



รายงานการประเมินตนเอง

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

(Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX)

ประจำปี 2560

คณะวิทยาการสื่อสาร

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คำนำ

รายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) คณะวิทยาการสื่อสาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประจำปีการศึกษา 2560 จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมและรายงานผลการดำเนินงานตามพันธกิจ และตัวชี้วัดของคณะฯ โดยนำเครื่องมือการพัฒนาคุณภาพที่ได้รับการยอมรับระดับสากลมาใช้เป็นกรอบในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของคณะ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ทั้งนี้ ขอขอบคุณผู้บริหารคณะ อาจารย์ และบุคลากรทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการดำเนินงานมาโดยตลอด และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คณะวิทยาการสื่อสาร จะได้ร่วมพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนและทำประโยชน์ให้กับสังคมต่อไป

(ดร.มูฮัมหมัด บิลแสละ)
คณบดีคณะวิทยาการสื่อสาร
9 ตุลาคม 2561

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร.....	1
ส่วนที่ 2 รายงานผลการดำเนินการ	
หมวด 1 การนำองค์กร	
1.1 การนำองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง.....	14
1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม.....	15
หมวด 2 กลยุทธ์	
2.1 การจัดทำกลยุทธ์.....	17
2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ.....	21
หมวด 3 ลูกค้า	
3.1 เสียงของลูกค้า.....	23
3.2 ความผูกพันของลูกค้า.....	26
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	
4.1 การวัดการวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร.....	27
4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	29
หมวด 5 บุคลากร	
5.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	32
5.2 ความผูกพันของบุคลากร.....	35
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ	
6.1 กระบวนการทำงาน.....	36
6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ.....	41
หมวด 7 ผลลัพธ์	
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ.....	41
7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า.....	44
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร.....	46
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล.....	48
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการตลาด.....	53

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
ตารางที่ OP-1	จำนวนหลักสูตรและการบริการ.....	1
ตารางที่ OP-2	จำนวนบุคลากรจำแนกตามกลุ่มสายงาน อายุเฉลี่ย วุฒิการศึกษา และศาสนา.....	3
ตารางที่ OP-3	อาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญ.....	4
ตารางที่ OP-4	กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด และเกณฑ์.....	4
ตารางที่ OP-5	การบริการ ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	6
ตารางที่ OP-6	บทบาทของผู้ส่งเสริมและคู่ความร่วมมือที่มีต่อการจัดการหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอน.....	8
ตารางที่ OP-7	ลำดับในการแข่งขัน.....	9
ตารางที่ OP-8	การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน.....	11
ตารางที่ OP-9	บริบทเชิงกลยุทธ์ ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์.....	11
ตารางที่ 2.1 ก (3)-1	การวิเคราะห์ปัจจัยภายในเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์.....	18
ตารางที่ 2.1 ก (3)-2	การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์.....	19
ตารางที่ 2.1 ข (2)-1	ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ สมรรถนะหลักกับความต้องการที่หลากหลายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	20
ตารางที่ 2.2 ก (4)-1	แผนการพัฒนาบุคลากร จำแนกตามกลุ่มบุคลากร.....	22
ตารางที่ 4.1 ก (1)-1	ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ.....	27
ตารางที่ 4.2 ข (1)-1	วิธีการบริหารงานระบบสารสนเทศในประเด็นต่าง ๆ.....	30
ตารางที่ 5.1 ก (1)-1	สัดส่วนค่าน้ำหนักการประเมินภาระงานของบุคลากรตำแหน่งต่างๆ.....	32
ตารางที่ 5.1 ก (1)-2	กรรมการประเมินภาระงานหลัก.....	33
ตารางที่ 6.1 ข	กระบวนการ ข้อกำหนด และแนวคิดการออกแบบ.....	40
ตารางที่ 7.1 ก (1)-1	จำนวนผู้สำเร็จการศึกษา (แยกตามสาขาวิชา) ปีการศึกษา 2558-2560	42
ตารางที่ 7.1 ก (1)-2	ร้อยละของบัณฑิตที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี.....	42
ตารางที่ 7.1 ข (1)-1	สัดส่วนของจำนวนงานวิจัย/งานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับนานาชาติต่อจำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด.....	43
ตารางที่ 7.1 ข (1)-2	สัดส่วนเงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ทั้งหมด (ทุนวิจัยภายนอก) ต่อจำนวนอาจารย์ประจำที่ปฏิบัติงานจริง.....	43
ตารางที่ 7.1 ข (2)-1	กิจกรรมเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน.....	44
ตารางที่ 7.2 ก (1)-1	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตคณะวิทยาการสื่อสาร จำแนกตามคุณลักษณะบัณฑิต ปีการศึกษา 2555-2558.....	44
ตารางที่ 7.2 ก (1)-2	ผลการประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ประจำปีการศึกษา 2560.....	45
ตารางที่ 7.2 ก (1)-3	ผลการประเมินความผูกพันของผู้เรียนต่อคณะวิทยาการสื่อสาร.....	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 7.3 ก (1)-1	ร้อยละของอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการต่อจำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด.....	47
ตารางที่ 7.3 ก (1)-2	ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอกต่อจำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด.....	47
ตารางที่ 7.4 ก (1)-1	ผลการประเมินปัจจัยความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการ.....	48
ตารางที่ 7.4 ก (1)-2	ผลการประเมินปัจจัยความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุน.....	48
ตารางที่ 7.4 ก (2)-1	งบประมาณเงินรายได้สะสม 3 ปีย้อนหลัง.....	49
ตารางที่ 7.4 ก (3)-1	ผลการประเมินคุณภาพภายในระดับหลักสูตร (AUN QA) ตามระบบ CUPT.....	51
ตารางที่ 7.4 ก (4)-1	ผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม.....	52
ตารางที่ 7.4 ก (5)-1	ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชน.....	52
ตารางที่ 7.4 ข (1)-1	ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2561.....	53

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพ	หน้า
รูปภาพที่ OP-1	โครงสร้างองค์การคณะวิทยาการสื่อสาร..... 5
รูปภาพที่ OP-2	โครงสร้างการบริหารงานคณะวิทยาการสื่อสาร..... 6
รูปภาพที่ 6.1-1	แนวคิดวิทยาการสื่อสาร..... 36
รูปภาพที่ 6.1-2	ระบบการสื่อสารภายในคณะวิทยาการสื่อสาร..... 37
รูปภาพที่ 6.1 ก(1)-1	แนวคิดในการพัฒนาระบบงานต่างๆ ภายในคณะวิทยาการสื่อสาร..... 37
รูปภาพที่ 6.1 ก(1)-2	ระบบการเรียนการสอน..... 38
รูปภาพที่ 6.1 ก(1)-3	ระบบงานวิจัยและงานสร้างสรรค์..... 38
รูปภาพที่ 6.1 ก(1)-4	ระบบงานบริการวิชาการ..... 39
รูปภาพที่ 6.1 ก(1)-5	ระบบการบริการอุปกรณ์การเรียนให้แก่นักศึกษา..... 39
รูปภาพที่ 7.2 ก 1-1	ภาพรวมผลการประเมินการจัดโครงการบริการวิชาการ ปี พ.ศ.2556-2560..... 45
รูปภาพที่ 7.4 ก(2)-1	ผลการประเมินความสามารถส่วนตัวของผู้ในระดับสูง..... 49
รูปภาพที่ 7.4 ก(2)-2	ผลการประเมินความสามารถด้านยุทธศาสตร์ของผู้ในระดับสูง..... 50
รูปภาพที่ 7.4 ก(2)-3	ผลการประเมินความสามารถด้านปฏิบัติของผู้ในระดับสูง..... 50
รูปภาพที่ 7.4 ก(2)-4	ผลการประเมินความสามารถด้านกระบวนการทำงานของผู้ในระดับสูง..... 50
รูปภาพที่ 7.5.1	งบประมาณที่ได้รับจัดสรรและงบประมาณเงินรายได้ 5 ปี (พ.ศ.2556-2560)..... 53
รูปภาพที่ 7.5.2	งบประมาณรายรับและรายจ่ายจริง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ.2556-2560)..... 54
รูปภาพที่ 7.5.3	แผน-ผลจำนวนนักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2557-2561..... 54
รูปภาพที่ 7.5.4	สถิติจำนวนนักศึกษา ปีการศึกษา 2557-2561..... 54
รูปภาพที่ 7.5.5	สัดส่วนนักศึกษาตามภูมิภาค..... 55

โครงสร้างองค์กร คณะวิทยาการสื่อสาร

P1. ลักษณะองค์การ

ก. สภาพแวดล้อมขององค์การ

คณะวิทยาการสื่อสาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ได้รับอนุมัติให้จัดตั้งเป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เมื่อ พ.ศ.2545 โดยมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2545 เพื่อให้เป็นคณะวิชาที่จัดการเรียนการสอนและดำเนินการกิจวิชาการอื่น ๆ เกี่ยวกับศาสตร์แห่งการสื่อสารและการออกแบบสื่อในยุคสังคมสารสนเทศสมัยใหม่ภารกิจหลักของคณะวิทยาการสื่อสารมี 3 ประการคือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และมีภารกิจเสริมคือ การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมซึ่งได้มีการดำเนินการร่วมกับมหาวิทยาลัย หน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ ในวาระโอกาสต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

ก (1) หลักสูตร และการบริการ

คณะวิทยาการสื่อสาร เปิดสอนระดับปริญญาตรี จำนวน 3 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรม การออกแบบและสร้างสรรค์สื่อ โดยหลักสูตรที่เปิดสอนมีความเชื่อมโยงกันและส่งเสริมซึ่งกันและกันทั้งในด้านเนื้อหาและการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ จึงสามารถใช้ทรัพยากรในการจัดการเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งคณะฯ ได้จัดการบริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้และการบริการทางการศึกษา ทั้งนี้ ในปีการศึกษา 2560 มีหลักสูตรที่ถึงรอบปรับปรุงตามเกณฑ์มาตรฐานระดับอุดมศึกษา จำนวน 2 หลักสูตร คือ หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต และหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการจัดการ

ตารางที่ OP-1 : จำนวนหลักสูตรและการบริการ

พันธกิจ หลักสูตร และ การบริการ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบต่อความสำเร็จขององค์กร	กลไกการส่งมอบ/วิธีการจัดการศึกษา
การจัดการเรียนการสอน 1. หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต 2. หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร/สาขาวิชาเทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อการจัดการ 3. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรม การออกแบบ และสร้างสรรค์สื่อ	หลักสูตรทั้งสามหลักสูตรของคณะวิทยาการสื่อสารมุ่งที่จะพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้และทักษะเชิงปฏิบัติในวิชาชีพ โดยมีความตระหนักถึงมิติทางสังคมและวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งลักษณะเฉพาะในจังหวัดชายแดนภาคใต้และปลูกฝังให้ผู้เรียนคำนึงถึงจริยธรรมวิชาชีพเป็นสำคัญ ซึ่งเป้าหมายดังกล่าวสอดคล้องกับการดำเนินการกิจหลักในการจัดการเรียนการสอน เพื่อพัฒนาสังคม และมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กร โดยการเป็นคณะวิชาที่มีความเชี่ยวชาญด้านวิทยาการสื่อสารในภาคใต้	คณะวิทยาการสื่อสารมีกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติจริงและมีนวัตกรรมเทคโนโลยีส่งเสริมการเรียนรู้ (Active and Innovative Learning) เพื่อฝึกฝนนักศึกษาให้เป็นผู้ที่มีทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานในสาขาวิชาและประยุกต์ใช้ได้จริง โดยมีกิจกรรมการจัดการเรียนการสอนต่าง ๆ ดังนี้ 1. กิจกรรมการเรียนรู้ในห้องเรียน ซึ่งประกอบไปด้วยวิธีการที่หลากหลายที่จัดให้เหมาะสมกับลักษณะวิชาและผลการเรียนรู้ที่คาดหวังในแต่ละรายวิชา เช่น การบรรยาย การปฏิบัติในห้อง ปฏิบัติการ การเรียนรู้แบบกลุ่ม การวิจัย เป็นต้น นอกจากนี้ ยังเน้นให้มีการส่งเสริมการเรียนรู้แบบ Active learning ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 ในแต่ละรายวิชา

		2. กิจกรรมการส่งเสริมประสบการณ์การเรียนรู้นอกห้องเรียนให้แก่ นักศึกษา ประกอบด้วย การทัศนศึกษาดูงานองค์กรวิชาชีพในสาขาที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียนทุกหลักสูตร และการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งการฝึกปฏิบัติ การเสวนากับผู้เชี่ยวชาญในประเด็นที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเองและเพิ่มทักษะวิชาชีพ 3. การจัดแหล่งและทรัพยากรสนับสนุนการเรียนรู้ เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติทักษะวิชาชีพ ประกอบด้วย ห้องปฏิบัติการต่าง ๆ ตลอดจนการสนับสนุนทุนการศึกษา ได้แก่ ทุนเรียนดี ทุนขาดแคลนทุนทรัพย์ และทุนประเภททั่วไป
การวิจัย 1. โครงการวิจัยด้านนิเทศศาสตร์ การสื่อสาร เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร และนวัตกรรมการออกแบบสื่อ 2. ผลงานวิจัย	นำเสนอ และได้รับการจัดสรรทุนวิจัยจากแหล่งทุนทั้งภายในหน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัย และแหล่งทุนภายนอกต่าง ๆ ผลงานวิจัยของคณะมีคุณภาพ ได้รับการยอมรับจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งในลักษณะของการอ้างอิงเพื่อประโยชน์ทางวิชาการ การใช้ประโยชน์ในทางวิชาชีพ และการใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาสังคมทั้งในระดับปฏิบัติและระดับการกำหนดนโยบาย	รายงานวิจัย บทความวิจัย ตีพิมพ์เผยแพร่ ทั้งในลักษณะของบทความวิจัย บทความวิชาการ บทความในสื่อสาธารณะ จัดทำหนังสือ หรือการเผยแพร่โดยการนำเสนอในที่ประชุมวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
การบริการวิชาการ 1. การให้บริการห้องประชุม สัมมนา และห้องปฏิบัติการต่าง ๆ 2. โครงการประชุม สัมมนาทางวิชาการเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ และสถานการณ์ด้านวิทยาการสื่อสารในปัจจุบัน 3. โครงการอบรมเพื่อถ่ายทอดความรู้ด้านวิทยาการสื่อสารให้กับกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ ทั้งนักเรียน นักศึกษา ประชาชน กลุ่ม/องค์กรภาคประชาสังคม และกลุ่มองค์กรวิชาชีพ	การบริการวิชาการเป็นภารกิจที่นำไปสู่การถ่ายทอดองค์ความรู้ทั้งเชิงวิชาการและผลจากการวิจัย รวมทั้งก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การแบ่งปันทรัพยากรระหว่างองค์กรกับหน่วยงานที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกสถาบัน	1. การบริการสถานที่เพื่อจัดการประชุม สัมมนาต่าง ๆ 2. การบริการผลิตสื่อเพื่อการสื่อสาร องค์กรและกิจกรรมประเภทต่าง ๆ 3. การจัดประชุม สัมมนา และการอบรมในหัวข้อต่าง ๆ ด้านวิทยาการสื่อสาร

ก (2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

คณะวิทยาการสื่อสาร กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลัก ดังนี้

วิสัยทัศน์ : คณะวิทยาการสื่อสารเป็นองค์กรที่โดดเด่นด้านนิเทศศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมการออกแบบเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นสู่สากล

พันธกิจ :

1. ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้และทักษะวิชาชีพด้านวิทยาการสื่อสารที่มีคุณธรรม จริยธรรมและมีความรับผิดชอบต่อสังคมสาธารณะ
2. วิจัยและเผยแพร่ความรู้และนวัตกรรมด้านวิทยาการสื่อสารที่ส่งเสริมการพัฒนาท้องถิ่นบนพื้นฐานความหลากหลายทางวัฒนธรรม ทั้งในบริบททางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยี
3. ให้บริการวิชาการทางด้านวิทยาการสื่อสาร โดยบูรณาการการเรียนการสอนและการวิจัยเพื่อเสริมสร้างศักยภาพชุมชน องค์กร วิสาหกิจและผู้ประกอบการ
4. พัฒนาศักยภาพขององค์กรโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการและดำเนินการภารกิจในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง

ค่านิยม : COMM.SCI (สื่อสารทันสมัย ใส่ใจสังคม อุดมความสร้างสรรค์ เท่าทันเทคโนโลยี)

COMM: Communication สื่อสารทันสมัย

S: Social Engagement ใส่ใจสังคม

C: Creativity อุดมความสร้างสรรค์

I: Innovation เท่าทันเทคโนโลยี

สมรรถนะหลัก:

1. มีความเชี่ยวชาญในศาสตร์แห่งยุคสมัยใหม่ทั้ง 3 ศาสตร์ คือ ศาสตร์แห่งการสื่อสาร ศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ศาสตร์ด้านการออกแบบ เพื่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมสื่อสารใหม่ ๆ
2. มีความเข้าใจ เข้าถึง และมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและสร้างสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะที่เชี่ยวชาญทั้ง 3 ศาสตร์
3. เป็นแหล่งเรียนรู้และบริการวิชาการด้านวิทยาการสื่อสารแก่ชุมชน

ก (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

คณะวิทยาการสื่อสารมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานจำนวน 56 คน แบ่งเป็นบุคลากรสายวิชาการจำนวน 28 คน และสายสนับสนุนจำนวน 28 คน สามารถแบ่งประเภทบุคลากรตามประเภทการจ้างได้เป็น 5 ประเภท คือ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ พนักงานเงินรายได้ และพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ โดยมีรายละเอียดของแต่ละกลุ่ม ดังนี้

ตารางที่ OP-2 : จำนวนบุคลากรจำแนกตามกลุ่มสายงาน อายุเฉลี่ย วุฒิการศึกษา และศาสนา

การจัดกลุ่มบุคลากรตามสายงาน	จำนวน (ร้อยละ)	อายุเฉลี่ย		วุฒิการศึกษา (ร้อยละ)				ศาสนา		
		อายุตัว	อายุราชการ	ต่ำกว่าป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	อิสลาม	พุทธ	คริสต์
บุคลากรสายวิชาการ										
ข้าราชการ	1 (1.85)	48	12	-	-	1	-	-	1	-
พนักงานมหาวิทยาลัย	27 (50.00)	38.92	7.63	-	-	16	11	11	15	1
บุคลากรสายสนับสนุน										
พนักงานมหาวิทยาลัย	11 (20.37)	37.00	7.63	-	11	-	-	4	6	1

พนักงานมหาวิทยาลัย เงินรายได้	2 (3.70)	35.00	5	-	2	-	-	2	-	-
พนักงานเงินรายได้	13 (24.07)	36.53	4.46	9	4	-	-	4	9	-
รวม	54 (100%)			9 (16.67)	17 (31.48)	17 (31.48)	11 (20.37)	21 (38.89)	31 (57.41)	2 (3.70)

ข้อมูล ณ ปีการศึกษา 2560/ปีงบประมาณ 2560

ก (4) สินทรัพย์

ตารางที่ OP-3 : อาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญ

อาคาร สถานที่	อาคารปฏิบัติการคณะวิทยาการสื่อสาร 1 หลัง ประกอบด้วย ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการเรียนการสอน ห้องประชุม ห้องสำนักงาน ห้องพักอาจารย์ ห้องปฏิบัติศาสนกิจ ห้องสโมสรนักศึกษา และลานกิจกรรมนักศึกษา
เทคโนโลยี อุปกรณ์	คณะวิทยาการสื่อสารมีเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานและสนับสนุนการเรียนการสอน ดังนี้ 1. เทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล ประกอบด้วย ระบบใยแก้วนำแสง ระบบเครือข่ายภายในองค์กรระบบเครือข่ายไร้สาย และระบบรักษาความปลอดภัยคอมพิวเตอร์และเครือข่าย 2. ระบบการจัดการสารสนเทศ สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) และเว็บไซต์คณะวิทยาการสื่อสารเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพื่อใช้ในการบริการและปฏิบัติงานด้านต่างๆ ได้แก่ เครื่องเซิร์ฟเวอร์ 3 เครื่อง เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายภายในหน่วยงาน 37 เครื่อง เครื่องคอมพิวเตอร์ห้องปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ 40 เครื่อง ห้องปฏิบัติการมัลติมีเดีย 1 60 เครื่อง ห้องปฏิบัติการมัลติมีเดีย 2 70 เครื่อง และห้องปฏิบัติการแมคอินทอช 40 เครื่อง และมีอุปกรณ์เชื่อมต่อกระจายสัญญาณ เพื่อรองรับการให้บริการและการขยายเครือข่าย 15 ตัว อุปกรณ์บริการเครือข่ายไร้สาย 3 เครื่อง เครื่องพิมพ์ 6 เครื่องโปรเจ็คเตอร์ 5 เครื่อง Notebook 1 เครื่อง และสแกนเนอร์ 2 เครื่อง

ก (5) กฎระเบียบข้อบังคับ

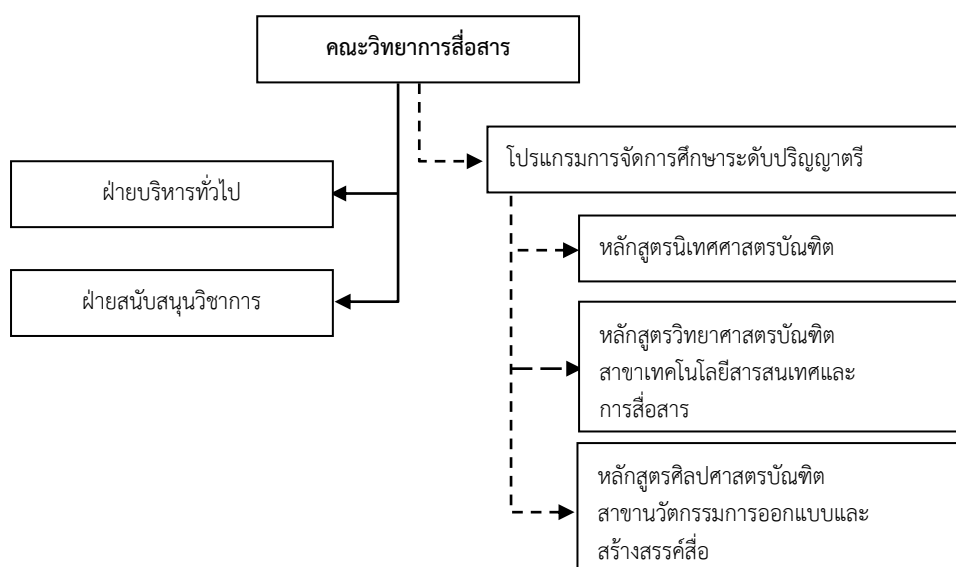
ตารางที่ OP-4 : กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด และเกณฑ์

ด้าน	กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด และเกณฑ์	เนื้อหาสาระสำคัญและความเชื่อมโยงของ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และเกณฑ์
การบริหาร องค์กร	พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.2522 กฎกระทรวง ระเบียบข้าราชการพลเรือน/พนักงานของรัฐ	โครงสร้างองค์กร การบริหารงาน และ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
การบริหาร จัดการและ การบริหาร บุคคล	ข้อบังคับตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2522/ ระเบียบสำนักงานข้าราชการพลเรือน / ระเบียบสำนักงาน คณะกรรมการอุดมศึกษา / ข้อบังคับ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พนักงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.2551 / ระเบียบ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วย คณะกรรมการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2550 / ข้อบังคับ ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.2551	องค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ของ คณะกรรมการประจำคณะ/ การบรรจุ เทียบ เงินเดือน/บวกลบ/โยกย้าย/บัญชีเงินเดือน ข้าราชการ / การบรรจุ การลาออก/ การขอตำแหน่งทางวิชาการ / ระเบียบ ว่าด้วยวินัย และการลงโทษ/ ระเบียบ บริหารงานบุคคล ว่าด้วยวินัยข้าราชการ

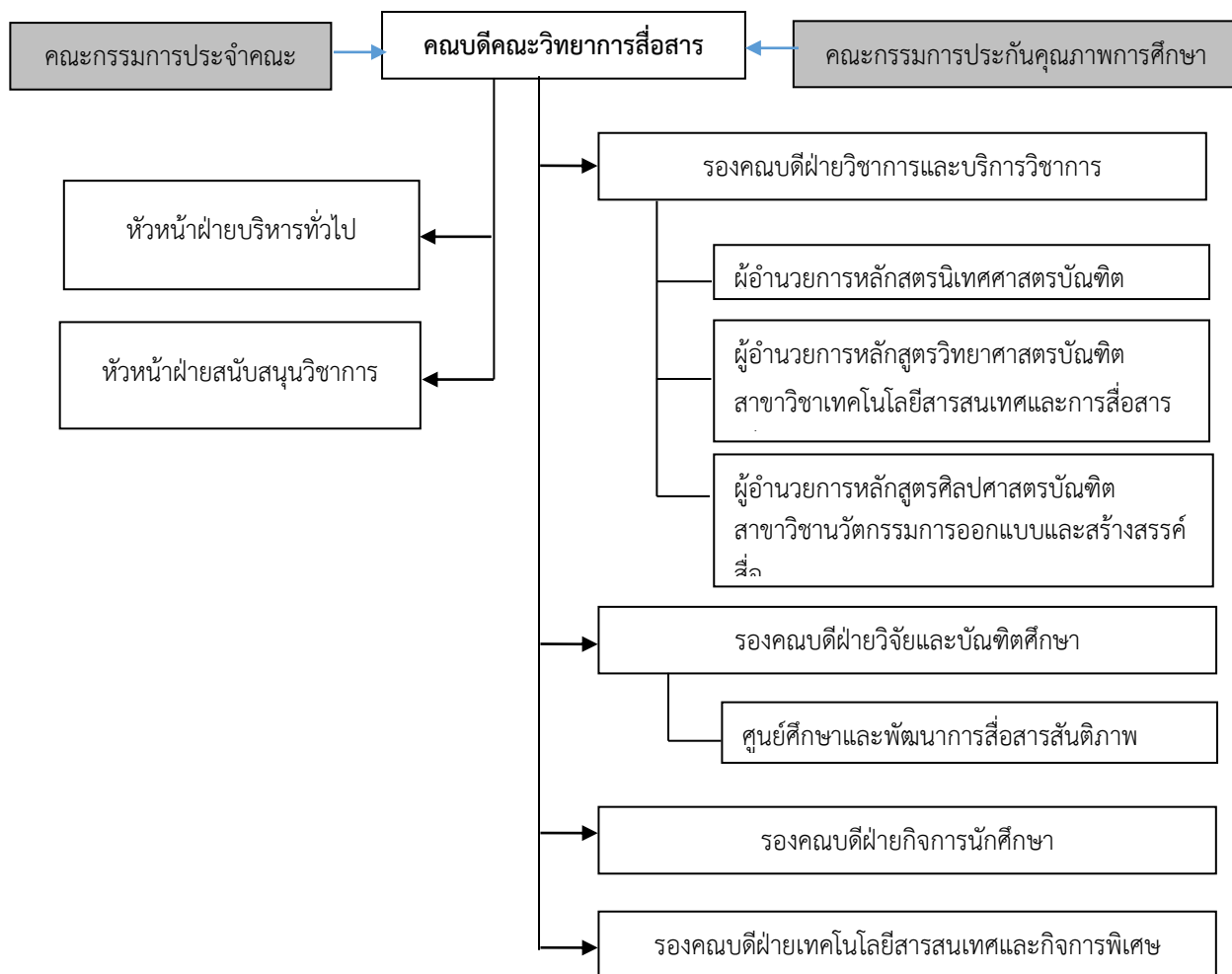
การเรียนรู้ การสอนและ คุณภาพ บัณฑิต	พรบ.การศึกษาแห่งชาติ, ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติ พ.ศ.2552 /ระเบียบ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการศึกษา ชั้นปริญญาตรี พ.ศ. 2552	การกำหนดกรอบมาตรฐานหลักสูตร การ จัดการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษา และระเบียบการจัดการศึกษาชั้นปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัย
การประกัน คุณภาพ การศึกษา	พรบ.การศึกษาแห่งชาติ, กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา	เป็นไปตามข้อกำหนดตามกรอบมาตรฐาน คุณวุฒิแห่งชาติ พ.ศ.2552 และตามระเบียบ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วย การศึกษาชั้นปริญญาตรี พ.ศ. 2552
การบริหาร การเงิน	ระเบียบการเงินและงบประมาณของกระทรวงการคลัง /ระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 /ระเบียบเงิน รายได้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2551	กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ / การ ควบคุมและการจำหน่ายพัสดุ / อำนาจ- ลักษณะการจัดทำงบประมาณเงินรายได้ / อำนาจการใช้จ่ายเงินรายได้

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

ข (1) โครงสร้างองค์การ



รูปภาพที่ OP-1 โครงสร้างองค์การคณะวิทยาการสื่อสาร



รูปภาพที่ OP-2 โครงสร้างการบริหารงานคณะวิทยาการสื่อสาร

นอกจากโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการตามประกาศมหาวิทยาลัย เรื่อง การจัดตั้งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ คณะวิทยาการสื่อสารได้กำหนดโครงสร้างการบริหารจัดการภายในคณะ ที่มุ่งเน้นให้การบริหารจัดการของคณะเป็นไปตามระบบธรรมาภิบาล มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ไปสู่บุคลากร มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ มีการบริหารจัดการด้วยความโปร่งใส ในรูปแบบการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายใน ตลอดจนมีการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ ผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำคณะ และคณะกรรมการบริหารภารกิจเฉพาะ ได้แก่ คณะกรรมการวิชาการ คณะกรรมการบริหารงานวิจัย คณะกรรมการประกันคุณภาพและการบริหารความเสี่ยง เป็นต้น นำไปพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของคณะฯ เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่กำหนดไว้

ข (2) ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ OP-5 : การบริการ ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
ผู้เรียนระดับปริญญาตรี	- การจัดการเรียนการสอนตามหลักเกณฑ์ แนวทาง และกฎระเบียบในการศึกษา	- คุณภาพการจัดการเรียนการสอน - ได้รับบริการที่รวดเร็ว และได้ข้อมูลที่ถูกต้อง	- เอกสาร เช่น คู่มือ นักศึกษาแบบฟอร์มต่างๆ - กิจกรรม เช่น การปฐมนิเทศ

	- ทุนการศึกษา - การพัฒนาศักยภาพของนักศึกษา - การให้คำปรึกษาในทุกๆ ด้าน - การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยราคาแพงให้นักศึกษาได้ยืมใช้ - นำนักศึกษาทัศนศึกษาดูงานในองค์กรวิชาชีพ - จัดหาและติดต่อประสานงานสถานที่ฝึกงานให้นักศึกษา - สนับสนุนงบประมาณในการส่งผลงานเข้าประกวดในเวทีต่าง ๆ ให้นักศึกษา	- การได้รับสนับสนุนทุนการศึกษาที่มากขึ้น - มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และไอทีที่ทันสมัยที่มากขึ้นเพียงพอต่อความต้องการใช้ของนักศึกษา	นักศึกษาใหม่ โครงการฝึกอบรมต่าง ๆ - ประชาสัมพันธ์ ข่าว Web site - การใช้ MIS Center ในการลงทะเบียน ตรวจสอบการเรียนและอื่น ๆ - การใช้ Virtual classroom ในการเรียนการสอน - การใช้สื่อบุคคล เช่น รุ่นพี่ อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน และบุคลากรของคณะ
มหาวิทยาลัยและคณะ	- กระบวนการจัดทำหลักสูตรเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน - แผนการจัดการศึกษาและพัฒนานักศึกษา - ผลงานวิชาการ/ผลงานสร้างสรรค์/รางวัลจากการเข้าร่วมกิจกรรม/การประกวดของนักศึกษา - ผลงานวิชาการ/ผลงานสร้างสรรค์/การตีพิมพ์ในวารสารของอาจารย์ที่สังคมสามารถนำไปใช้ประโยชน์	- หลักสูตรมีคุณภาพและการจัดการศึกษาได้รับการยอมรับตามเกณฑ์มาตรฐาน - การจัดการเรียนการสอนบรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ - นักศึกษามีคุณภาพและมีศักยภาพด้านวิชาการและวิชาชีพ - นักศึกษาสร้างชื่อเสียงและการยอมรับจากสังคม - อาจารย์มีความรู้ความเชี่ยวชาญและได้รับการยอมรับในวงสาขาวิชา	- การประชุมวางแผน - กระบวนการมีส่วนร่วมระดับต่าง ๆ - เอกสาร - ช่องทางการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ - ช่องทางการสื่อสารในองค์กร
ผู้ที่สมัครเข้าศึกษา	- ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนและการบริการ - บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนที่มีเชี่ยวชาญและมีศักยภาพ - ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา-ทุนการศึกษา - สภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและสังคมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพ	- หลักสูตรตอบสนองความต้องการของผู้เรียน และสร้างโอกาสการแข่งขันในตลาดแรงงาน - หลักสูตรมีระบบการจัดการเรียนการสอนที่มีมาตรฐาน - ได้รับการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกการเรียน - มีระบบการสนับสนุนความต่อเนื่องของการศึกษาและการดูแลนักศึกษา	- ครูแนะแนวในโรงเรียน - เอกสาร - ช่องทางการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์และสื่อเฉพาะกิจ - สถานีวิทยุกระจายเสียง Comm.Sci Radio ของคณะและสถานีวิทยุ ม.อ.ปัตตานี - ตลาดนัดหลักสูตร - แนะนำวิทยุ - ศิษย์เก่า - เว็บไซต์
บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน	- สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาความเข้มแข็งทางวิชาการ - การบริการสิ่งสนับสนุนด้านการศึกษาปฏิบัติงาน - ทุนการวิจัย งบประมาณ	- ความก้าวหน้าในการทำงาน - สวัสดิการในการทำงาน - มีความเชี่ยวชาญในการทำงาน	- การประชุมวางแผน - กระบวนการมีส่วนร่วมระดับต่างๆ - การสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งทางเอกสารและแบบอิเล็กทรอนิกส์

	สนับสนุนการพัฒนาบุคลากร - สื่อการเรียนการสอนและสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอน		
ผู้ใช้บัณฑิต	- บัณฑิตมีความรู้และทักษะตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต - มีแผนการจัดการศึกษาและพัฒนาการศึกษา - ความร่วมมือด้านการพัฒนาการเรียนการสอนร่วมกันระหว่างคณะกับสถานประกอบการ - การจัดสหกิจศึกษา	- บัณฑิตสามารถทำงานได้ตรงตามความต้องการและมีประสิทธิภาพ - บัณฑิตมีคุณธรรม จริยธรรม - ผู้ประกอบการหรือผู้ใช้บัณฑิตมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาหลักสูตรและผลิตบัณฑิต	- เอกสาร - ช่องทางการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์และสื่อเฉพาะกิจ - ศิษย์เก่า - บุคลากรของคณะ - เว็บไซต์
ศิษย์เก่า	- ระบบการสื่อสารและติดตามข้อมูลศิษย์เก่าที่เป็นปัจจุบัน - กิจกรรมศิษย์เก่าสัมพันธ์	- คณะมีการสื่อสารและมีเครือข่ายศิษย์เก่าสัมพันธ์	- เอกสาร - เว็บไซต์ - ช่องทางการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์และสื่อเฉพาะกิจ - สถานีวิทยุกระจายเสียง Comm.Sci Radio ของคณะและสถานีวิทยุ.ม.อ.ปัตตานี
ผู้ปกครอง	ดูแลผู้เรียนร่วมกับทางคณะ	ต้องการให้ผู้เรียนมีงานทำในอนาคตเป็นคนเก่งและดี	- เอกสาร - เว็บไซต์ - ช่องทางการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์และสื่อเฉพาะกิจ

ข (3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

คณะฯ ได้กำหนดผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สำคัญและบทบาทต่อการจัดการหลักสูตรและกระบวนการสร้างนวัตกรรม รายละเอียดดังตารางที่ OP-6

ตารางที่ OP-6 : บทบาทของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่มีต่อการจัดการหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอน

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	บทบาทที่มีต่อการจัดการหลักสูตร	บทบาทที่มีต่อกระบวนการเรียนการสอน
ผู้ส่งมอบ (Supplier) : 1. ตัวแทนจำหน่ายอุปกรณ์ วัสดุทางการศึกษาต่างๆ	- จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ต้องใช้ในการจัดการเรียนการสอน - คุณภาพสินค้า	ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนรู้ของผู้เรียน
2. ตัวแทนจำหน่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ IT	- จัดหาวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Note book และอุปกรณ์ IT ที่มีคุณภาพทันสมัย สอดคล้องกับการใช้งาน	ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนรู้ของผู้เรียน

3. หน่วยงานความร่วมมือในการคัดเลือกนักเรียนต่างภูมิภาคเพื่อเข้าศึกษาต่อในคณะฯ ประกอบด้วย เช่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักงานกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) และศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.)	- จัดระบบรับสมัครและคัดเลือกนักเรียนเพื่อเข้าศึกษาต่อในคณะ - ให้ทุนการศึกษา (สกอ.และศอ.บต.)	
4. หน่วยงานและบริษัทที่รับนักศึกษาเข้าฝึกงานและปฏิบัติสหกิจศึกษา	มีส่วนร่วมในการกำหนดคุณสมบัติของบัณฑิตที่พึงประสงค์	เป็นแหล่งฝึกงาน สหกิจศึกษา ให้ความรู้ในการปฏิบัติงานจริงแก่นักศึกษา
5. สถาบันการศึกษาที่เป็นคู่ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ อาทิเช่นมหาวิทยาลัยต่าง ๆ สถาบันอาชีวศึกษา	มีส่วนร่วมในการประเมินหลักสูตรทั้งก่อนเปิดและระหว่างเปิดหลักสูตร	พัฒนาการเรียนการสอน การวิจัยและบริการวิชาการร่วมกัน

P.2 สภาวะการณ์ขององค์การ : สภาวะการณ์เชิงกลยุทธ์ของคณะวิทยาการสื่อสาร

ก. สภาพด้านการแข่งขัน

ก (1) ลำดับในการแข่งขัน

คณะวิทยาการสื่อสาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นคณะวิชาที่บูรณาการระหว่างศาสตร์ 3 แขนง คือ นิเทศศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และนวัตกรรมการออกแบบและสร้างสรรค์สื่อ โดยมีการเปิดสาขาวิชาทั้ง 3 อยู่ในคณะเดียวกัน ซึ่งเป็นแนวโน้มของการรวมสาขาวิชาในคณะที่เป็นรูปแบบใหม่ แตกต่างไปจากแนวคิดของหน่วยงานดั้งเดิมที่มีการแยกศาสตร์อย่างชัดเจน เช่น คณะนิเทศศาสตร์ หรือคณะที่เกี่ยวข้องข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ ในปัจจุบันมีมหาวิทยาลัยที่มีการโครงสร้างสาขาวิชาของคณะคล้ายคลึงกับคณะวิทยาการสื่อสาร ได้แก่ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เป็นต้น แม้ว่ามหาวิทยาลัยศิลปากรนั้นอยู่ในพื้นที่และสภาพแวดล้อมที่แตกต่างไปจากคณะวิทยาการสื่อสาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อีกทั้งจากการประเมินแล้วกลุ่มลูกค้าจะมีความแตกต่างกัน แต่เมื่อประเมินในเชิงพันธกิจและความครอบคลุมของสาขาแล้วคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร จัดได้ว่าเป็นคู่แข่งของคณะวิทยาการสื่อสาร ในส่วนของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์นั้น เนื่องจากเป็นมหาวิทยาลัยที่อยู่ในพื้นที่ภาคใต้ และมีบริบททางสังคมบางส่วนที่คล้ายคลึงกันบางส่วนจึงได้จัดเป็นหนึ่งในคู่แข่งของการดำเนินการคณะวิทยาการสื่อสาร

นอกจากนี้ หากพิจารณาโดยแยกเป็นรายสาขาวิชาและหลักสูตร คือ สาขาวิชานิเทศศาสตร์ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร และสาขาวิชานวัตกรรมการออกแบบและสร้างสรรค์สื่อ ยังสามารถแบ่งคู่แข่งให้ได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ดังรายละเอียดในตาราง

ตารางที่ OP-7 : ลำดับในการแข่งขัน

ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่ง	ประเด็นการแข่งขัน	ผลการดำเนินงานในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง	ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ
1. การแข่งขันระดับสถาบัน	1. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร 2. สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	1. หลักสูตรที่มีคุณภาพทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ทางสังคม 2. ความเป็นที่ต้องการของผู้เรียนและการคัดเลือกผู้เรียนที่มี	1. หลักสูตรทุกหลักสูตรของคณะผ่านการประเมินคุณภาพ และมีการปรับปรุงตามรอบที่กำหนดเพื่อให้เท่าทันและสอดคล้องกับสถานการณ์ 2. ทุกหลักสูตรของคณะ	1. คุณวุฒิทางการศึกษาและตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ 2. กระบวนการเรียนการสอนที่เน้นการทักษะการปฏิบัติจริง

		คุณภาพ 3.คุณภาพอาจารย์ 4. การได้งานทำของบัณฑิต 5. การผลิตและเผยแพร่องค์ความรู้สู่สังคม 6. การตอบสนองความต้องการต่อความต้องการการบริการวิชาการของชุมชนและสังคม	สามารถรับนักศึกษาได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 ของเป้าหมายที่วางไว้ 3. ระดับการศึกษาและตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ 4. จากข้อมูลล่าสุด บัณฑิตของ วสส.ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี มีจำนวนร้อยละ 56.78 5. จำนวนงานวิจัยและงานตีพิมพ์ในรอบปีที่ผ่านมา 6. จำนวนการบริการวิชาการแก่ชุมชนและผลการประเมินความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	3.องค์ความรู้จากการวิจัยและการถ่ายทอดสู่การเรียนการสอนและการบริการวิชาการ 4.ระบบส่งเสริมการเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
2. การแข่งขันระดับสาขาวิชา	1. นิเทศศาสตร์ - คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - คณะการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ - โปรแกรมนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา - คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ 2. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร - สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัย สงขลา นครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ -มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี 3. นวัตกรรมการออกแบบและสร้างสรรค์สื่อ - คณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร - คณะดิจิทัลอาร์ต มหาวิทยาลัยรังสิต			

3. การแข่งขันระดับภายนอกประเทศ	- มหาวิทยาลัยอุตรดิตถ์ - มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์	1.การจัดการเรียนการสอนที่เป็นภาษาอังกฤษ 2. ผลงานวิจัยและตีพิมพ์ในระดับนานาชาติ 3. ค่าใช้จ่ายและต้นทุนการศึกษาของผู้เรียน	คณะฯ จัดห้องปฏิบัติการที่ทันสมัยไว้รองรับการเรียนรู้ในรายวิชาและการฝึกปฏิบัติทักษะทางวิชาชีพและการจัดการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษในรายวิชาเฉพาะ 3-4 รายวิชาต่อภาคการศึกษา	1.การค้นหาเอกลักษณ์เฉพาะที่ถนัดเชี่ยวชาญและมีประสิทธิภาพที่สุด 2.ความพร้อมด้านงบประมาณเพื่อการพัฒนาเครื่องมือหรือสื่อการเรียนรู้และห้องปฏิบัติการ
--------------------------------	--	--	---	--

ก (2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

ตารางที่ OP-8 : การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

ปัจจัยแต่ละด้าน	สิ่งที่เปลี่ยนแปลงซึ่งมีผลกระทบต่อการแข่งขัน
1. ปัจจัยภายใน	1. โครงสร้างของคณะที่ไม่มีภาควิชาที่ทำให้การทำงานคล่องตัว 2. การพัฒนาและจัดประสบการณ์การเรียนรู้โดยเน้นให้นักศึกษามีทักษะทางวิชาชีพ 3. คุณภาพของผลงานวิชาการหรือผลงานวิจัยของคณาจารย์และนักศึกษา
2. ปัจจัยภายนอก	1. ความต้องการด้านรูปแบบการเรียนรู้ที่เปลี่ยนไปของผู้เรียน 2. Disruptive Technology ที่ส่งผลกระทบต่อรูปแบบการเรียนการสอนแบบเดิม 3. โครงสร้างด้านประชากรที่มีจำนวนประชากรในวัยเรียนหรือเยาวชนที่น้อยลง

ก. (3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ก (3.1) แหล่งข้อมูลภายในประเทศ ได้แก่

3.1.1 ฐานข้อมูลของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่ได้รวบรวมแหล่งข้อมูลเพื่อการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ

3.1.2 ฐานข้อมูลของ สกอ. ที่ใช้ในการจัดอันดับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย และรายงานผลการประเมินของมหาวิทยาลัยต่างๆ ที่จัดทำโดย สมศ.

3.1.3 รายงานผลการดำเนินงานที่จัดทำ กพร.

3.1.4 แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขันที่สำคัญจากสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์

ก (3.2) แหล่งข้อมูลภายนอกประเทศ ได้แก่ การจัดอันดับมหาวิทยาลัยขององค์กรระดับนานาชาติ เช่น Ministry of Education, Singapore หรือ The (London) Times Higher Education Supplement หรือ THES-QS World University Rankings 2007 หรือ Quacquarelli Symonds หรือ WEBOMETRICS เป็นต้น

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ตารางที่ OP-9 : บริบทเชิงกลยุทธ์ ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ประเภท	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด
ด้านหลักสูตรและการบริการ	1.จำนวนผู้เข้าศึกษาของแต่ละหลักสูตร 2.คุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา 3.ภาวะการดำเนินงานของบัณฑิต	1. ตลาดแรงงานต้องการบุคลากรที่มีทักษะด้านดิจิทัลมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทักษะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตคณะวิทยาการสื่อสาร	1.จำนวนผู้เข้าศึกษา 2.ร้อยละบัณฑิตปริญญาตรีที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี (ร้อยละ 80) 2.คุณภาพของบัณฑิตปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ

			ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (ค่าเฉลี่ย 4.00)
ด้านพันธกิจ	1.ความสามารถในการรับนักศึกษาที่มีศักยภาพสูง เข้ามาศึกษาในหลักสูตรต่าง ๆ รวมถึงนักศึกษาที่มีภูมิสำเนาต่างพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้เพื่อความหลากหลายของผู้เรียน 2.ความสามารถในการจัดการเรียนการสอนที่ส่งผลให้นักศึกษาสำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาของหลักสูตรได้อย่างมีคุณภาพและมีอัตราการได้งานทำตามเป้าหมาย 3.งานวิจัยของอาจารย์ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารนานาชาติเพิ่มขึ้น 4.พัฒนาหลักสูตรบัณฑิตศึกษาสาขาวิชาร่วม เพื่อส่งเสริมการทำวิจัยในลักษณะเชิงบูรณาการศาสตร์ 5. การพัฒนาภาพลักษณ์ของการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรมให้เป็นจุดเด่นและดึงดูดความสนใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. ทุกหลักสูตรมุ่งเน้นการเรียนการสอนแบบ Active learning ที่ส่งผลต่อคุณภาพของบัณฑิต 2. ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมก่อให้เกิดโอกาสในการสร้างองค์ความรู้ด้านสังคมพหุวัฒนธรรม 3. มีบุคลากรที่มีคุณวุฒิ วัยวุฒิและประสบการณ์ในการทำงานที่เหมาะสม	ผลงานวิชาการของอาจารย์ประจำ
ด้านปฏิบัติการ	1. สร้างเครือข่ายหรือพันธมิตรด้านการจัดการศึกษากับหน่วยงานภายนอก เพื่อเสริมจุดอ่อนจุดแข็งกันและกัน แบ่งปันหรือระดมทรัพยากร ทำวิจัย หรือแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้เรียน ฯลฯ อาจจะไปสู่การพัฒนาในการสร้าง Brand name ร่วมกันระหว่างเครือข่ายหรือพันธมิตร 2. มุ่งผลิตงานวิจัย เนื่องจากมีความต้องการกำลังคนและองค์ความรู้ที่มีคุณภาพในการพัฒนาพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีมากขึ้น และสภาพการแข่งขันในการจัดการศึกษาที่รุนแรงขึ้น เพื่อสร้างชื่อเสียงและดึงดูด	1. มีความพร้อมในการสร้างเครือข่ายทั้งในระดับท้องถิ่น และสากลเนื่องจากอยู่ในพื้นที่ชายแดนที่มีวัฒนธรรมและภาษาคลายคลึงกันกับประเทศเพื่อนบ้าน 2. เป็นหน่วยงานที่มุ่งเน้นการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงาน	

	ผู้เรียนและคณาจารย์ที่มีคุณภาพ คณะจึงมุ่งผลิตผลงานวิจัยที่มีคุณภาพโดยสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ ๆ ทำหน้าที่บุกเบิกการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ มุ่งพัฒนานวัตกรรม โดยเร่งพัฒนาความสามารถทางการวิจัยและโครงการวิจัยจำนวนมาก จนเป็นที่รู้จักและยอมรับ และเป็นช่องทางหนึ่งในการสร้างรายได้เข้าสู่คณะ 3.พัฒนาระบบงานที่เชื่อมโยงการทำงานของแต่ละสาขาวิชาให้ทำงานร่วมกันได้ในทิศทางเดียวกัน ส่งเสริมซึ่งกันและกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 4.พัฒนาและใช้ระบบสารสนเทศ สนับสนุนการปฏิบัติงานวิชาการงานวิจัย และงานบริหารจัดการ		
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม/ชุมชน	1.การสร้างความร่วมมือกับชุมชนทั้งในฐานะที่เป็นแหล่งเรียนรู้ และการถ่ายทอดความรู้ 2.การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์สนองตอบความต้องการและความจำเป็นเร่งด่วนของชุมชน 3.การผลิตบัณฑิตที่สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคมได้อย่างเหมาะสม	1. เป็นภาคีเครือข่ายกับชุมชนในพื้นที่อยู่แล้ว 2. เข้าใจบริบทความต้องการของชุมชน	ร้อยละจำนวนโครงการ/กิจกรรมบริการวิชาการที่นำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการเรียนการสอนและการวิจัย (ร้อยละ 30)
ด้านทรัพยากรบุคคล	1.การพัฒนาบุคลากรสายวิชาการให้มีคุณวุฒิระดับปริญญาเอก และมีตำแหน่งทางวิชาการเพื่อรองรับการจัดการเรียนการสอนระดับ บัณฑิตศึกษาและการวิจัยระดับสูง 2.การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในการพัฒนางานที่สนับสนุนพันธกิจของคณะและให้มีโอกาสพัฒนาความก้าวหน้าตามสายงานที่รับผิดชอบ 3.การส่งเสริมให้บุคลากรทุกกลุ่ม	1.บุคลากรเป็นคณบดีรุ่นใหม่ที่มีความมุ่งมั่นที่มีความรับผิดชอบต่อตัวเองและสังคม 2. มีบุคลากรสายสนับสนุนที่มีคุณภาพและทุ่มเทเพื่อองค์กร 3. เป็นองค์กรขนาดเล็กมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากรในองค์กรเพื่อให้การดำเนินงานเป้าหมาย	1.ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก

	สามารถปฏิบัติงานตาม เป้าหมายของคณะ ฯ โดยได้รับความ สะดวกและการสนับสนุน จากคณะ ฯ		
--	--	--	--

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

คณะฯ มีการปรับปรุงประสิทธิภาพของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง โดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA-Par ในทุกระบวนการประกันคุณภาพการจัดการเรียนการสอน และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตของคณะฯ มีการจัดสัมมนาเพื่อระดมความคิดเห็นต่อระบบและกระบวนการทำงานเพื่อทบทวนระบบเดิมและเสริมด้วยวิธีการใหม่ที่เหมาะสมกว่า อีกทั้งยังมีการพัฒนาระบบพี่เลี้ยงและระบบประเมินการสอนของอาจารย์ใหม่ที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้อาจารย์ใหม่สามารถปรับตัวกับระบบการทำงานได้เร็วขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเองและการสร้างความเข้มแข็งแก่คณะ นอกจากนี้ คณะฯ ได้นำข้อเสนอแนะจากผลการประเมินคุณภาพภายในมาพิจารณาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

1. กระบวนการสร้างนวัตกรรมของคณะฯ

- 1.1 การระดมความคิดเพื่อกำหนดแนวคิดและวิธีการพัฒนานวัตกรรม
- 1.2 การออกแบบ การพัฒนา การนำไปใช้ การประเมินผล และการปรับปรุง
- 1.3 การเผยแพร่ นวัตกรรมสู่เวทีสาธารณะทั้งภายในและภายนอก

2. การถอดประสบการณ์ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเป็นฐานในการพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง

1.1 ก (1) วิสัยทัศน์ และค่านิยม

คณบดีได้แต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงแผนกลยุทธ์ทุก ๆ 3 ปีโดยเน้นการมีส่วนร่วมจากบุคลากรทุกระดับซึ่งประกอบด้วยทีมบริหาร บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน มีการทบทวนกระบวนการดำเนินงาน วิเคราะห์ SWOT ค่านิยม วัฒนธรรมการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมในองค์กร มีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมความคิดเห็นในประเด็นปัญหาที่เกิดจากการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอก เพื่อพิจารณาทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และปรับปรุงแผนกลยุทธ์ของคณะฯ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันทั้งในเรื่องของสภาพแวดล้อมทางสังคม เทคโนโลยี และกระบวนการเรียนรู้ที่เปลี่ยนไป

1.1 ก (2) การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม

คณบดีและทีมบริหารมีการกำกับดูแลและบริหารงานภายในคณะโดยปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัยและหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ มีการดำเนินงานในรูปแบบคณะกรรมการซึ่งเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารและแสดงความคิดเห็น โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การประชุมคณะกรรมการประจำคณะ การประชุมบุคลากร การประชุมกรรมการวิชาการและกรรมการชุดอื่น ๆ e-mail Social Media อีกทั้งยังมีความมุ่งมั่นในการเป็นตัวอย่างที่ดีในด้านจริยธรรมทั้งในระดับหลักความเชื่อทางศาสนาของแต่ละศาสนาและหลักคุณธรรมจริยธรรมในระดับสากลในส่วนของหลักความเชื่อทางศาสนาซึ่งเป็นวิถีชีวิตที่สำคัญของบุคลากรและผู้เรียนในพื้นที่ ผู้นำได้ให้ความสำคัญในการจัดพิธีการทางศาสนาของทุกศาสนาคือศาสนาพุทธ คริสต์ และอิสลาม ในโอกาสที่เหมาะสม เช่น การทำบุญทางศาสนาพุทธประจำปี การจัดบรรยายธรรมทางศาสนาอิสลาม และการทำบุญของศาสนาคริสต์ ในด้านการพฤติกรรมที่ถูกต้องและมีจริยธรรม ผู้นำระดับสูงเป็นตัวอย่างที่ดีในด้านการประพฤติตนที่สอดคล้องกับข้อปฏิบัติและข้อห้ามตามหลักศาสนาและหลักจริยธรรมสากล อาทิเช่น การปฏิบัติศาสนกิจต่าง ๆ อย่างครบถ้วน การละเว้นข้อปฏิบัติที่ขัดต่อหลักศีลธรรม จริยธรรมทั้งตามหลักศาสนาและหลักจริยธรรมสากล

1.1 ก (3) การสร้างสถาบันที่ประสบผลสำเร็จ

คณะวิทยาการสื่อสารมีการสร้างสภาพแวดล้อมด้านต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุพันธกิจ เช่น ด้านบุคลากรได้มีการมุ่งเน้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของคณะโดยการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ร่วมกัน มีการส่งเสริมการทำงานใน

รูปของกรรมการชุดต่าง ๆ โดยมีชุดกรรมการที่สำคัญคือคณะกรรมการประจำคณะ คณะกรรมการวิชาการ และคณะกรรมการบริหารงานวิจัย ในด้านโครงสร้างพื้นฐานก็ได้อำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ทำงานที่ทันสมัย สะดวกและสวยงามมีการอำนวยความสะดวกด้านอุปกรณ์การทำงานที่ครบถ้วนซึ่งรวมถึงเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่สามารถเลือกได้ว่าต้องการแบบตั้งโต๊ะหรือเคลื่อนที่ ในด้านงบประมาณก็มีการสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาตนเองประจำปี งบประมาณในการทำกิจกรรมเสริมหลักสูตรและงบประมาณในการทำวิจัยรวมถึงการให้รางวัลในด้านต่าง ๆ เช่น การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานและการผลิตหนังสือหรือตำรา คณะวิทยาการสื่อสารมีวัฒนธรรมการบริหารในแนวราบที่มุ่งเน้นความเท่าเทียม ช่วยเหลือเกื้อกูลและมุ่งเน้นจิตบริการทั้งต่อผู้เรียนและผู้รับบริการส่วนอื่น ๆ ทำให้นักศึกษาและผู้รับบริการเกิดความประทับใจและผูกพันกับคณะ อย่างไรก็ตาม คณะวิทยาการสื่อสารยังไม่ได้สร้างสภาพแวดล้อมด้านความเสี่ยงในเรื่องที่นำลงทุนอย่างเป็นรูปธรรมอีกทั้งยังไม่ได้มีการวางแผนในการสร้างหรือพัฒนาผู้นำในอนาคตของสถาบัน

1.1 ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์การ

1.1 ข (1) การสื่อสาร

ทีมบริหารกำหนดช่องทางการสื่อสารข้อมูลต่างๆ เพื่อรับทราบผลการดำเนินงานและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งที่เป็นสองทางและทางเดียว และส่งเสริมให้มีการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมาด้วยการดำเนินการกิจด้านต่าง ๆ ของคณะในรูปแบบของคณะกรรมการที่มีส่วนร่วมจากบุคลากรทุกภาคส่วน มีการสื่อสารให้ทราบถึงผลการตัดสินใจที่สำคัญและความจำเป็นที่สถาบันต้องมีการเปลี่ยนแปลงผ่านการสื่อสารทั้งในรูปแบบการสื่อสารผ่านการประชุมแบบปกติและการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ คณะส่งเสริมให้มีผลการดำเนินการที่ดียิ่งขึ้นด้วยการวางแผนการดำเนินงานที่มีเป้าหมายและตัวชี้วัด มีการมุ่งเน้นที่ผู้เรียนเป็นสำคัญโดยงบประมาณส่วนใหญ่จะใช้ในการพัฒนาผู้เรียน เช่น การจัดทำกิจกรรมเสริมหลักสูตร การศึกษาดูงานของแต่ละหลักสูตรและการอบรมผู้เรียนเพื่อการพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ รวมถึงสมรรถนะสากล ในส่วนของบุคลากรนั้นคณะเน้นการบริหารแบบมีส่วนร่วม มีการพัฒนาบุคลากรทุกปีอย่างต่อเนื่อง มีการให้รางวัลและโครงการยกย่องชมเชย

ทีมบริหารสื่อสารกับบุคลากรใน 3 รูปแบบคือ (1) การประชุมกับบุคลากรทั้งคณะอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ซึ่งเป็นการสื่อสาร 2 ทาง (2) การสื่อสารกับบุคลากรผ่านกลุ่มบุคลากรทางระบบออนไลน์ที่ชื่อว่า 3C: CommSci for Community Change และการสื่อสารผ่านระบบอีเมลซึ่งยังไม่เป็นการสื่อสารแบบ 2 ทางมากนัก (3) การสื่อสารกับบุคลากรเฉพาะคนหรือเฉพาะกลุ่มในประเด็นที่ควรมีการหารือ อย่างไรก็ตามผลจากการสื่อสารด้วยวิธีดังกล่าวยังมีไม่ส่งผลในการนำวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่การปฏิบัติมากนัก ซึ่งอาจเป็นเพราะว่ายังมีการสื่อสารในประเด็นวิสัยทัศน์และค่านิยมน้อยอยู่

ทีมบริหารสื่อสารกับนักศึกษาในโอกาสต่าง ๆ เช่นกิจกรรมปฐมนิเทศ กิจกรรมอาจารย์ที่ปรึกษาพบนักศึกษาที่จัดพร้อมกันทั้งคณะ กิจกรรมพิเศษที่นักศึกษาจัดขึ้นในโอกาสต่าง ๆ ของสโมสรนักศึกษาและของนักศึกษา แต่ละสาขาและการสื่อสารโดยตรงกับนักศึกษาเป็นระยะ อย่างไรก็ตามผลจากการสื่อสารด้วยวิธีดังกล่าวยังมีไม่ส่งผลในการนำวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่การปฏิบัติมากนัก ซึ่งอาจเป็นเพราะว่ายังมีการสื่อสารในประเด็นวิสัยทัศน์และค่านิยมน้อยอยู่

1.1 ข (2) การมุ่งเน้นการปฏิบัติ

ทีมบริหารมุ่งเน้นการปฏิบัติงานด้วยการให้บุคลากรจัดทำข้อตกลงภาระงานอย่างเป็นระบบและชัดเจนเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ และในปีการศึกษา 2560 ได้มีการประเมินผลการดำเนินงานทุก 6 คณะได้กำหนดเรื่องที่จะต้องทำในแต่ละช่วงเวลาอย่างเหมาะสมโดยพิจารณาให้สอดคล้องกับทรัพยากรด้านต่าง ๆ อาทิเช่นในปีการศึกษา 2560 ได้กำหนดให้จัดกิจกรรมพิเศษเพื่อเฉลิมฉลองโอกาสครบรอบ 15 ปีคณะวิทยาการสื่อสาร โดยได้กำหนดให้จัดกิจกรรมต่าง ๆ คือการจัดเสวนาวิชาการของทั้ง 3 หลักสูตรเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเผยแพร่องค์ความรู้ การจัดโครงการเดินวิ่งมินิมาราธอนเพื่อการหารายได้และการส่งเสริมสุขภาพของประชาชน และการจัดงานคืนสู่เหย้าเพื่อเชื่อมโยงและสานสัมพันธ์เครือข่ายศิษย์เก่าของคณะ โดยในการดำเนินการงานด้านต่าง ๆ นั้นทางคณะได้พิจารณาถึงหลักเกณฑ์ด้านความสมดุลในด้านภาระงาน อัตรากำลังและงบประมาณเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นมีคุณค่าสูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสียและตัวผู้ปฏิบัติงานเอง

1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม

1.2 ก (1) การกำกับดูแล

ทีมบริหารใช้หลักธรรมาภิบาลในการกำกับดูแลองค์การ มีความรับผิดชอบต่อการบริหารคณะด้วยการออกแบบเป้าหมายและกระบวนการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ ของคณะ ผู้บริหารต้องมั่นใจว่ากลไกการขับเคลื่อนต่าง ๆ ของคณะเป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยระบบถึงแม้จะมีความแตกต่างกันโดยเนื้อหาของแต่ละพันธกิจ ในส่วนของภาระรับผิดชอบด้านทรัพยากรงบประมาณนั้น ทีมบริหารได้ออกแบบการใช้งบประมาณอย่างสมดุลโดยพิจารณาจาก

รายรับทั้งจากงบประมาณเงินแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้เปรียบเทียบกับรายจ่ายที่ต้องใช้โดยต้องเรียงลำดับความสำคัญตามพันธกิจที่มีความสำคัญก่อนหลัง หลังจากได้ออกแบบการใช้งบประมาณแล้วก็ได้มีการติดตามผลการใช้งบประมาณอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถใช้งบประมาณได้ตามแผนที่วางไว้ ในสภาวการณ์ปัจจุบันที่คณะมีรายได้ติดลบ คณะฯ ก็ยังคงสร้างความสมดุลในการใช้งบประมาณที่ไม่ตึงเกินไปจนกระทบกับพันธกิจหลักอย่างมีนัยยะหรือหกล้มจนเกินไปจนเกิดความเสี่ยงเพิ่มขึ้นได้ จากสภาวการณ์ด้านการเงินที่ท้าทาย คณะฯ ได้มีความพยายามในการจัดหารายได้จากหลากหลายวิธีที่เป็นไปได้ซึ่งรวมถึงการให้ทรัพยากรห้องประชุมกับหน่วยงานภายนอก การให้บริการวิชาการแบบคิดค่าบริการ การหาแหล่งทุนวิจัยและบริการวิชาการจากแหล่งทุนภายนอก และการจัดงานเดิน-วิ่งการกุศลเพื่อหารายได้

ในกระบวนการทำงานของผู้บริหารจะเน้นความโปร่งใสในการดำเนินการโดยจะดำเนินงานต่าง ๆ ของคณะในรูปแบบของกรรมการเป็นส่วนใหญ่ เพราะประเด็นสำคัญคือองค์ประกอบของกรรมการนั้นมาจากบุคลากรทุกภาคส่วนของคณะ ผลการตัดสินใจของกรรมการชุดต่าง ๆ จะมีการเผยแพร่ผ่านสื่อบริการประชุมซึ่งบุคลากรสามารถเข้าถึงได้ กรรมการชุดสำคัญประกอบด้วย คณะกรรมการประจำคณะวิทยาการสื่อสาร คณะกรรมการบริหารงานวิชาการ กรรมการบริหารงานวิจัย และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ ยังมีกรรมการชุดที่คอยตรวจสอบในพันธกิจด้านที่มีความเสี่ยงของคณะอีก 2 ชุด คือ คณะกรรมการสอบทานด้านการควบคุมภายในด้านการเงินการบัญชีและกรรมการสอบทานการควบคุมภายในด้านพัสดุ

1.2 ก (2) การประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารในระดับคณะสามารถประเมินได้จาก 2 ขั้นตอนคือ (1) การประเมินจากข้อตกลงภาระงาน ซึ่งในปีการศึกษา 2560 ได้มีการประเมินการทำงาน 2 รอบ ๆ ละ 6 เดือน และ (2) สามารถประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารได้จากผลการดำเนินงานของคณะเองซึ่งจะต้องมีการรายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกปีโดยพิจารณาจากตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัยและของคณะเอง ผลจากการประเมินทั้งสองส่วนสามารถนำไปปรับปรุงวิธีการทำงานของผู้บริหารได้โดยตรง

1.2 ข. พฤติกรรมที่ถูกกฎหมาย และมีจริยธรรม

1.2 ข (1) การประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามระเบียบ และการได้รับการรับรองตามมาตรฐาน

คณะวิทยาการมุ่งเน้นให้การปฏิบัติพันธกิจด้านต่าง ๆ มีความสอดคล้องกับกฎหมาย การปฏิบัติตามระเบียบ และการได้รับการรับรองตามมาตรฐาน อาทิเช่นในการดำเนินการด้านการเงินและพัสดุนั้นคณะมีมาตรการในการถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรเกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างและกฎระเบียบต่าง ๆ มีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพและมีการสื่อสารให้บุคลากรได้รับทราบ ใช้ระบบตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยและระบบการตรวจสอบจากสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการงบประมาณ มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุอย่างต่อเนื่อง ในด้านการเรียนการสอนนั้นก็มีการประเมินหลักสูตรตามระบบประกันคุณภาพ AUN QA อย่างเต็มรูปแบบ

1.2 ข (2) พฤติกรรมที่มีจริยธรรม

คณะวิทยาการสื่อสารส่งเสริมด้านพฤติกรรมที่มีจริยธรรมทั้งในส่วนพฤติกรรมของผู้นำเองที่ต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องของคุณธรรมจริยธรรมที่รวมถึงพฤติกรรมในระดับปัจเจกสู่ระดับองค์การ ผู้นำมีความเคร่งครัดในหลักการทางศาสนาที่นับถือ เช่น การยึดมั่นในหลักปฏิบัติ 5 ประการอันประกอบด้วยการกล่าวคำปฏิญาณตน การละหมาด 5 เวลา การถือศีลอดในเดือนรอมฎอน การประกอบพิธีฮัจญ์ และการบริจาคทาน(ซากาต) ตามข้อกำหนด ในระดับองค์การผู้นำส่งเสริมการปฏิบัติตนและดำเนินกิจกรรมทางศาสนาของทุกศาสนาอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง อีกทั้งคณะวิทยาการเองเป็นหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีความเคร่งครัดด้านคุณธรรมจริยธรรมจึงเป็นส่วนผลักดันให้คณะได้ตระหนักในประเด็นเรื่องนี้มากยิ่งขึ้น

1.2 ค. ความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

1.2 ค (1) ความผาสุกของสังคม กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนได้ถูกกำหนดไว้เป็นหนึ่งในเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์คณะสำหรับการเป็นศูนย์กลางการเชื่อมประสานเครือข่ายต่างๆ เพื่อการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์สาธารณะและร่วมสร้างสังคมสันติสุข อีกทั้งการที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ตั้งอยู่ในพื้นที่สถานการณ์ความรุนแรงในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังนั้น การใช้องค์ความรู้ด้านวิทยาการสื่อสารเพื่อมีส่วนร่วมในการนำสันติสุขกลับมายังพื้นที่จึงเป็นภารกิจที่สำคัญที่คณะต้องการร่วมขับเคลื่อนพร้อมกับสังคม ดังนั้น คณะจึงได้จัดตั้ง “ศูนย์ศึกษาและพัฒนาการสื่อสารสันติภาพ” เพื่อทำหน้าที่ในการประยุกต์ความรู้ทางวิทยาการสื่อสารทุกแขนง ทั้งนิเทศศาสตร์ นวัตกรรมออกแบบและสร้างสรรค์ สื่อ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนและเสริมสร้างกระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างสันติสุขในจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยศูนย์ศึกษาและพัฒนาการสื่อสารเพื่อสันติภาพนี้จะเน้นการบูรณาการความรู้ด้านการ วิจัย ทักษะทางวิชาชีพ และการ

บริการวิชาการของคณาจารย์และบุคลากรของคณะฯ เพื่อให้เป็นหน่วยศึกษาวิจัยและ พัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารเพื่อสันติภาพ ของประชาชนในพื้นที่ ผ่านรูปแบบการสร้างสื่อและช่องทางการสื่อสาร (Platforms) ที่หลากหลาย ให้เป็นเวทีการแสดงทัศนะและ แลกเปลี่ยนความรู้ของชุมชน โดยเน้นสื่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น วิทยุและโทรทัศน์ระบบดิจิทัล สื่อเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น รวมทั้งการจัดบริการวิชาการ การฝึกอบรม กิจกรรมทางวิชาการและการให้บริการทรัพยากรด้านการผลิตสื่อแก่กลุ่มหรือ องค์กรภาคประชาชน เยาวชน และหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน คณะวิทยาการสื่อสารมีความเชื่อมั่นว่าสันติภาพจะเกิดขึ้นได้หาก มีการสื่อสารที่เชื่อมโยงความต้องการ ความคาดหวังและความร่วมมือของประชาชนเข้าไว้ด้วยกัน การใช้องค์ความรู้ด้านวิทยาการ สื่อสารเพื่อสันติภาพและการเปิดพื้นที่การสื่อสารจะหนุนเสริมให้ทุกฝ่ายได้รับรู้ความจริงจากหลากหลายแง่มุม ได้ร่วมกันแสวงหา แนวทางแก้ปัญหา ความขัดแย้ง และช่วยลดเงื่อนไขที่จะนำไปสู่การใช้ความรุนแรงในอนาคตได้

1.2 ค (2) การสนับสนุนชุมชน

คณะวิทยาการสื่อสารได้ออกแบบระบบการดำเนินการที่สนับสนุนชุมชนโดยการบูรณาการกับพันธกิจหลักของคณะทั้งด้าน การผลิตบัณฑิต วิจัย บริการวิชาการ และด้านอื่น ๆ ดังต่อไปนี้

- 1.ด้านการเรียนการสอน มีการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ตอบสนองต่อความต้องการของสังคม
- 2.ด้านการวิจัย มีโครงการวิจัยที่เน้นการแก้ปัญหาหรือพัฒนาสังคมในด้านต่าง ๆ
- 3.ด้านการบริการวิชาการ มีโครงการบริการวิชาการที่ช่วยยกระดับผลิตภัณฑ์ของชุมชน การให้ความรู้แก่

บุคคลภายนอก

- 4.กิจกรรมด้านอื่น ๆ ที่ช่วยเหลือชุมชนหรือสังคม

หมวด 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

2.1 ก กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

2.1 ก (1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

การวางแผนกลยุทธ์ของคณะวิทยาการสื่อสารได้ดำเนินการไปพร้อมกับการวางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึงความ สอดคล้องกับนโยบายและแผนพัฒนามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นหลัก และได้กำหนดกรอบเวลาของการวางแผนและพัฒนา ระยะ 5 ปี โดยทีมบริหารร่วมกับคณะกรรมการปรับปรุงแผนกลยุทธ์ได้พิจารณาทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และสมรรถนะหลัก ซึ่งมี กระบวนการดำเนินงาน ดังนี้

1) คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา คณะที่เชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ

2) คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และเป้าหมายการดำเนินงาน

3) แบ่งกลุ่มคณะกรรมการตามยุทธศาสตร์ประชุมสัมมนาเพื่อร่วมกันพิจารณากำหนดกลยุทธ์ในแต่ละยุทธศาสตร์ พร้อมกับการพิจารณากำหนดแผนงาน/โครงการระดับคณะ

4) คณะกรรมการในแต่ละแผนกลยุทธ์นำเสนอแผนกลยุทธ์ในแต่ละพันธกิจและแผนปฏิบัติการ เพื่อร่วมกัน พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะในภาพรวมของคณะฯ

5) นำเสนอกรรมการประจำคณะเพื่อขอความเห็นชอบแผนกลยุทธ์

กระบวนการโดยสรุปในการจัดทำแผนกลยุทธ์คณะวิทยาการสื่อสารเริ่มจากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและ อุปสรรค (SWOT Analysis) และทบทวนวิสัยทัศน์เดิมที่ได้กำหนดไว้ก่อนหน้านี้ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเพื่อหาปัจจัยต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ (1) สภาพแวดล้อมภายในที่ใช้ในการหาประเด็นที่เป็นจุดแข็ง (Strength) และจุดอ่อน (Weakness) ขององค์กรและ (2) สภาพแวดล้อมนอกที่ใช้ในการหาประเด็นที่เป็นโอกาส (Opportunity) และอุปสรรค (Threat) จากปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร เมื่อได้ปัจจัยและประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและ อุปสรรคแล้ว ได้มีการนำประเด็นข้างต้นมาวิเคราะห์ต่อโดยใช้ Internal Factor Evaluation Matrix: IFE สำหรับปัจจัยภายใน และ ใช้ External Factor Evaluation Matrix: EFE สำหรับปัจจัยภายนอกเพื่อสรุปว่าสภาพแวดล้อมภายในขององค์กรมีจุดแข็งหรือ จุดอ่อนมากกว่ากัน และสภาพแวดล้อมนอกขององค์กรมีจุดที่เป็นโอกาสหรืออุปสรรคมากกว่ากัน ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ SWOT ได้ถูกนำมากำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ ค่านิยม ประเด็นยุทธศาสตร์และรายละเอียดอื่น ๆ ต่อไป

2.1 ก (2) นวัตกรรม

จากกระบวนการในการจัดทำกลยุทธ์ที่กล่าวมาข้างต้น คณะวิทยาการสื่อสารสามารถระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์ได้ดังต่อไปนี้

1. สร้างศูนย์เทคโนโลยีและนวัตกรรมการเรียนรู้เพื่อบ่มเพาะผู้เรียนสู่การมีทักษะในวิชาชีพมากขึ้น โดยสร้างความร่วมมือกับผู้ประกอบการทั้งในและนอกพื้นที่ รวมถึงหน่วยงานภาครัฐที่สนับสนุนด้าน Digital Economy สร้างความร่วมมือกับผู้นำท้องถิ่น/ตั้งศูนย์นวัตกรรมการออกแบบเพื่อชุมชน ได้แก่ การสร้างสื่อการเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีใหม่ เช่น YouTube ในการเรียนการสอน เพิ่มมูลค่าด้านเนื้อหาและข่าวสารและการประกอบการ และพัฒนาเทคโนโลยีการเรียนรู้ทางไกลเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนสำหรับการศึกษานอกระบบ
2. ให้บริการวิชาการเชิงรุก โดยอาจารย์และนักศึกษาเข้าไปพัฒนาและให้บริการวิชาการแก่ธุรกิจในพื้นที่ส่งเสริมการได้มาตรฐานที่สามารถส่งออกไปยังภายในและภายนอกประเทศได้ รวมถึงการเผยแพร่ความรู้ด้านเทคโนโลยี และ Digital and creative economy สู่ชุมชน จัดอบรมให้กับโรงเรียนในสาขาวิชาที่คณะมีความโดดเด่นเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์คณะและดึงดูดนักศึกษา ใช้โอกาสจากงบประมาณในพื้นที่พิเศษ
3. จัดตั้งหน่วยวิจัยเพื่อศึกษาวิจัยและบริการวิชาการด้านการรู้เท่าทันสื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารเพื่อสันติภาพแก่สังคม
4. ทำ MOU กับมหาวิทยาลัยภายในอาเซียน เพื่อแลกเปลี่ยนอาจารย์และนักศึกษาในเรื่องความรู้ ความร่วมมือสู่ความเป็นสากล
5. เปิดหลักสูตร ปริญญาตรีหรือโทที่สอดคล้องกับ Digital and creative economy /เพิ่มหลักสูตรประกาศนียบัตร /เพิ่มรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการประกอบ SME ให้มากขึ้น /เพิ่ม track ในหลักสูตรให้มากขึ้น/หลักสูตรปริญญาตรีต่อเนื่อง
6. ออกแบบกลยุทธ์และดำเนินการรับนักศึกษาให้เป็นไปตามแผน
7. เป็นศูนย์กลางเครือข่ายสถาบันวิชาการและการวิจัยด้านการสื่อสารในการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายภาคใต้ ทั้งในมิติทางสังคม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจ

2.1 ก (3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

จากกระบวนการการวางแผนเชิงกลยุทธ์ซึ่งประกอบด้วยการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก สามารถวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 ก(3)-1 การวิเคราะห์ปัจจัยภายในเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์

จุดแข็ง	จุดอ่อน
1. มีบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนที่มีประสบการณ์ และมีความชำนาญในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดีมีความสามารถหลากหลายในการปฏิบัติงานในหน้าที่และสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ เป็นที่ยอมรับของบุคลากรภายนอกองค์กร [Skill]	1. โครงสร้างการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนบางส่วนยังขาดการบูรณาการตำแหน่งงานของสายสนับสนุนที่มีผู้รับผิดชอบเพียงคนเดียว เมื่อบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานได้ การแบ่งสายงานของสายสนับสนุนขาดความสมดุลทำให้ดูเหมือนบางสายงานมีภาระงานเยอะ ในขณะที่บางสายงานเหมือนมีงานน้อย [Structure]
2. การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ [Strategy]	2. ไม่สามารถปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ได้ทั้งหมดตามแผนที่วางไว้ [Strategy]
3. โครงสร้างพื้นฐานที่ใช้ในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน ทั้งอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนมีความพร้อมเป็นอย่างดี [System]	3. บุคลากรขาดการพัฒนาในวิชาชีพของตนเองอย่างต่อเนื่อง [Skill]
4. มีแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสมและนโยบาย วิสัยทัศน์ มีความชัดเจนสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย [Strategy]	4. บุคลากรของคณะ ทั้งที่มีและไม่มีตำแหน่งทางวิชาการการตีพิมพ์ เผยแพร่บทความด้านงานวิจัย งานวิชาการ งานนวัตกรรมมีจำนวนน้อย รวมถึงฝ่ายสนับสนุนด้วย [Staff]
5. คณะยังเป็นคณะขนาดเล็กการเข้าถึงเพื่อติดต่อบุคคลในแต่ละสายงานแต่ละด้านจึงไม่ยุ่งยากมากนัก [Structure]	5. ขาดการสื่อสารและกำหนดช่องทางในเรื่องสำคัญ ทำให้บุคลากรรับทราบไม่ทั่วถึงและไม่ได้ใช้ช่องทางที่มีอยู่เพื่อการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ [Structure]
6. บุคลากรมีศักยภาพในการทำงาน [System]	6. มีเวลาในการพัฒนาตนเองน้อย เนื่องจากภาระงานมีมาก [System]
7. มีช่องทางการสื่อสารหลากหลายในการชี้แจงข้อมูล ข่าวสารให้บุคลากรรับทราบ [Structure]	7. การจัดแผนพัฒนาที่ผูกโยงกับระบบงบประมาณ ขาดการกระจายที่สมดุลและเป็นธรรม ควรมีการจัดการงบประมาณแยกตามหลักสูตร

	ไม่ว่าจะเป็นงบประมาณบุคลากร งบประมาณทางวิชาการและนักศึกษาของหลักสูตร เพื่อทางหลักสูตรจะได้วางแผนการพัฒนาได้รวดเร็ว [System]
8. แต่ละสาขาวิชามีความโดดเด่นและมีอัตลักษณ์เฉพาะตัว [Shared values]	8. การมองเห็นคุณค่าร่วมกันขององค์กรและความรู้สึกร่วมในการเป็นเจ้าของคณะยังมีไม่มากนัก ทำให้การพัฒนาคณะไม่ราบรื่นเท่าที่ควร [Shared values]

ตารางที่ 2.1 ก(3)-2 การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์

โอกาส	อุปสรรค
1. เทคโนโลยีใหม่ๆทำให้สามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้ทุกที่ทุกเวลาทุกอุปกรณ์ (Anywhere Anytime Any device) [Technology]	1. ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ คนขาดโอกาสทางการศึกษา สถานการณ์สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ส่งผลให้ขาดแคลนที่จะเข้ามาศึกษา [Economics]
2. ความมีชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กร [Politics]	2. การกำหนด KPI และการประเมินที่เน้นการพัฒนาคณาจารย์มากเกินไป อาจส่งผลให้บุคลากรบางส่วนเลือกปฏิบัติงานที่เป็น KPI เป็นหลัก [Politics]
3. ตลาดการค้า e-commerce, international marketing ต้องอาศัยเทคโนโลยีการสื่อสาร การสื่อสารการตลาด และการออกแบบ [Economics], [Politics]	3. ความล้าสมัยและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาของเทคโนโลยีการสื่อสาร ส่งผลให้คณะไม่สามารถตามได้เท่าทันในทุก ๆ เทคโนโลยี [Technology]
4. ปัจจัยในพื้นที่ที่มีความน่าสนใจในเชิงวัฒนธรรม เนื่องจากเป็นพื้นที่พิเศษทำให้มีโอกาสได้รับความสนใจจากคนภายนอกพื้นที่ในการศึกษาและวิจัย [Socio-cultural]	4. นักศึกษาในพื้นที่ขาดความมั่นใจและทัศนคติที่ดีในการออกไปแสวงหาทักษะและประสบการณ์ต่างพื้นที่ [Socio-cultural]
5. มีสินค้าโอท็อปในท้องถิ่นจำนวนมาก ซึ่งยังไม่สามารถเข้าสู่ระดับประเทศและอาเซียนได้ จึงเป็นโอกาสให้คณะได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และชุมชนให้มีรายได้ที่ดีขึ้น [Economics]	5. นโยบายการประกันคุณภาพจากหน่วยงานภายนอกส่งผลกระทบต่อการทำงานประจำเพราะต้องเตรียมเอกสารมากเกินไป [Politics]
6. มีงบประมาณสำหรับการพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ [Politics]	
7. นโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นด้านการรู้เท่าทันสื่อมากขึ้น อีกทั้งสังคมตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสาร ซึ่งคณะฯ มีความเชี่ยวชาญในด้านดังกล่าว ทำให้สามารถให้บริการวิชาการ/ถ่ายทอดความรู้ เพื่อช่วยยกระดับการพัฒนาสังคมได้ [Politics]	

การนำข้อมูลจากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคที่ได้มากำหนดกลยุทธ์ในการปรับตัวสามารถนำข้อมูลจากการวิเคราะห์ SWOT มากำหนดกลยุทธ์ในการปรับตัวโดยใช้วิธีการต่อไปนี้

Maxi-Maxi Strategy: ใช้จุดแข็งในการใช้ประโยชน์จากโอกาสให้สูงสุด

Maxi-Mini Strategy: ใช้จุดแข็งในการลดอุปสรรค

Mini-Maxi Strategy: ลดจุดอ่อนโดยใช้โอกาส

Mini - Mini Strategy: พยายามลดจุดอ่อนและหลีกเลี่ยงอุปสรรค

2.1 ก (4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก

จากการวิเคราะห์แผนกลยุทธ์ของคณะวิทยาการสื่อสารทำให้ได้ระบบงานและสมรรถนะหลักดังต่อไปนี้

1. การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ คุณธรรมและมีความรับผิดชอบต่อการสังคม

2. การสร้างงานวิจัย งานสร้างสรรค์ และผลงานวิชาการที่มีคุณค่าทั้งในระดับท้องถิ่นและสากล
3. การบูรณาการการสอน การวิจัย การบริการวิชาการในหลากหลายมิติ และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ
4. การจัดเตรียมและดูแลรักษาโครงสร้างพื้นฐานและระบบการบริหารงานมีประสิทธิภาพโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นฐาน
5. การบริหารงานบุคลากรให้มีคุณภาพพร้อมพัฒนาองค์กรและสังคม
6. การบริหารงบประมาณที่มีประสิทธิภาพและตรวจสอบได้

2.1 ข วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

2.1 ข (1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของคณะวิทยาการสื่อสารประกอบด้วย

1. บัณฑิตคณะวิทยาการสื่อสารมีความรู้และทักษะวิชาชีพด้านวิทยาการสื่อสารที่มีคุณธรรมจริยธรรมและมีความรับผิดชอบต่อสังคม
2. บัณฑิตคณะวิทยาการสื่อสารเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์สามารถเชื่อมโยงความรู้กับศาสตร์สาขาอื่นได้
3. คณะวิทยาการสื่อสารเป็นผู้นำด้านวิจัยและเผยแพร่ความรู้และนวัตกรรมด้านวิทยาการสื่อสารที่ส่งเสริมการพัฒนาท้องถิ่นบนพื้นฐานความหลากหลายทางวัฒนธรรมทั้งในบริบททางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยี
4. คณะวิทยาการสื่อสารเป็นศูนย์กลางการให้บริการวิชาการทางด้านวิทยาการสื่อสารโดยบูรณาการการเรียนการสอนและการวิจัยเพื่อเสริมสร้างศักยภาพชุมชน องค์กร วิสาหกิจและผู้ประกอบการ
5. คณะวิทยาการสื่อสารมีระบบการบริหารจัดการและการดำเนินภารกิจในทุกด้านที่มีประสิทธิภาพโดยมีเทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นฐาน

2.1 ข (2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้สร้างความสมดุลระหว่างความต้องการที่หลากหลายในสถาบันได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 ข(2)-1 ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ สมรรถนะหลัก กับความต้องการที่หลากหลายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	สมรรถนะหลัก	ความต้องการที่หลากหลายของผู้มีส่วนได้เสีย
บัณฑิตคณะวิทยาการสื่อสารมีความรู้และทักษะวิชาชีพด้านวิทยาการสื่อสารที่มีคุณธรรมจริยธรรมและมีความรับผิดชอบต่อสังคม	คณะวิทยาการสื่อสารมุ่งเน้นการจัดการเรียนการสอนแบบ active learning และ social engagement ซึ่งสามารถดูได้จากกิจกรรมการเรียนการสอนในรายวิชาและกิจกรรมเสริมหลักสูตร	ผู้ใช้บัณฑิตต้องการบัณฑิตที่มีทักษะที่หลากหลาย(Multiple skills) สังคมต้องการบัณฑิตที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม (Social responsibility)
บัณฑิตคณะวิทยาการสื่อสารเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์สามารถเชื่อมโยงความรู้กับศาสตร์สาขาอื่นได้	คณะวิทยาการสื่อสารมีค่านิยมที่เน้นการใช้ความคิดสร้างสรรค์	Creative Economy ต้องการบัณฑิตที่มีความคิดสร้างสรรค์ในยุค Thailand 4.0
คณะวิทยาการสื่อสารเป็นผู้นำด้านวิจัยและเผยแพร่ความรู้และนวัตกรรมด้านวิทยาการสื่อสารที่ส่งเสริมการพัฒนาท้องถิ่นบนพื้นฐานความหลากหลายทางวัฒนธรรมทั้งในบริบททางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยี	มีบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ และมีความชำนาญในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดีมีความสามารถหลากหลายในการปฏิบัติงานในหน้าที่และสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ เป็นที่ยอมรับของบุคคลภายนอกองค์กร	สังคมต้องการความรู้ใหม่และความรู้ขั้นสูงเพื่อสร้างนวัตกรรมในการใช้ในการแก้ปัญหาสังคมและสร้างนวัตกรรมในการทำงานรวมถึงการใช้ชีวิต
คณะวิทยาการสื่อสารเป็นศูนย์กลางการให้บริการวิชาการทางด้านวิทยาการสื่อสารโดยบูรณาการการเรียนการสอน	การเข้าถึงเพื่อติดต่อบุคคลในแต่ละสายงานแต่ละด้านสามารถทำได้ง่าย อีกทั้งคณะฯ มุ่งเน้นการบูรณาการกับศาสตร์	ในการทำงานงานจริงนั้นต้องอาศัยความรู้ที่บูรณาการในการแก้ปัญหาและทำงานด้านต่าง ๆ

และการวิจัยเพื่อเสริมสร้างศักยภาพชุมชน องค์กร วิชากิจและผู้ประกอบการ	สาขาต่าง ๆ เพื่อการประยุกต์ใช้ความ เชี่ยวชาญอย่างเหมาะสม	
คณะวิทยาการสื่อสารมีระบบการบริหาร จัดการและการดำเนินการในทุกระดับที่ มีประสิทธิภาพโดยมีเทคโนโลยีสมัยใหม่ เป็นฐาน	โครงสร้างพื้นฐานที่ใช้ในการปฏิบัติงานใน แต่ละด้านทั้งอาจารย์และบุคลากรสาย สนับสนุนมีความพร้อมเป็นอย่างดีอีกทั้งมี ระบบการประกันคุณภาพในด้านต่าง ๆ ที่ เป็นมาตรฐาน	การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เป็น ฐานจะทำให้องค์การประหยัดทรัพยากร บุคคล เวลาและงบประมาณเป็นอย่างมาก

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

2.2 ก การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ

2.2 ก (1) แผนปฏิบัติการ

ผู้บริหารใช้แผนกลยุทธ์เป็นตัวกำหนดทิศทางในการดำเนินงานโดยได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานในยุทธศาสตร์ไว้เป็น
ตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนกลยุทธ์ และกำหนดให้นำแผนปฏิบัติการประจำปีบรรจุไว้ในแผนงบประมาณเงินรายได้ประจำปีให้ครบ
ทั้ง 4 พันธกิจ เพื่อให้สอดคล้องตามแผนงานงบประมาณเงินรายได้ เช่น แผนงานบริหารจัดการ แผนงานจัดการศึกษา แผนงาน
สนับสนุนการศึกษา แผนงานทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และแผนงานวิจัย

2.2 ก (2) การนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ

ผู้บริหารของแต่ละฝ่ายจะเป็นผู้กำกับดูแลการนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติโดยจะบริหารงานใน 2 รูปแบบคือ (1) ใน
รูปแบบกรรมการชุดต่าง ๆ เช่น กรรมการบริหารงานวิจัย กรรมการวิชาการ (2) ผู้บริหารแต่ละฝ่ายกำกับดูแลโดยตรง
โดยมีการประชุมทีมผู้บริหารคณะเพื่อกำกับติดตามดูแลกิจกรรม/โครงการให้เป็นไปตามกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติการในแต่ละด้าน
จากนั้นจะประชุมบุคลากรคณะวิทยาการสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับที่มาของแผนกลยุทธ์และการปฏิบัติ
ตามแผนปฏิบัติการในแต่ละกลยุทธ์ รวมทั้งแผนปฏิบัติการประจำปี พร้อมทั้งเผยแพร่แผนปฏิบัติการประจำปีให้แก่บุคลากรทุกคน
สำหรับการดำเนินการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการ ซึ่งในการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการ คณะฯ ได้กำหนดให้บุคลากรสาย
สนับสนุน กำหนดภาระงานตาม KPIs ในแต่ละรอบการประเมินโดยครอบคลุมทุกภารกิจ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนที่ได้
วางไว้ เป็นการมอบหมาย KPIs จากระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล และเป็นการสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนเป้าหมาย
ตัวชี้วัดหลักของคณะในระดับบุคลากรปฏิบัติการ

2.2 ก (3) การจัดสรรทรัพยากร

คณะฯ มีการจัดทำงานงบประมาณประจำปีให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการของคณะฯ และนโยบายมหาวิทยาลัย ได้แก่
แผนปฏิบัติการทางด้านการวิจัย การเรียนการสอน การบริการวิชาการแก่ชุมชน และการบริหารจัดการ โดยใช้หลักเกณฑ์การจัดสรร
เงินงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ที่กำหนด และได้กำหนดให้การจัดทำแผนงาน/โครงการของงานต่าง ๆ ในคณะ
จะต้องเป็นโครงการที่อยู่ในกรอบของแผนกลยุทธ์ โดยใช้ระบบงบประมาณเป็นเครื่องมือซึ่งในแต่ละปีทุกงานจะต้องส่งแผนกิจกรรม/
โครงการที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์เพื่อขออนุมัติงบประมาณในการดำเนินการ สำหรับการจัดสรรทรัพยากรโดยเฉพาะทรัพยากร
ด้านงบประมาณ บุคลากรและสถานที่ได้มีการจัดสรรอย่างเหมาะสมกับทรัพยากรที่มีอยู่ในแต่ละปี โดยมีการคำนึงถึงหลักคิดและ
แนวโน้มของการใช้ทรัพยากร การจัดเตรียมทรัพยากรสำรองเพื่อใช้งานในกรณีฉุกเฉิน

2.2 ก (4) แผนด้านบุคลากร

คณะฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรโดยมีการจัดทำแผนการพัฒนาและการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนอาจารย์และ
บุคลากรของคณะ จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรทั้งสายวิชาการ สายสนับสนุนการบริหาร และสายสนับสนุนวิชาการ ทั้งที่เป็นแผนระยะ
สั้นและแผนระยะยาว แผนระยะสั้นเป็นแผนปฏิบัติการประจำปีที่สนับสนุนให้บุคลากรทุกคนเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาตนเอง
ที่เกี่ยวข้องกับสายงานส่วนแผนระยะยาวมุ่งเน้นด้านการพัฒนาคุณวุฒิอาจารย์ในระดับปริญญาเอก และการเข้าสู่ตำแหน่งทาง
วิชาการ คณะมีแผนงานด้านบุคลากร ดังต่อไปนี้

1. จัดทำแผนการบริหารและพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีการทบทวน
และวิเคราะห์ภาระงานและอัตรากำลังของบุคลากรในแต่ละปีเพื่อทบทวนความเหมาะสมของภาระงานให้ตอบสนองภารกิจด้านการ
สอน การวิจัยและบริการวิชาการ
2. สรรหาและคัดเลือกบุคลากรอย่างเป็นระบบโปร่งใสและกำหนดแนวปฏิบัติไว้เป็นลายลักษณ์อักษรโดยคณะวิทยาการ
สื่อสารยึดแนวปฏิบัติการรับเข้าพนักงานผู้ปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติของคณะ โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 คณะฯประชุมภายในเพื่อกำหนดคุณสมบัติทั้งทางด้านคุณวุฒิ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ที่สอดคล้องกับตำแหน่งงาน พร้อมรายละเอียดการรับสมัครต่าง ๆ เพื่อส่งให้งานการเจ้าหน้าที่คณะ

2.2 งานการเจ้าหน้าที่คณะเริ่มต้นการรับสมัคร โดยประกาศการรับสมัครอย่างเป็นทางการผ่านเว็บไซต์คณะวิทยาการสื่อสาร และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2.3 คณะฯสรรหาคณะกรรมการคัดเลือกพนักงานใหม่

2.4 การพิจารณาคัดเลือกมีทั้งการสอบข้อเขียน สอบการสอนหรือการปฏิบัติด้านการใช้คอมพิวเตอร์ และการสอบสัมภาษณ์

2.5 คณะกรรมการคัดเลือกประชุมเพื่อสรุปผลการคัดเลือก เพื่อส่งให้งานการเจ้าหน้าที่คณะ

2.6 งานการเจ้าหน้าที่คณะ ประกาศผลการคัดเลือกพนักงานใหม่อย่างเป็นทางการ

3. จัดทำระบบการประเมินการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและเป็นธรรม การประเมินผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2560 มีการประเมินบุคลากร 1 ครั้ง/ปี แต่ได้กำหนดให้มีการรายงานผลการปฏิบัติงานในช่วงครึ่งปีให้ผู้บังคับบัญชาทราบด้วยเพื่อให้ได้ทราบความคืบหน้าของการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ส่วน คือ (1) การประเมิน TOR หรือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ คะแนนเต็ม 80 คะแนน (2) คะแนนพฤติกรรมการทำงาน คะแนนเต็ม 20 คะแนน

4. มีแผนการพัฒนาดตนเองของบุคลากรทุกคน โดยคณะ ฯ จัดระบบสนับสนุนให้การพัฒนาตนเองให้ดำเนินไปตามแผน มีการสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาดตนเอง และกำหนดเป้าหมายให้บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาดตนเองอย่างน้อย 1 เรื่อง/ปีงบประมาณ ซึ่งหัวข้อของการเข้าร่วมอบรม/สัมมนาเพื่อพัฒนาดตนเองนั้นต้องเกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ โดยมีการกำหนดวงเงิน 8,000 บาท/คนสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนและวงเงิน 10,000 บาทสำหรับสายวิชาการ นอกจากนี้คณะฯยังได้จัดสรรงบประมาณสำหรับให้บุคลากรได้พัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศในวงเงินคนละ 10,000 บาท

5. มีการยกย่องเชิดชูเกียรติของบุคลากร โดยคณะวิทยาการสื่อสารได้ดำเนินการตามแนวทางของมหาวิทยาลัย ในการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรดีเด่น เป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการยกย่องและเชิดชูเกียรติคุณ โดยการคัดเลือกบุคลากรดีเด่นจากทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนรวม 2 คน

ตารางที่ 2.2 ก (4)-1 แผนการพัฒนาดบุคลากร จำแนกตามกลุ่มบุคลากร

กลุ่มบุคลากร	แผนการพัฒนาด
พนักงานและข้าราชการสายวิชาการ	การพัฒนาดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ - การสนับสนุนให้คณาจารย์เข้ารับการอบรมพัฒนาดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการศึกษาต่อระดับปริญญาเอก - กิจกรรมส่งเสริมให้อาจารย์ขอตำแหน่งทางวิชาการ - โครงการพัฒนาอาจารย์ด้านการเรียนการสอน โครงการศึกษาดูงาน - สนับสนุนการเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนาทางวิชาการ และการนำเสนอผลงานทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง
พนักงานและลูกจ้างสายสนับสนุน	ด้านการพัฒนาดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ - การอบรมสมรรถนะตามสายวิชาชีพ - การฝึกอบรมตามทักษะวิชาชีพแต่ละตำแหน่ง - การศึกษาต่อ ด้านการพัฒนาดศักยภาพตนเอง ได้แก่ - การอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ - การอบรมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการทำงาน

2.2 ก (5) ตัววัดผลการดำเนินการ

แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของคณะวิทยาการสื่อสารมีการกำหนดองค์ประกอบสำคัญในการวัดความสำเร็จของแต่ละกิจกรรมที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ของคณะฯ เช่น ชื่อโครงการ/กิจกรรม ระยะเวลาดำเนินการ ตัวชี้วัดความสำเร็จของกิจกรรม โดยงานนโยบายและแผนจะติดตามผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปีที่ได้บรรจุไว้ในแผนงบประมาณรายได้ประจำปี 2556 และรายงานต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ สำหรับตัววัดผลการดำเนินงานจะประกอบด้วยตัววัด 2 ชุดคือ (1) ตัววัดที่อยู่ในแผนยุทธศาสตร์ของคณะซึ่งตัวชี้วัดจะถูกบรรจุอยู่ยุทธศาสตร์ทั้ง 7 ด้านของคณะ (2) ตัววัดของมหาวิทยาลัยซึ่งจะมีตัววัดบางตัวที่สอดคล้องหรือคล้ายคลึงกับตัววัดของแผนยุทธศาสตร์

2.2 ก (6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

แผนยุทธศาสตร์ปี 2560-2565 ได้มีการกำหนดค่าคาดการณ์ผลการดำเนินการของตัววัดซึ่งเรียกว่าเป้าหมายของแต่ละปีไว้ด้วยแล้ว อย่างไรก็ตามเป้าหมายนั้นยังเป็นเป้าหมายรายปีซึ่งยังไม่มีเป้าหมายระยะสั้นกว่านั้น

2.2 ข การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

แผนกลยุทธ์คณะวิทยาการสื่อสารฉบับนี้เป็นแผน 5 ปี ซึ่งกำหนดใช้ในระหว่างปี พ.ศ.2561-2565 แต่สามารถทบทวนได้ทุกปีหรือตามบริบทที่เปลี่ยนแปลง เมื่อแผนกลยุทธ์มีการทบทวนก็จะส่งผลให้แผนปฏิบัติการปรับเปลี่ยนไปด้วย สามารถสรุปได้ว่าการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการสามารถปรับเปลี่ยนได้ใน 3 ช่วงเวลาคือ

1. ปรับเปลี่ยนตามแผนกลยุทธ์ที่มีการทบทวนประจำปี
2. มีการติดตาม ตรวจสอบแผนปฏิบัติการทุก 3 เดือนและอาจปรับเปลี่ยนได้ในกรณีที่จำเป็นตามบริบท
3. มีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการได้ในกรณีที่เหตุการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายในหรือภายนอกที่สำคัญ

หมวด 3 ลูกค้ำ

3.1 เสียงของลูกค้ำ

3.1 ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

3.1 ก (1) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

คณะวิทยาการสื่อสาร อาศัยช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อรับฟังเสียงของลูกค้ำในด้านความพึงพอใจต่อการเรียนการสอน ความคาดหวัง ความผูกพัน รวมถึงข้อร้องเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลากหลายช่องทาง ทั้งที่มีในระดับคณะและระดับมหาวิทยาลัย เช่น อีเมล คณะ/มหาวิทยาลัย เว็บไซต์ คณะ/มหาวิทยาลัย (<http://comm-sci.pn.psu.ac.th>, <http://www.pn.psu.ac.th>) เว็บไซต์ในเฟซบุ๊ก (<https://www.facebook.com/commsci.pn.psu>) และช่องทางอื่น ๆ ที่แต่ละหลักสูตรมีต่อผู้เรียน ผู้ใช้บัณฑิต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การสื่อสารออนไลน์ผ่านห้องเรียนเสมือน (Virtual Classroom – VC) หรือเฟซบุ๊กกลุ่มในรายวิชาที่อาจารย์ผู้สอนจัดทำขึ้นเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับรายวิชา การสื่อสารแบบเห็นหน้า การสื่อสารทางโทรศัพท์ การสื่อสารระหว่างบุคคล และอื่น ๆ เพื่อติดตามและประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียน นอกจากนี้ยังมีการจัดเวทีเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการของคณะ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและประเมินคุณภาพของแต่ละหลักสูตร การบริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษา เช่น การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียนการสอนหรือการเรียนรู้นอกห้องเรียน โดยอาจารย์ผู้สอนจะผลักดันให้นักศึกษาในคณะได้ใช้องค์ความรู้ที่ได้ร่ำเรียนในชั้นเรียนไปประยุกต์ใช้กับการส่งผลงานเข้าร่วมประกวดในเวทีต่าง ๆ ทั้งในระดับภูมิภาคและระดับชาติ

การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่คณะวิทยาการสื่อสารในทุกปีการศึกษา เป็นช่องทางหนึ่งที่คณะใช้ในการสร้างความเข้าใจร่วมกัน หรือรับทราบข้อสงสัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน และอื่น ๆ เพื่อให้ผู้เรียนได้เข้าใจในรายละเอียดของแต่ละหลักสูตรที่เลือกเรียน และวางแผนการเรียนด้วยตนเอง โดยอาจารย์ที่ปรึกษาในแต่ละชั้นปีจะกำกับดูแลและให้คำชี้แนะอย่างใกล้ชิด นอกเหนือจากการให้ข้อมูลด้านการเรียนการสอนและการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยแล้ว คณะยังเปิดเวทีการพูดคุยระหว่างรุ่นพี่และรุ่นน้องในวันปฐมนิเทศอีกด้วย เพื่อให้รุ่นพี่ได้มาร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านการเรียนและการจัดสรรเวลาในการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่คณะให้เหมาะสมและไม่กระทบการเรียน

กิจกรรม “พบอาจารย์ที่ปรึกษา” เป็นอีกกิจกรรมหนึ่งที่คณะใช้เป็นช่องทางในการรับฟังเสียงจากผู้เรียน ซึ่งคณะจัดขึ้นเพื่อให้นักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาชั้นปีได้พบปะและพูดคุยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน และรับทราบปัญหาของผู้เรียนเพื่อหาแนวทางร่วมกันในการแก้ปัญหาต่าง ๆ รวมถึงการให้คำปรึกษาและชี้แนะแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล/รายกลุ่มที่มีปัญหาผลการเรียน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาวิธีการเรียนและกระบวนการคิดของนักศึกษา โดยกิจกรรมนี้จะจัดในช่วงสัปดาห์แรกของทุกภาคการศึกษา หรือ 2 ครั้ง/ปีการศึกษา และเพื่อเปิดโอกาสให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้รับฟังเสียงจากผู้เรียนมากขึ้น คณะสนับสนุนงบประมาณเป็นค่าอาหารในการพบปะพูดคุยระหว่างนักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา 1 ครั้ง/ภาคการศึกษา นอกจากนี้ แต่ละหลักสูตรยังมีการจัดการสื่อสารระหว่างคณาจารย์ในหลักสูตรกับนักศึกษาที่กำลังศึกษาในปัจจุบัน เพื่อให้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลของหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียนมากขึ้น

“สายตรงคนบติ” เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นสามารถสื่อสารประเด็นและข้อร้องเรียนต่าง ๆ ไปยังคนบติโดยตรง ซึ่งผู้ส่งสารสามารถสื่อสารผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็นที่คณะได้ออกแบบไว้ หรือส่งข้อความออนไลน์มาที่

<http://comm-sci.pn.psu.ac.th/site/contact> ข้อมูลจากการร้องเรียนจะถูกส่งตามขั้นตอน ซึ่งเป็นระบบการจัดการภายในคณะกรรมการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน หากเป็นเรื่องเฉพาะบุคคลที่ไม่รุนแรง เรื่องดังกล่าวจะถูกพูดคุยโดยตรงกับผู้ที่เกี่ยวข้อง หากเป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะต้องมีการปรับปรุงระบบเพื่อไม่ให้เกิดผลเสียในอนาคต ข้อร้องเรียนดังกล่าวจะถูกพูดคุยในที่ประชุมสาขา เพื่อเป็นการแจ้งให้ทราบ และพูดคุยเพื่อปรับปรุงแก้ไข และในกรณีที่ข้อร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับในวงกว้างในระดับคณะ คณะจะเป็นผู้นำเรื่องดังกล่าวแจ้งในที่ประชุมบุคลากรคณะ ซึ่งจะประชุมในทุกภาคการศึกษา และ/หรือแจ้งในที่ประชุมกรรมการคณะหรือผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางแก้ไขร่วมกันต่อไป อย่างไรก็ตาม ในรอบปีที่ผ่านมาไม่มีการร้องเรียนใด ๆ ทั้งสิ้น

คณะฯ กำหนดให้อาจารย์ผู้สอนทุกรายวิชาแจ้งให้นักศึกษารับทราบและเข้าระบบประเมินการสอนของอาจารย์ช่วงเวลา ก่อนสอบปลายภาค 2 สัปดาห์ โดยผ่านระบบประเมินการสอนของวิทยาเขต โดยผู้สอนประจำรายวิชาจะต้องนำข้อมูลจากการประเมินของผู้เรียนมารายงานใน มคอ.5 ด้วย

3.1 ก (2) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี

คณะฯ ไม่เพียงแต่รับฟังเสียงจากผู้เรียน แต่ยังครอบคลุมไปถึงการรับฟังความคิดเห็นและเสียงสะท้อนจากผู้ใช้งานบัณฑิตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอีกด้วย โดยแต่ละหลักสูตรได้ออกแบบการเรียนการสอนให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ/สหกิจศึกษา ณ สถานประกอบการที่เกี่ยวข้องในภาคการศึกษาสุดท้ายก่อนสำเร็จการศึกษา เป็นเวลา 1 ภาคการศึกษา ในการนี้คณาจารย์แต่ละหลักสูตรจะต้องประเมินผลร่วมกับสถานประกอบการ และติดตามการปฏิบัติงานของนักศึกษาผ่านหัวหน้างานหรือผู้ดูแลนักศึกษา รวมไปถึงการนิเทศการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ/สหกิจศึกษา ณ สถานประกอบการที่นักศึกษาเลือก โดยมีการพูดคุยและรับฟังความคิดเห็นของหัวหน้างานหรือผู้ดูแลนักศึกษา และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดและพลวัตการเปลี่ยนแปลงของสังคมต่อไป เสียงจากชุมชนและสังคมรอบข้างที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก็เป็นอีกเสียงสะท้อนที่คณะฯ ไม่เคยมองข้ามและให้ความสำคัญเสมอมา การบริการวิชาการของคณะในรอบปีที่ผ่านมา คณะฯ รับฟังเสียงจากชุมชนในระแวกข้างเคียงอย่างเป็นระบบผ่านการพูดคุย พบปะหารือ และเปิดเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นที่เป็นความต้องการของชุมชนและสังคม เพื่อนำข้อมูลมาออกแบบและบูรณาการการเรียนการสอน การวิจัย และบริการวิชาการให้ตอบโจทย์และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มากที่สุด

3.1 ข การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

3.1 ข (1) ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

คณะฯ มีวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น โดยจัดให้มีการประเมินรายวิชาต่าง ๆ ในแต่ละภาคการศึกษา ประเมินการสอนของอาจารย์ผู้สอน และประเมินทวนสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาแต่ละคนผ่านระบบประเมินการเรียนการสอนออนไลน์ในระบบ MIS-Center ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ซึ่งการประเมินการเรียนการสอนผ่านระบบประเมินการสอนออนไลน์ใน MIS-Center ของวิทยาเขต (<https://intranet.pn.psu.ac.th/eval/>) ผู้เรียนต้องประเมินใน 3 ส่วนด้วยกัน (แต่ละส่วนจะมีคะแนนเต็ม 5) คือ

1. ประเมินรายวิชา ครอบคลุมในประเด็นต่อไปนี้
 - จุดประสงค์รายวิชา
 - เนื้อหารายวิชา
 - กิจกรรมการเรียนการสอน
 - การวัดและประเมินผล
 - สื่ออุปกรณ์/แหล่งการเรียนรู้
 - ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม
2. ประเมินการสอนของอาจารย์ ตามหัวข้อประเมินดังนี้
 - ด้านความรู้
 - คุณลักษณะของผู้สอน
 - ทักษะและเทคนิคการจัดการเรียนรู้
3. ประเมินทวนสอบผลสัมฤทธิ์ 5 ด้าน (นักศึกษาประเมินตนเอง) ได้แก่
 - ด้านคุณธรรม จริยธรรม
 - ด้านความรู้
 - ด้านทักษะทางปัญญา
 - ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

- ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

การประเมินการเรียนการสอนใน 3 ส่วนข้างต้น เป็นเครื่องมือประกันคุณภาพในระดับคณะและมหาวิทยาลัย ซึ่งผู้เรียนสามารถสะท้อนกลับอย่างเป็นอิสระและไม่เปิดเผยผู้ประเมิน เพื่อให้ผลการประเมินมีความเที่ยงตรง และเกิดประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการเรียนการสอนและการวัดและประเมินผลอย่างแท้จริง อาจารย์ผู้สอนนำข้อมูลจากการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอนให้ดีขึ้นและสอดคล้องกับ Expected Learning Outcome (ELO) ในภาคการศึกษาถัดไป ซึ่งผลการประเมินโดยภาพรวมของคณะวิทยาการสื่อสารในภาคการศึกษาที่ 1 และ 2 ของปีการศึกษา 2560 อยู่ในระดับดีมาก (ระดับคะแนน 4.00 – 4.49 ขึ้นไป) ข้อมูลที่ได้จากการประเมินการเรียนการสอนนี้ ผู้สอนจะนำไปปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพในภาคการศึกษาถัดไป

คณะวิทยาการสื่อสารได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ประจำปีการศึกษา 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งการกำหนดทิศทางการเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองต่อความคิดเห็น และความต้องการจำเป็นของนักศึกษา คณะวิทยาการสื่อสาร โดยได้สำรวจความคิดเห็นของนักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2560 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 27 คน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	4	14.81
หญิง	23	85.19
ชั้นปี		
ชั้นปีที่ 1	1	3.70
ชั้นปีที่ 2	0	0
ชั้นปีที่ 3	4	14.82
ชั้นปีที่ 4	22	81.48

ตอนที่ 2 ผลการประเมินและระดับความคิดเห็น

การประเมินในครั้งนี้ได้สอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ คณะวิทยาการสื่อสาร ประจำปีการศึกษา 2560 โดยกำหนดการแปลผลระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ แสดงความหมายของระดับการวัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความหมาย
1.00 – 1.49	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
2.50 – 3.49	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
4.50 – 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการแหล่งเรียนรู้ อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้จากการสำรวจผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 27 คน ผลการสำรวจได้มีการสอบถามเรื่องระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการคอมพิวเตอร์ แหล่งเรียนรู้ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การบริการด้านกายภาพ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคาร และการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาการสื่อสาร ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดการประเมินในแต่ละหัวข้อได้ดังตารางที่ 7.2 ข (1)-2

นอกจากประเมินความพึงพอใจและความต้องการของผู้เรียนแล้ว คณะฯ ยังให้ความสำคัญกับการประเมินจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่คณะจัดขึ้น เช่น กิจกรรม ม.อ.วิชาการ ประจำปี 2560 กิจกรรมเสวนาทางวิชาการของหลักสูตร การบริการวิชาการ และอื่น ๆ

การประเมินความพึงพอใจขององค์กรฝึกวิชาชีพผ่านแบบประเมินของแต่ละหลักสูตรของสถานประกอบการที่คณะส่งนักศึกษาไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ/สหกิจศึกษา และการนิเทศงานของอาจารย์ที่ปรึกษาและพูดคุยกับหัวหน้างานหรือผู้ดูแล

นักศึกษา เพื่อรับฟังผลการปฏิบัติงานของนักศึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่มีต่อหลักสูตร โดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี นักศึกษาจำนวนหนึ่งได้รับการตอบรับให้เข้าทำงาน ณ สถานประกอบที่ไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ/สหกิจศึกษา

คณะวิทยาการสื่อสาร มีวิธีการรวบรวมและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านภาพรวมของคณะ เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรหรือสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ที่ให้บริการในลักษณะเดียวกันอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ โดยการเปรียบเทียบกับรายงานการประเมินตนเอง และมีการเปรียบเทียบโดยใช้เกณฑ์เปรียบเทียบเดียวกัน เช่น ร้อยละของบัณฑิตที่ได้งานทำ และร้อยละของจำนวนบัณฑิตที่สมัครเข้าศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

ข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียน ผู้ใช้บัณฑิต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะนำมาปรับปรุงกิจกรรมการเรียนการสอน การดำเนินงานของหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดและลูกค้าให้มากที่สุด นอกจากนี้ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น คณะฯ ยังอาศัยจุดแข็งที่อาจารย์และบุคลากรในแต่ละหลักสูตรมีโอกาสดำเนินการให้หน่วยงานภายนอก เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานให้ทันต่อพลวัตการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคม ข้อมูลเหล่านี้จะถูกถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนกันในแต่ละหลักสูตร เพื่อให้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของคณะให้เป็นประโยชน์และเป็นปัจจุบันต่อผู้เรียน ผู้ใช้บัณฑิต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

3.2 ก หลักสูตรและบริการ รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น

3.2 ก (1) หลักสูตรของคณะวิทยาการสื่อสารอาศัยกลไกที่มีอยู่แล้วในระดับคณะและระดับมหาวิทยาลัย เพื่อมาปรับใช้ในการบริหารหลักสูตร การบริการส่งเสริมความรู้ให้ผู้เรียน และการบริการวิชาการต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องจากเป้าประสงค์ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจของแต่ละหลักสูตรสอดคล้องกับทั้งคณะและมหาวิทยาลัย

ในปี พ.ศ. 2560 คณะฯ ได้เปิดสอนหลักสูตรที่มีการปรับปรุงใหม่ 2 หลักสูตรด้วยกัน คือ หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต และหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการจัดการ โดยคณะกรรมการได้ปรับปรุงหลักสูตรให้ตอบสนองต่อความต้องการของตลาดและพลวัตการเปลี่ยนแปลงของสังคมที่ไม่หยุดนิ่ง มีการนำข้อมูลที่ได้จากการพูดคุยและเปิดเวทีแลกเปลี่ยนกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาพิจารณาปรับปรุง อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้นักศึกษาปัจจุบันให้ข้อเสนอแนะในการเรียนการสอนของหลักสูตร หรือการเสนอแนะจากนักศึกษาผ่านระบบออนไลน์ต่อรายวิชาต่าง ๆ ที่ประเมินทั้งมหาวิทยาลัยในทุกภาคการศึกษา การแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาในการสัมมนาออกไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ/สหกิจศึกษา การปัจฉิมนิเทศ และการสำรวจความต้องการหรือความพึงพอใจต่อผู้ใช้บัณฑิตของคณะ แต่ละหลักสูตรมีกลไกหลักในการส่งเสริมให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้บริการของคณะ และมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ได้แก่ การให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของคณะ/มหาวิทยาลัย การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเสวนาและการบริการวิชาการต่าง ๆ ที่คณะจัด และการตอบข้อซักถามต่อนักศึกษาใหม่ในวันปฐมนิเทศ นักศึกษา การแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์และเว็บเพจในเฟซบุ๊กคณะ การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บัณฑิตเมื่ออาจารย์ออกไปเทศการฝึกงาน/สหกิจศึกษาของนักศึกษาในทุกปี

จากกลไกการส่งเสริมให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้บริการของหลักสูตรในคณะ ตลอดจนข้อมูลที่ได้รับผ่านช่องทางการสื่อสารข้างต้น หลักสูตรได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์และหารือในสาขา เพื่อให้คณาจารย์ทุกคนได้รับรู้และร่วมคิด เพื่อให้พันธกิจของคณะมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

3.2 ข (1) การจัดการความสัมพันธ์

การสร้างและจัดการกับความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ แต่ละหลักสูตรได้อาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่คณะได้ดำเนินการเป็นประจำอยู่แล้ว ได้แก่ การประชาสัมพันธ์หลักสูตรผ่าน “กิจกรรมประชาสัมพันธ์หลักสูตรของคณะวิทยาการสื่อสารและของมหาวิทยาลัย (Road Show)” และตลาดนัดหลักสูตรที่จัดเป็นประจำทุกปี การให้ข้อมูลต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ของคณะและมหาวิทยาลัย ฯลฯ สำหรับนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ การสร้างและการจัดการความสัมพันธ์จะดำเนินการผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะ ได้แก่ การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ การปัจฉิมนิเทศ โครงการอ่อนไอรักนักสื่อสาร โครงการหมงหมิงเกมส์ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นทุกปี เพื่อสานสัมพันธ์ระหว่างรุ่นพี่กับรุ่นน้อง ตลอดจนสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างนักศึกษากับอาจารย์และบุคลากรในคณะ งานทำบุญคณะในโอกาสครบรอบ 15 ปีวิทยาการสื่อสาร งานวันไหว้ครู/ระลึกพระคุณครู การพูดคุยและปรึกษาหารือระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษากับนักศึกษา ในส่วนของสถานประกอบการที่นักศึกษาฝึกงาน/สหกิจศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาจะออกไปเทศงานนักศึกษา ซึ่งจะเป็นการสานสัมพันธ์กับสถานประกอบการ อีกทั้งยังมีการชี้แจงรายละเอียดที่แหล่งฝึกงาน/สหกิจศึกษาต้องการข้อมูล พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำกลับมาพิจารณาในสาขาต่อไป

3.2 ข (2) การจัดการข้อร้องเรียน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในส่วนที่เป็นผู้ใช้บัณฑิต นอกเหนือจากการอาศัยช่องทางการจัดการความสัมพันธ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว อาจารย์ในสาขาที่ได้ออกไปให้บริการวิชาการ เป็นวิทยากรหรือที่ปรึกษาโครงการต่าง ๆ ได้ใช้ช่องทางนี้ในการสื่อสารทำความเข้าใจ และบริหารจัดการความสัมพันธ์ เพื่อเพิ่มพูนความผูกพันต่อคณะให้มากขึ้น การนำข้อมูลมาวิเคราะห์และแลกเปลี่ยน เพื่อให้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานของสาขา/คณะให้ดีขึ้น เป็นการสร้างความผูกพันทั้งภายในสาขาและระหว่างสาขากับผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขณะเดียวกันเมื่อมีการไหลของข้อมูล จะทำให้กระบวนการทำงานของคณะถูกปรับไปในทิศทางที่ต้องการ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ

4.1 ก การวัดผลการดำเนินงาน

4.1 ก (1) ตัววัดผลการดำเนินการ

คณะ ฯ โดยมีคณบดีและทีมบริหารได้กำหนดเป้าหมายวัดผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ของคณะ ตัววัดผลการดำเนินการแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือส่วนที่เป็นของคณะและส่วนที่เป็นของมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและเกิดความชัดเจนในการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ ในปีการศึกษา 2560 คณะได้กำหนดผู้รับผิดชอบและระบบการติดตามความถี่ในแต่ละตัวชี้วัดในแต่ละฝ่ายให้ชัดเจนมากขึ้น ในส่วนของตัวชี้วัดในระดับมหาวิทยาลัยนั้นคณะมีการเชื่อมโยงกับระบบ MIS-PSU HRMIS และ INTRANET ของมหาวิทยาลัยในการรวบรวมผลการดำเนินการในระดับคณะ อาจารย์ และนักศึกษา อย่างเป็นระบบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นฐานข้อมูลให้กับคณบดีและทีมบริหาร ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในด้าน การบริหาร การสอน การวิจัย และการบริการทางวิชาการ

ตารางที่ 4.1 ก (1)-1 ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ

	ตัวชี้วัด	การเก็บข้อมูลและประมวลผล	การวิเคราะห์และทบทวนผู้รับผิดชอบ
ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและกระบวนการ (หมวด 7.1)			
การบริการการศึกษา (การ สอน)	อัตราการสำเร็จการศึกษา	ทุกปีการศึกษา	ฝ่ายรับนักศึกษา
	การเรียนรู้	ทุกภาคการศึกษา	ฝ่ายวิชาการและบริการวิชาการ
	อัตราการได้งานทำระดับปริญญาตรี	ทุกภาคการศึกษา	ฝ่ายรับนักศึกษา
งานวิจัยและบริการวิชาการ	จำนวนงานอ้างอิงผลงานวิจัย	ทุก 2 เดือน	ฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
	จำนวนผลงานตีพิมพ์	ทุก 2 เดือน	
	จำนวนโครงการวิจัยที่ได้รับการสนับสนุนจากแหล่งทุนภายในและภายนอก	ทุก 2 เดือน	
	จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ได้บริการให้กับชุมชน	ทุกภาคการศึกษา	ฝ่ายวิชาการและบริการวิชาการ
ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (หมวด 7.2)			
การบริการการศึกษา (การ สอน)	ระดับความพึงพอใจของลูกค้า	ทุกภาคการศึกษา	ฝ่ายวิชาการและบริการวิชาการ
	จำนวนนักศึกษาที่ได้รับรางวัลในระดับภาค ภูมิภาค และระดับประเทศ	ทุกภาคการศึกษา	
งานวิจัยและบริการวิชาการ	ระดับความพึงพอใจของลูกค้า	ทุกภาคการศึกษา	ฝ่ายวิชาการและบริการวิชาการ
	จำนวนกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	ทุกภาคการศึกษา	ฝ่ายกิจการนักศึกษา
ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (หมวด 7.3)			
หน่วยทรัพยากรบุคคล	ความพึงพอใจในการจัดองค์กรที่มี	ปีละ 1 ครั้ง	ฝ่ายรับนักศึกษาและฝ่ายส่งเสริม

	ความสุข		สรณะนักศึกษา
	ร้อยละของอาจารย์ที่มีความก้าวหน้าทางสายวิชาการ	ปีละ 1 ครั้ง	ฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
	ความพึงพอใจต่อระบบการประเมินผล การปฏิบัติงาน	ทุกภาคการศึกษา	ฝ่ายสนับสนุน (บริหาร)
ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (หมวด 7.4)			
งานนโยบายและแผน	ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์	ทุกภาคการศึกษา	คณบดี ทีมบริหารและฝ่ายแผน
	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์	ทุกภาคการศึกษา	
	ร้อยละของบุคลากรที่รับรู้และเข้าใจทิศทางการองค์กร	ปีละ 1 ครั้ง	
ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด (หมวด 7.5)			
การเงินและพัสดุ	งบประมาณเงินแผ่นดินที่ได้รับ	ทุก 2 เดือน	คณบดี และฝ่ายการเงินและบัญชี
	งบประมาณเงินรายได้ที่ได้รับ	ทุก 2 เดือน	
	การเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดิน	ทุก 2 เดือน	
	การเบิกจ่ายงบประมาณเงินรายได้	ทุก 2 เดือน	
	ค่าใช้จ่ายการเรียนการสอนและการบริหารทั่วไป	ทุก 2 เดือน	
	อัตราส่วนสภาพคล่อง	ทุกเดือน	

ผลการดำเนินงานจะเสนอต่อที่ประชุมกรรมการคณะทุก 45 วัน เพื่อติดตามผลสัมฤทธิ์ในแต่ละตัวชี้วัด เมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานแล้วหากตัวชี้วัดใดไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารคณะ จะร่วมกันหากระบวนการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุผลสัมฤทธิ์ของตัวชี้วัดดังกล่าว

4.1 ก (2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

เพื่อให้การดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์อย่างมีประสิทธิภาพ คณะพิจารณาข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบจากตัวชี้วัดความสำเร็จตามเป้าประสงค์ของแผนกลยุทธ์ โดยตัวชี้วัดที่เปรียบเทียบและสามารถเก็บข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง โดยคัดเลือกคู่เทียบเคียงจากความคล้ายคลึงกันในเรื่องของหลักสูตร และการบริหารองค์กร ขณะที่คู่เทียบดังกล่าวต้องมีผลการดำเนินงานที่สูงกว่าคณะ เพื่อให้คณะได้ทราบว่าผลดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับคู่เทียบแล้ว คณะเกิดการเรียนรู้และมีการปรับปรุงกระบวนการเรียนรู้ที่ดีขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลและจัดทำความร่วมมือทางวิชาการและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับคู่เทียบ เช่น กิจกรรม "การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ศึกษาดูงานศิลปกรรม มข.-ม.อ. อีสานจรดใต้ ความงามปลายด้ามขวาน" โดยมีคณะผู้บริหาร คณาจารย์ จากคณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เข้าเยี่ยมชมและพูดคุยแลกเปลี่ยนประเด็นด้านวิชาการ การเรียนการสอนและงานวิจัยร่วมกับผู้บริหารและอาจารย์คณะวิทยาการสื่อสาร หลักสูตรนวัตกรรมการออกแบบและสร้างสรรค์สื่อ ในวันพุธที่ 15 สิงหาคม 2561

4.1 ก (3) ข้อมูลผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

คณะฯ มีการรับฟังเสียงจากผู้เรียนและลูกค้าอื่น ๆ ในด้านความพึงพอใจ และข้อร้องเรียนต่าง ๆ ผ่านวิธีการที่หลากหลาย เช่น สายตรงคณบดีซึ่งเป็นช่องทางที่อยู่ในเว็บไซต์คณะ สำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ ในการสะท้อนความคิดเห็นในทุก ๆ ด้านไปยังคณบดีโดยตรง นอกจากนั้น คณะยังมีการรับฟังเสียงจากลูกค้าและกลุ่มอื่น ๆ ในช่องทางที่ได้จากการทำวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม การจัด Focus group In depth interview การใช้กิจกรรม Road Show Feedback จากกิจกรรมบริการวิชาการที่ได้จากแบบสอบถาม การพูดคุยและการมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วมกิจกรรม รวมถึงการใช้ข้อมูลทางช่องทาง Social Media เช่น Facebook page คณะ และ website คณะฯ และได้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านั้นมาเข้าหารือในที่ประชุมทีมบริหารในการพิจารณาถึงการวางแผน การทบทวนและการปรับปรุงกลยุทธ์และกระบวนการดำเนินงานของคณะ เช่น การให้ความรู้

และมีการสมมนาย่อยในการทำความเข้าใจให้ความรู้กับนักศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์ ในชั้นปีที่ 2 ก่อนที่จะมีการเลือกแพ็คเกจการเรียนระหว่าง สื่อสารมวลชน และสื่อสารการตลาด ในเทอมถัดไป การปรับตารางสอนและการปรับข้อเสนอโครงการเสริมในรายวิชา การทบทวนหลักสูตรหรือโครงการบริการวิชาการ รูปแบบการรับนักศึกษาในปีการศึกษาถัดไป เป็นต้น

4.1 ก (4) ความคล่องตัวของการวัด

คณะใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากระบบ MIS Facebook (กลุ่ม 3Cs คณะวิทยาการสื่อสาร, ชุมชนวิจัย และอื่น ๆ) และเว็บไซต์คณะ ในผลการดำเนินการทางด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การบริหาร มาใช้ในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานให้เกิดความคล่องตัวตามวงรอบที่แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.1 ก (1)-1 ในการกำกับตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการทุก ๆ 3 เดือนซึ่งคณบดีมอบหมายงานให้รองคณบดีในฝ่ายต่าง ๆ และหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ นำข้อมูลที่ได้อธิบายในที่ประชุมในคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริหารงานวิชาการ คณะกรรมการบริหารงานวิจัย เพื่อร่วมกันพิจารณาทบทวนปรับปรุงกลยุทธ์และกระบวนการทำงานของคณะ ปรับแผนกระบวนการเพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

4.1 ข การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

คณะมีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการโดย คณบดีมอบหมายให้รองคณบดีฝ่ายต่าง ๆ ใช้ข้อมูลและสารสนเทศจาก MIS ทบทวนผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดโดยกำกับและติดตามผลการดำเนินการทุก ๆ 3 เดือน ด้วยการวิเคราะห์แบบเชิงปริมาณ และวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมาย โดยมีคณะมีคณะกรรมการต่าง ๆ ในการรับผิดชอบงานด้านต่าง ๆ เช่น คณะกรรมการบริหารงานวิชาการ คณะกรรมการบริหารงานวิจัย คณะกรรมการบริหารงานวิชาการ ในขณะที่ฝ่ายสนับสนุนจะมีงานฝ่ายสนับสนุนสายวิชาการรับผิดชอบในส่วนของวิชาการ และงานฝ่ายบริหารรับผิดชอบข้อมูลทางด้านการเงินการคลัง โดยข้อมูลทั้งหมดที่ได้จะนำเสนอให้ทีมบริหารและคณะกรรมการบริหารคณะ รับทราบเพื่อทบทวน วางแผนร่วมกับคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องและพิจารณาผลการดำเนินการต่อไป

4.1 ค การปรับปรุงผลการดำเนินการ

คณะได้มีการทบทวนผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดโดยมีการจัดลำดับการดำเนินการตั้งแต่การเฝ้าสังเกตที่ได้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และและสะท้อนถึงปัญหาที่ทางคณะจำเป็นต้องปรับแก้ คณะได้มีการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานในทุกระดับตั้งแต่ ระดับบุคคล ระดับงาน และระดับคณะ เช่น การถอดบทเรียน การวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของคณะ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและทำให้คนในองค์กรเกิดความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันกับการทบทวนและปรับปรุงให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น คณบดีมีการเรียกประชุมรองคณบดีและหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ มาประชุมในการวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุและผลหรือปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อมาจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงโดยเพิ่มการจัดลำดับความสำคัญกับความเร่งด่วนของระดับงานในข้างต้นเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน และเมื่อคณะมีผลการดำเนินงานโดดเด่นในแต่ละครั้ง คณะก็จะนำผลงานโดดเด่นเหล่านั้นมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันภายในคณะเพื่อให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกันทั้งในสายวิชาการ ประกอบด้วย การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และสายสนับสนุน ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารทั่วไป และฝ่ายสนับสนุนวิชาการ เป็นต้น

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะวิทยาการสื่อสารมีการจัดการความรู้ สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจของคณะ โดยในด้านการจัดการความรู้ใช้กระบวนการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์กล่าวคือมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านกลุ่มออนไลน์ต่าง ๆ เช่น กลุ่ม Commsci for Community Change บน Facebook ที่มุ่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในด้านเรื่องทั่วไปที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการคณะ กลุ่มชุมชนวิจัยที่มุ่งเน้นเรื่องของการวิจัย และยังมีกลุ่มย่อยที่เปิดขึ้นเฉพาะกิจอีกหลายกลุ่ม ซึ่งความรู้เหล่านี้สามารถสืบค้นย้อนหลังได้ทุกเมื่อ และในส่วนของเว็บคณะก็มีการเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ โดยแบ่งเป็นกลุ่มตามส่วนงาน ดังนั้นจึงสามารถให้บุคลากรสามารถเข้าไปศึกษาได้ตลอดเวลา เช่น ในเรื่องของการเงินการบัญชี การพัสดุ การเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ในส่วนของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบออฟไลน์ประกอบด้วยการประชุมกรรมการต่าง ๆ เช่น กรรมการประจำคณะกรรมการบริหารงานวิจัย กรรมการวิชาการ กรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและอาคารสถานที่ การประชุมบุคลากรสายสนับสนุน การประชุมบุคลากรทั้งคณะ ซึ่งการประชุมในลักษณะนี้จะมีการบันทึกรายงานการประชุมอย่างเป็นระบบที่สามารถเพิ่มพูนองค์ความรู้ในการทำงานด้านต่าง ๆ ได้ ในส่วนของกลุ่มงานต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ของคณะวิทยาการสื่อสารก็จะรวมกลุ่มกับกลุ่ม COP ของมหาวิทยาลัยเช่น COP ด้านการเงิน COP ด้านการเจ้าหน้าที่และอื่น ๆ ซึ่ง COP เหล่านี้ได้มีการจัดเก็บองค์ความรู้

อย่างระบบเพื่อพัฒนางานได้เป็นอย่างดี นอกจากนั้นเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายยังได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายที่ตัวเองรับผิดชอบด้วย

4.2 ก ความรู้ของสถาบัน

4.2 ก (1) การจัดการความรู้

คณะฯ เน้นเรื่องการจัดการความรู้ เพราะการจัดการความรู้จะเป็นหลักประกันในการบริหารงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจของคณะ รวมถึงเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยคณะกำหนดให้บุคลากรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในทุกตำแหน่งงาน ดังนั้นในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานลาหรือออกจากงานก็สามารถให้บุคคลอื่นสามารถปฏิบัติแทนได้ รวมถึงการกำหนดผู้รับผิดชอบหลักและรองในงานต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติงานแทนกัน ดังนั้นทั้งผู้รับผิดชอบหลักและผู้รับผิดชอบรอง จะต้องเรียนรู้งานเหล่านั้นให้เข้าใจเป็นอย่างดี

4.2 ก (2) การเรียนรู้ระดับสถาบัน

คณะจัดให้บุคลากรมีการไปศึกษาดูงานในสถานประกอบการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ให้กับบุคลากรซึ่งสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้กับงานตัวเองได้ รวมถึงมหาวิทยาลัยมีการจัดกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoP : Community of Practice) ในด้านต่าง ๆ เอาไว้ เช่น ทางการเงิน ทางด้านพัสดุ ซึ่งบุคลากรที่เกี่ยวข้องก็สามารถเข้าร่วมได้ เพื่อสามารถนำความรู้กลับมาประยุกต์ใช้กับงานของตัวเอง อาจารย์ในคณะมีการถ่ายทอดความรู้ในด้านต่าง ๆ ให้กับนักศึกษา ทั้งในด้านที่เป็นในวิชาเรียนและไม่ได้เป็นวิชาเรียน รวมทั้งมีการถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ ที่เกิดจากงานวิจัยให้กับชุมชน รวมทั้งการทำวิจัยกับชุมชน เพื่อการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้แก่บุคลากรของคณะ รวมทั้งชุมชนสามารถนำไปต่อยอดได้ และยังมีการทำบันทึกความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ เช่น ทางด้านนิเทศศาสตร์ ด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ รวมถึงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานของประจำวันของบุคลากรสายสนับสนุน การสอนต่าง ๆ ในด้านการเรียนการสอนของบุคลากรสายวิชาการ หรือทางด้านวิจัย ล้วนแต่ก่อให้เกิดองค์ความรู้มากมาย ที่คณะสามารถนำมาปรับปรุงใช้ในการทำงาน เช่นการนำความรู้ต่าง ๆ ในการทำงานบริการมาปรับใช้ในห้องเรียน การปรับวิธีการเรียบเรียงกับชุมชนเป็นต้น ส่วนในด้านงานบริหารบุคลากรก็เกิดความคิดใหม่สำหรับการทำงานเช่น สามารถมองเห็นว่างานต่าง ๆ นั้นสามารถใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาทดแทนกระดาษได้ ซึ่งถือว่าเป็นนวัตกรรมใหม่ ซึ่งคณะเองก็ได้บรรจุเรื่องนี้เข้าไปเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ของคณะด้วย

4.2 ข ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.2 ข (1) คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ สำหรับข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะให้ความสำคัญกับข้อมูล สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศและได้นำไปสู่การบริหารงานระบบสารสนเทศในด้านต่าง ๆ โดยสามารถอธิบายเป็นตารางดังนี้

ตารางที่ 4.2 ข (1)-1 วิธีการบริหารงานระบบสารสนเทศในประเด็นต่าง ๆ

หัวข้อ	วิธีการ
1. คุณภาพของสารสนเทศ ได้แก่ ความถูกต้องของข่าวสาร ความน่าเชื่อถือ และความทันสมัย	การจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ในการบริหารจัดการคณะ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ จัดเก็บโดยวิทยาเขต และจัดเก็บโดยคณะ สำหรับส่วนที่จัดเก็บโดยวิทยาเขต เป็นข้อมูลที่ทุกคณะในวิทยาเขตปัตตานีใช้งานร่วมกัน เช่น ระบบฐานข้อมูลทะเบียน ข้อมูลการเงินของคณะ ข้อมูลพัสดุของคณะ โดยข้อมูลดังกล่าวจะจัดเก็บในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยบุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงได้ตามสิทธิ์ที่มี ทั้งนี้ ในส่วนที่จัดเก็บโดยคณะนั้นมีทั้งในรูปแบบกระดาษและแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยข้อมูลส่วนนี้จะเป็นข้อมูลเฉพาะคณะที่วิทยาเขตไม่ได้จัดเตรียมไว้ให้ เนื่องจากเป็นข้อมูลที่มีคุณลักษณะเฉพาะของคณะ ทั้งนี้ ในเรื่องความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ นั้น คณะมีกรรมการประกันคุณภาพซึ่งกรรมการชุดนี้จะทำหน้าที่ประเมินความถูกต้องของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ได้แก่ การวัดและการประเมินผลการเรียน ข้อสอบทั้งกลางภาคและปลายภาค มคอ. ต่าง ๆ ดังนั้นข้อมูลเหล่านี้จึงมีความถูกต้องแม่นยำก่อนที่จะนำไปเผยแพร่ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของคณะที่เผยแพร่ทางเว็บไซต์นั้นจะมีกรรมการสื่อสารองค์กรซึ่งประกอบไปด้วยรองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษาและเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนที่จะเผยแพร่สู่สาธารณะทางเว็บไซต์หรือสื่อต่าง ๆ ทั้งนี้ทั้งเจ้าหน้าที่ที่

	เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เช่น งานสนับสนุนด้านวิชาการ ด้านวิจัย และบริการวิชาการก็เป็นคนทำหน้าที่ที่ส่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ไปเผยแพร่ ทั้งในส่วนที่เป็นส่วนคณะกันเองและสาธารณะ ดังนั้นมั่นใจได้ว่าข้อมูลข่าวสารของคณะวิทยาการสื่อสาร มีความถูกต้องแม่นยำ และทันสมัยอยู่ตลอดเวลา
2. ความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ	เนื่องจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะมีการเก็บข้อมูลต่าง ๆ เอาไว้เป็นจำนวนมาก ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องรักษาความปลอดภัยให้กับข้อมูล โดยที่ข้อมูลจะต้องไม่สูญหาย หรือต้องป้องกันบุคคลที่ไม่มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูล โดยการป้องกันดังนี้ 1. มหาวิทยาลัยมี Firewall ที่ป้องกันการบุกรุกจากบุคคลภายนอก รวมถึงมีระบบ NAT: Network Address Translation ซึ่งสามารถป้องกันผู้บุกรุกได้อีกชั้นหนึ่ง 2. มีการบันทึกการเข้าใช้ระบบเครือข่ายและคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องด้วยวิธีการล็อกอินด้วย Username และ Password 3. บุคคลภายในจะมีสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร ตามความจำเป็น เช่น ข้อมูลทั่วไปทุกคนสามารถเข้าถึงได้ผ่านทางเว็บไซต์ ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอนจะมีอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงได้ รวมถึงนักศึกษาสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นของตัวเองได้ ซึ่งการเข้าถึงข้อมูลเหล่านี้ สามารถทำผ่านระบบอินทราเน็ตของมหาวิทยาลัย วิทยาเขต และคณะ 4. มีการสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันข้อมูลหาย โดยทั้งมหาวิทยาลัย วิทยาเขต และคณะมีการสำรองเป็นกิจวัตร โดยจะแบ่งเป็นการสำรองข้อมูลครั้งใหญ่ทุก ๆ เดือนและสำรองย่อยทุกสัปดาห์ และเฉพาะส่วนงานก็มีการสำรองทุกวัน
3. ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ	เพื่อให้คณะมีความพร้อมในการใช้งานสารสนเทศตลอดเวลาทางคณะมีการดำเนินการดังต่อไปนี้ 1. มีการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เอาไว้ทั่วทั้งคณะ เพื่อให้บุคลากร นักศึกษาสามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศได้ตลอดเวลา โดยมีทั้งระบบเครือข่ายแบบมีสายและไร้สาย 2. มีคอมพิวเตอร์ประจำตำแหน่งงานทุกตำแหน่งและมีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ให้บริการสำหรับนักศึกษา ซึ่งสามารถใช้เข้าถึงระบบสารสนเทศต่าง ๆ ได้ 3. มีการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายของคณะเข้ากับเครือข่ายของวิทยาเขตและมหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศต่าง ๆ ได้ 4. มีเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ IT ของคณะเอง ซึ่งสามารถมั่นใจได้ว่าถ้าระบบมีปัญหาจะสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว 5. มีโปรแกรมเมอร์สำหรับพัฒนาระบบต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการบริหารงานของคณะ 6. มีการใช้ระบบเครือข่ายที่เป็นโซเซียลมีเดียสำหรับการบริหารงานของคณะ
4. คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์	1. มีกล่องรับความคิดเห็นในห้องปฏิบัติการต่าง ๆ เพื่อไว้สำหรับให้นักศึกษาสามารถเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ รวมถึงด้านฮาร์ดแวร์ 2. ทีมบริหารจะประเมินศักยภาพของคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องประจำตำแหน่งงานหรือเครื่องในห้องปฏิบัติการ เพื่อพิจารณาว่าคอมพิวเตอร์เหล่านั้นยังมีศักยภาพเพียงพอต่อการใช้งานอีกหรือไม่ ซึ่งถ้าพบว่าชำเินไปซึ่งทำให้การปฏิบัติงานหรือการเรียนการสอนทำได้ล่าช้าก็จะมีการจัดหามาทดแทนทันที 3. ในด้านฮาร์ดแวร์ของระบบเครือข่าย ฝ่ายเจ้าหน้าที่ระบบจะเป็นผู้ประเมินศักยภาพของอุปกรณ์เครือข่าย และแจ้งให้คณะรับทราบเพื่อเปลี่ยนใหม่ในกรณีที่เกี่ยวข้องเสียหายหรือเสื่อมสภาพ หรือมีความเร็วไม่เพียงพอสำหรับการใช้งานอีกต่อไป 4. ในด้านซอฟต์แวร์ ทุก ๆ ภาคการศึกษาเจ้าหน้าที่ดูแลห้องปฏิบัติจะมีการสอบถามไปยังอาจารย์ผู้สอนทุกท่าน เพื่อสอบถามถึงความต้องการซอฟต์แวร์ใหม่ ๆ หรือปัญหาของซอฟต์แวร์ต่าง ๆ หลังจากนั้นก็จะจัดหาซอฟต์แวร์ให้ตามความต้องการ

	5. มีการใช้ซอฟต์แวร์ที่ถูกลิขสิทธิ์ซึ่งบริการโดยมหาวิทยาลัย หรือถ้าซอฟต์แวร์ตัวไหนที่มหาวิทยาลัยไม่ได้ให้บริการ ก็จะมีการจัดซื้อมาใช้งานโดยคณะเอง 6. มีนโยบายการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ทางคอมพิวเตอร์อยู่ตลอดเวลา 7. มีการติดตั้งโปรแกรมสำหรับการป้องกันไวรัสหรือโทรจันต่าง ๆ 8. มีการอบรมให้ความรู้ทางด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ภายในคณะ
5. ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน	1. คณะมีเจ้าหน้าที่ระบบซึ่งคอยตรวจสอบดูแล ในกรณีระบบมีปัญหา ทั้งในส่วนที่เป็นบุคลากรของคณะเองและในส่วนที่ให้บริการโดยมหาวิทยาลัย ที่คอยให้ความช่วยเหลือ 2. คณะได้มีการจัดหาที่พักในวิทยาเขตให้แก่บุคลากรที่มีหน้าดูแลระบบคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ เพื่อให้สามารถเข้ามาแก้ปัญหาได้ทันทีทั้งที่ในกรณีระบบมีปัญหา 3. มีการสำรองข้อมูล รวมทั้งระบบสำรองไฟฟ้าสำหรับในกรณีที่ไฟฟ้าดับ ซึ่งทำให้ข้อมูลไม่สูญหาย 4. มีการเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT ทำงานนอกเวลา เพื่อในกรณีระบบมีปัญหา ก็สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที

หมวด 5 บุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

คณะวิทยาการสื่อสารมีการบริหารจัดการแบบรวมศูนย์ กล่าวคือ หลักสูตรใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ร่วมกัน และมีโอกาสในการทำงานและเรียนรู้ร่วมกัน สำหรับการพิจารณาอัตราค่าจ้างของคณะจะพิจารณาจาก โครงสร้างขององค์กร พันธกิจหลักของคณะ จำนวนหลักสูตรที่เปิดการเรียนการสอนเป็นหลัก โดยมีบุคลากรแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ สนับสนุนและสายวิชาการ

5.1 ก ชีตความสามารถและอัตรากำลัง

5.1 ก (1) ชีตความสามารถและอัตรากำลัง

คณะฯ กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานปีละ 1 รอบ ตามระเบียบการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย กำหนดช่วงเวลาคือ 1 สิงหาคม – 31 กรกฎาคม ของทุกปี โดยแบ่งเป็นการประเมินผลงานหลัก 80% และอีก 20% เป็นการประเมินสมรรถนะหลัก โดยบุคลากรทุกคนจะถูกประเมินสมรรถนะหลักที่มหาวิทยาลัยกำหนดเหมือนกันจำนวน 3 รายการ คือ PSU: Professionalism, Social responsibility และ Unity และอีก 3 รายการเป็นสมรรถนะที่ตรงกับคุณลักษณะเฉพาะตำแหน่งของแต่ละงาน

ตาราง 5.1 ก (1)-1 สัดส่วนค่าน้ำหนักการประเมินภาระงานของบุคลากรตำแหน่งต่าง ๆ

ตำแหน่ง	บริหาร	ภาระงานหลัก	สมรรถนะ
คณบดี	90%	10%	-
รองคณบดี	60%	20%	20%
อาจารย์	-	80%	20%
ผู้อำนวยการหลักสูตร	40%	40%	20%
หัวหน้างาน	15-30%	50-65%	20%
บุคลากรสายสนับสนุน	-	80%	20%

บุคลากรสายวิชาการรวมตำแหน่งบริหาร คณะกำหนดให้ทำงานครบทุกด้าน ทั้งด้านการสอน วิจัย และบริการวิชาการ เพียงแต่เปอร์เซ็นต์จะน้อยกว่าอาจารย์ที่ไม่ได้เป็นผู้บริหาร ในส่วนของสายสนับสนุน 80% ของภาระงานสามารถแบ่งออกเป็นงานย่อย ๆ ได้ตามภาระงานและผ่านความเห็นชอบจากหัวหน้างานและผู้บริหาร

ในการประเมินแต่ละรอบคนบตีจะแต่งตั้งกรรมการประเมินภาระงาน โดยเลือกตัวแทนกรรมการมาจากบุคคลทุกกลุ่มงาน ทั้งในด้านการประเมินภาระงานหลักและการประเมินสมรรถนะ ผลจากการประเมินในแต่ละรอบการประเมินจะนำไปใช้ในการพิจารณาความดีความชอบ การขึ้นเงินเดือน โดยประธานกรรมการจะต้องทำหน้าที่ให้ความคิดเห็นแก่ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคน พร้อมกับแจ้งผลการประเมินให้ผู้รับการประเมินทราบเพื่อนำไปปรับปรุงขีดความสามารถของตนเองต่อไป

ตาราง 5.1 ก (1)-2 กรรมการประเมินภาระงานหลัก

กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน	ประธานกรรมการ	ผู้ประเมิน
ผู้บริหาร	คณบดี	ผู้บริหารระดับเดียวกัน และผู้ได้บังคับบัญชา
สายวิชาการ	รองคณบดีฝ่ายวิชาการและบริการวิชาการ	ผู้อำนวยการหลักสูตรและตัวแทนแต่ละหลักสูตร
สายสนับสนุน	คณบดี	รองคณบดี หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงานระดับเดียวกัน

คณะมีการวางแผนพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรทั้งโดยรวมและรายบุคคล โดยในรายบุคคลสามารถไปพัฒนาตนเองได้ในวงเงินประมาณ 10,000 บาทต่อคนต่อปีงบประมาณตามความสนใจของตัวบุคลากร รวมถึงการส่งบุคลากรไปฝึกอบรม สัมมนาหรือดูงานเป็นรายกลุ่มที่สอดคล้องกับภาระงานที่ได้รับผิดชอบ โดยที่บุคลากรท่านใดสามารถนำความรู้จากการพัฒนาตนเองมาพัฒนางานของตนเองให้เป็นรูปธรรมจะได้รับการพิจารณาความดีความชอบในตอนประเมินด้วย จึงสามารถทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และบรรลุตามจุดมุ่งหมายตามพันธกิจของคณะ

5.1 ก (2) บุคลากรใหม่

คณะจะพิจารณารับบุคลากรใหม่โดยการวิเคราะห์ภาระงาน เพื่อประเมินดูว่ากลุ่มงานใดที่มีปริมาณงานมากกว่าจำนวนบุคลากรที่มีหรือพิจารณาจากความจำเป็นที่ต้องใช้ความสามารถพิเศษรายตำแหน่ง โดยมีขั้นตอนการพิจารณาดังต่อไปนี้

- พิจารณาจากอัตรากำลังที่มีอยู่ในปัจจุบันและอัตรากำลังที่วางแผนเอาไว้ในระยะยาว
- กำหนดคุณสมบัติของตำแหน่งตามมาตรฐานตำแหน่งและภารกิจของคณะ
- การสรรหาบุคคลมาปฏิบัติงานจะใช้วิธีการเปิดรับสมัครบุคคลทั่วไป

การสรรหาคัดเลือกบุคคลเพื่อเข้าปฏิบัติงานจะเป็นไปตามกรอบอัตรากำลังที่ได้รัยจัดสรรจากมหาวิทยาลัยและตามแผนความต้องการของคณะตามความเหมาะสม ฝ่ายบุคลากรจะดำเนินการสรรหาคัดเลือกบุคคล บรรจุและแต่งตั้งตามหลักเกณฑ์และวิธีการประกาศของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยคณบดีจะแต่งตั้งกรรมการสอบคัดเลือก ที่ประกอบไปด้วยคณบดีเป็นประธาน หัวหน้างานหรือผู้อำนวยการหลักสูตร และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลเป็นเลขานุการ เพื่อกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ความรับผิดชอบ และสมรรถนะของตำแหน่ง ความรู้ ความสามารถ คุณสมบัติทั่วไปของผู้มีสิทธิสมัครกำหนด วัน เวลา ห้องสอบ จากนั้นก็ดำเนินการประกาศรับสมัครออกสู่สาธารณะ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยตามสื่อต่างๆ เช่น เว็บไซต์ อีเมล สถานีวิทยุ เมื่อครบกำหนดการรับสมัครก็จะดำเนินการสอบคัดเลือก โดยจะมีทดสอบในวิชาความรู้ความสามารถทั่วไป ความรู้ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง และการสอบสัมภาษณ์เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของตำแหน่งนั้น ๆ เช่น ทักษะคติต่าง ๆ บุคลิกภาพ โดยเกณฑ์การทดสอบจะต้องมีคะแนนรวมไม่ต่ำกว่า 70% เมื่อได้ผลการทดสอบแล้วคณะก็จะประกาศผลการสอบผ่านทางเว็บไซต์ของคณะหรือติดต่อโดยตรงไปยังผู้ผ่านการคัดเลือกเพื่อเข้ามารายงานตัวปฏิบัติงานเพื่อการบรรจุและเริ่มปฏิบัติงานต่อไป

การบรรจุเพื่อปฏิบัติงานนั้นจะดำเนินการตามระเบียบว่าด้วยการบริหารงานบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เสนอให้ผู้มีอำนาจลงนามในการบรรจุแต่งตั้ง โดยอธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมาย โดยเริ่มทำสัญญาครั้งแรกเป็นเวลา 1 ปี ในการรักษาบุคลากรใหม่ให้สามารถปฏิบัติได้คณะมีวิธีการดังนี้

- บรรจุแต่งตั้งเป็นพนักงานใหม่และกำหนดเงินเดือนตามอัตราที่มหาวิทยาลัยกำหนด
- ปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ตามรอบที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น
- จัดให้มีพี่เลี้ยงคอยสอนงานอย่างใกล้ชิดจนกว่าจะสามารถทำงานด้วยตนเองได้
- แจ้งให้ทราบถึงระเบียบต่าง ๆ หรือสวัสดิการต่าง ๆ ที่พึงมี ไม่ว่าเป็นการแจ้งด้วยปากเปล่าด้วยเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล เจ้าหน้าที่การเงิน หรือให้อ่านจากเอกสารต่าง ๆ รวมถึงเว็บไซต์การเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย
- มีระบบประเมินการปฏิบัติ โดยในระยะ 5 ปีแรกความเข้มข้นจะต่ำกว่าบุคคลที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี

- ถ้าผลการประเมินออกมาผ่านในปีแรก คณะจะพิจารณาทำสัญญาครั้งละ 3 ปี และเมื่อครบ 3 ปี ถ้าผลการปฏิบัติงานผ่านเกณฑ์ ก็จะพิจารณาทำสัญญาจ้างเป็นครั้งละ 5 ปี

5.1 ก (3) การทำงานให้บรรลุผล เพื่อให้การทำงานบรรลุผลได้แบ่งบุคลากรออกเป็น 2 ส่วนคือสายวิชาการและสายสนับสนุนในส่วนของสายวิชาการนั้นเพื่อให้งานบรรลุผลคณะได้ให้ความสำคัญตั้งแต่ขั้นตอนแรกของการรับบุคลากรสายวิชาการเข้าทำงานโดยการกำหนดคุณสมบัติให้ตรงตามความสามารถเฉพาะของแต่ละสาขา โดยคณะและผู้อำนวยการหลักสูตรแต่ละสาขาเป็นผู้แจ้งความจำนงค์เพื่อรับบุคลากร ดังนั้นจึงทำให้บุคลากรสายวิชาการในแต่ละสาขาตรงกับความต้องการของสาขา สำหรับทางด้านสายสนับสนุนคณะมีการแบ่งสายสนับสนุนออกเป็น 2 ฝ่ายคือ ฝ่ายบริหารทั่วไป และฝ่ายสนับสนุนวิชาการ โดยฝ่ายบริหารทั่วไปจะเน้นในด้านการบริหารจัดการคณะเป็นหลักซึ่งขึ้นตรงกับคณบดี ประกอบด้วยงานต่าง ๆ ได้แก่ การเงินการบัญชี การพัสดุ การเจ้าหน้าที่ งานวิเทศสัมพันธ์ งานสื่อสารองค์กร งานสารบัญ งานอาคารสถานที่ และงานบริหารจัดการห้องปฏิบัติการต่าง ๆ ส่วนฝ่ายสนับสนุนด้านวิชาการนั้นจะทำหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอน โดยแบ่งออกเป็นงานหลักสูตร งานกิจการนักศึกษา งานสหกิจศึกษา และงานทะเบียนนักศึกษา

จากที่กล่าวมาจึงทำให้คณะสามารถใช้ประสิทธิภาพของบุคลากรได้อย่างเต็มที่เต็มความสามารถ เนื่องจากการที่คณะแบ่งฝ่ายต่าง ๆ ออกได้อย่างเหมาะสม จึงทำให้คณะได้ผลประโยชน์มากที่สุด ในด้านการเรียนการสอนอาจารย์สาขาต่าง ๆ ก็มีความสามารถและมีประสบการณ์จึงทำให้ผลิตบัณฑิตออกมาได้อย่างมีคุณภาพ เพราะอาจารย์สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่เคยเรียนมาถ่ายทอดให้กับผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการประยุกต์วิธีการสอนในรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างดี ทำให้ผู้เรียนได้รับความรู้อย่างเต็มที่

5.1 ก (4) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

ในปีการศึกษา 2560 มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนลาออกจำนวน 1 คน ซึ่งมีหน้าที่ดูแลด้านการฝึกงานและสหกิจ คณะมีการประชุมเพื่อพิจารณาภาระงาน เพื่อเกลี่ยงานไปยังบุคลากรท่านอื่น โดยพิจารณางานบางงานที่มีปริมาณงานน้อยลงจากสภาพการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ซึ่งผลพบว่าเจ้าหน้าที่ดูงานด้านการออกอากาศผ่านสถานีวิทยุในดูแลเพียงการออกอากาศผ่านเครือข่ายออนไลน์เท่านั้นเนื่องจากคณะไม่ได้มีการออกอากาศทางวิทยุจริงอีกแล้ว จึงเปลี่ยนให้ทำหน้าที่ด้านสหกิจทดแทนคนที่ลาออกไป

โดยปกติหากไม่สามารถเกลี่ยภาระงานให้กับบุคลากรที่มีอยู่ได้ ทางคณะก็จะพิจารณารับคนใหม่เข้ามาทำงาน ทั้งนี้อาจจะมีการปรับเปลี่ยนคุณสมบัติของตำแหน่งใหม่เพิ่มเติม เพื่อให้ได้บุคลากรใหม่ที่เป็นประโยชน์และตรงกับบริบทของคณะให้มากที่สุด ในกรณีที่ไม่มีบุคลากรใหม่เข้ามาคณะก็จะประชุมบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดสรรภาระงานให้กับบุคลากรใหม่ โดยแต่งตั้งบุคลากรเดิมที่มีประสบการณ์เป็นพี่เลี้ยงจนกว่าบุคลากรใหม่จะสามารถทำงานได้ด้วยตัวเอง ที่ต้องไม่ลืมคือการเข้าหรือออกของบุคลากรถือว่าเป็นเรื่องที่สามารถเกิดขึ้นได้ในทุกองค์กร โดยในส่วนของคณะวิทยาการสื่อสารมีวิธีการจัดการดังนี้

- เมื่อมีบุคลากรย้ายหรือลาออก ก็จะจัดสรรงานไปให้คนที่ปฏิบัติอยู่ปฏิบัติแทนชั่วคราว
- พิจารณาภาระงานที่อยู่ว่าจำเป็นต้องรับคนใหม่ทดแทนหรือไม่ ในบางกรณีสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างเช่นจำนวนนักศึกษาลดลง หรือความสนใจของผู้เข้าเรียนในบางสาขาอาจจะลดลง ก็อาจไม่จำเป็นต้องรับคนใหม่มาทดแทนก็ได้
- รับคนใหม่เข้ามาทดแทนคนที่ลาออกไป

5.1 ข บรรยากาศด้านบุคลากร

5.1 ข (1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน เนื่องจากเป็นคณะที่มีอายุเพียง 16 ปี จึงมีบุคลากรอายุใกล้เคียงกันทั้งหมด เนื่องจากความแตกต่างระหว่างวัยของบุคลากรมีน้อยจึงสามารถสร้างวัฒนธรรมองค์กรใหม่ได้ไม่ยากนัก โดยจะเน้นให้เป็นองค์กรที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานต่าง ๆ รวมทั้งการทำงานเป็นทีม มีความคล่องตัวในการทำงานที่พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงโดยมีเป้าหมายเป็นหน่วยงานที่ทำงานอย่างมีความสุข ทุก ๆ ปีคณะจะมีการประเมินความสุขในการทำงานของบุคลากร เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงเพื่อให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข ทุก ๆ ปีคณะจะมีการให้บุคลากรไปตรวจสุขภาพประจำปี เพื่อเป็นการส่งเสริมสุขภาพให้แก่บุคลากรของคณะ รวมถึงการให้บริการอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง เช่น บุคลากรทุกตำแหน่งมีคอมพิวเตอร์ประจำตำแหน่ง มีโทรศัพท์ภายในประจำโต๊ะทำงาน มีเครื่องพิมพ์บริการทั่วถึงสำหรับบุคลากร บุคลากรสามารถเบิกวัสดุต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจากคณะได้ มีห้องน้ำสำหรับบุคลากรที่สะอาดและเพียงพอ รวมถึงห้องสำหรับบุคลากรมุสลิมไว้สำหรับปฏิบัติศาสนกิจ มีห้องประชุมหลายขนาดสำหรับบุคลากรใช้ในการประชุมต่าง ๆ มีลานจอดรถสำหรับบุคลากร

5.1 ข (2) สิทธิประโยชน์และนโยบายด้านบุคลากร มหาวิทยาลัยได้จัดสรรสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ แก่บุคลากรไว้ ได้แก่สิทธิในการรักษาพยาบาลของตนเองและญาติสายตรง รวมไปถึงกองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่จะเป็นหลักประกันสำหรับบุคลากรหลังจากเกษียณอายุการทำงาน ซึ่งสิทธิต่าง ๆ เหล่านี้บุคลากรสามารถใช้บริการได้จากมหาวิทยาลัยโดยตรง ในด้านสิทธิด้านการรักษาพยาบาล บุคลากรที่ไม่ใช่ข้าราชการก็สามารถใช้สิทธิจากประกันสังคมได้ และในส่วนของข้าราชการก็สามารถใช้บริการจากสิทธิของข้าราชการได้ คณะกรรมการจัดสรรงบประมาณสำหรับทำบุญกรณีญาติสายตรงเสียชีวิต รวมถึงการบริการยานพาหนะในการไปร่วมงานพิธีการต่าง ๆ รวมถึงการบริการที่พักอาศัยสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนที่มีความจำเป็นต้องพักภายในมหาวิทยาลัย

5.2 ความผูกพันของบุคลากร เนื่องจากเป็นคณะที่มีขนาดเล็กโดยทั้งคณะมีบุคลากรประมาณ 54 คน ดังนั้นบุคลากรทุกคนจึงรู้จักกันทั่วถึง และยังมีอายุที่ใกล้เคียงกันด้วย จึงมีความเข้าใจกันมากกว่าคณะที่มีบุคคลหลากหลาย สิ่งนี้เป็นข้อได้เปรียบของคณะ

5.2 ก ความผูกพันของบุคลากรและผลการปฏิบัติการ

5.2 ก (1) วัฒนธรรมองค์กร เนื่องจากเป็นคณะขนาดเล็กที่มีความคล่องตัว ดังนั้นการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ จึงมักจะมาจากเสียงโดยรวมของบุคลากรคณะ เนื่องจากขอความเห็นจากบุคลากรทั้งหมดได้ไม่ยากนัก ดังนั้นคณะจึงมีวัฒนธรรมองค์กรค่อนข้างดี เช่น ทุกครั้งที่บุคลากร ลา หรือป่วยก็แจ้งให้บุคลากรท่านอื่น ๆ ทราบ หรือในกรณีที่มีข่าวสารต่าง ๆ เข้ามาในคณะก็สามารถใช้สื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นอีเมลหรือเฟสบุ๊คในการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรทราบได้อย่างทั่วถึง ในด้านการเรียนการสอนก็มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ เช่นมีการประเมินเกรด ประเมินข้อสอบ ประเมิน มคอ. โดยกรรมการประกันคุณภาพ เพื่อเป็นการลดข้อผิดพลาดและมีคุณภาพ

5.2 ก (2) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน คณะมีการบรรจุเรื่องความผูกพันของบุคลากรลงในแผนกลยุทธ์ด้วย เนื่องจากเห็นความสำคัญที่ว่าบุคลากรต้องมีความสุข มีความผูกพันในการทำงาน ดังนั้นในแต่ละปีจะมีกิจกรรมที่จะส่งเสริมความผูกพันของบุคลากร อย่างเช่นกิจกรรมแข่งกีฬา กิจกรรมสาธารณะประโยชน์ เช่นการบริจาคคอมพิวเตอร์ให้แก่โรงเรียนที่ห่างไกล เป็นการเสริมสร้างความผูกพันความสนิทสนมให้แก่บุคลากรด้วยกันเอง โดยเฉพาะบุคลากรที่อยู่คนละสายงาน หรือแม้แต่การจัดบรรยากาศห้องทำงานที่ไม่แยกเป็นสัดส่วนจนเกินไป เพื่อให้บุคลากรต่าง ๆ ได้มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันมากขึ้น รวมถึงการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 ก (3) การประเมินความผูกพัน คณะยังไม่มีมีการประเมินความผูกพันอย่างเป็นทางการ ยกเว้นการประเมินเรื่องความสุขในการทำงานที่มีการประเมินอยู่ทุกปี แต่จากการประเมินด้วยการสังเกตจากพฤติกรรมการทำงาน การทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน พบว่าบุคลากรในกลุ่มงานเดียวกันนั้นมีความผูกพันกัน มีความเข้าใจกันสามารถทำงานทดแทนกันได้ในกรณีที่เจ้าของงานติดภารกิจอื่น หรือแม้แต่มีการนัดกันไปรับประทานอาหารเที่ยงด้วยกันซึ่งสามารถเห็นได้เป็นประจำ หรือในบางครั้งก็มีการช่วยงานกันระหว่างสายงานต่าง ๆ พบว่ามีการช่วยกันเป็นอย่างดี

5.2 ก (4) การจัดการผลการดำเนินการ ในทุก ๆ ปีคณะจะมีการคัดเลือกบุคลากรดีเด่นในด้านต่าง ๆ เช่นด้านการสอนดีเด่น หรือในด้านที่เป็นที่รักของนักศึกษา ด้านการทำงานดีเด่นของบุคลากรสายสนับสนุน โดยจะพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก หรือได้จากการประเมินโดยนักศึกษาหรือศิษย์เก่า คณะมีการให้รางวัลสำหรับอาจารย์ที่ทำวิจัยและสามารถตีพิมพ์ผลงานวิชาการในฐานข้อมูลที่เป็นที่ยอมรับได้ รวมถึงการสนับสนุนงบประมาณสำหรับการทำวิจัยหรือการนำเสนอผลงานวิชาการในเวทีสาธารณะไม่ว่าจะเป็นระดับชาติหรือนานาชาติ

5.2 ข การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

เนื่องจากคณะวิทยาการสื่อสารเป็นคณะเล็กดังนั้นบุคลากรในคณะส่วนใหญ่จึงมีโอกาสนำตัวเองอย่างทั่วถึงรวมถึงการมีโอกาสเป็นผู้บริหาร โดยคณะมีวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนให้บุคลากรทุกท่านมีโอกาสไปพัฒนาตัวเอง ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น หรือการไปอบรม สัมมนา ต่าง ๆ ตามความต้องการของบุคลากรแต่ละท่าน

5.2 ข (1) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา

คณะเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีโอกาสเรียนรู้หรือพัฒนาตนเองอย่างเป็นอิสระทั้งนี้ทั้งนั้นขอให้สอดคล้องพันธกิจของคณะเป็นหลัก รวมถึงมีการจัดอบรมต่าง ๆ ที่จัดโดยคณะเพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาสเข้าร่วมซึ่งกิจกรรมเหล่านี้จะถูกบรรจุเข้าไปยังแผนปฏิบัติการประจำปีตามแผนกลยุทธ์ของคณะ และคณะเน้นในเรื่องจริยธรรมของบุคลากรที่สำคัญทุกครั้งที่มีการลาออกจากงานคณะจะหาบุคคลอื่นมาเรียนรู้งานก่อนที่บุคลากรท่านนั้นจะจากคณะไป ซึ่งอาจจะเป็นรูปแบบที่จัดบุคลากรที่ทำงานอยู่แล้วมาเรียนรู้งานหรือรับบุคคลใหม่เข้ามาก่อนที่จะคนเดิมจะออกไป

ในด้านผู้บริหารเมื่อผู้บริหารชุดเดิมหมดวาระลง และมีชุดใหม่ขึ้นมาทำงาน ก็จะมีการส่งมอบงานโดยการสรุปงานต่าง ๆ ที่ทีมบริหารเดิมได้ทำต่อเนื่องเอาไว้เพื่อให้เป็นการสานต่อที่สมบูรณ์ รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้บริหารชุดใหม่ได้มีโอกาสเรียนรู้งานจากทีมบริหารเดิมด้วย

5.2 ข (2) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และพัฒนา

คณะยังไม่ได้มีการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของสถาบันอย่างเป็นรูปธรรม สิ่งที่ทำเนิการไปแล้วคือการให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอในเรื่องของการพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ ในรูปแบบของการเสนอแนะทั้งด้วยวาจาและเอกสารผ่านการประชุมของกรรมการชุดต่าง ๆ

5.2 ข (3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ทางด้านบุคลากรสายสนับสนุนคณะมีการส่งเสริมให้ไปพัฒนาตัวเองในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการอบรมต่าง ๆ การพัฒนาภาษาหรือการขอตำแหน่งชำนาญการ เพื่อความก้าวหน้าของบุคลากรเอง รวมถึงเปิดโอกาสให้ไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ในส่วนหลักของบุคลากรสายวิชาการ คณะผลักดันให้บุคลากรทุกท่านไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การไปฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ และมหาวิทยาลัยก็มีนโยบายที่ให้บุคลากรสายวิชาการทุกคนต้องเข้าสู่สายตำแหน่งวิชาการ โดยการกำหนดให้ทุกคนต้องขอตำแหน่งวิชาการในระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงผู้ที่ไม่มีตำแหน่งวิชาการอยู่แล้วก็จะมีบทลงโทษในกรณีที่ไม่ผลิตผลงานวิชาการ

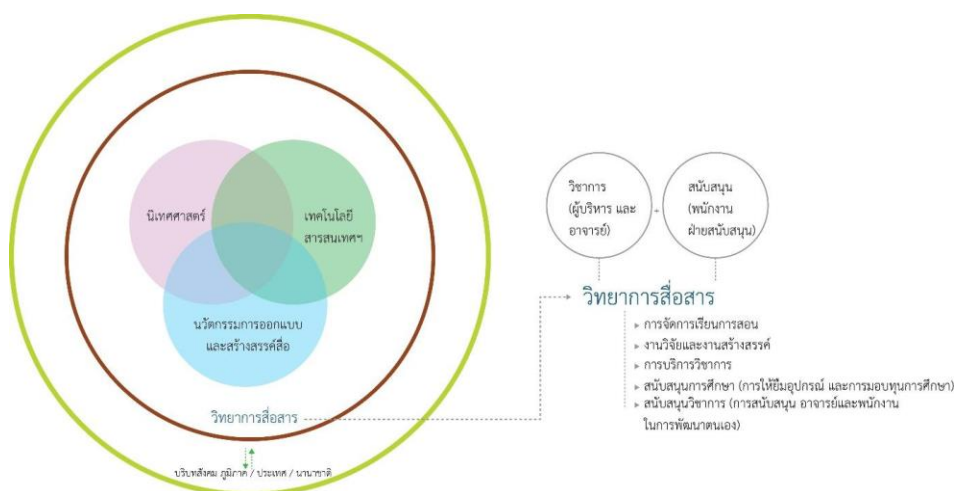
ทั้งนี้ คณะไม่ได้วางแผนในเรื่องของการสืบทอดตำแหน่งทางบริหาร แต่จะใช้วิธีสรรหาเป็นรอบ ๆ ไป ขึ้นอยู่กับว่าในแต่ละรอบใครจะเป็นผู้เหมาะสม แต่ตั้งที่กล่าวเอาไว้แล้ว เนื่องจากเป็นคณะเล็กบุคลากรส่วนใหญ่จึงมีความจำเป็นต้องทำหน้าที่ในตำแหน่งบริหาร จึงเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรส่วนใหญ่ได้เรียนรู้งานในด้านการบริหาร ในขณะเดียวกันก็จะเป็นเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงศักยภาพในการเป็นผู้บริหารซึ่งอาจจะหมายถึงมีโอกาสเป็นผู้บริหารในระดับสูงขึ้นในอนาคต

หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ

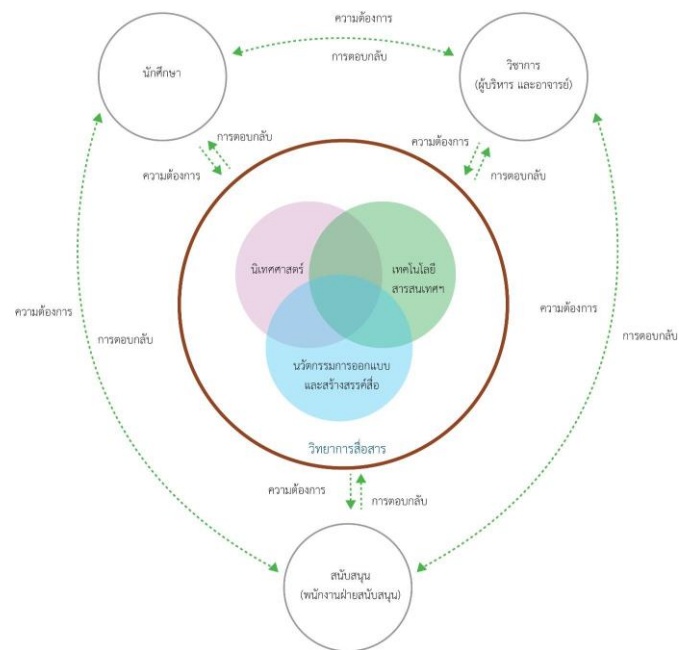
6.1 กระบวนการทำงาน

ในยุคที่เทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดและรวดเร็วทางทีมบริหารคณะวิทยาการสื่อสารยังคงเน้นการเอาใจใส่คน ผลงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานควบคู่กันไป เพราะทุกสิ่งดังกล่าวมีผลเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันเหมือนฟันเฟืองที่ทำให้ระบบการทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

“คณะวิทยาการสื่อสารเป็นองค์กรที่โดดเด่นด้านนิเทศศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรมการออกแบบ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นสู่สากล” คำกล่าวข้างต้นคือวิสัยทัศน์ของคณะวิทยาการสื่อสาร ซึ่งได้ถูกนำมาปรับใช้ในการทำงาน การประเมินและส่งเสริมงานแต่ละส่วน นอกจากนี้ทางทีมผู้บริหารยังมุ่งเน้นการปฏิบัติงานให้เกิดผลตามพันธกิจที่ได้วางไว้ อีกทั้งยังสนับสนุนการทำงาน ในเชิงสังคม วิชาการ งานวิจัย และการบริการวิชาการ ตลอดจนการรับผลการประเมินในแต่ละโครงการ กิจกรรม เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อการดำเนินการในรอบต่อไปที่จะเกิดขึ้นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทุกภาคส่วนในคณะสามารถสื่อสาร (เสนอความคิดเห็นและความต้องการ การประชาสัมพันธ์) มายังคณะทั้งในรูปแบบปลั๊กย่อย (ตัวต่อตัว) หรือลักษณะภาพรวมสาขาวิชาหรือคณะได้



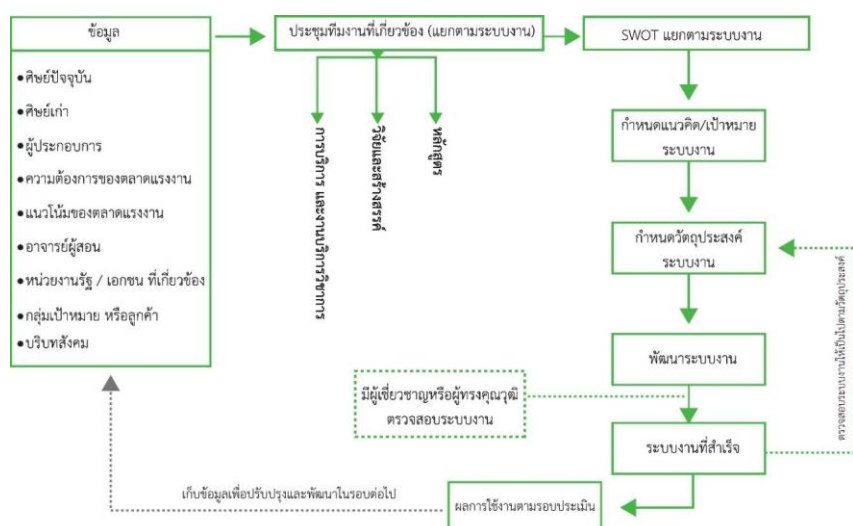
ภาพที่ 6.1-1 แนวคิดวิทยาการสื่อสาร



ภาพที่ 6.1-2 ระบบการสื่อสารภายในคณะวิทยาการสื่อสาร

6.1 ก การออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

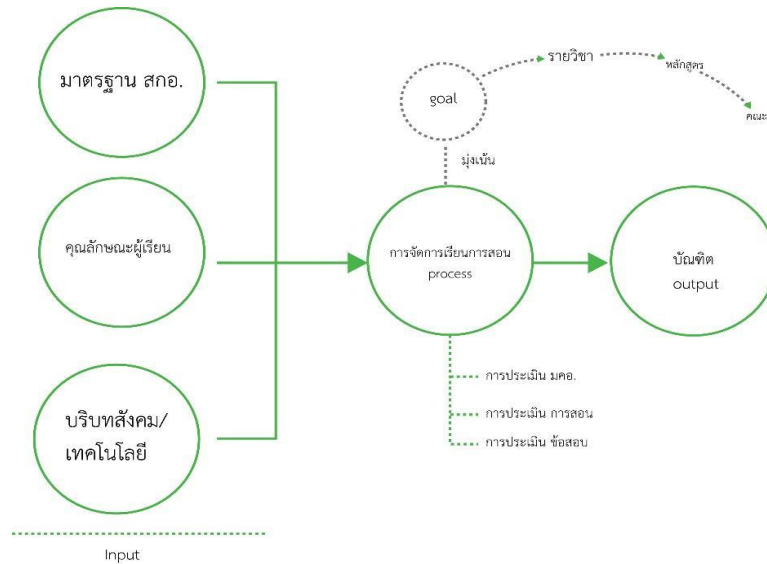
6.1 ก (1) ข้อกำหนดของหลักสูตร บริการ และกระบวนการ ในแต่ละรอบการปรับปรุงของหลักสูตรแต่ละหลักสูตร ได้มีการเก็บข้อมูลทั้งจากศิษย์เก่า ผู้ประกอบการและศิษย์ปัจจุบัน ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญในสายงานที่สัมพันธ์ อีกทั้งมีการใช้ SWOT และการมองแนวโน้มของตลาดแรงงานในอนาคต เมื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัย และตรงความต้องการของผู้เรียนและตลาดแรงงาน โดยในส่วนของการคัดเลือกนักศึกษาจะมีเกณฑ์คะแนนที่ทางคณะเป็นผู้กำหนดในการรับนักศึกษา มีการสอบสัมภาษณ์ในทุกรอบการรับนักศึกษา ทั้งการรับตรง รับรวม ตลอดจนการย้ายสาขาหรือการย้ายเข้ามาของนักศึกษาต่างสาขา หรือต่างวิทยาเขตทางคณะก็มีการกำหนดเกณฑ์ขั้นต่ำในการรับนักศึกษาที่ต้องการย้ายเข้ามา โดยเกณฑ์ขั้นต่ำได้ผ่านการลงมติจากคณะกรรมการประจำคณะ และอาจารย์ผู้เกี่ยวข้องกับหลักสูตรนั้นๆ



ภาพที่ 6.1ก (1)-1 แนวคิดในการพัฒนาระบบงานต่าง ๆ ภายในคณะวิทยาการสื่อสาร

การจัดการเรียนการสอน

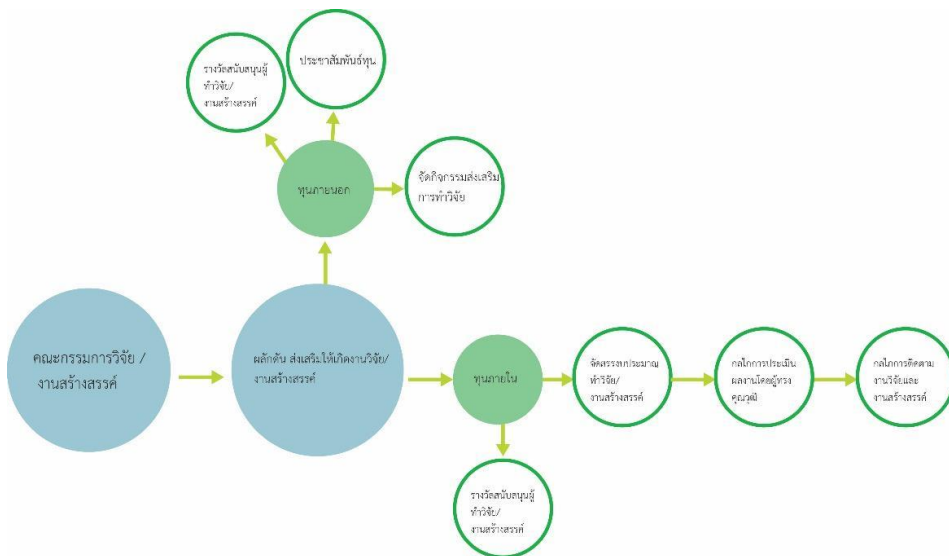
คณะยึดปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานระดับอุดมศึกษา พร้อมกับปรับให้เข้ากับบริบทของผู้เรียนที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม และมีความต่างกันในเรื่องของระดับของผู้เรียน มีการใช้ความรู้ ข้อมูล และบริบทของพื้นที่เป็นตัวเชื่อมโยงความรู้ท้องถิ่น เพื่อใช้ในวงกว้าง ทั้งระดับประเทศ และนานาชาติอีกด้วย มีกลไกในการประเมินแผนการสอน ข้อสอบ และเกรด โดยมีคณะกรรมการในการตรวจ และส่งข้อแก้ไขให้ผู้เกี่ยวข้องแก้ไขข้อผิดพลาด



ภาพที่ 6.1ก (1)-2 ระบบการเรียนการสอน

การวิจัยและงานสร้างสรรค์

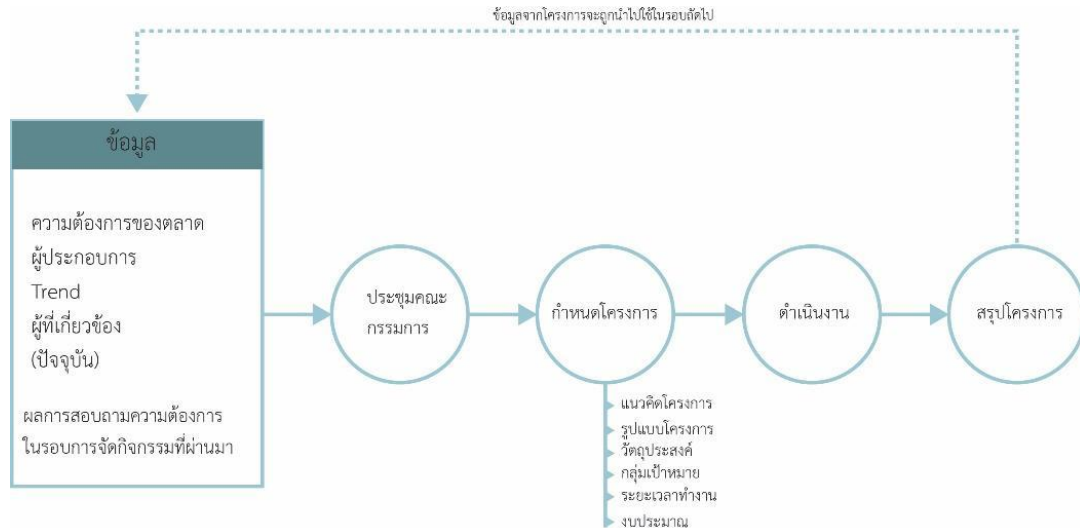
มีคณะกรรมการในการสนับสนุนและผลักดันให้เกิดงานวิจัยและสร้างสรรค์ มีกลไกการตรวจสอบและการประเมินผลงาน มีทุนสนับสนุนการวิจัยและงานสร้างสรรค์ และมีกลไกการติดตามผลงานที่แล้วเสร็จ



ภาพที่ 6.1ก (1)-3 ระบบงานวิจัยและงานสร้างสรรค์

การบริการวิชาการ

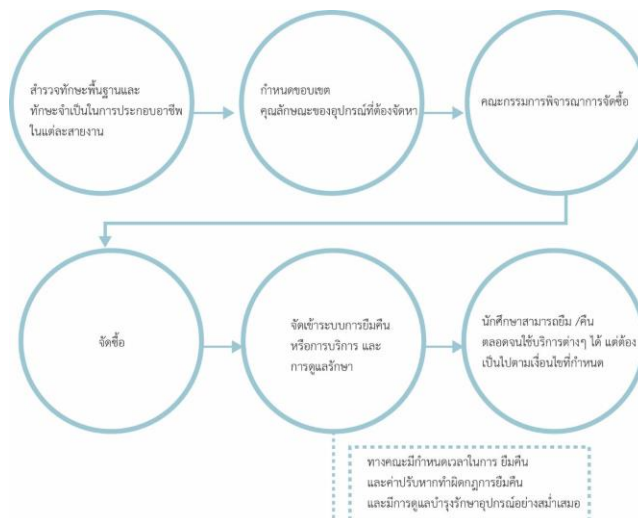
มีการเก็บรวบรวมข้อมูล ความต้องการของกลุ่มที่จะมารับบริการ ประเด็นเร่งด่วน ประเด็นที่น่าสนใจ เพื่อจัดเป็นโครงการในแต่ละปี ตลอดจนมีการประชุม จัดตั้งทีมงานในการทำโครงการที่เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการ โดยแต่ละโครงการเป็นไปเพื่อการตอบสนองต่อกลุ่มผู้รับบริการทั้งภายในคณะ ภายในมหาวิทยาลัย ตลอดจน กลุ่มต่าง ๆ ภายนอกมหาวิทยาลัยที่มีการร้องขอให้จัดโครงการบริการต่าง ๆ ขึ้นมา ซึ่งในแต่ละโครงการจะมีการประเมินผลโครงการ และนำมาปรับใช้ในการจัดโครงการในปีงบประมาณถัดไป และเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการทำโครงการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกด้วย



ภาพที่ 6.1ก (1)-3 ระบบงานบริการวิชาการ

การบริการอุปกรณ์การเรียนให้แก่นักศึกษา

เนื่องจากบริบทของนักศึกษาที่มีความหลากหลายทางด้านรายได้ คณะจึงเห็นควรที่จะจัดสนับสนุน และจัดหาอุปกรณ์ให้นักศึกษาใช้ในการเรียน และการฝึกปฏิบัติเพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาเกิดทักษะและความเชี่ยวชาญ โดยมีแบบฟอร์มการยืมคืนอุปกรณ์ซึ่งต้องได้รับการอนุมัติการยืมจาก อาจารย์ผู้สอน หรืออาจารย์ที่ปรึกษา อีกทั้งยังมีกลไกในการติดตามอุปกรณ์ที่คืนล่าช้า เช่น การโทรศัพท์ตาม และการปรับค่าธรรมเนียมหากมีการคืนล่าช้าเกินกำหนด



ภาพที่ 6.1ก (1)-4 ระบบการบริการอุปกรณ์การเรียนให้แก่นักศึกษา

6.1 ข การจัดการกระบวนการ

ตารางที่ 6.1 ข กระบวนการ ข้อกำหนด และแนวทางการออกแบบ

กระบวนการ	ข้อกำหนด	แนวทางการออกแบบ
การพัฒนาหลักสูตร	1. ความต้องการของผู้เรียน 2. ข้อเสนอแนะของศิษย์/บัณฑิตในหลักสูตรเก่า 3. ความต้องการของผู้ประกอบการ/ตลาด 4. แนวโน้มงานในอนาคต คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญในสายที่เกี่ยวข้อง	บริบทของพื้นที่และบริบทของสังคมระดับภูมิภาคและนานาชาติ และตลอดจนแนวโน้มของตลาดแรงงานและเทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปในปัจจุบัน การจัดการหลักสูตรจึงต้องมองประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้แล้วนำมาแก้ไข และส่งเสริมหลักสูตรให้ตรงความต้องการของผู้เรียน และตลาดแรงงาน
การคัดเลือกนักศึกษา	1. คะแนนที่ผ่านตามเกณฑ์การสอบข้อเขียน 2. การสอบสัมภาษณ์ 3. ทุนโครงการพิเศษ	การคัดเลือกนักศึกษาให้ได้ตามจำนวนแผนการรับ และประสิทธิภาพของนักศึกษา
การจัดการเรียนการสอน	1. สอดแทรกจริยธรรมในการจัดการเรียนการสอน 2. ประยุกต์บริบทในพื้นที่กับบริบทของสังคมประเทศ และนานาชาติ 3. เน้นกระบวนการเรียนรู้แบบ Active Learning และมีการให้ Feedback จากอาจารย์ผู้สอน 4. มีคณะกรรมการประเมิน แผนการสอน ข้อสอบ และเกรด	1. การนำความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ มีความเข้าใจตนเองและสังคม ตลอดจนมีการช่วยเหลือและพัฒนาสังคมรอบข้าง 2. ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการให้นักศึกษาคนคว้าและปฏิบัติเพื่อการต่อยอดองค์ความรู้
งานวิจัยหรือสร้างสรรค์	1. มีการนำเสนอหัวข้อโครงการวิจัยหรือสร้างสรรค์เพื่อให้คณะกรรมการบริหารพิจารณา 2. การประเมินโครงการวิจัยจากผู้เชี่ยวชาญภายนอกคณะ 3. การปรับปรุงโครงการวิจัยตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ 4. การติดตามโครงการวิจัยจากทีมบริหารงานคณะ 5. การส่งรายงานการวิจัยตามกำหนดเวลา	พื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีบริบทที่น่าสนใจในเรื่องความเป็นพหุวัฒนธรรมมีศิลปวัฒนธรรม งานฝีมือ งานช่างที่หลากหลาย ตลอดจนมีเทคโนโลยีหลายอย่างที่ยั่งยืนสนับสนุนและส่งเสริมการสื่อสาร แต่ถึงกระนั้นก็ยังมีความท้าทายในด้านต่าง ๆ มีความเชื่อมโยงกับประเด็นที่เกี่ยวข้องคณะ ประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้จึงเป็นที่มา และปัญหา หรือ แรงบันดาลใจในการทำงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ซึ่งผลจากงานวิจัย หรืองานสร้างสรรค์จะเป็นส่วนสะท้อน สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคคล พื้นที่ เทคโนโลยี มีการพัฒนาไปในทางที่ดี และก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่คืนสู่สังคม
การบริการวิชาการ	1. เก็บรวบรวมความต้องการของชุมชน ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย 2. มีวิทยากรไปบริการวิชาการตามคำเชิญจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน	ความหลากหลายในด้าน เชื้อชาติ ศาสนา การศึกษา ล้วนมีอยู่ในพื้นที่และในฐานะที่คณะเป็นคณะที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร จึงก่อให้เกิดโครงการการนำความรู้ของผู้มีความรู้ของคณะไปเผยแพร่แก่ชุมชนทั้งในเรื่องของการสื่อสารเพื่อความเข้าใจ การใช้และพัฒนาเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยีเพื่อการออกแบบ การออกแบบเพื่อยกระดับและเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าชุมชน
การบริการยืมคืนอุปกรณ์ประกอบการเรียน	1. มีแบบฟอร์มบันทึกสำหรับการรับบริการ โดยมีอาจารย์ผู้สอนเป็นผู้เซ็นอนุมัติ และมีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแล และการปรับค่าธรรมเนียมหากมีการคืนที่ล่าช้ากว่ากำหนด	1. การอำนวยความสะดวกในเรื่องอุปกรณ์ที่มีราคาสูงให้นักศึกษาได้ลงมือปฏิบัติจริง 2. นักศึกษาหลายคนไม่สามารถซื้ออุปกรณ์ เช่น กล้องถ่ายรูป กล้องถ่ายภาพเคลื่อนไหว เม้าส์ปากกา มาใช้ในการเรียนการสอน เนื่องจากฐานะทางครอบครัวไม่เอื้ออำนวย

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

6.2 ก ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ประสิทธิผลของกระบวนการต่าง ๆ ที่ดำเนินการภายในคณะจะมีทีมงานบริหารฝ่ายต่าง ๆ ตลอดจนฝ่ายงานมาคอยกำกับดูแลเสนอแนะและแก้ไข มีการวางแผนการทำงานและตรวจสอบผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีกลไกการรายงานให้ผู้บริหารรับทราบข้อมูล ตลอดจนในเรื่องการบริหารงบประมาณที่นำโดยคณบดี มีการสื่อสารภาวะเรื่องงบประมาณและการจัดสรรรายได้ไปตามหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในคณะ มีแนวทางการใช้และแก้ไขที่ชัดเจน โดยการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ประสิทธิผลคณะมีกลไกการทำงานดังนี้

1. วางแผนพัฒนาคณะ ตลอดจนแผนปฏิบัติการ เพื่อกำหนดแนวทาง นโยบายการทำงาน ตลอดจนแผนปฏิบัติของแต่ละฝ่าย เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจและวิสัยทัศน์ของคณะ มีแผนคณะ แผนปฏิบัติการ ตลอดจนวาระการประชุมที่สามารถตรวจสอบได้
2. การจัดตั้งทีมบริหารงานด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพของงาน และการติดตามผลของงานนั้น ในแต่ละฝ่ายจะมีวาระการประชุมต่าง ๆ และมีการบันทึกวาระการประชุม
3. มีการประเมินบุคลากรในแง่ประสิทธิภาพของคน และประสิทธิภาพของงานที่ได้รับมอบ โดยมีการรับการประเมินจากหัวหน้างานและผู้ร่วมงาน อีกทั้งมีช่องทางในการนำเสนอข้อมูลเพิ่มเติมหากไม่เห็นด้วยกับผลการประเมิน มีระบบสารสนเทศที่เป็นช่องทางในการประเมินที่ชัดเจน
4. การประชุมผู้บริหารทุกสัปดาห์เพื่อกำหนดแนวทางในการปฏิบัติ การแก้ปัญหาในระหว่างการทำงานนั้น ทั้งในเรื่องงบประมาณ นักศึกษา งานวิจัย งานวิชาการ เนื่องจากมีปัจจัยต่าง ๆ จากภายนอกและภายในคณะที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นอกเหนือจากแผนงานที่วางไว้ การประชุมจึงเป็นทางที่ช่วยให้แผนงานนั้นเกิดความยืดหยุ่นอันจะนำไปสู่ความสำเร็จและประสิทธิภาพในการทำงาน
5. การตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ในการทำงาน ทางคณะมีเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบอุปกรณ์และบำรุงรักษา เพื่อให้ใช้อุปกรณ์นั้นยังคงใช้งานได้ตามศักยภาพเท่าที่จะเป็นไปได้ มีบันทึกการแจ้งซ่อมหากพบข้อผิดพลาดของอุปกรณ์การทำงาน อีกทั้งการตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์และการบำรุงรักษายังเป็นส่วนหนึ่งของการลดงบประมาณในการจัดซื้อ และการเกิดอุบัติเหตุที่ไม่คาดคิดได้ อีกทั้ง คณะยังมีกลไกการรักษาความปลอดภัยพื้นฐาน เช่นถึงดับเพลิง ยามรักษาความปลอดภัย กล้องวงจรปิด การสแกนลายนิ้วมือก่อนขึ้นตึกในยามวิกาล เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
6. การลงทุนในเรื่องของเทคโนโลยี ความรู้ และนวัตกรรมต่าง ๆ คณะมีทีมงานบริหารคณะพิจารณาประเด็นต่าง ๆ และเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในคณะ นำเสนอโครงการ หรือรายการนวัตกรรมเพื่อการพิจารณานุมัติ โดยคำนึงผลประโยชน์และความคุ้มค่าต่อคณะที่จะได้รับทั้งในปัจจุบันและอนาคต
7. คณะมีการคาดเดาแนวโน้มความต้องการของสังคม และตลาดแรงงานโดยการลงพื้นที่ การสำรวจข้อมูลและการสอบถามจากส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่คณะจะสามารถคาดเดาสภาพการณ์และความต้องการของตลาดในอนาคต ซึ่งต้องวางรากฐานจากการทำงานในปัจจุบัน ซึ่งเห็นได้จากวัสดุ อุปกรณ์ที่มีการจัดซื้อหรือจัดเช่าซื้อภายในคณะที่รองรับจากปัจจุบันถึงอนาคต (แต่มีรอบการปรับเปลี่ยนตามวาระ) และหลักสูตรที่ทันสมัยของคณะ
8. การพิจารณาการจัดซื้อ จัดโครงการ คณะจะมีวาระการประชุมเพื่อพิจารณาในเรื่องของการจัดซื้อ จัดจ้าง อุปกรณ์ โครงการต่าง ๆ ตลอดจนการคัดเลือกกว่าจ้างบุคคลโดยมีทีมงานหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะเป็นผู้ดูแล อีกทั้งยังมีช่องทางอื่นที่ยืดหยุ่น หากนวัตกรรม เทคโนโลยีนั้นมีความเร่งด่วนที่จำเป็นต้องใช้ ทางผู้บริหารจะจัดวาระประชุมเพื่อหาทางแก้ปัญหาอย่างทันท่วงที

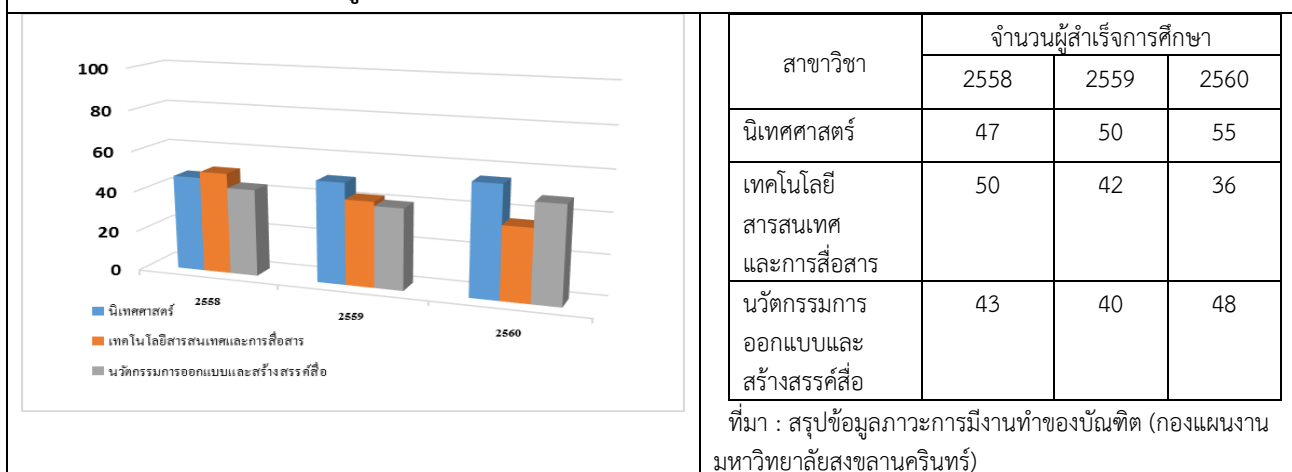
หมวด 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านการกระบวนการ

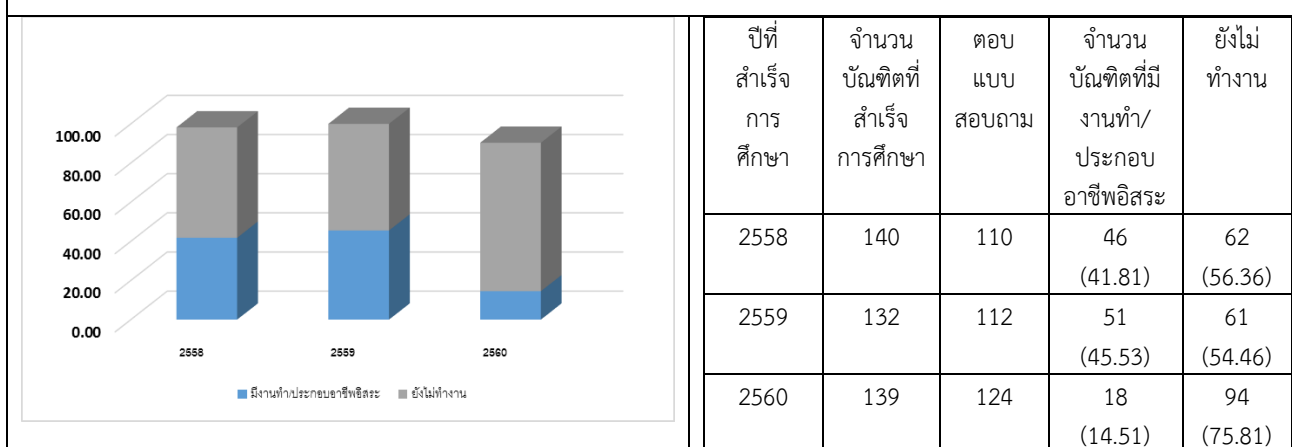
7.1 ก ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

คณะวัดผลการเรียนรู้ของนักศึกษา โดยพิจารณาจากความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา ตัวชี้วัดที่สะท้อนให้เห็นถึงการเรียนรู้ของนักศึกษา ได้แก่ จำนวนผู้สำเร็จการศึกษา และร้อยละของบัณฑิตที่ได้นำมาทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี ดังแสดงผลตามตารางที่ 7.1 ก (1)-1 และ 7.1 ก (1)-2

ตารางที่ 7.1 ก (1)-1 จำนวนผู้สำเร็จการศึกษา (แยกตามสาขาวิชา) ปีการศึกษา 2558-2560



ตารางที่ 7.1 ก (1)-2 ร้อยละของบัณฑิตที่มีงานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี



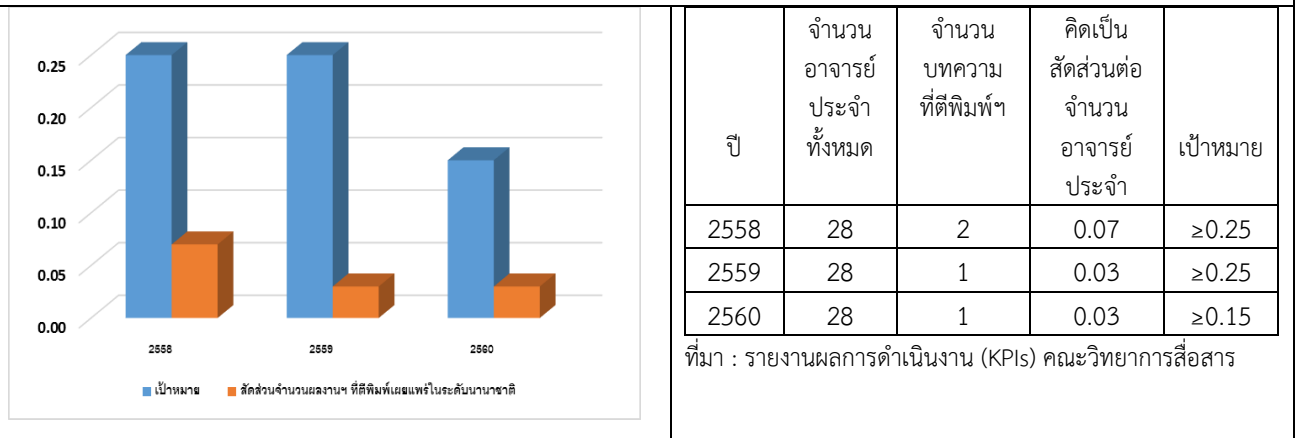
จากตารางแสดงผลข้อมูลข้างต้น พบว่า จำนวนผู้สำเร็จการศึกษาทุกสาขาวิชาของปีการศึกษา 2560 มีอัตราที่เพิ่มขึ้น ในขณะที่จำนวนผู้สำเร็จการศึกษาที่มีงานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี มีอัตราการได้งานทำลดลง ทั้งนี้ เนื่องจากระยะเวลาในการสำรวจข้อมูลซึ่งเก็บข้อมูล ในช่วงพิธีพระราชทานปริญญาบัตร (ประมาณ 6 เดือนหลังจากบัณฑิตสำเร็จการศึกษา)

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

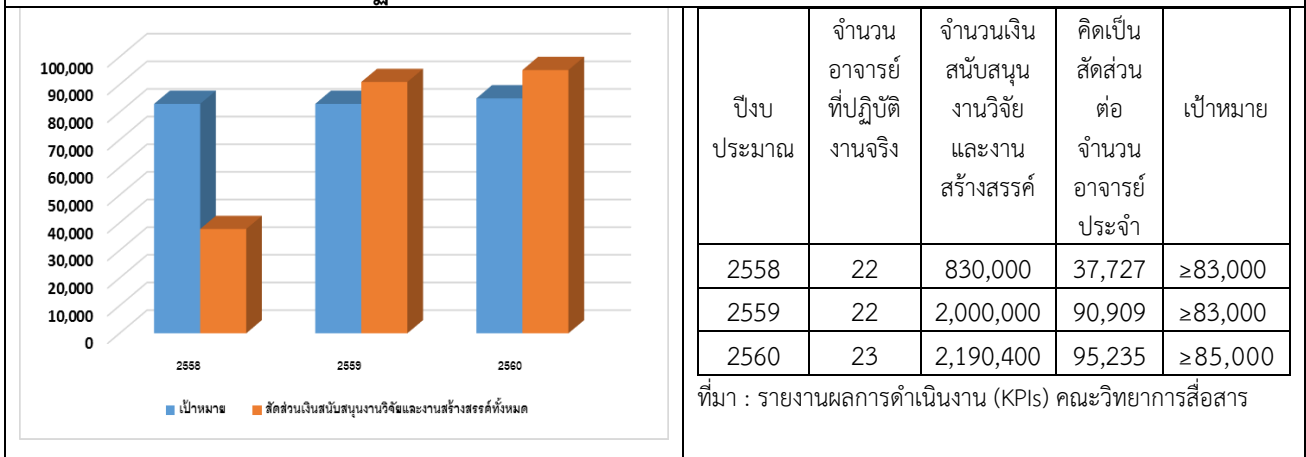
(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

คณะฯ ได้มีนโยบายในการสนับสนุนการวิจัยในการพัฒนาศักยภาพของอาจารย์ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การกำหนดวงเงินสนับสนุนการตีพิมพ์บทความวิจัยในวารสารวิชาการ การกำหนดวงเงินสนับสนุนการนำเอาผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ รวมถึงการสนับสนุนให้อาจารย์ขอแหล่งทุนภายนอกโดยมีการสนับสนุนวงเงินสนับสนุนอาจารย์กรณีที่มีการทำวิจัยโดยรับทุนภายนอก ทั้งนี้ จากข้อมูลผลการดำเนินงานย้อนหลัง 3 ปี พบว่า สัดส่วนของงานวิจัย/งานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับนานาชาติมีจำนวนที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง (ตารางที่ 7.1 ข(1)-1) ทั้งนี้ สาเหตุส่วนหนึ่งเกิดจากจำนวนอาจารย์นักวิจัยที่กระตือรือร้นในการทำวิจัยยังไม่กระจายอย่างทั่วถึงเนื่องจากมีภาระงานสอนค่อนข้างมากและประกอบกับอาจารย์นักวิจัยส่วนใหญ่อยู่ในกระบวนการขอทุนวิจัยและดำเนินการวิจัย โดยในปีการศึกษา 2560 มีอาจารย์ที่ได้รับเงินสนับสนุนการวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก จำนวน 9 เรื่อง รวมเงิน 2,190,400 บาท ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2559 จากจำนวนอาจารย์ที่ปฏิบัติงานจริง 23 คน (ตารางที่ 7.1 ข(1)-2)

ตารางที่ 7.1 ข (1)-1 สัดส่วนของจำนวนงานวิจัย/งานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับนานาชาติ ต่อจำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด



ตารางที่ 7.1 ข (1)-2 สัดส่วนเงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ทั้งหมด (ทุนวิจัยภายนอก) ต่อจำนวนอาจารย์ประจำที่ปฏิบัติงานจริง



(2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

คณะวิทยาการสื่อสารมีการกำหนดเส้นทางสำหรับการเข้าออกอาคารไว้อย่างชัดเจน โดยการแจ้งให้บุคลากรและนักศึกษาทราบเส้นทางการเข้าออกจากอาคาร ทั้งในและนอกเวลาราชการ รวมถึงกำหนดเวลาการเข้าออกไว้อย่างชัดเจน มีรายงานการตรวจสอบอุปกรณ์ดับเพลิงโดยบริษัทที่รับผิดชอบทุก ๆ 6 เดือน เพื่อให้อุปกรณ์ดับเพลิงพร้อมใช้งานตลอดเวลา มีระบบไฟแสงสว่างสำรองในกรณีไฟฟ้าดับและมีการตรวจสอบทุก ๆ 6 เดือน รวมถึงการซ้อมแผนให้ใช้งานได้ตลอดเวลา มีระบบถังน้ำสำหรับสำรองน้ำในห้องน้ำทุกห้องในกรณีน้ำประปาไม่ไหล รวมถึงคณะฯ ได้จ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย จำนวน 3 คน เพื่อดูแลและรักษาความปลอดภัยในช่วงที่ไม่มีบุคลากรมาทำงานที่อาคาร

ที่ผ่านมายังไม่เคยมีเหตุการณ์ไฟไหม้ แต่ทางคณะฯ ก็มีการเตรียมความพร้อมตลอดเวลา รวมถึงมีการวางแผนกำหนดเส้นทางหนีไฟแบบเป็นป้ายสัญลักษณ์ให้ชัดเจน ในกรณีไฟฟ้าแสงสว่างสำรองที่ผ่านมาระบบสามารถทำงานได้ดีเมื่อมีไฟฟ้าดับในเวลากลางคืน บุคลากรและนักศึกษาสามารถเดินทางออกจากอาคารได้อย่างปลอดภัย และเมื่อน้ำประปาไม่ไหลทางคณะฯ ก็ยังสามารถใช้ห้องน้ำได้ไปอีกจนกว่าน้ำสำรองจะหมด จากการที่ทางคณะฯ ได้จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยอำนวยความสะดวกและดูแลอาคารจึงยังไม่เคยมีเหตุการณ์ร้ายแรงเกิดขึ้น

ตารางที่ 7.1 ข (2)-1 กิจกรรมเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ลำดับ	รายการกิจกรรม	2558	2559	2560	เป้าหมาย	หน่วยวัด
1	การตรวจสอบอุปกรณ์ดับเพลิง	2	2	2	2	ครั้ง/ปี
2	ติดตั้งป้ายบอกทางฉุกเฉินกรณีเกิดอัคคีภัย	-	-	ตึก A	ตึก A / B	ติดตั้ง
3	การตรวจสอบระบบไฟฟ้าฉุกเฉิน	2	2	2	2	ครั้ง/ปี
4	จำนวนครั้งที่ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ใช้งานไม่ได้	-	-	1	<=1	ครั้ง/ปี

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

จากห่วงโซ่อุปทานของคณะวิทยาการสื่อสารที่เริ่มตั้งแต่กระบวนการรับนักศึกษาและการบวนการจัดการการเรียนการสอน ทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ได้จากอัตราการสำเร็จการศึกษาและการดำเนินงานทำของบัณฑิต ดังที่แสดงในหมวด 7.1 (ก)

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 7.2 ก (1)-1 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตคณะวิทยาการสื่อสาร จำแนกตามคุณลักษณะบัณฑิต

คุณลักษณะบัณฑิต	ปีการศึกษา			
	2555	2556	2557	2558
ด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.36	4.37	4.50	4.41
ด้านความรู้ความสามารถ	4.18	4.12	3.98	4.09
ด้านทักษะทางปัญญา	4.02	4.00	3.95	4.08
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.17	4.19	4.26	4.27
ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.92	3.96	4.01	4.04

ความหมายของระดับคะแนน

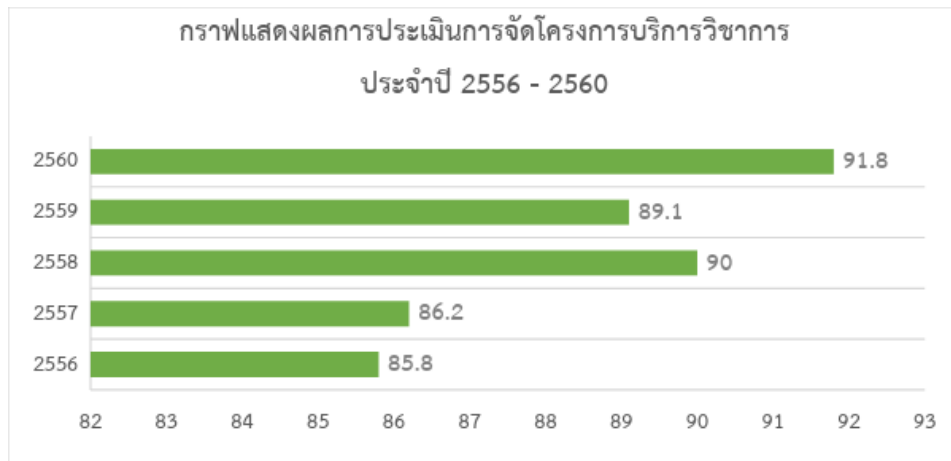
4.51 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

3.51 - 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

2.51 - 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

1.51 - 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

น้อยกว่า 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด



รูปภาพที่ 7.2 ก 1-1 : ภาพรวมผลการประเมินการจัดโครงการบริการวิชาการ ปี พ.ศ.2556-2560

จากแผนภูมิแสดงผลการประเมินการจัดโครงการบริการวิชาการ ประจำปี พ.ศ.2556 - 2560 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ เยาวชน นักเรียน นักศึกษา บุคลากรทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการระหว่างปี พ.ศ.2556 - 2560 มีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 แสดงให้เห็นว่า การดำเนินโครงการบริการวิชาการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ และสามารถตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของชุมชน ในการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารของชุมชน

ตารางที่ 7.2 ก (1)-2 ผลการประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ประจำปีการศึกษา 2560

รายการ	$\bar{X}$	ระดับ
1. การให้บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน	3.64	มาก
1.1 ความสมบูรณ์ พร้อมใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์	3.70	มาก
1.2 ความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์	3.63	มาก
1.3 ความทันสมัยของระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ	3.59	มาก
2. การให้บริการแหล่งเรียนรู้ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.52	มาก
2.1 การบริการแหล่งค้นคว้าและสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3.78	มาก
2.2 การเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้ผ่านเว็บไซต์คณะวิทยาการสื่อสาร	3.44	ปานกลาง
2.3 การได้รับฝึกอบรมการใช้งานแหล่งเรียนรู้ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.33	ปานกลาง
3. การให้บริการด้านกายภาพ สภาพแวดล้อมการเรียนรู้	3.53	มาก
3.1 การจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน การพัฒนา นักศึกษา และส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักศึกษา	3.70	มาก
3.2 การจัดห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย เพียงพอและเหมาะสมต่อจำนวนผู้เรียน	3.33	ปานกลาง
3.3 การจัดบริการอุปกรณ์ทางการศึกษา เช่น กล้องถ่ายรูป กล้องวิดีโอ และสื่อการเรียนการสอนที่ เพียงพอและเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน และการพัฒนานักศึกษา	3.56	มาก
4. การจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นและเอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา	3.57	มาก
4.1 การจัดพื้นที่เพื่อส่งเสริมศึกษาด้วยตนเอง	3.70	มาก
4.2 การจัดพื้นที่เพื่อส่งเสริมการจัดกิจกรรมสำหรับนักศึกษา	3.78	มาก

4.3 สถานที่จอดรถ	3.22	ปานกลาง
4.4 การจัดบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น การจัดบริการน้ำดื่ม	3.59	มาก
5. การให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคและการรักษาความปลอดภัย	3.69	มาก
5.1 ระบบประปา ไฟฟ้า	3.96	มาก
5.2 ระบบกำจัดของเสียและการจัดการขยะ	3.78	มาก
5.3 ระบบการรักษาความปลอดภัยภายในและภายนอกอาคาร	3.56	มาก
5.4 ระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในบริเวณอาคาร	3.48	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่และระบบการให้บริการ	3.57	มาก
6.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม และเต็มใจให้บริการ	3.64	มาก
6.2 เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติม ให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยได้	3.68	มาก
6.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	3.44	ปานกลาง
6.4 เจ้าหน้าที่บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.48	ปานกลาง
6.5 สถานที่ให้บริการมีความสะดวก เข้าถึงง่าย และมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	3.68	มาก
6.6 นักศึกษาได้รับการบริการตรงต่อความต้องการ รวดเร็ว และทันเวลา	3.48	ปานกลาง
ภาพรวม	3.59	มาก

ตารางที่ 7.2 ก (1)-3 ผลการประเมินความผูกพันของผู้เรียนต่อคณะวิทยาการสื่อสาร

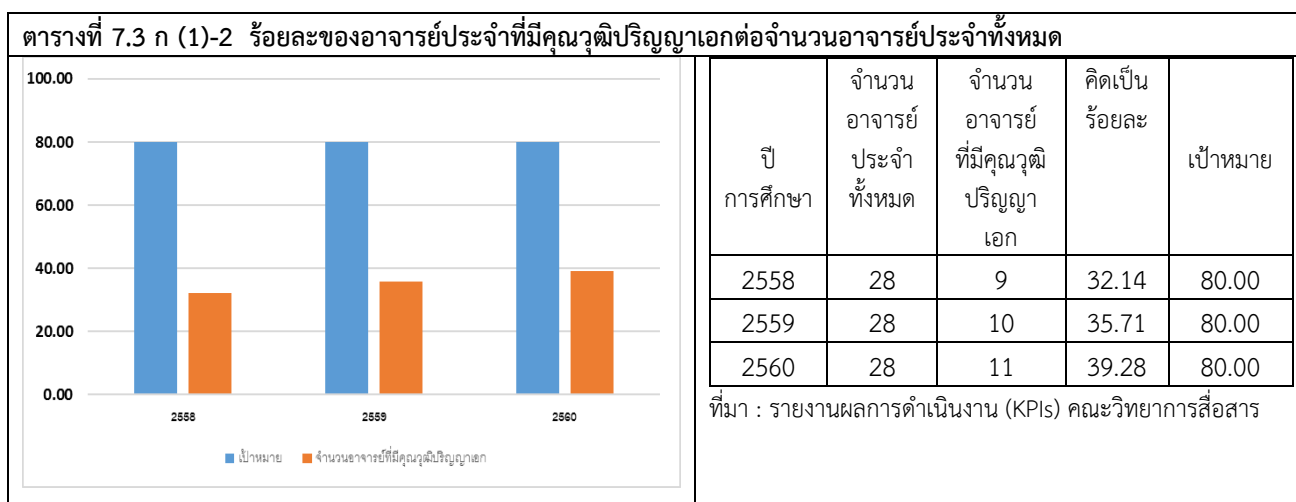
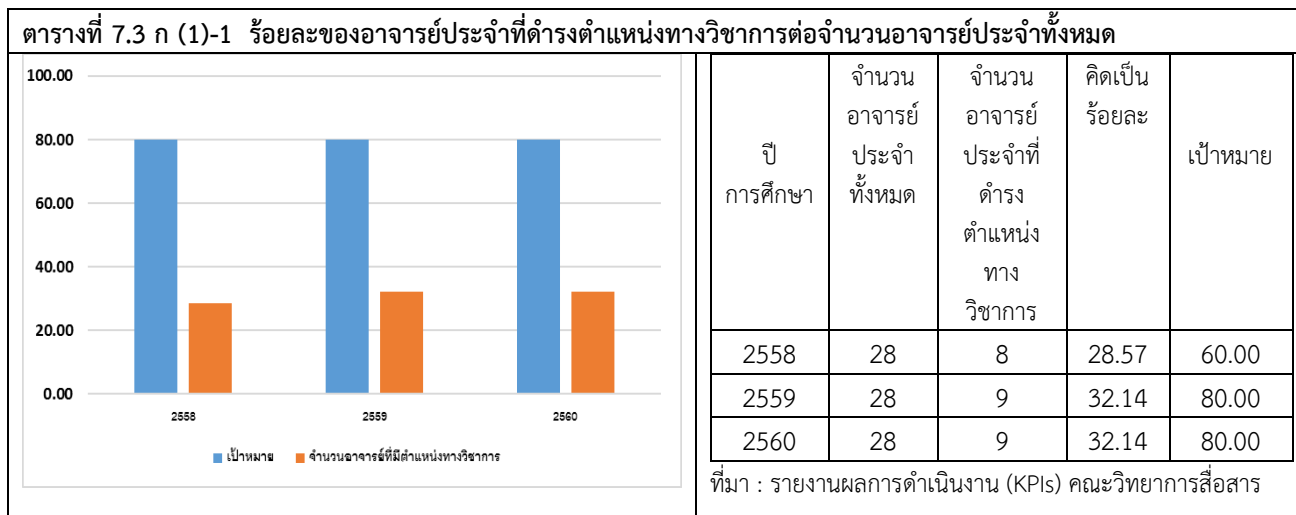
ตารางแสดงความผูกพันของผู้เรียนจากผู้ตอบแบบสอบถาม 164 คน โดยแบ่งเป็นหลักสูตรนิเทศศาสตร์ 32.3% หลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการจัดการ 28% และหลักสูตรนวัตกรรมการออกแบบและสร้างสรรค์สื่อ 39.6%

ปัจจัยความผูกพัน	ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	ค่าระดับ	ค่า SD
ท่านมีความคาดหวังกับสาขาที่เรียนในระดับใด	4.21	84.15	มากที่สุด	0.85
เมื่อเข้ามาเรียนท่านพอใจในสาขาวิชาที่เรียนในระดับใด	3.54	70.85	มาก	1.05
มีความผูกพันกับ เพื่อน รุ่นพี่ รุ่นน้องในคณะ(รวมทุกสาขา) มากน้อยเพียงใด	3.12	62.32	ปานกลาง	0.91
มีความผูกพันกับ เพื่อน รุ่นพี่ รุ่นน้อง (ในสาขาเดียวกัน) มากน้อยเพียงใด	3.65	73.05	มาก	1.01
มีความผูกพันกับ ตึกคณะ สิ่งก่อสร้าง และสิ่งอำนวยความสะดวกของ มากน้อยเพียงใด	3.62	72.32	มาก	0.82
มีความผูกพันกับ อาจารย์มากน้อยเพียงใด	3.14	62.80	ปานกลาง	0.94
มีความผูกพันกับ กิจกรรมของคณะมากน้อยเพียงใด	3.49	69.88	ปานกลาง	1.05
โดยรวมมีความภูมิใจที่ได้เรียนคณะวิทยาการสื่อสารมากน้อยเพียงใด	3.85	76.95	มาก	0.89

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

7.3 ก คณะฯ สร้างขีดความสามารถในการทำงานของบุคลากรเพื่อสนับสนุนกลยุทธ์ของคณะฯ ให้ประสบความสำเร็จ โดยพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้ความสามารถในการทำงานให้ตรงตามสายงาน ซึ่งจำนวนอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ และมีคุณวุฒิปริญญาเอกมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา โดยในปีการศึกษา 2560 มีจำนวนอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ จำนวน 9 คน (ตารางที่ 7.3 ก (1)-1) และมีจำนวนอาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก จำนวน 11 คน ต่อจำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด 28 คน (ตารางที่ 7.3 ก (1)-2) คณะฯ ได้จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อให้คณาจารย์ขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ โดยส่งเสริมและกระตุ้นให้คณาจารย์ดำเนินการตามแผน และมีปัจจัยสนับสนุน คือ กองทุนวิจัยคณะฯ ที่สนับสนุนให้คณาจารย์ทำวิจัย และเขียนผลงานทางวิชาการ โดยมีกลไกการสนับสนุนต่างๆ เช่น การกำหนดเงินรางวัลตอบแทนการนำเสนอผลงานทางวิชาการ การตีพิมพ์ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการวิจัยกับสถาบันการศึกษาและสถาบันวิจัยต่าง ๆ ใน

ประเด็นที่ตอบสนองความจำเป็นเร่งด่วนและความต้องการของพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ รวมทั้งกระตุ้นให้อาจารย์เข้ารับการอบรมสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับการขอตำแหน่งทางวิชาการอย่างสม่ำเสมอ มีการสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาตนเองทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนโดยกำหนดเป้าหมายให้บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาตนเองอย่างน้อย 1 เรื่อง/ปีงบประมาณ สำหรับการติดตามผลการพัฒนาตนเองของบุคลากรได้กำหนดให้บุคลากรเขียนรายงานผลการเข้าร่วมกิจกรรม รวมทั้งการใช้เวทีสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “คุยกันฉันวิทย์มิตร” เป็นช่องทางในการติดตามผลการพัฒนาตนเอง



คณะฯ ให้ความสำคัญในการสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรทุกระดับสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ “วิทยาการสื่อสารสีเขียวและองค์กรที่เป็นสุข” (Green Faculty and Happy Workplace) คือ นโยบายที่ใช้ในการดำเนินการสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรทุกระดับ และได้กำหนดกลยุทธ์ “วิธีการทำงานสุขกายสบายใจ” (Healthy and Happy Workplace) ในการขับเคลื่อนเพื่อเสริมสร้างความสุขของบุคลากร โดยการสร้างบรรยากาศของสถานที่ทำงานให้น่าอยู่ น่าทำงาน ซึ่งมีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสามัคคีและการทำงานร่วมกันในหลายลักษณะ อาทิ

1. กิจกรรม “ปันโตเถาเล็ก” เป็นกิจกรรมที่บุคลากรของคณะรับประทานอาหารเที่ยงร่วมกัน ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีรอบครัวชาว วสส. กำหนดจัดเดือนละครั้ง
2. กิจกรรม “เพิ่มพื้นที่สีเขียว” ภายในและภายนอกคณะ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานให้น่าอยู่ น่าทำงาน และสร้างความเป็นธรรมชาติภายนอกคณะให้บุคลากรและบุคคลภายนอกได้ใช้เป็นสถานที่พักผ่อนได้
3. โครงการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี “คน วสส. สตใส ใส่ใจสุขภาพ” เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรของคณะฯ เห็นความสำคัญและเกิดแรงหนุนในการดูแลสุขภาพของตนเองและครอบครัวด้วยอาหารสุขภาพ และสนับสนุนนโยบายของคณะฯ ในการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทุกคน

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม

7.4 ก (1) การนำองค์การ

ผู้นำสื่อสารกับบุคลากรใน 3 รูปแบบคือ (1) การประชุมกับบุคลากรทั้งคณะอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ซึ่งเป็นการสื่อสาร 2 ทาง (2) การสื่อสารกับบุคลากรผ่านกลุ่มบุคลากรทางระบบออนไลน์ที่ชื่อว่า 3C: CommSci for Community Change และการสื่อสารผ่านระบบอีเมลซึ่งยังไม่เป็นการสื่อสารแบบ 2 ทางมากนัก (3) การสื่อสารกับบุคลากรเฉพาะคนหรือเฉพาะกลุ่มในประเด็นที่ควรมีการหารือ อย่างไรก็ตามผลจากการสื่อสารด้วยวิธีดังกล่าวยังมีไม่มีผลในการนำวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่การปฏิบัติมากนัก ซึ่งอาจเป็นเพราะว่ายังมีการสื่อสารในประเด็นวิสัยทัศน์และค่านิยมน้อยอยู่

ผู้นำสื่อสารกับนักศึกษาในโอกาสต่าง ๆ เช่นกิจกรรมปฐมนิเทศ กิจกรรมอาจารย์ที่ปรึกษาพบนักศึกษาที่จัดพร้อมกันทั้งคณะ กิจกรรมพิเศษที่นักศึกษาจัดขึ้นในโอกาสต่าง ๆ ของสโมสรนักศึกษาและของนักศึกษา แต่ละสาขาและการสื่อสารโดยตรงกับนักศึกษาเป็นระยะ อย่างไรก็ตามผลจากการสื่อสารด้วยวิธีดังกล่าวยังมีไม่มีผลในการนำวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่การปฏิบัติมากนัก ซึ่งอาจเป็นเพราะว่ายังมีการสื่อสารในประเด็นวิสัยทัศน์และค่านิยมน้อยอยู่ สำหรับบุคลากรกลุ่มอื่น ๆ ที่รวมถึงผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต ผู้รับบริการวิชาการนั้น ยังมีการสื่อสารกับบุคลากรกลุ่มนี้น้อยอยู่

ผลลัพธ์ด้านการประเมินปัจจัยความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการ ประจำปีการศึกษา 2561 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 29 คน แบ่งเป็นบุคลากรสายวิชาการ 58.6% และบุคลากรสายสนับสนุน 41.4% ตารางที่ 7.4 ก (1)-1 แสดงผลการประเมินดังกล่าว

ตารางที่ 7.4 ก (1)-1 ผลการประเมินปัจจัยความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการ

ปัจจัย	องค์ประกอบ	ผลลัพธ์	ค่าร้อยละ	ค่าระดับ	SD
ความผูกพัน	ความภาคภูมิใจที่มีต่อองค์กร	3.94	78.82	มาก	0.87
	ภาระงานและวิธีการทำงาน	3.59	71.76	มาก	0.77
	ความมั่นคงในการทำงาน	3.76	75.29	มาก	1.06
	ความก้าวหน้าในอาชีพ	3.76	75.29	มาก	0.81
	การสื่อสารในองค์กร	2.59	51.76	น้อย	0.84
ความพึงพอใจ	สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	3.88	77.65	มาก	0.68
	สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน	3.71	74.12	มาก	0.82
	สภาพแวดล้อมในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.76	75.29	มาก	0.73
	ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.59	71.76	มาก	0.77

ตารางที่ 7.4 ก (1)-2 ผลการประเมินปัจจัยความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุน

ปัจจัย	องค์ประกอบ	ผลลัพธ์	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย	SD
ความผูกพัน	ความภาคภูมิใจที่มีต่อองค์กร	4.23	84.62	มากที่สุด	0.42
	ภาระงานและวิธีการทำงาน	3.46	69.23	ปานกลาง	0.50
	ความมั่นคงในการทำงาน	3.38	67.69	ปานกลาง	1.15

	ความก้าวหน้าในอาชีพ	3.08	61.54	ปานกลาง	0.83
	การสื่อสารในองค์กร	2.85	56.92	น้อย	0.53
ความพึงพอใจ	สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	3.62	72.31	มาก	0.49
	สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน	3.54	70.77	มาก	0.84
	สภาพแวดล้อมในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.92	78.46	มาก	0.84
	ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.23	64.62	ปานกลาง	0.62

7.4 ก (2) การกำกับดูแล

ผลการดำเนินการการกำกับดูแลด้านการเงินพบว่าเมื่อสิ้นปีงบประมาณ 2561 คณะวิทยาการสื่อสารมีรายได้สะสม 488,210.50 บาท ซึ่งพบว่าในช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ 2560 คณะมีรายได้สะสม 175,727.00 ดังนั้น จึงพบว่าคณะมีรายได้สะสมเพิ่มขึ้นเล็กน้อยโดยไม่มีนัยสำคัญมากนัก ดังนั้น ในอนาคตคณะวิทยาการสื่อสารมีความจำเป็นต้องกำกับดูแลด้านการใช้จ่ายเงินให้รัดกุมมากขึ้น และมองหาช่องทางในการหารายได้ให้มากขึ้น เช่น การหารายได้จากการเช่าสถานที่ รายได้จากบริการวิชาการแบบเก็บค่าลงทะเบียนและอื่นๆ เนื่องจากคณะฯ มีรายได้สะสมน้อย จึงมีความเสี่ยงด้านการเงินสูงกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยเดียวกัน

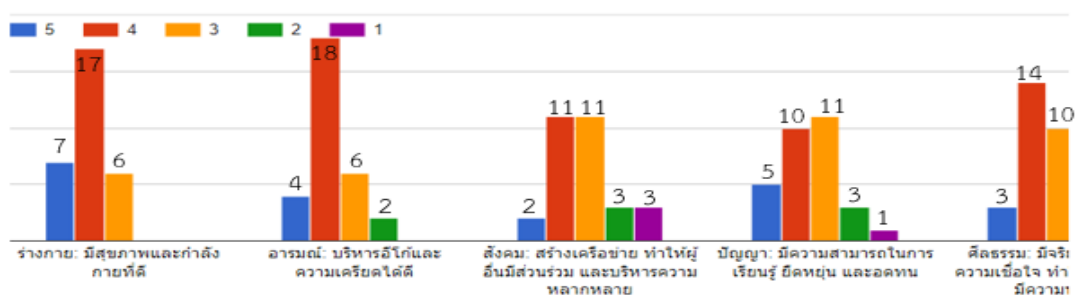
ตารางที่ 7.4 ก (2)-1 งบประมาณเงินรายได้สะสม 3 ปีย้อนหลัง

ปีงบประมาณ	2559	2560	2561
จำนวนเงินรายได้สะสม	316,786.95	175,727.00	488,210.50

ในส่วนของการตรวจสอบภายในซึ่งทางคณะได้ดำเนินการ 2 เรื่องคือ (1) การสอบทานการควบคุมภายในด้านการเงินการบัญชี และ (2) การสอบทานการควบคุมภายในด้านพัสดุ ซึ่งมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงจากกรรมการและทางคณะได้ดำเนินการปรับปรุงแล้วตามความเหมาะสมโดยเฉพาะประเด็นด้านการเงิน

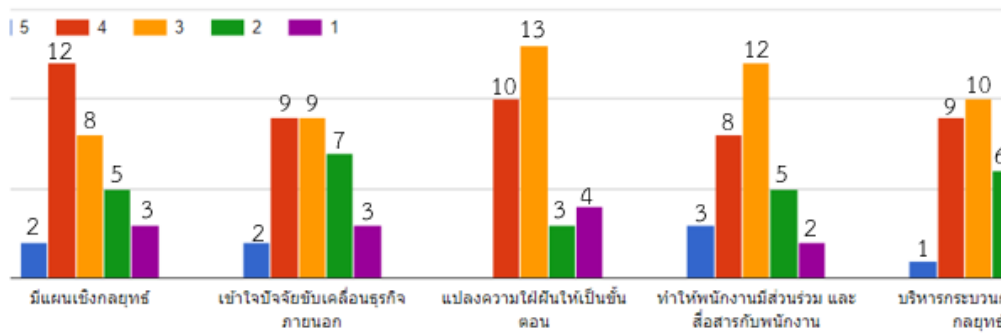
ผลการประเมินผู้นำระดับสูงขององค์กรซึ่งประกอบด้วยคณบดีและรองคณบดีฝ่ายต่าง ๆ มีการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ความสามารถส่วนตัว: ผู้นำที่มีคุณลักษณะและสุขภาพที่ดี (2) ความสามารถด้านยุทธศาสตร์: ผู้นำที่รู้ว่าจะก้าวไปข้างหน้าอย่างไร (3) ความสามารถด้านปฏิบัติ: ผู้นำที่ทำงานเสร็จสิ้น และ (4) ความสามารถด้านการบริหารงาน: ผู้นำที่เน้นการทำงานเป็นทีม จากการตอบแบบสอบถามโดยบุคลากรจำนวน 30 คน ซึ่งแบ่งเป็นบุคลากรสายวิชาการ 56.7% และสายสนับสนุน 43.3% ตัวอย่างผลการการประเมินการปฏิบัติงานของคณบดีแสดงในรูปที่ 7.4 ก (2)-1 ถึงรูปที่ 7.4 ก (2)-4 โดยกราฟแท่งในแต่ละสีจะแสดงจำนวนผู้ประเมิน ทั้งนี้ ในส่วนของผลการประเมินของรองคณบดีแต่ละฝ่ายนั้นได้แจ้งให้รองคณบดีแต่ละฝ่ายทราบเพื่อการพัฒนาต่อไป จากผลการประเมินโดยบุคลากร พบว่า ประเด็นที่ควรพัฒนาเร่งด่วนคือเรื่องของการสื่อสารภายในองค์กรอันจะส่งผลกระทบต่อประเด็นด้านอื่น ๆ ด้วย

1. ความสามารถส่วนตัว: ผู้นำที่มีคุณลักษณะและสุขภาพที่ดี



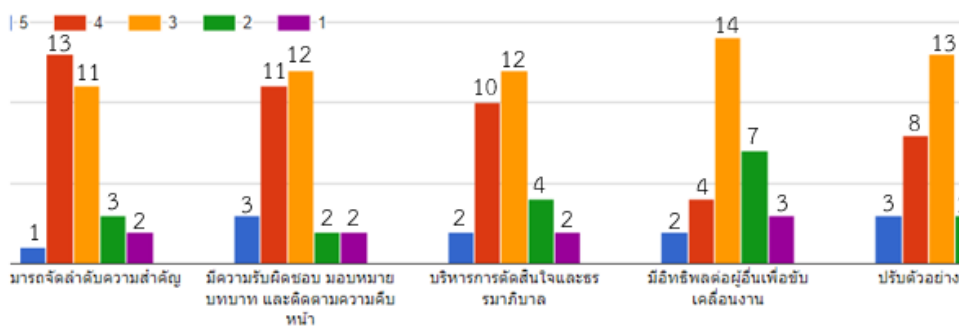
รูปภาพที่ 7.4 ก(2)-1 : ผลการประเมินความสามารถส่วนตัวของผู้นำระดับสูง

2. ความสามารถด้านยุทธศาสตร์: ผู้นำที่รู้ว่าจะก้าวไปข้างหน้าอย่างไร



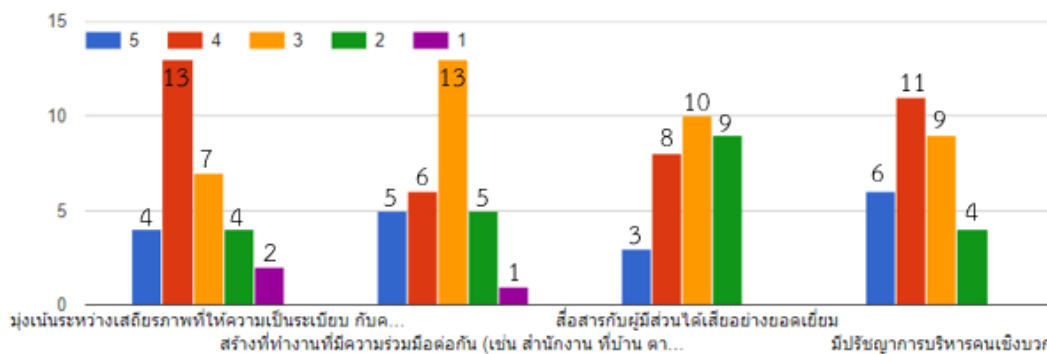
รูปภาพที่ 7.4 ก(2)-2 : ผลการประเมินความสามารถด้านยุทธศาสตร์ของผู้ในระดับสูง

3. ความสามารถด้านปฏิบัติ: ผู้นำที่ทำงานเสร็จสิ้น



รูปภาพที่ 7.4 ก(2)-3 : ผลการประเมินความสามารถด้านปฏิบัติของผู้ในระดับสูง

4. ความสามารถด้านกระบวนการทำงาน: ผู้นำที่เน้นการทำงานเป็นทีม



รูปภาพที่ 7.4 ก(2)-4 : ผลการประเมินความสามารถด้านกระบวนการทำงานของผู้ในระดับสูง

7.4 ก (3) กฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองมาตรฐาน

คณะวิทยาการสื่อสารได้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับในทุกด้านของการปฏิบัติงาน โดยไม่มีข้อร้องเรียนจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ไม่มีรายงานการเกิดอุบัติเหตุในองค์การ ในส่วนการรับรองมาตรฐานก็ได้เข้าร่วมโครงการรับรองคุณภาพทั้งในระดับคณะและระดับหลักสูตร ตามตารางที่ 7.4 ก(3)-1

ตารางที่ 7.4 ก(3)-1 ผลการประเมินคุณภาพภายในระดับหลักสูตร (AUN QA) ตามระบบ CUPT ปีการศึกษา 2559

ตัวบ่งชี้	คะแนนประเมิน		
	หลักสูตร นิเทศศาสตร์ บัณฑิต	หลักสูตร วท.บ. สาขาวิชา เทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสาร	หลักสูตร ศศ.บ. สาขาวิชา นวัตกรรมการ ออกแบบและ สร้างสรรค์สื่อ
AUN.1 ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง (Expected Learning Outcomes)	3	2	3
AUN.2 ข้อกำหนดของหลักสูตร (Program Specification)	4	3	4
AUN.3 โครงสร้างและเนื้อหาของหลักสูตร (Programme Structure and Content)	4	2	4
AUN.4 แนวทางการจัดการเรียนการสอน (Teaching and Learning Approach)	4	2	3
AUN.5 การประเมินผู้เรียน (Student Assessment)	4	2	4
AUN.6 คุณภาพบุคลากรสายวิชาการ (Academic Staff Quality)	4	4	4
AUN.7 คุณภาพบุคลากรสายสนับสนุน (Support Staff Quality)	3	3	3
AUN.8 คุณภาพผู้เรียนและการสนับสนุนผู้เรียน (Student Quality and Support)	4	4	3
AUN.9 สิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐาน (Facilities and Infrastructure)	4	4	3
AUN.10 การส่งเสริมคุณภาพ (Quality Enhancement)	3	2	3
AUN.11 ผลผลิต (Output)	3	2	3
Overall	3.64	2.72	3.36

7.4 (4) จริยธรรม

คณะวิทยาการสื่อสารยังไม่ได้กำหนดตัววัดและตัวบ่งชี้ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมอย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติคณะได้ให้การส่งเสริมเป็นอย่างมากในการส่งเสริมให้บุคลากรและนักศึกษาปฏิบัติตามหลักคุณธรรม จริยธรรมทางศาสนาที่แต่ละคนนับถือรวมถึงการการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมสากล เนื่องจากคณะวิทยาการสื่อสารตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีความเคร่งครัดทางศาสนาและมีผู้เรียนกว่า 80% เป็นผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่นี้ ดังนั้นแนวปฏิบัติด้านคุณธรรมจริยธรรมจึงเป็นสิ่งที่พึงปฏิบัติสำหรับผู้เรียนส่วนใหญ่และทางคณะได้ให้การส่งเสริม อย่างก็ตาม ในอนาคตทางคณะควรมีการกำหนดตัวชี้วัดด้านคุณธรรมจริยธรรมที่สอดคล้องกับหลักความเชื่อทั้งตามหลักศาสนาและหลักสากล

ตารางที่ 7.4 ก (4)-1 ผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม						
ลำดับ	ตัววัด	2558	2559	2560	เป้าหมาย 2560	หมายเหตุ
1	จำนวนข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมของผู้บริหาร	0	0	0	0	
2	จำนวนข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมของคณาจารย์	0	0	0	0	
3	จำนวนข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมของสายสนับสนุน	0	0	0	0	
4	จำนวนข้อร้องเรียนด้านจรรยาบรรณบุคลากร	0	0	0	0	

7.4 ก (5) สังคม

จากระบบการดำเนินการที่สนับสนุนชุมชนโดยการบูรณาการกับพันธกิจหลักของคณะด้านการผลิตบัณฑิต วิจัย บริการวิชาการและด้านอื่น ๆ ได้ผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7.4 ก(5)-1 ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชน						
ลำดับ	ตัววัด	2558	2559	2560	เป้าหมาย 2560	หมายเหตุ
1	จำนวนกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่มุ่งช่วยเหลือสังคมหรือชุมชน	N/A	N/A	2	3	
2	จำนวนโครงการวิจัยที่เน้นการแก้ปัญหาหรือพัฒนาสังคมในด้านต่าง ๆ	N/A	N/A	13	9	
3	โครงการบริการวิชาการที่ช่วยยกระดับผลิตหรือพัฒนาชุมชน	N/A	N/A	4	3	
4	ปริมาณไฟฟ้าและอัตราการใช้ไฟฟ้า	327,240 kw/h	308,370 kw/h	310,000 kw/h	300,000 kw/h	
5	จำนวนครั้งของการนำเอาขยะในโครงการ Trash Hero บริเวณชายหาดโดย ผศ.จาริยา อรรถอนุชิต	~50	~50	~50	N/A	โดยประมาณ
6	ปริมาณขยะที่เก็บได้จากโครงการ Trash Hero	~2,000 กก.	~2,000 กก.	~2,000 กก.	N/A	
7	ปริมาณขยะที่ได้รับการ re-cycle ภายในคณะจากโครงการ Green Campus	407 กก. 259.7 กก.	238 กก. 407 กก.	256 กก. 238 กก.	200 กก. 250 กก.	
8	มีการเปลี่ยนไส้กรองเพื่อรักษาคุณภาพน้ำบริโภค 1 ครั้งต่อปี และทำความสะอาดอุปกรณ์เดือนละครั้ง	มี	มี	มี	มี	

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

7.4 ข (1) ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

ในปีการศึกษา 2560 เมื่อประเมินตามผลกลยุทธ์ฉบับปี 2560-2565 และตัวชี้วัดการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ 7 ด้าน สามารถแสดงผลตามตัวชี้วัดได้ดังนี้

ตารางที่ 7.4 ข (1)-1 ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2561

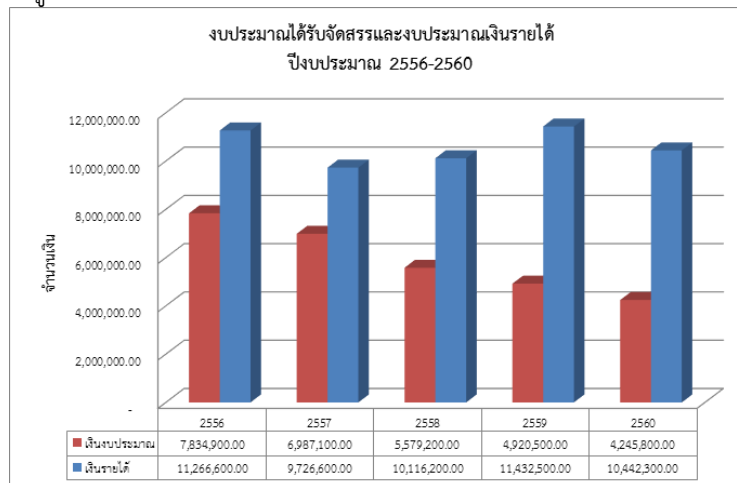
ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานปีงบประมาณ			เป้าหมาย
		2559	2560	2561	
1.	ร้อยละของโครงการตามแผนปฏิบัติการที่นำไปปฏิบัติได้ต่อโครงการตามแผนปฏิบัติการทั้งหมด	N/A	N/A	79.53 (136/171)	80%
2.	ร้อยละของตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนปฏิบัติการที่บรรลุเป้าหมาย (บรรลุตัวชี้วัด 78 ตัวชี้วัดจาก 103 ตัวชี้วัด)	N/A	N/A	75.72 (78/103)	80%

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

7.5 ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

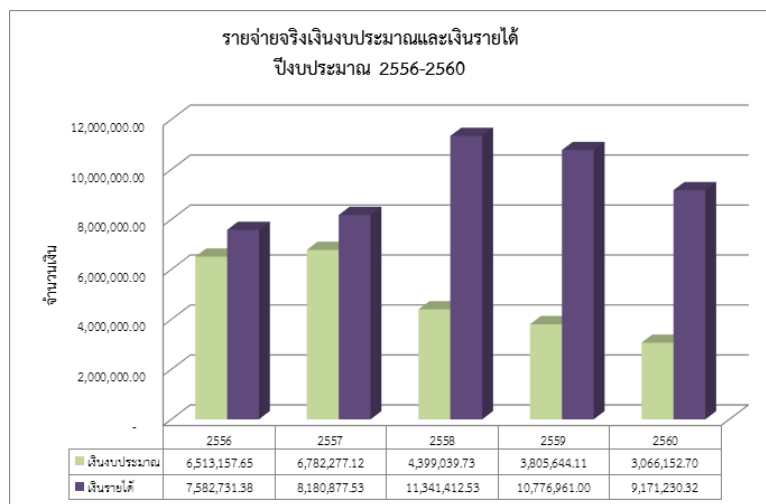
7.5 ก. (1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน

คณะวิทยาการสื่อสารมีงบประมาณในการบริหารจัดการจาก 2 แหล่ง คือ งบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณเงินรายได้ซึ่งสามารถแสดงได้ดังรูปที่ 7.5-1



รูปภาพที่ 7.5-1 งบประมาณที่ได้รับจัดสรรและงบประมาณเงินรายได้ 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ.2556-2560)

ปีงบประมาณ 2556 เงินงบประมาณคิดเป็นร้อยละ 41.02 /เงินรายได้คิดเป็นร้อยละ 58.98 ของงบประมาณทั้งหมด
ปีงบประมาณ 2557 เงินงบประมาณคิดเป็นร้อยละ 41.80 /เงินรายได้คิดเป็นร้อยละ 58.20 ของงบประมาณทั้งหมด
ปีงบประมาณ 2558 เงินงบประมาณคิดเป็นร้อยละ 35.55 /เงินรายได้คิดเป็นร้อยละ 64.45 ของงบประมาณทั้งหมด
ปีงบประมาณ 2559 เงินงบประมาณคิดเป็นร้อยละ 30.09 /เงินรายได้คิดเป็นร้อยละ 69.91 ของงบประมาณทั้งหมด
ปีงบประมาณ 2560 เงินงบประมาณคิดเป็นร้อยละ 28.91 /เงินรายได้คิดเป็นร้อยละ 71.09 ของงบประมาณทั้งหมด

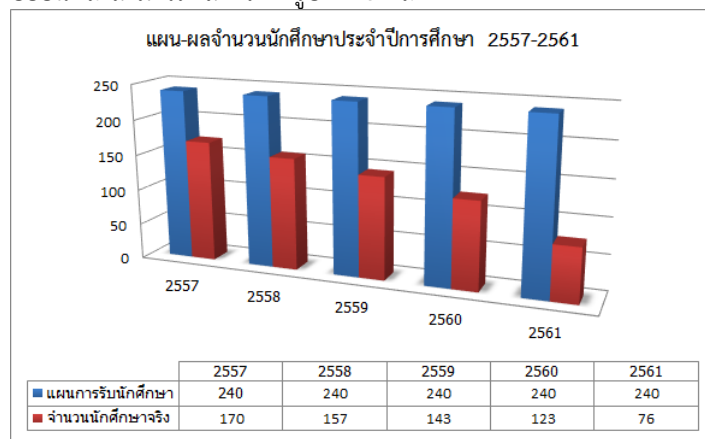


รูปภาพที่ 7.5-2 งบประมาณรายรับและรายจ่ายจริง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ.2556-2560)

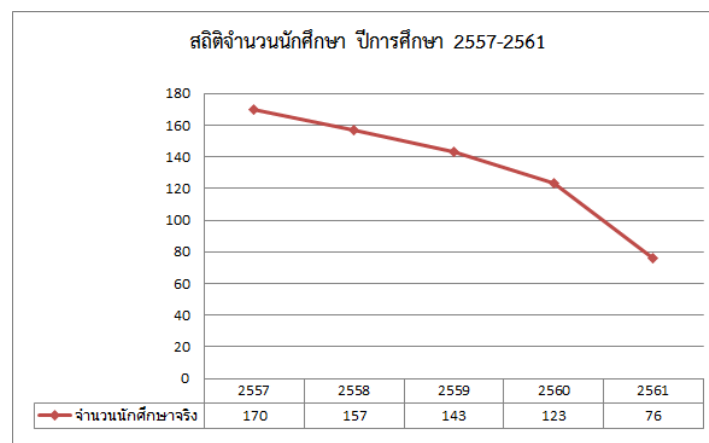
ปีงบประมาณ 2556 รายจ่ายเงินงบประมาณคิดเป็นร้อยละ 46.21/เงินรายได้คิดเป็นร้อยละ 53.79 ของงบประมาณทั้งหมด
ปีงบประมาณ 2557 รายจ่ายเงินงบประมาณคิดเป็นร้อยละ 45.33/เงินรายได้คิดเป็นร้อยละ 54.67 ของงบประมาณทั้งหมด
ปีงบประมาณ 2558 รายจ่ายเงินงบประมาณคิดเป็นร้อยละ 27.95/เงินรายได้คิดเป็นร้อยละ 72.05 ของงบประมาณทั้งหมด
ปีงบประมาณ 2559 รายจ่ายเงินงบประมาณคิดเป็นร้อยละ 26.10/เงินรายได้คิดเป็นร้อยละ 73.90 ของงบประมาณทั้งหมด
ปีงบประมาณ 2560 รายจ่ายเงินงบประมาณคิดเป็นร้อยละ 25.06/เงินรายได้คิดเป็นร้อยละ 74.94 ของงบประมาณทั้งหมด

7.5 ก.(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด

จำนวนนักศึกษา 5 ปีซ้อนหลังสามารถแสดงได้ดังรูปที่ 7.3 และ 7.4

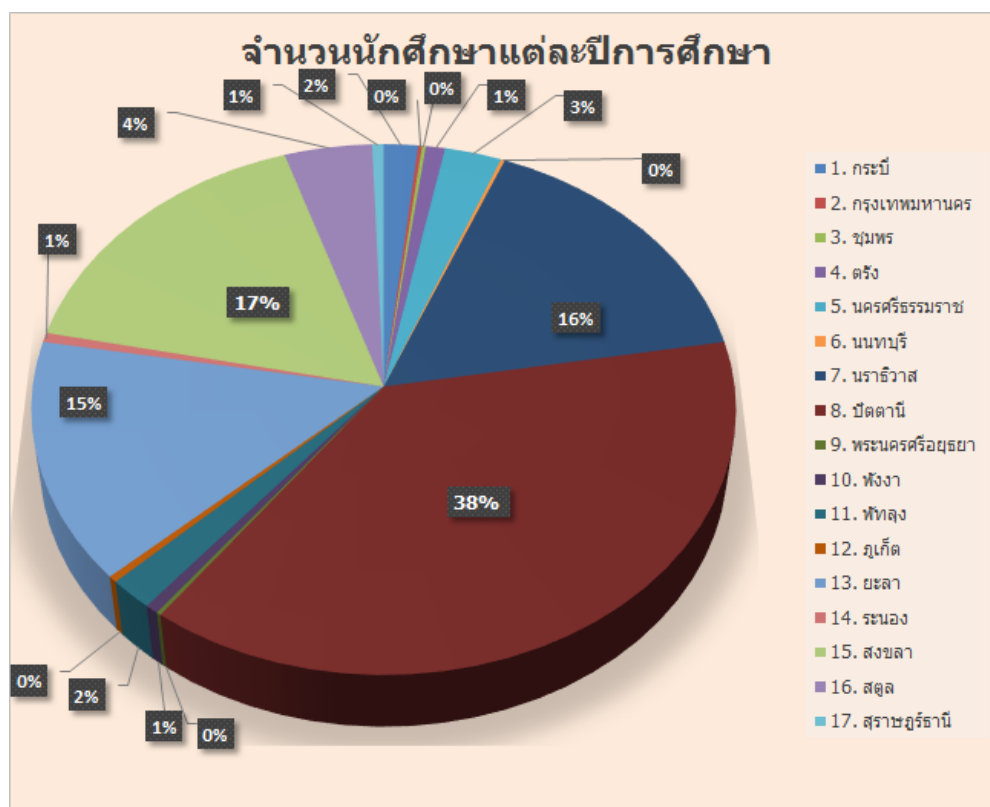


รูปภาพที่ 7.5-3 แผน-ผลจำนวนนักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2557-2561



รูปภาพที่ 7.5-4 สถิติจำนวนนักศึกษา ปีการศึกษา 2557-2561

ปีการศึกษา 2557 แผนการรับนักศึกษา 240 คน จำนวนนักศึกษาเข้าศึกษาจริง 170 คน คิดเป็นร้อยละ 70.83
 ปีการศึกษา 2558 แผนการรับนักศึกษา 240 คน จำนวนนักศึกษาเข้าศึกษาจริง 157 คน คิดเป็นร้อยละ 65.42
 ปีการศึกษา 2559 แผนการรับนักศึกษา 240 คน จำนวนนักศึกษาเข้าศึกษาจริง 143 คน คิดเป็นร้อยละ 59.58
 ปีการศึกษา 2560 แผนการรับนักศึกษา 240 คน จำนวนนักศึกษาเข้าศึกษาจริง 123 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25
 ปีการศึกษา 2561 แผนการรับนักศึกษา 240 คน จำนวนนักศึกษาเข้าศึกษาจริง 76 คน คิดเป็นร้อยละ 31.67



รูปภาพที่ 7.5-5 : กราฟวงกลมแสดงสัดส่วนนักศึกษาแบ่งตามภูมิลำเนา

กราฟวงกลมแสดงสัดส่วนนักศึกษาแบ่งตามภูมิลำเนา จากข้อมูลนักศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2557-2561 รวมทั้งสิ้น 526 คน นักศึกษาคณะวิทยาการสื่อสารมาจากจังหวัดปัตตานีเป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 37.62 อันดับ 2 มาจากจังหวัดสงขลา คิดเป็นร้อยละ 16.64 และอันดับ 3 มาจากจังหวัดนราธิวาส คิดเป็นร้อยละ 16.07