อมระบุว่าการที่ปรากฏในตาราง สืบเนื่องจากโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่วิเคราะห์ได้อย่างไร ชี้แจงวิธีการตัดสินใจเลือกกระบวนการที่ดำเนินการโดยบุคลากรภายในหรือภายนอก และบทบาทของคู่ความร่วมมือในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ปรับปรุงคำอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์กับความท้าทาย สมรรถนะหลัก และโอกาสเชิงกลยุทธ์
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ระดับการประเมิน (band) = 2 คะแนน 20%	
● ก(5) คณะฯ ไม่ได้กำหนดตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ในการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ ซึ่งการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้คณะฯ สามารถติดตามและประเมินความสำเร็จของกลยุทธ์ต่างๆ ที่คณะฯ กำหนดไว้ ● ก(6) คณะฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบ ในการคาดการณ์ผลการดำเนินการของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะที่ยาวขึ้นจากการพิจารณาค่าคาดการณ์ ไม่พบการวิเคราะห์แนวโน้มผลการดำเนินการ รวมถึงผลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญกับคู่แข่ง การดำเนินการอย่างเป็นระบบอาจช่วยให้เห็นโอกาสในการพัฒนาและส่งเสริมการดำเนินการตามแผน กลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ	ได้เพิ่มเติมการกำหนด ตัววัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ ที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ พร้อมแสดงตัวชี้วัดที่ใช้ติดตามผลการดำเนินงานในแต่ละด้านไว้อย่างชัดเจน ได้แสดง กระบวนการคาดการณ์แนวโน้มผลการดำเนินการ รวมถึงการวิเคราะห์ค่าคาดการณ์รายปี และผลเปรียบเทียบกับค่ามาตรฐาน/คู่แข่ง เพื่อใช้ประกอบการทบทวนกลยุทธ์และแผน

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT	สิ่งที่ได้ดำเนินการปรับปรุง
• ข คณะฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการและนำแผนใหม่ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น มีกลไกในการรับรู้และตอบสนองอย่างไรว่าต้องปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ หากเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกอย่างรวดเร็ว รวมถึงความเสี่ยงอื่นๆ ที่อาจเกิดขึ้น วิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้คณะฯ สามารถรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ได้เพิ่มเติม กระบวนการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ โดยแสดงกลไกการรับรู้ความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายใน/ภายนอก และวิธีการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ทั้งในภาวะปกติและภาวะเสี่ยง เพื่อให้ดำเนินงานได้ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ
หมวดที่ 3 ลูกค้ำ	
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า ระดับการประเมิน (band) = 3 คะแนน 30%	
• ก(1) คณะฯ ไม่ได้แสดงประสิทธิภาพของวิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ เช่น นิติระดับบัณฑิตศึกษานิติต่างประเทศ แหล่งทุน และผู้ใช้ประโยชน์ด้านวิจัยและบริการวิชาการ/วิชาชีพ รวมถึงวิธีการที่ใช้ รอบเวลา ของกระบวนการนำ VOC/VOS ไปใช้ กระบวนการดังกล่าว อาจจะทำให้ คณะฯ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถในการแข่งขัน ได้ดียิ่งขึ้น • ข(1) คณะฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพในการกำหนดกลุ่มผู้เรียนลูกค้าอื่น และส่วนตลาด ตัวอย่างเช่น ไม่พบว่าคณะฯ ได้มีการใช้สารสนเทศเพื่อระบุกลุ่มลูกค้า เช่น ไม่พบแนวทางที่กำหนด กลุ่มลูกค้าตามภาพที่ 3.1ข-5 ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงการจำแนกกลุ่มผู้เรียน เช่น มีการนำผลที่ได้จากการจำแนกตามตารางที่ 3.1-5 ไปดำเนินการอย่างไร เพื่อกำหนดส่วนตลาดของคณะฯ หรือกำหนดกลุ่มที่ควรให้ความสำคัญหรือลำดับความสำคัญของกลุ่มลูกค้าอย่างไร กระบวนการดังกล่าวอาจจะทำให้คณะฯ เอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันได้ดียิ่งขึ้น • ข(2) คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่มีประสิทธิภาพในการจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่นๆ ตัวอย่างเช่น วิธีการค้นหาความจำเป็น ความต้องการ และความคาดหวังจากกลุ่มต่างๆ และตลาด เพื่อนำมาเป็นข้อกำหนดของกระบวนการจัดการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการไม่พบว่ามีวิธี การนำความต้องการของลูกค้ามากำหนดหลักสูตรให้ยืดหยุ่น และทันสมัยตอบสนองความต้องการของตลาด ไม่พบว่ามีวิธีการกำหนดงานวิจัยเพื่อตอบสนองต่อนโยบายและทิศทางการวิจัยของประเทศ รวมถึง การนำมาใช้เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นทุกกลุ่ม ไม่พบว่าคณะฯ มีวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ เช่น มีการทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางที่ระบุไว้ในตารางที่ 3.1-1 และตารางที่ 3.1-2 ใดๆ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ประโยชน์ในการออกแบบพัฒนาหลักสูตรและบริการให้เหนือกว่าคู่แข่ง กระบวนการดังกล่าว อาจช่วยให้คณะฯ ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้าอื่น และเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ด้านต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น	คณะฯ ปรับปรุงการแสดงผลของประสิทธิภาพของวิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของบริการตามพันธกิจหลักแสดงตามตารางที่ 3.1-2 การรับฟังเสียงลูกค้าปัจจุบัน และการนำไปใช้ประโยชน์ และตารางที่ 3.1-3 การรับฟังเสียงลูกค้าในอนาคต และการนำไปใช้ประโยชน์ ซึ่งตอบสนองโดยการนำ pain point จาก VOC ลูกค้าไปดำเนินการปรับปรุง หรือนำไปใช้ในกระบวนการหมวดที่ 2 และหมวดที่ 6 ที่เกี่ยวข้อง คณะฯ ปรับปรุงการแสดงผลวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพในการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้าอื่น และส่วนตลาดตามโครงสร้างองค์กร P.2 ก(1) และ ตาราง OP-9 โดยมีการนำผลจากแนวทางที่กำหนดลูกค้าไปดำเนินการกำหนดส่วนของการตลาด กลุ่มลูกค้าที่คณะฯ ให้ความสำคัญ คณะฯ กำหนดส่วนตลาดโดยมุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายหลัก ได้แก่ ผู้เรียนสายสุขภาพที่ต้องการทักษะวิจัยและนวัตกรรม แหล่งทุนจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ผู้รับบริการสุขภาพในพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง และหน่วยงานผู้ใช้บัณฑิต นอกจากนี้ยังมีการขยายฐานลูกค้าซึ่งเป็นผลมาจาก

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT	สิ่งที่ได้ดำเนินการปรับปรุง
	การกำหนดส่วนตลาดไปใช้ประโยชน์ ตามตารางที่ 3.1-5 คณะฯ แสดงแนวทางที่มีประสิทธิผลในการจัดการศึกษาวิจัย และบริการทางการศึกษาอื่นๆ นำข้อมูลสารสนเทศในเชิงลึกที่ได้จากการสังเกต วิเคราะห์ข้อมูลตามสถานการณ์ภายนอก ข้อมูลความต้องการจากลูกค้า ปัจจุบันตามหลักสูตรและบริการมาวิเคราะห์ นอกจากนี้ ผู้รับผิดชอบหลักสูตรและบริการได้แก่ รองคณบดี และผู้ช่วยคณบดีร่วมกับ หัวหน้างานที่เกี่ยวข้อง ยังวิเคราะห์ผลลัพธ์ที่สำคัญจากหลักสูตรและบริการ เช่น ความพึงพอใจจากลูกค้า จำนวนลูกค้า รายรับและผลกำไรจากการประกอบการ พฤติกรรมการเข้ารับบริการ ดังปรากฏผลลัพธ์ในหมวดที่ 7.2 และนำไปคาดการณ์เกี่ยวกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตามตารางที่ 3.1-6 นอกจากนี้ คณะฯ นำข้อมูลหมวดที่ 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และหมวดที่ 7.2 ระดับความพึงพอใจของนิสิต แหล่งทุนการวิจัย และผู้ใช้บริการทางวิชาการและบริการทางสุขภาพ ถูกรวบรวมเข้าสู่กระบวนการพิจารณาโดยคณะกรรมการที่รับผิดชอบกำกับดูแล ร่วมกับคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ จัดลำดับความสำคัญ ปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัย ปรับบริการสุขภาพ และบริการวิชาการเดิมให้ดีขึ้น หรือออกแบบโครงการตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมายในอนาคตอย่างต่อเนื่อง และยุทธศาสตร์ของคณะอย่างเป็นระบบ ตามตารางที่ 3.1-6 และ 3.1-7

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT	สิ่งที่ได้ดำเนินการปรับปรุง
3.2 ความผูกพันของลูกค้า ระดับการประเมิน (band) = 2 คะแนน 25%	
- ก(1) คณะฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล ในการสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตัวอย่างเช่น ไม่พบว่ามีกำหนดแนวทางในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งลูกค้า การรักษาลูกค้าและการสร้างความสัมพันธ์อย่างไร มีขั้นตอนการดำเนินการ การประเมินและติดตามความสำเร็จ และ การนำผลการทบทวนไปปรับปรุง รวมถึง แนวทางในการสร้างความสัมพันธ์กับนิสิตหลักสูตร ป.ตรี เพื่อให้ผูกพันและกลับมาศึกษาต่อ ในระดับบัณฑิตศึกษา แนวทางในการรักษาไว้ซึ่งแหล่งทุน แนวทางสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ที่ใช้บริการอาหารบำบัดเพื่อให้กลับมาซื้อซ้ำหรือแนะนำบอกต่อ กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยพัฒนาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ - ก(2) คณะฯ ไม่ได้แสดงประสิทธิผลของวิธีการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น สามารถสืบค้นสารสนเทศ และรับการสนับสนุนจากคณะฯ ตัวอย่างเช่น ไม่พบว่ามีแนวทางในการนำสารสนเทศที่สำคัญจากการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า มาจัดทำเป็นสารสนเทศให้ผู้เรียนเข้าถึง และสนับสนุนวิธีการที่เป็นระบบดังกล่าว อาจตอบสนอง ต่อความต้องการของลูกค้า กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยเพิ่มความผูกพันของผู้เรียน และลูกค้าอื่น และทำให้คณะฯ บรรลุพันธกิจได้ดียิ่งขึ้น - ข(1) คณะฯ ไม่ได้แสดงประสิทธิผลของวิธีการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน ในนิสิตบัณฑิตศึกษา นิสิตต่างประเทศ แหล่งทุน และผู้ใช้ประโยชน์ด้านวิจัยและบริการวิชาการ/วิชาชีพ วิธีการรวบรวมสารสนเทศที่ได้ไปดำเนินการต่อ รวมถึงวิธีการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น กระบวนการดังกล่าวอาจทำให้ คณะฯ ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้าทุกกลุ่ม และเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น	คณะฯ ปรับปรุงการแสดงวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล ในการสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นแสดงดังภาพที่ 3.2-1 เพื่อสร้างแนวปฏิบัติในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ดังตารางที่ 3.2-1 วิธีการในการได้มาและรักษาลูกค้าไว้โดยการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า และ ตารางที่ 3.2-4 แนวปฏิบัติต่อลูกค้าตามตามหลักสูตรและบริการ เพื่อเป็นการส่งเสริมความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น คณะฯ ปรับปรุงการแสดงผลประสิทธิผลของวิธีการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น สามารถสืบค้นสารสนเทศ และรับการสนับสนุนจากคณะฯ โดยแนวทางในการนำสารสนเทศที่สำคัญจากการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า มาจัดทำเป็นสารสนเทศ ดังตารางที่ 3.2-2 ช่องทางการสืบค้นสารสนเทศ/ การสนับสนุนจากคณะฯ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าถึง และสนับสนุนวิธีการที่เป็นระบบดังกล่าวอาจตอบสนอง ต่อความต้องการของลูกค้า และแสดงประสิทธิผลในหมวด 7.2 คณะฯ ปรับปรุงการแสดงผลประสิทธิผลของวิธีการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันในผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยใช้กระบวนการของผู้รับผิดชอบหลักทบทวน กระบวนการในการปรับปรุงระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า ดัง ภาพ

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT	สิ่งที่ได้ดำเนินการปรับปรุง
	ที่ 3.1-2 และ ตารางที่ 3.1-4 และ นำข้อมูลสารสนเทศที่ได้ไป ปรับปรุงกระบวนการในหมวดที่ 6 ดังภาพที่ 6.1-3-5
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน ระดับการประเมิน (band) = 2 คะแนน 20%	
● ก(1,2) คณะฯ ไม่ได้แสดงประสิทธิผลของวิธีการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมของคณะฯ ตัวอย่างเช่น วิธีการเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญ ที่สะท้อนระดับเชิงกลยุทธ์ การแสดงตัววัดระดับปฏิบัติการที่สำคัญ เพื่อใช้ในการติดตามข้อมูล และสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวัน และการดำเนินงานของคณะฯ รวมถึงการนำข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ เช่น การใช้ประโยชน์จากการเรียนรู้กระบวนการของคู่แข่งที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อทบทวนผลการดำเนินการและการปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้อง กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยให้คณะฯ เอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น ● ข (1) คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่มีประสิทธิผลในการวิเคราะห์และทบทวนขีดความสามารถในการแข่งขันของคณะฯ เช่น ไม่พบวิธีการที่คณะฯ วิเคราะห์ ทบทวนขีดความสามารถในภาพ 4.1-1 ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบที่ใช้ในการทบทวนขีดความสามารถขององค์กร ไม่พบวงจรการวิเคราะห์ เครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์ การแสดงว่าตัวชี้วัดผลการดำเนินการ ตัวชี้วัดใดที่สะท้อนการบรรลุวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ หรือแผนปฏิบัติการ ข้อมูลและสารสนเทศที่นำมาวิเคราะห์ได้สะท้อนขีดความสามารถในการแข่งขันของคณะฯ กระบวนการดังกล่าว อาจช่วยให้คณะฯ บรรลุผลการดำเนินการตามโอกาสเชิงกลยุทธ์ด้าน SO3 การพัฒนาวัฒนธรรมและการวิจัยการส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรมในด้านสุขภาพสัตว์ และปศุสัตว์ สร้างความแตกต่างและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับคณะฯ ได้ดียิ่งขึ้น ● ข (2) คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม ตัวอย่างเช่น ไม่ชัดเจนว่าการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่จะปรับปรุง นำผลสำเร็จของตัววัดทั้ง 6 ระดับ ไปดำเนินการจัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุง เช่น เรื่องที่จะมีผลกระทบต่อ การบรรลุวัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์ วิธีการส่งเสริมการปรับปรุงเรื่อง ที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง การจัดลำดับความสำคัญของเรื่องดังกล่าว และแนวทางในการส่งเสริมโอกาสในการสร้างนวัตกรรมหรือไม่อย่างไร กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยให้คณะฯ เอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น	คณะได้ดำเนินการปรับปรุงระบบ การติดตามข้อมูลและสารสนเทศ ของการปฏิบัติงานประจำวันและ ผลการดำเนินการโดยรวม โดยการ กำหนดตัวชี้วัด มีการใช้ Dashboard เรียนรู้แนวปฏิบัติ จากคู่แข่ง คณะได้จัดให้มี วงรอบการ วิเคราะห์ผลการดำเนินการอย่าง เป็นระบบ ทั้งในระดับผลการ ดำเนินการโดยรวม และการ วิเคราะห์ขีดความสามารถ คณะได้ดำเนินการปรับปรุงใน ประเด็นที่ได้รับข้อเสนอแนะ โดย จัดทำกระบวนการวัด วิเคราะห์ ทบทวน และจัดลำดับความสำคัญ ของการพัฒนาอย่างเป็นระบบ พร้อมแสดงผลลัพธ์เชิงกลยุทธ์ที่ สอดคล้องกับการส่งเสริม นวัตกรรม และขีดความสามารถ ในการแข่งขันของคณะในปัจจุบัน และอนาคต
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ ระดับการประเมิน (band) = 3 คะแนน 30%	
● ก(2) คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่มีประสิทธิผลของวิธีการทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลและ สารสนเทศของคณะฯ มีความพร้อมใช้ ตัวอย่างเช่น การสอดคล้องตามความต้องการของ ผู้ใช้งาน และการประเมินผลของผู้ใช้งาน กระบวนการดังกล่าวอาจทำให้คณะฯ ได้ สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจปฏิบัติการ และตอบสนองความต้องการและ ความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ได้ดียิ่งขึ้น	คณะมีระบบสารสนเทศเพื่อการ จัดการ (Management Information System : MIS) การทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและ สารสนเทศ “พร้อมใช้” และ “ใช้

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT	สิ่งที่ได้ดำเนินการปรับปรุง
● ก(3) คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการป้องกันภัยข้อมูลสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือเป็นสิทธิพิเศษ สิทธิพยานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบการใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต ตัวอย่างเช่น ไม่พบว่า คณะฯ มีระบบที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อการมีความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์อย่างไร นอกเหนือ ไปจากวิธีจัดการความปลอดภัยของระบบขั้นพื้นฐานในการเข้าถึงระบบสารสนเทศ การป้องกันเครื่อง ลูกข่าย ไม่พบว่าคณะฯ มีแนวทางซึ่งมีประสิทธิผลในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือจำกัดสิทธิการเข้าถึง สิทธิพยานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบที่ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต และ ไม่พบว่า คณะฯ มีการกำหนดวิธีการอย่างเป็นระบบที่สามารถทบทวนปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศ ในทรัพย์สินด้านสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบที่จับต้องได้ และดิจิทัล การมีกระบวนการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล อาจสนับสนุนให้คณะฯ ปลอดภัยจากความเสี่ยง ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน ● ข(1) คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่มีประสิทธิผลในการสร้างและจัดการความรู้ของคณะฯ ตัวอย่างเช่น คณะฯ กำหนดประเด็นการจัดการความรู้ไว้ 3 ด้าน ประกอบด้วย การเรียนการสอน การวิจัย และการ ปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน แต่รายงานเพียงการจัด KM ของบุคลากรสายสนับสนุน ทุก 4 เดือน พบเพียงตัวอย่างของการนำผลที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปใช้ประโยชน์เฉพาะกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนเท่านั้น กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยยกระดับการดำเนินการที่ครอบคลุมพันธกิจของคณะฯ รวมทั้งสร้างนวัตกรรมเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับคณะฯ ตลอดจนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ● ข(2) คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล ในการค้นหาและแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในคณะฯ เช่น ไม่พบการระบุและแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่ดีอย่างเป็นระบบ โดยตารางที่ 4.2-7 มีลักษณะเป็นกิจกรรม ไม่พบวิธีการระบุงค์ความรู้ของตนเองที่มีการปฏิบัติอย่างเป็นเลิศที่ครอบคลุมองค์ความรู้ที่นำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ของคณะที่ปรากฏในตารางที่ 4.2-6 และ ไม่พบแนวทางการค้นหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ภายในองค์กรเพื่อเกิดประสิทธิผลของการดำเนินงาน กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กรของคณะฯ ● ค คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการระบุมหาโอกาสการมุ่งสร้างนวัตกรรมที่ต้องดำเนินการ ตัวอย่างเช่น ขั้นตอนการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม การกำหนดผู้รับผิดชอบ การประเมินความเสี่ยงอย่างรอบด้าน มีการติดตามและขยายผลในวงกว้าง รวมถึง แนวทางการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการสร้างนวัตกรรม หรือไม่ว่าอย่างใด กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยให้ส่งเสริม ค่านิยม Creativity ของคณะฯ รวมถึง การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันของคณะฯ	งานง่าย” คือ ออกแบบรูปแบบรายงานให้ตรงกับผู้ใช้งาน และเนื่องจากเป็นระบบออนไลน์ ข้อมูลจะสามารถเรียกใช้ในรูปแบบ Dashboard, Export, หรือรายงานสรุป โดยสามารถเข้าถึงได้เมื่อต้องการ คณบดีและทีมบริหาร ค้นหาวิธีการที่เป็นเลิศในการสนับสนุนและขับเคลื่อนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยใช้เครื่องมือด้านการจัดการความรู้ เช่น จัดการเสวนาฟอรัม ถาม – ตอบ Focus group Story Telling และ Lesson Learning เป็นวิธีการแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศระหว่างหน่วยงานภายในคณะ และคณะต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย คณะฯ ได้พัฒนาแนวทางที่เป็นระบบในการส่งเสริมและผลักดันการสร้างนวัตกรรมให้สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของคณะ โดยมีรายละเอียดกระบวนการดังนี้:การระบุมหาโอกาสนวัตกรรม การจัดสรรทรัพยากรการประเมินความเสี่ยงและติดตามผล
หมวดที่ 5 บุคลากร	
5.1 สถานะแวดล้อมด้านบุคลากร ระดับการประเมิน (band) = 2 คะแนน 25%	
● ก(1) คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่มีประสิทธิผล ในการประเมินด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังที่สถาบันจำเป็นต้องมี ตัวอย่างเช่น มีแนวทางในการประเมินสมรรถนะบุคลากรแต่ละกลุ่มอย่างไร มีวิธีการประเมินและจัดการด้านขีดความสามารถของบุคลากรที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์เป็นคณะแห่งนวัตกรรม และสุขสังคมสูงวัย ระดับแนวหน้าของ	คณะฯ ได้พัฒนาแบบประเมินสมรรถนะจำแนกตามกลุ่มงาน ดำเนินการวิเคราะห์ขีดความสามารถบุคลากรกับ

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT	สิ่งที่ได้ดำเนินการปรับปรุง
ประเทศอย่างไร มีวิธีการประเมินขีดความสามารถและอัตราการจ้างที่ต้องการเพิ่มขึ้นเพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ทั้ง 9 ประเด็นตามตารางที่ 2.1-1 อย่างไร การดำเนินการอย่างเป็นระบบจะช่วยเพิ่มประสิทธิผลของการดำเนินการให้บรรลุความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของคณะฯ ● ก(3) คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางมีประสิทธิผล ในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตราการจ้าง ตัวอย่างเช่น วิธีการสร้างกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและนำมาวิเคราะห์ในการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถของบุคลากร ประสิทธิภาพของแผนบุคลากรที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยให้คณะฯ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถในการแข่งขัน และบรรลุวิสัยทัศน์ ได้ดียิ่งขึ้น ● ก(4) คณะฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล ในการจัดรูปแบบการทำงาน และบริหารบุคลากรเพื่อให้เพื่อให้เกิดความสำเร็จในงานของคณะฯ บรรลุผลสำเร็จ เช่น ไม่ชัดเจนว่าการจัดโครงสร้างการบริหารงานของคณะฯตามภาพที่ 5.1-3 ได้พิจารณาหรือใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของคณะฯ อย่างไร และการบริหารงานบุคคล 9 ขั้นตอนสามารถสะท้อนถึงการบรรลุผลสำเร็จของวิสัยทัศน์อย่างไร การจัดสรรบุคลากรแต่ละกลุ่มเข้าไปอยู่ในระบบการทำงานภาพที่ 5.1-3 และระบบงานตามตารางที่ 2.1-3 อย่างไร รวมไปถึงการจัดบุคลากรไปทำงานในคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ดำเนินการอย่างไรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน การดำเนินการด้านการบริหารบุคลากรที่เป็นระบบ อาจช่วยให้คณะฯ ดำเนินการตามพันธกิจ กลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของคณะฯ ประสบความสำเร็จ	เป้าหมายพร้อมจัดทำแผน อัตราค่าจ้างสอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ และใช้ผลประเมินในการพัฒนา IDP และแผนอบรมรายกลุ่ม มีการใช้ข้อมูลแนวโน้มภายนอกในการวางแผนพัฒนาสมรรถนะ พร้อมเริ่มวางแผนสืบทอดตำแหน่งสำคัญ คณะฯ ปรับโครงสร้างบริหารให้สอดคล้องกับสมรรถนะหลัก และใช้ข้อมูลภาระงานประกอบการจัดทีมงาน-คณะกรรมการ โดยมีระบบติดตามผลลัพธ์เชิงกลยุทธ์ตามแผนปฏิบัติการ
5.2 ความผูกพันของบุคลากร ระดับการประเมิน (band) = 2 คะแนน 25%	
● ก(1) คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางมีประสิทธิผลของวิธีการกำหนดปัจจัยที่สำคัญ ที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร และแนวทางในการประเมินความผูกพันของบุคลากร ตัวอย่างเช่น ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน การขับเคลื่อนความผูกพันผ่านระบบการนำองค์กร กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยให้คณะฯ ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการรักษาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญให้อยู่กับคณะฯ เกิดผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นและการบรรลุพันธกิจของคณะฯ ● ข คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่มีประสิทธิผล ในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินการที่ดี และบุคลากรมีความผูกพัน ข ตัวอย่างเช่น ประสิทธิภาพของวิธีการ ใช้ ค่านิยมร่วม “CARE” ในการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง ผลการดำเนินงานที่โดดเด่นและบุคลากรมีความผูกพัน กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยให้คณะฯ เอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการปฏิบัติของบุคลากรให้บรรลุผลตามวิสัยทัศน์และค่านิยม ได้ดียิ่งขึ้น ● ค(2) คณะฯ ไม่ได้แสดงประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และพัฒนาสนับสนุนความต้องการพัฒนาดอนและความจำเป็นของคณะฯ ตัวอย่างเช่น การกำหนดระบบเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรแต่ละกลุ่มดำเนินการอย่างไร การจัดทำ IDP ที่สะท้อนสมรรถนะที่ตอบวิสัยทัศน์ พันธกิจและสมรรถนะหลักของคณะฯ อย่างไร และตอบสนองความต้องการของบุคลากรแต่ละกลุ่มอย่างไร มีวิธีการอย่างไรในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลที่สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะและสมรรถนะที่สำคัญของบุคลากรแต่ละกลุ่มตามที่ระบุไว้ในตาราง OP-2 อย่างไร กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยให้คณะฯ วางระบบพัฒนาผลการปฏิบัติงานที่	คณะฯ ได้กำหนดปัจจัยความผูกพันแยกตามสายงานจากแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ-ผูกพัน และเชื่อมโยงผลกับระบบ IDP และแผนพัฒนาขับเคลื่อนผ่านกิจกรรม การสื่อสาร 2 ทาง และวางแผนรักษาบุคลากร คณะฯ ใช้ค่านิยม CARE เชื่อมโยงกิจกรรมองค์กร, การสื่อสารภายใน และกิจกรรมขอบคุณ/ยกย่องที่สะท้อนค่านิยมอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีผลการประเมินความผูกพันรายปีเป็นตัวชี้วัด มีการจัดทำ IDP รายบุคคลจำแนกตามกลุ่มสมรรถนะ และใช้ผลประเมินสมรรถนะประกอบการจัดอบรมรายกลุ่ม แผนพัฒนาเน้นเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์-พันธกิจและแนวโน้มอนาคต

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT	สิ่งที่ได้ดำเนินการปรับปรุง
เน้นความสอดคล้องของผลการปฏิบัติงานกับภาระกิจหลักที่คณะต้องทำและเป้าหมายที่คณะวางไว้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ รวมถึง เอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ได้ดียิ่งขึ้น ● ค(3) คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่มีประสิทธิผลในการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรและผู้นำในอนาคต เช่น ไม่พบว่ามีกำหนดตัวชี้วัดใดที่ใช้ในการติดตามเรื่องดังกล่าว ไม่ชัดเจนช่วงเวลาและผู้รับผิดชอบในการประเมินระบบการเรียนรู้ (ตามตาราง 5.2-5) เพื่อการพัฒนางานใหม่ที่เกิดขึ้นในอนาคต กระบวนการดังกล่าว อาจจะส่งผลต่อความผูกพันให้บุคลากรขับเคลื่อนงานตามพันธกิจของคณะฯ และช่วยให้คณะฯ เอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ได้ดียิ่งขึ้น	ได้กำหนดตัวชี้วัดความก้าวหน้าในอาชีพ และมีการประเมินระบบเรียนรู้ผ่าน KPI ด้านพัฒนางาน และนวัตกรรมที่เกิดจากการอบรม
หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ	
6.1 กระบวนการทำงาน ระดับการประเมิน (band) = 3 คะแนน 30%	
● ก(1) คณะฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่มีประสิทธิผล ในการจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย การบริการวิชาการและกระบวนการทำงานที่สำคัญ ตัวอย่างเช่น ประสิทธิภาพของกระบวนการวิเคราะห์ VOC/VOS ของผู้เรียนและลูกค้าอื่นทุกกลุ่ม วิธีการนำไปใช้เป็นข้อกำหนดของกระบวนการจัดการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ กระบวนการดังกล่าว อาจจะสนับสนุนให้หลักสูตร วิจัย และบริการฯ ของคณะฯ ตอบสนองต่อข้อกำหนดที่เป็นความต้องการและความคาดหวังฯ ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตามมาตรฐานที่กำหนด และช่วยให้คณะฯ เอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น ● ก(2,4) คณะฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลของวิธีการออกแบบหลักสูตรและบริการ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ รวมถึง วิธีการออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด ตัวอย่างเช่น 6.1ก(2,4) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลของคณะฯ ในการออกแบบกระบวนการจัดการศึกษา วิจัย บริการ (ภาพที่ 6.1-3,4,5) เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด ในการออกแบบ หลักสูตร งานวิจัย และบริการวิชาการ รวมถึง ไม่พบวิธีการที่มีประสิทธิผล ในออกแบบกระบวนการต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด เช่น ไม่พบว่าภาพ 6.1-1 แสดงถึงวิธีการออกแบบหลักสูตร วิจัย และบริการ การดำเนินการดังกล่าว อาจจะช่วยให้คณะฯ สามารถตอบสนองต่อความต้องการและสร้างคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้ดียิ่งขึ้น ● ข(1) คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลของวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่า การปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่างๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ ครอบคลุมการดำเนินงานในทุกกระบวนการที่สำคัญ ตัวอย่างเช่น วิธีการทำให้การเปิดรับข้อเสนอโครงการวิจัยเป็นไปตามข้อกำหนดแหล่งทุน และวิธีการทำให้กระบวนการพัฒนานิสิตให้เป็นไปตามคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ กระบวนการดังกล่าวอาจจะช่วยให้หลักสูตร วิจัย บริการฯ และกระบวนการทำงานสำคัญของคณะฯ มีคุณภาพตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้าอื่น ได้ดียิ่งขึ้น ● ข(2) คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล ในการปรับปรุงกระบวนการเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน ปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย บริการฯ ผลการดำเนินการ เสริมสร้างสมรรถนะหลักของคณะฯ และลดความแปรปรวนของกระบวนการ ตัวอย่างเช่น ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบและการดำเนินการที่คณะฯ นำมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ไม่พบแนวทางการนำเครื่องมือเพื่อการปรับปรุงผลการดำเนินงานที่ระบุในโครงสร้างองค์กรมาใช้	ก(1) เพิ่มวิธีการวิเคราะห์ VOC/VOS ของผู้เรียนและลูกค้าอื่น และเชื่อมโยงกับการกำหนดข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ก(2)(4) เพิ่มรายละเอียดวิธีการออกแบบหลักสูตร บริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญให้ชัดเจนขึ้น โดยแสดงให้เห็นถึงการพิจารณาข้อกำหนด เทคโนโลยี ความเสี่ยง และความคล่องตัว ข(1) ชี้แจงแนวทางกำกับติดตาม ให้การดำเนินการเป็นไปตามข้อกำหนด พร้อมตัวอย่าง ข(2) เพิ่มรายละเอียดการใช้เครื่องมือ เช่น PDCA, EdPEX, AUN-QA ในการปรับปรุงกระบวนการ พร้อมตัวอย่างการนำผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะของลูกค้ามาใช้

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT	สิ่งที่ได้ดำเนินการปรับปรุง
ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุน เช่น การใช้ PDCA, เกณฑ์ Edpex, AUN-QA ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพ ไม่พบแนวทางการนำผลการดำเนินการ และข้อเสนอแนะของเสียลูกค้า มาพิจารณาคัดเลือกและจัดลำดับความสำคัญของกระบวนการที่ต้องปรับปรุงการ ดำเนินการที่เป็นระบบ อาจจะช่วยให้คณะฯ สามารถส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้า กลุ่มอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	วิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญ ในการปรับปรุง
6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ ระดับการประเมิน (band) = 2 คะแนน 25%	
- ก คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่มีประสิทธิผลของวิธีการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ ตัวอย่างเช่น ไม่พบการวิเคราะห์ต้นทุนของการปฏิบัติการ ต่างๆ ไม่พบแนวทางการควบคุมต้นทุนของปฏิบัติการแต่ละด้าน มีเพียงการลดค่าไฟฟ้า โดยรวมและศูนย์ธรรมาบรรทัด รวมถึง เป้าหมายของการดำเนินการ ประสิทธิภาพของ กระบวนการ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น วิธีการที่เป็นระบบในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยให้คณะฯ เอาชนะความ ท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น - ค(2) คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล ของวิธีการเพื่อให้มั่นใจว่า มีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ตัวอย่างเช่น ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบ ในการคาดการณ์ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อ การเรียนการสอนปกติ เช่น แผนรองรับการระบาดของโควิด หรือ น้ำท่วม เพื่อเตรียมพร้อมในการปรับเปลี่ยนรูปแบบ เป็นระบบทางไกลหรือออนไลน์ อย่างทันท่วงที กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยให้คณะฯ มีความพร้อมรับมือกับ สถานการณ์ที่ไม่คาดคิดต่างๆ และสามารถดำเนินงานตามพันธกิจ ได้อย่างต่อเนื่อง ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถในการแข่งขัน และ เอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ได้ดียิ่งขึ้น - ค(3) คณะฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่มีประสิทธิผลที่เป็นระบบในการบริหารความเสี่ยง ตัวอย่างเช่น ความครอบคลุมด้านหลักสูตร วิจัย บริการวิชาการ บุคลากร การเงิน และ ด้านการปฏิบัติการ การแสดงว่า แนวทางการบริหารความเสี่ยงตาม กระบวนการตามภาพที่ 1.2-1 มีประสิทธิผล เช่น มีแผนความเสี่ยง มีการจัดการความเสี่ยงที่สำคัญ กระบวนการดังกล่าว อาจจะช่วยให้คณะฯ สามารถ ดำเนินงานได้บรรลุตามพันธกิจ	เพิ่มแนวทางที่เป็นระบบในการ จัดการต้นทุน โดยแสดงให้เห็นการ วิเคราะห์ต้นทุนรายกิจกรรม การ ควบคุมต้นทุนในระดับหน่วยงาน และการใช้ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพของแต่ละ กระบวนการ เพื่อสนับสนุน เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ ระบุแนวทางการเตรียมพร้อมกรณี ภัยพิบัติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน อย่างเป็นระบบ เช่น แผนรองรับ สถานการณ์ COVID-19 และภัย ธรรมชาติ พร้อมแนวทางปรับ รูปแบบการเรียนการสอนเป็น ระบบออนไลน์ทันที ชี้แจงแนวทางการบริหารความเสี่ยง อย่างเป็นระบบ ครอบคลุมทุกมิติ ได้แก่ หลักสูตร วิจัย บริการ วิชาการ บุคลากร การเงิน และ การปฏิบัติการ พร้อมแสดงแผน ความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง ที่สำคัญ และกลไกติดตามผล
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์	เพิ่มเติมผลลัพธ์ให้เป็นปัจจุบัน ครอบคลุมตัวชี้วัดตาม กระบวนการในหมวด 1-6 และ พิจารณาเทียบเคียงกับคู่เทียบ
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้าน กระบวนการ ระดับการประเมิน (band) = 3 คะแนน 30%	
คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญของการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อ ลูกค้ากลุ่มอื่น และ ด้านกระบวนการ หลายเรื่อง ได้แก่ <u>ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า</u> เช่น ผลลัพธ์ที่สะท้อนความสำเร็จของ outcome base education ผลการพัฒนาทักษะ ALLIED ผลการรักษาของคลินิกกายภาพบำบัดและธรรมาบรรทัด ผลลัพธ์ที่สะท้อนองค์ความรู้ ที่เพิ่มขึ้นของประชาชนจากการเข้ารับบริการวิชาการ สัดส่วนของผลงานวิจัยที่ได้รับการ	

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT	สิ่งที่ได้ดำเนินการปรับปรุง
ตีพิมพ์ Q1, H-index จำนวนผลงานวิจัย/นวัตกรรมที่นำไปถ่ายทอดเชิงพาณิชย์ และเชิงสาธารณะ ผลลัพธ์ที่ด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพของการจัดการศึกษาและการบริการที่สำคัญ เช่น ผลการดำเนินการตามเกณฑ์ AUN-QA ระยะเวลาในการพิจารณาผลการขอทุนวิจัย ขอรับรองจริยธรรมวิจัย ต้นทุนต่อหัวด้านการเรียนการสอน บริการวิชาการ ต้นทุนต่อโครงการวิจัยผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ตามตารางที่ 6.2-3 เช่น ผลลัพธ์การ ซ้อมแผนอพยพในภาวะฉุกเฉิน ผลการซ้อมแผนอัคคีภัย ผลลัพธ์โครงการ 5 ส. ผลลัพธ์ด้านการบริหารความเสี่ยง ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน ตามตารางที่ 6.1-5 เช่น การประเมิน คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ การประเมินผู้ส่งมอบครุภัณฑ์ด้านการศึกษา การประเมินแหล่งฝึกเช่น รพ.พุทธชินราช การประเมินหน่วยงานที่ส่งต่อผู้ป่วยธาราบำบัด เช่น รพ.พิษณุเวช การแสดงผลลัพธ์ดังกล่าวอาจช่วยให้คณะฯ บ่งชี้โอกาสพัฒนาที่ส่งผลต่อความผูกพันลูกค้า ● ก, ข คณะฯ แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญหลายเรื่องที่มีแนวโน้มผันผวน ได้แก่ จำนวนอัตราส่วนของนิสิตระดับปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาตามแผนการศึกษาปกติของทุกหลักสูตร (รูปที่ 7.1-1) ร้อยละของการได้งานทำของบัณฑิตใน 1 ปี หลักสูตร RT, PT (รูปที่ 7.1-3) ร้อยละของหลักสูตรในระดับบัณฑิตศึกษาที่มีนิสิตแรกเข้าเป็นไปตามแผนการรับ (รูปที่ 7.1-14) จำนวนนักวิจัยที่เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพนักวิจัย (รูปที่ 7.1-18) และ ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบสารสนเทศและการสื่อสารรองรับการปฏิบัติงาน (รูปที่ 7.1-34) การปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผลลัพธ์ดังกล่าวดีขึ้นอย่างต่อเนื่องอาจช่วยให้คณะฯ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ● คณะฯ ไม่ได้แสดงสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ ของการดำเนินงานตามพันธกิจ และกระบวนการที่สำคัญ	
7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ระดับการประเมิน (band) = 2 คะแนน 25%	
● ก(1)(2) คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญหลายเรื่อง เช่น ผลลัพธ์ด้านความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้าด้านวิจัย เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้ให้ทุนวิจัย ผลการจัดการข้อร้องเรียน ผลลัพธ์ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้าตามที่ระบุหลายประเด็นตามที่ระบุในตาราง 3.1-2 เช่น ผลประเมินความสุขสำหรับนิสิต คุณภาพบัณฑิตเกี่ยวกับ PLO ที่นอกเหนือจาก TQF คุณภาพบัณฑิตเกี่ยวกับทักษะชีวิต ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ผลลัพธ์ที่สะท้อนการดำเนินการตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ากลุ่มวิจัย เป็นต้น การมีผลลัพธ์ที่ครบถ้วน อาจช่วยให้สนับสนุนโอกาสการปรับปรุงกระบวนการที่ตอบสนองต่อลูกค้าของคณะฯ ได้ ● ก(1)(2) คณะฯ แสดงผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าบางรายการที่มีระดับ แนวโน้มไม่ดี หรือมีแนวโน้มผันผวน ได้แก่ 7.1-13 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อสมรรถนะของบัณฑิตตามกรอบคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาที่คาดหวังให้บัณฑิตพึงมี (TQF) สำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี 7.1-14 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อสมรรถนะของบัณฑิตตามกรอบคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาที่คาดหวังให้บัณฑิตพึงมี (TQF) สำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 7.2-23 ร้อยละของข้อเสนอโครงการวิจัยที่ได้จัดสรรจากแหล่งทุนภายนอกจากข้อเสนอโครงการวิจัยทั้งหมด (ปีการศึกษา) 7.2-24 ร้อยละของจำนวนผลงานวิจัย/นวัตกรรมสำเร็จ	

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT	สิ่งที่ได้ดำเนินการปรับปรุง
ตรงตามเวลาที่แหล่งทุนภายนอกกำหนดจากจำนวนข้อเสนอโครงการวิจัยทั้งหมด (ปีการศึกษา) 7.2-36 การกลับมาเข้าร่วมประชุมซ้ำของบุคคลเดียวกัน เป็นต้น ● คณะฯ ไม่ได้แสดง สารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ ของการดำเนินงานตามพันธกิจ และกระบวนการที่สำคัญ การติดตามผลลัพธ์ของการดำเนินงานให้ครบถ้วนอาจช่วยให้คณะฯ มีโอกาสในการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การกำกับติดตามผลลัพธ์ดังกล่าวอย่างต่อเนื่องอาจช่วยให้คณะฯ เห็นโอกาสในการพัฒนาเพื่อปรับปรุงบริการด้านผู้เรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ระดับการประเมิน (band) = 2 คะแนน 25%	
● คณะฯ ไม่แสดงผลลัพธ์สำคัญหลายเรื่อง ได้แก่ <u>ด้านอัตรากำลัง</u> เช่น จำนวนบุคลากรแต่ละกลุ่มและระดับต่างๆเทียบกับเป้าหมาย <u>ด้านขีดความสามารถ</u> เช่น ขีดความสามารถของบุคลากรที่ตอบสนองต่อแผนยุทธศาสตร์ และการสนับสนุนวิสัยทัศน์ พันธกิจของคณะฯ <u>ด้านบรรยากาศการทำงาน</u> เช่น ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ครอบคลุมทุกประเด็น ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง ต่อการจัดการผลการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดด้านความปลอดภัยของพื้นที่ปฏิบัติงาน ผลการสำรวจด้านความปลอดภัย ความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในแต่ละพื้นที่ ความพึงพอใจต่อระบบการบริหารค่าตอบแทน ข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียนต่างๆของบุคลากร รวมทั้งการจัดการข้อร้องเรียนด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน <u>ด้านความผูกพัน</u> เช่น ความพึงพอใจต่อการจัดการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ และต่อการจัดการเรื่องความเท่าเทียมและการมีส่วนร่วม รวมทั้งอัตราการขาดงาน <u>ด้านการพัฒนาบุคลากร</u> เช่น ผลลัพธ์ความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากรตาม IDP ผลการพัฒนาผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารสายสนับสนุน ผลการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการพัฒนาทักษะด้านภาษา การพัฒนาคุณภาพชีวิตรางวัลสำหรับบุคลากรต่อการปฏิบัติตามค่านิยมและวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นลูกค้า ผลลัพธ์ต่างๆเหล่านี้มีความจำเป็นเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการดำเนินการและแนวทางในการปรับปรุงเพื่อการดำเนินการด้านการบริหารบุคลากรให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญด้านบุคลากร ● คณะฯ แสดงผลลัพธ์ด้านบุคลากรที่ไม่บรรลุเป้าหมายหรือมีแนวโน้มไม่ดี ได้แก่ จำนวนร้อยละการคงอยู่ของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน (7.3-3) คะแนนเฉลี่ยผลประเมินผู้บริหารด้านสมรรถนะการบริหารโดยคณบดี (7.3-6) ผลประเมินความสุขของบุคลากรสายวิชาการด้านความพึงพอใจต่อตนเอง (7.3-22) ผลประเมินความสุขของบุคลากรสายสนับสนุนด้านความพึงพอใจต่อตนเอง (7.3-20) จำนวนร้อยละบุคลากรสายวิชาการที่ยื่นขอดำรงตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น (7.3-50) จำนวนร้อยละบุคลากรสายสนับสนุนที่ยื่นขอประเมินค่างาน (ขอกรอบ) (7.3-51) และ จำนวนร้อยละบุคลากรสายสนับสนุนที่ยื่นผลงานประกอบการพิจารณาขอตำแหน่งที่สูงขึ้น (7.3-52)	
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร ระดับการประเมิน (band) = 2 คะแนน 25%	
● ก(1,2,3,4,5) คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร หลายเรื่อง ได้แก่ <u>ผลลัพธ์การสื่อสารของผู้นำระดับสูงและการสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น</u> เช่น ผลลัพธ์ของระบบการนำองค์กร (ภาพ 1.1-1) ผลลัพธ์การสื่อสารไปยังทุกกลุ่มตามตาราง 1.1-2	

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT	สิ่งที่ได้ดำเนินการปรับปรุง
ผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กร เช่น ตัวชี้วัดที่สำคัญในด้านธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อการเงินทั้งภายในและภายนอก ผลลัพธ์ความผูกพันของสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ เช่น ผลลัพธ์/ผลกระทบของคณะฯ ในด้านการทำประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม การสร้างสุขภาวะประชาชน และ SDGs รวมถึง ผลลัพธ์การสนับสนุนชุมชนที่สำคัญโดยใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของคณะฯ ● ก(1) ผลลัพธ์ ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร หลายเรื่องที่ไม่ได้แสดงการบรรลุเป้าหมาย หรือ มีแนวโน้มที่ดี ได้แก่ ระดับการรับรู้และความเชื่อมั่นวิสัยทัศน์ลดลง (7.4-2) ระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารองค์กร ลดลง (7.4-6) จำนวนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความรู้ใหม่ ลดลง ไม่ต่ำกว่าเป้าหมาย (7.4-8) ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดแผนกลยุทธ์ ต่ำกว่าเป้าหมาย (7.4-18) ระดับความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ และการสื่อสาร ลดลงและต่ำกว่าเป้าหมาย (7.4-20) จำนวนกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคณะฯ ลดลงและต่ำกว่าเป้าหมาย (7.4-21) ระดับความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนโดยนิสิตลดลงและต่ำกว่าเป้าหมาย (7.4-35) คะแนนประเมิน AUN-QA ต่ำกว่าเป้าหมาย (7.4-27) คะแนนเฉลี่ยของการประเมินสมรรถนะด้านจริยธรรมของผู้บริหารลดลง (7.4-33) และ จำนวนโครงการหรือกิจกรรมที่สนับสนุนชุมชน ลดลงและต่ำกว่าเป้าหมาย (7.4-34) การแสดงผลลัพธ์ที่ดีในเรื่องดังกล่าวอาจจะช่วยให้คณะฯ มีการบริหารงานที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเอาชนะความท้าทายสำคัญที่เผชิญอยู่ได้ดียิ่งขึ้น รวมถึง การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ผู้บริหารของคณะฯ ในการบริหารจัดการองค์กรด้วยความรับผิดชอบต่อบรรลุปันธกิจเพื่อความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต ● ก,ข,ค คณะฯ ไม่ได้แสดงสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ ระดับการประเมิน (band) = 3 คะแนน 30%	
● ก(1,2) คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการเงินและงบประมาณที่สำคัญหลายเรื่อง ได้แก่ ค่าใช้จ่ายของการเรียนการสอนและการบริหารทั่วไปต่อหัวผู้เรียนหรือเป็นร้อยละของงบประมาณทั้งหมด ต้นทุนที่ลดลงต่อผู้เรียนหรือผลตอบแทนจากกองทุนที่เป็นผลจากการบริหารที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และต้นทุนที่หลีกเลี่ยงหรือประหยัดได้ ● คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านตลาด เช่น ส่วนแบ่งตลาดหรือตำแหน่งในตลาด การเติบโตของตลาดและส่วนแบ่งตลาดการเจาะตลาดใหม่ ● คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุเป้าประสงค์ของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และการสร้างนวัตกรรมจากโอกาสเชิงกลยุทธ์ การแสดงผลลัพธ์ที่ดีในเรื่องดังกล่าว อาจจะช่วยให้คณะฯ เอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ในด้านต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น ● ข คณะฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติที่เชื่อมโยงกับแต่ละวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์ และผลการดำเนินการด้านความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน การแสดงผลลัพธ์ที่ดีในเรื่องดังกล่าว อาจจะช่วยให้คณะฯ มีระบบการปรับปรุงองค์กร เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ฯ ได้ดียิ่งขึ้น	



055-966226



AHSNU1996



www.ahs.nu.ac.th

CONTACT INFO
