

คณะวิทยาการสื่อสาร

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี



Education Criteria for Performance Excellence 2563

รายงานการประเมินตนเอง

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา
เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
ปีการศึกษา 2563

มิถุนายน 2564

คำนำ

รายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) คณะวิทยาการสื่อสาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2563 จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมและรายงานผลการดำเนินงานตามพันธกิจ และตัวชี้วัดของคณะฯ ในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา ทำให้เห็นถึงแนวโน้มของผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่เพิ่มสูงขึ้น และผลลัพธ์บางตัวที่ต่ำกว่าค่าเป้าหมาย นำไปสู่การทบทวนและวางแผนเพื่อให้ผลลัพธ์ให้การศึกษาหน้าได้เพิ่มสูงขึ้น โดยนำเครื่องมือการพัฒนาคุณภาพที่ได้รับการยอมรับระดับสากลมาใช้เป็นกรอบในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากร ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของคณะอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ทั้งนี้ ขอขอบคุณคณะกรรมการประเมิน EdPEX ปีการศึกษา 2561 ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ทำให้ผลการดำเนินการในปีการศึกษา 2562-2563 ดีขึ้น แต่ยังคงมีอีกหลายด้านที่ยังคงต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่ความเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศ

ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการดำเนินงานมาโดยตลอด และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า บันทึกที่คณะวิทยาการสื่อสารได้สร้างอย่างตั้งใจจะมีคุณภาพและพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศ ตลอดจนคณะวิทยาการสื่อสารจะเป็นส่วนหนึ่งที่ได้ร่วมพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนและทำประโยชน์ให้กับสังคมต่อไป



(อาจารย์ภักดี ต่วนศิริ)

คณบดีคณะวิทยาการสื่อสาร

20 มิถุนายน 2564

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	i
สารบัญ	ii
สารบัญตาราง	iii
สารบัญภาพ	v
โครงร่างองค์กร (OP)	1
P.1 ลักษณะองค์กร	1
P.2 สภาวะการณ์ขององค์กร	15
หมวด 1 การนำองค์กร	20
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	20
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	27
หมวด 2 กลยุทธ์	31
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	31
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	38
หมวด 3 ลูกค้า	41
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	41
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	46
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	50
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน	50
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	54
หมวด 5 บุคลากร	59
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	59
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	65
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ	68
6.1 กระบวนการทำงาน	68
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	75
หมวด 7 ผลลัพธ์	78
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ	78
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	81
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	81
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	82
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน การตลาด และกลยุทธ์	84

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ OP-1 จำนวนหลักสูตรและการบริการ	3
ตารางที่ OP-2 จำนวนบุคลากรจำแนกตามกลุ่มสายงาน อายุเฉลี่ย วุฒิการศึกษา และศาสนา	7
ตารางที่ OP-3 ความผูกพันองค์กรของบุคลากร	8
ตารางที่ OP-4 : อาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญ	8
ตารางที่ OP-5 กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด และเกณฑ์	9
ตารางที่ OP-6 การบริการ ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	11
ตารางที่ OP-7 บทบาทของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่มีต่อการจัดการหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอน	14
ตารางที่ OP-8 ลำดับในการแข่งขัน	15
ตารางที่ OP-9 การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	16
ตารางที่ OP-10 บริบทเชิงกลยุทธ์ ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	17
ตารางที่ 1.1-1 ค่านิยมของคณะ พฤติกรรมที่พึงประสงค์ ตัววัด รอบการประเมิน และผู้รับผิดชอบ	22
ตารางที่ 1.1-2 การสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม	23
ตารางที่ 1.1-3 การสื่อสารกับบุคลากร ลูกค้ ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	24
ตารางที่ 1.1-4 กำหนดการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์	25
ตารางที่ 1.1-5 การกำกับดูแลองค์กร	28
ตารางที่ 2.1-1 ขั้นตอนการส่งเสริมและสนับสนุนด้านวิจัยและนวัตกรรม	32
ตารางที่ 2.1-2 ปัจจัยที่นำมาประกอบการวางแผนจัดทำแผนกลยุทธ์	34
ตารางที่ 2.1-3 การวิเคราะห์ปัจจัยภายในเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์	35
ตารางที่ 2.1-4 การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์	35
ตารางที่ 2.1-5 ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ สมรรถนะหลัก กับความต้องการที่หลากหลายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	37
ตารางที่ 3.1-1 ปฏิทินกิจกรรมในการสื่อสารกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	41
ตารางที่ 3.1-2 การรับฟังเสียงจากลูกค้า	42
ตารางที่ 3.1-3 การรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าในอนาคต	45
ตารางที่ 4.1-1 ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ	50
ตาราง 5.1-1 สัดส่วนค่าน้ำหนักการประเมินภาระงานของบุคลากรตำแหน่งต่าง ๆ	60
ตาราง 5.1-2 กระบวนการประเมินภาระงานหลัก	60
ตารางที่ 5.2-1 ผลการประเมินปัจจัยความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร	66
ตารางที่ 6.1-1 กระบวนการ ข้อกำหนด และแนวคิดการออกแบบ	72
ตารางที่ 6.1-2 แนวคิดในการออกแบบ	73
ตารางที่ 6.1-3 กลยุทธ์และแนวทางในการให้บริการ	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 7.1-1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า	78
ตารางที่ 7.1-2 ผลสัมฤทธิ์ด้านการวิจัย	78
ตารางที่ 7.1-3 ผลสัมฤทธิ์ด้านการบริการวิชาการ	78
ตารางที่ 7.1-4 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการด้านการจัดการศึกษา	79
ตารางที่ 7.1-5 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการด้านการวิจัย	79
ตารางที่ 7.1-6 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการด้านการบริการวิชาการ	79
ตารางที่ 7.1-7 ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	80
ตารางที่ 7.1-8 ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน	80
ตารางที่ 7.1-9 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อคุณสมบัติของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา	80
ตารางที่ 7.2-1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	81
ตารางที่ 7.2-2 ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	81
ตารางที่ 7.3-1 ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถ	81
ตารางที่ 7.3-2 ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน	82
ตารางที่ 7.3-3 ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากร	82
ตารางที่ 7.3-4 ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กร	82
ตารางที่ 7.4-1 ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น	82
ตารางที่ 7.4-2 ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบในการกำกับดูแลองค์กร	83
ตารางที่ 7.4-3 ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ	83
ตารางที่ 7.4-4 ผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม	83
ตารางที่ 7.4-5 ผลลัพธ์ด้านความผาสุกของสังคมและการสนับสนุนชุมชน	83
ตารางที่ 7.5-1 ผลลัพธ์ของการดำเนินงานด้านงบประมาณและการเงิน	84
ตารางที่ 7.5-2 ผลลัพธ์การดำเนินการด้านตลาด	84
ตารางที่ 7.5-3 ผลลัพธ์ด้านการบรรลุความสำเร็จของกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ	84

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปภาพที่ OP-1 โครงสร้างส่วนงานภายในคณะวิทยาการสื่อสาร	10
รูปภาพที่ OP-2 โครงสร้างการบริหารงานคณะวิทยาการสื่อสาร	11
ภาพที่ 5.1-1 การประเมินขีดความสามารถบุคลากร	59
ภาพที่ 5.1-2 ผลสะท้อนกลับด้านขีดความสามารถและแนวทางการพัฒนาผ่านระบบการประเมิน	61
ภาพที่ 5.1-3 แนวปฏิบัติการสรรหา คัดเลือกและดูแลบุคลากรใหม่ คณะวิทยาการสื่อสาร	62
ภาพที่ 6.1-1 แนวคิดวิทยาการสื่อสาร	68
ภาพที่ 6.1-2 ระบบการสื่อสารภายในคณะวิทยาการสื่อสาร	68
ภาพที่ 6.1-3 แนวคิดในการพัฒนาระบบงานต่าง ๆ ภายในคณะวิทยาการสื่อสาร	69
ภาพที่ 6.1-4 ระบบการเรียนการสอน	70
ภาพที่ 6.1-5 ระบบงานวิจัยและงานสร้างสรรค์	70
ภาพที่ 6.1-6 ระบบงานบริการวิชาการ	71
ภาพที่ 6.1-7 ระบบการบริการอุปกรณ์การเรียนให้แก่นักศึกษา	71

โครงร่างองค์กร 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 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมซึ่งได้มีการดำเนินการร่วมกับมหาวิทยาลัย หน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ ในวาระโอกาสต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

ก (1) หลักสูตร และการบริการ

ด้านการจัดการเรียนการสอน คณะวิทยาการสื่อสาร เปิดสอนระดับปริญญาตรี จำนวน 3 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการออกแบบและสร้างสรรค์สื่อ โดยหลักสูตรที่เปิดสอนมีความเชื่อมโยงกันและส่งเสริมซึ่งกันและกันทั้งในด้านเนื้อหาและการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ จึงสามารถใช้ทรัพยากรในการจัดการเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งคณะฯ ได้จัดการบริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้และการบริการทางการศึกษา ในปีการศึกษา 2560 มีการปรับปรุงหลักสูตรและเริ่มใช้หลักสูตรฉบับปรับปรุง 2 หลักสูตร คือ หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต และหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการจัดการ ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยได้มีนโยบายที่จะดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตรให้เป็นไปตามแนวทางการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ (Outcome-Based Education : OBE) ซึ่งหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการออกแบบสื่อ หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ.2563 เป็นหลักสูตรนำร่องตามนโยบายดังกล่าวและเริ่มเปิดสอนในปีการศึกษา 2563 โดยในปีการศึกษา 2564 ทุกหลักสูตรของคณะฯ ได้ปรับปรุงหลักสูตรตามนโยบายของมหาวิทยาลัย และดำเนินงานให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษาและกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF)

ด้านการวิจัย คณะผลิตผลงานวิจัยด้านนิเทศศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรมออกแบบสื่อที่ตอบสนองปัญหาและความต้องการ และการใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาสังคมทั้งในระดับปฏิบัติและระดับการกำหนดนโยบายของสังคมและจังหวัดชายแดนใต้ โดยมีกลไกการส่งเสริมได้แก่ จัดสรรทุนวิจัยและผลงานทางวิชาการ ทุนสนับสนุนการศึกษาต่อระดับปริญญาเอกและทุนพัฒนาอาจารย์ จัดประชุมวิชาการและเผยแพร่ผลงานวิจัย มีเครือข่ายความร่วมมือด้านวิจัยกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยสนับสนุนการขอรับทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก จัดสรรทุนรางวัลต่างๆ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการทำวิจัยและผลงานวิชาการ สมณาคุณการตีพิมพ์ด้วยทุนรางวัลต่างๆ จัดกิจกรรมส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานวิจัย ความสำเร็จในงานด้านการวิจัย คือ ทุนสนับสนุนการวิจัยและผลงานวิชาการที่ได้รับรางวัลต่างๆ

ด้านการบริการวิชาการ คณะดำเนินงานด้านบริการวิชาการโดยผ่านโครงการอบรมถ่ายทอดความรู้
ต่างๆด้านวิทยาการสื่อสารโดยเน้นไปที่กลุ่มเป้าหมายทุกระดับ ทั้งเชิงวิชาการและผลจากการวิจัย สร้างการ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การแบ่งปันทรัพยากรระหว่างองค์กรกับหน่วยงานที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและ
ภายนอกสถาบัน บูรณาการการบริการวิชาการกับการวิจัยและการเรียนการสอนรวมทั้งการสร้างรายได้จากการ
จัดการอบรมและการให้บริการห้องประชุม สัมมนา และห้องปฏิบัติการต่างๆ ความสำเร็จคือ รายได้จากการ
บริการวิชาการ และความพึงพอใจในการเข้ารับการอบรมและการให้บริการห้องต่างๆของคณะ

ตารางที่ OP-1 จำนวนหลักสูตรและการบริการ

พันธกิจ หลักสูตร และ การบริการ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบต่อความสำเร็จของ องค์กร	กลไกการส่งมอบ/วิธีการจัดการศึกษา	ผลผลิต ความสำเร็จ	ผู้รับบริการ
การจัดการเรียนการสอน 1. หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต 2. หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร/สาขาวิชาเทคโนโลยีและ การสื่อสารเพื่อการจัดการ 3. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการ ออกแบบและสร้างสรรค์สื่อ	- หลักสูตรทั้งสามหลักสูตรของคณะวิทยาการ สื่อสารมุ่งที่จะผลิตบัณฑิตที่มีความรู้และทักษะ ทางด้านการสื่อสารทั้งทฤษฎีและเชิงปฏิบัติใน วิชาชีพ โดยมีความตระหนักถึงมิติทางสังคมและ วัฒนธรรม - ผลิตบัณฑิตให้สามารถคิดวิเคราะห์ผ่าน กระบวนการการเรียนการสอนและการปรับตัวใน สังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งลักษณะเฉพาะในจังหวัด ชายแดนภาคใต้และปลูกฝังให้ผู้เรียนคำนึงถึง จริยธรรมวิชาชีพเป็นสำคัญ ซึ่งเป้าหมายดังกล่าว สอดคล้องกับการดำเนินการหลักในการจัดการ เรียนการสอนเพื่อพัฒนาสังคม และมุ่งสู่ ความสำเร็จของขององค์กร โดยการเป็นคณะวิชา ที่มีความเชี่ยวชาญด้านวิทยาการสื่อสารในภาคใต้	คณะวิทยาการสื่อสารมีกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่ เน้นผู้เรียนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติจริงและมีนวัตกรรม เทคโนโลยีส่งเสริมการเรียนรู้ (Active and Innovative Learning) เพื่อฝึกฝนนักศึกษาให้เป็นผู้ที่มีทักษะและ ความสามารถในการปฏิบัติงานในสาขาวิชาและประยุกต์ใช้ได้ จริง โดยมีกิจกรรมการจัดการเรียนการสอนต่าง ๆ ดังนี้ 1. กิจกรรมการเรียนรู้ในห้องเรียน ซึ่งประกอบไปด้วยวิธีการที่หลากหลายที่จัดให้เหมาะสมกับ ลักษณะวิชาและผลการเรียนรู้ที่คาดหวังในแต่ละรายวิชา เช่น - การบรรยาย - การปฏิบัติในห้องปฏิบัติการ - การเรียนรู้แบบ Active learning ให้ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 ในแต่ละรายวิชา - การเรียนรู้แบบกลุ่ม การวิจัย เป็นต้น 2. กิจกรรมการส่งเสริมประสบการณ์การเรียนรู้นอก ห้องเรียนให้แก่นักศึกษา ประกอบด้วย การทัศนศึกษาดูงาน องค์กรวิชาชีพในสาขาที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียนทุกหลักสูตร และ การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งการฝึก	- อัตราการสำเร็จ การศึกษา - ความพึงพอใจของ นักศึกษาในการจัด การเรียนการสอน - ภาวะการทำงานทำ ของบัณฑิต	นักศึกษา ระดับปริญญา ตร์

พันธกิจ หลักสูตร และ การบริการ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบต่อความสำเร็จของ องค์กร	กลไกการส่งมอบ/วิธีการจัดการศึกษา	ผลผลิต ความสำเร็จ	ผู้รับบริการ
		ปฏิบัติการ การเสวนากับผู้เชี่ยวชาญในประเด็นที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเองและเพิ่มทักษะวิชาชีพ 3. การจัดแหล่งและทรัพยากรสนับสนุนการเรียนรู้ เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติทักษะวิชาชีพประกอบด้วย ห้องปฏิบัติการต่าง ๆ ตลอดจนการสนับสนุนทุนการศึกษา ได้แก่ ทุนเรียนดี ทุนขาดแคลนทุนทรัพย์ และทุนประเภททั่วไป		
การวิจัย ระบบสนับสนุนและส่งเสริมงานวิจัยและการสร้างผลงานทางวิชาการ	- ผลิตผลงานวิจัยของคณะมีคุณภาพ ได้รับการยอมรับจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งในลักษณะของการอ้างอิงเพื่อประโยชน์ทางวิชาการ การใช้ประโยชน์ในทางวิชาชีพ และการใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาสังคมทั้งในระดับปฏิบัติและระดับการกำหนดนโยบาย - ผลิตผลงานวิชาการด้านวิทยาการสื่อสารที่เผยแพร่ทั้งระดับชาติและนานาชาติ	- จัดสรรทุนวิจัยและผลงานทางวิชาการ - จัดสรรทุนสนับสนุนการศึกษาต่อระดับปริญญาเอกและทุนพัฒนาอาจารย์ - สนับสนุนการขอรับทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก - จัดสรรทุนรางวัลต่างๆ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการทำวิจัยและผลงานวิชาการ - จัดประชุมวิชาการระดับชาติ - มีเครือข่ายความร่วมมือด้านวิจัยกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย - จัดกิจกรรมส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานวิจัย - จัดสรรทุนเพื่อการศึกษาดูงานด้านการวิจัย	- จำนวนโครงการวิจัย - จำนวนเงินสนับสนุนวิจัย - จำนวนงานบทความวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ระดับชาติและนานาชาติ - จำนวนรางวัลบทความวิจัยที่ได้ตีพิมพ์	ผู้ให้ทุนวิจัย ภาครัฐและเอกชน

พันธกิจ หลักสูตร และ การบริการ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบต่อความสำเร็จของ องค์กร	กลไกการส่งมอบ/วิธีการจัดการศึกษา	ผลผลิต ความสำเร็จ	ผู้รับบริการ
การบริการวิชาการ 1. การให้บริการห้องประชุม สัมมนา และ ห้องปฏิบัติการ ต่าง ๆ 2. โครงการประชุม สัมมนาทางวิชาการเพื่อเผยแพร่ องค์ความรู้และสถานการณ์ด้านวิทยาการสื่อสารใน ปัจจุบัน 3. การจัดบริการวิชาการผ่านโครงการอบรมเพื่อ ถ่ายทอดความรู้ด้านวิทยาการสื่อสารให้ กลุ่มเป้าหมายทุกระดับ นักเรียน นักศึกษา ประชาชน กลุ่ม/องค์กรภาคประชา สังคม และกลุ่มองค์กรวิชาชีพ	- ถ่ายทอดองค์ความรู้ทางด้านวิทยาการสื่อสารทั้ง เชิงวิชาการและผลจากการวิจัย รวมทั้งก่อให้เกิด การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การแบ่งปันทรัพยากร ระหว่างองค์กรกับหน่วยงานที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วน เสียทั้งภายในและภายนอกสถาบัน - บูรณาการการบริการวิชาการกับการวิจัยและ การเรียนการสอน - สร้างรายได้จากการจัดการอบรมและการ ให้บริการห้อง	1. กำหนดเกณฑ์และเงื่อนไขการบริการสถานที่เพื่อจัดการ ประชุม สัมมนาต่าง ๆ 2. วางแผนการบริการผลิตสื่อเพื่อการสื่อสารองค์กรและ กิจกรรมประเภทต่าง ๆ 3. วางแผนการจัดประชุม สัมมนา และการอบรมในหัวข้อ ต่าง ๆ ด้านวิทยาการสื่อสาร	- จำนวนโครงการ และการผลการ ประเมินในระดับดี - การจัดทำความ ร่วมมือระหว่าง หน่วยงานภายใน ภายนอก และ ระดับประเทศ - รายได้จากการ บริการวิชาการ	นักเรียน นักศึกษา ประชาชน กลุ่ม/องค์กร ภาคประชา สังคม และ กลุ่มองค์กร วิชาชีพ

ก (2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม

คณะวิทยาการสื่อสาร กำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม ดังนี้

พันธกิจ : 1. ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้และทักษะวิชาชีพด้านวิทยาการสื่อสารที่มีคุณธรรม จริยธรรมและมีความรับผิดชอบต่อสังคม 2. วิจัยและเผยแพร่ความรู้และนวัตกรรมด้านวิทยาการสื่อสารที่ส่งเสริมการพัฒนาท้องถิ่นบนพื้นฐานความหลากหลายทางวัฒนธรรมทั้งในบริบททาง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยี 3. ให้บริการวิชาการทางด้านวิทยาการสื่อสาร โดยบูรณาการการเรียนการสอน และการวิจัยเพื่อเสริมสร้างศักยภาพชุมชน องค์กร วิสาหกิจและผู้ประกอบการ	ความสัมพันธ์ของสมรรถนะหลักกับพันธกิจ: เน้นการบูรณาการ 3 ศาสตร์ คือ ศาสตร์ด้านการสื่อสาร เทคโนโลยีสารสนเทศ และการออกแบบ เข้ากับงานวิจัยและบริการวิชาการโดยเน้นการส่งเสริมพัฒนาท้องถิ่นที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม โดยที่คณะจะต้องผลิตบัณฑิตที่มีความพร้อมในด้านความรู้และวิชาชีพในศาสตร์ของตน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อสังคมและชุมชนได้
วิสัยทัศน์ : คณะวิทยาการสื่อสารเป็นองค์กรที่โดดเด่นด้านนิเทศศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมการออกแบบเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นสู่สากล	
ค่านิยม : COMM.SCI “สื่อสารทันสมัย ใส่ใจสังคม อุดมความสร้างสรรค์ เท้าทันเทคโนโลยี” COMM: Communication สื่อสารทันสมัย S: Social Engagement ใส่ใจสังคม C: Creativity อุดมความสร้างสรรค์ I: Innovation เท้าทันเทคโนโลยี	
สมรรถนะหลัก: 1. ความสามารถในการบูรณาการศาสตร์แห่งยุคสมัยใหม่ทั้ง 3 ศาสตร์ คือ ศาสตร์แห่งการสื่อสาร ศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ศาสตร์ด้านการออกแบบ เพื่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมสื่อสารใหม่ ๆ 2. มีความเข้าใจ เข้าถึง และมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและสร้างสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะที่เชี่ยวชาญทั้ง 3 ศาสตร์ 3. เป็นแหล่งเรียนรู้และบริการวิชาการด้านวิทยาการสื่อสารแก่ชุมชน	

ก (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

คณะวิทยาการสื่อสารมีบุคลากรที่ปฏิบัติงาน จำนวน 51 คน แบ่งเป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 28 คน และสายสนับสนุน จำนวน 23 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)				ปัจจัยหลักที่มุ่งเน้นต่อการบรรลุพันธกิจ	สวัสดิการ สิทธิประโยชน์บุคลากร
			ต่ำกว่าป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	1. การดำเนินงานโดยมีแผนงานที่มาจากภารกิจส่วนร่วมของบุคลากรทุกภาคส่วน 2. การสื่อสารที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้เกี่ยวข้องในทุกระดับ โดยผ่านช่องทางสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือร่วมใจในการดำเนินงาน 3. การจัดสรรทรัพยากรทั้งทางด้านการเงินและสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน 4. วัฒนธรรมองค์กรที่บุคลากรมีจิตสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบ และการทำงานเป็นทีม	ระดับคณะ 1. เงินสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร 2. เงินตีพิมพ์ผลงาน 3. สนับสนุนอุปกรณ์การเรียนการสอน เช่น คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ โน้ตบุ๊ก วัสดุ และอุปกรณ์ต่างๆ 4. การจัดทำประกันอุบัติเหตุและค่ารักษาพยาบาลกลุ่ม 5. การสมทบเงินทำบุญงานมงคลของบุคลากรและญาติสายตรง ระดับมหาวิทยาลัย 1. เงินสวัสดิการตามสิทธิของพนักงานมหาวิทยาลัย ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ประกันอุบัติเหตุ 2. การจัดทำประกันอุบัติเหตุและค่ารักษาพยาบาลกลุ่ม 3. ส่งเสริมขวัญกำลังใจในการทำงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานดีเด่นด้วยการพิจารณาขึ้นเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่ง 4. การพิจารณาส่งบุคลากรดีเด่นในด้านต่าง ๆ 5. สิทธิประโยชน์ทดแทนสำหรับผู้ประกันตนกรณีพนักงานเงินรายได้
บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 28 คน ดำรงตำแหน่งผศ. 9 คน (32.14%) รศ. 1 คน (3.57%)								
ข้าราชการ	1 (3.57)	48	-	-	1 (3.57)	-		
พนักงานมหาวิทยาลัย	27 (96.43)	40.25	-	-	13 (46.43)	14 (50.00)		
บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 23 คน (รวมแม่บ้าน 2 คน และรปภ. 2 คน)								
พนักงานมหาวิทยาลัย	11 (47.83)	37.00	-	10	1	--		
พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้	3 (13.04)	35.00	-	3	-	-		
พนักงานเงินรายได้	9 (39.13)	36.53	5	4	-	-		

ตารางที่ OP-3 ความผูกพันองค์กรของบุคลากร

ปัจจัย	องค์ประกอบ	บุคลากรสายวิชาการ (ร้อยละ)				บุคลากรสายสนับสนุน (ร้อยละ)			
		2560	2561	2562	2563	2560	2561	2562	2563
ความผูกพัน	ความภาคภูมิใจที่มีต่อองค์กร	78.82	86.32	87.14	85.56	84.62	76.00	87.00	89.80
	ภาระงานและวิธีการทำงาน	71.76	77.89	77.43	80.00	69.23	82.00	78.80	86.32
	ความมั่นคงในการทำงาน	75.29	77.89	78.10	75.56	67.69	78.00	66.00	74.12
	ความก้าวหน้าในอาชีพ	75.29	83.16	74.29	74.17	61.54	72.00	70.10	77.35
	การสื่อสารในองค์กร	51.76	66.32	74.64	70.83	56.92	66.00	70.20	73.53
	ค่าเฉลี่ยความผูกพัน	70.58	78.32	77.82	77.02	68.00	74.80	74.42	79.81
ความพึงพอใจ	สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	77.65	82.11	76.19	72.22	72.31	84.00	80.00	81.18
	สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน	74.12	77.89	73.10	69.44	70.77	80.00	79.60	70.20
	สภาพแวดล้อมในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก	75.29	78.95	76.79	80.83	78.46	86.00	89.00	84.71
	ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	71.76	77.89	69.71	70.00	64.62	72.00	68.40	74.35
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	74.71	79.21	75.71	72.59	71.54	80.50	79.25	74.35

ก (4) สินทรัพย์

ตารางที่ OP-4 : อาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญ

อาคารสถานที่	เทคโนโลยีและอุปกรณ์
- ห้องบรรยาย - ห้องปฏิบัติการวิทยุกระจายเสียง - ห้องปฏิบัติการวิทยุโทรทัศน์ - ห้องปฏิบัติการสาขาวิศวกรรม - ห้องปฏิบัติการมัลติมีเดีย - ห้องโครงงาน - ห้องประชุม - ห้องสำนักงาน - ห้องพักอาจารย์ - ห้องปฏิบัติการสาขาสุนัข - ห้องสโมสรนักศึกษา - ลานกิจกรรมนักศึกษา - ร้านอาหารและเครื่องดื่มภายในอาคาร	เทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานและสนับสนุนการเรียนการสอน มีดังนี้ 1. เทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล ประกอบด้วย ระบบใยแก้วนำแสง ระบบเครือข่ายภายใน องค์กรระบบเครือข่ายไร้สาย และระบบรักษาความปลอดภัยคอมพิวเตอร์และเครือข่าย 2. ระบบการจัดการสารสนเทศ สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) และเว็บไซต์คณะ วิทยาการสื่อสารเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพื่อใช้ในการบริการและปฏิบัติงาน ด้านต่างๆ ได้แก่ เครื่องเซิร์ฟเวอร์ จำนวน 3 เครื่อง เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายภายใน หน่วยงาน จำนวน 37 เครื่อง เครื่องคอมพิวเตอร์ห้องปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 40 เครื่อง ห้องปฏิบัติการมัลติมีเดีย 1 จำนวน 60 เครื่อง ห้องปฏิบัติการ มัลติมีเดีย 2 จำนวน 70 เครื่อง และห้องปฏิบัติการแมคอินทอช จำนวน 40 เครื่อง และมีอุปกรณ์เชื่อมต่อกระจายสัญญาณ เพื่อรองรับการให้บริการและการขยายเครือข่าย จำนวน 15 ตัว อุปกรณ์บริการเครือข่ายไร้สาย จำนวน 3 เครื่อง เครื่องพิมพ์ จำนวน 6 เครื่อง โปรเจคเตอร์ จำนวน 5 เครื่อง Notebook จำนวน 1 เครื่อง และสแกนเนอร์ จำนวน 2 เครื่อง

ก (5) กฎระเบียบข้อบังคับ

กฎหมายในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับคณะ เช่น กฎหมายการใช้เทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ หรือ กฎหมายที่ เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร กฎหมายลิขสิทธิ์

ตารางที่ OP-5 กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด และเกณฑ์

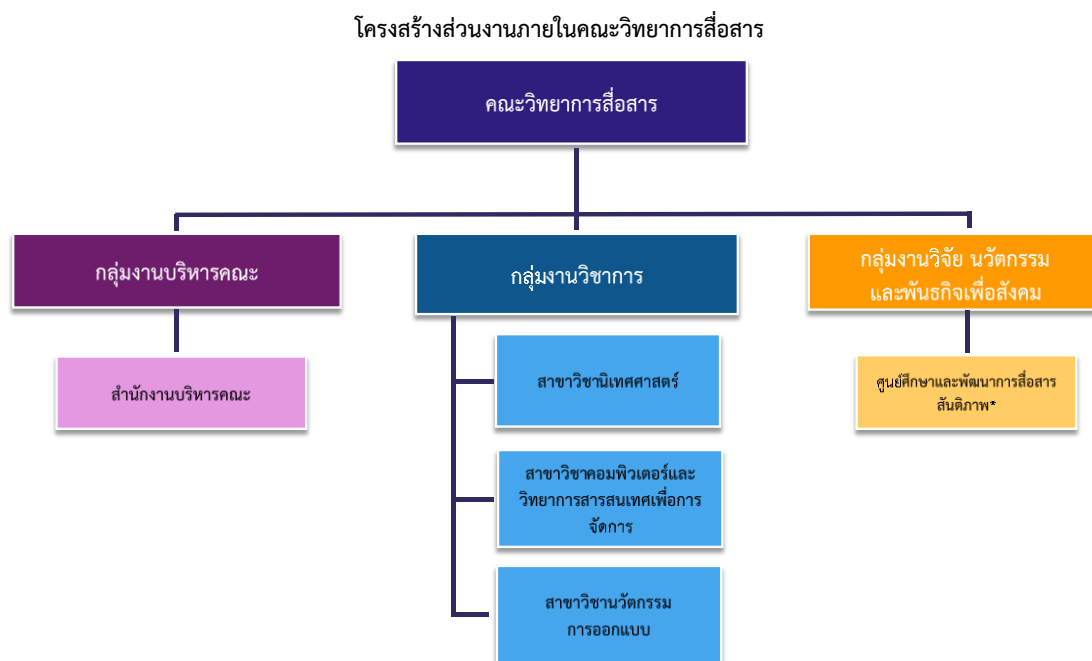
ด้าน	กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด และเกณฑ์	เนื้อหาสาระสำคัญและความเชื่อมโยงของ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และเกณฑ์
การบริหารองค์กร	พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.2522 กฎกระทรวง ระเบียบข้าราชการพลเรือน/พนักงานของรัฐ	โครงสร้างองค์กร การบริหารงาน และ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
การบริหารจัดการและการ บริหารบุคคล	ข้อบังคับตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.2522/ ระเบียบสำนักงานข้าราชการพลเรือน / ระเบียบ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา / ข้อบังคับ ว่าด้วยการ บริหารงานบุคคลพนักงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.2551 / ระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยคณะกรรมการ บริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.2550 / ข้อบังคับ ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากร มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ พ.ศ.2551	องค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ของ คณะกรรมการประจำคณะ/ การบรรจุ เทียบ เงินเดือน/บดงโทษ/บัญชีเงินเดือนข้าราชการ / การบรรจุ การลาออก/ การขอตำแหน่งทางวิชาการ / ระเบียบ ว่าด้วยวินัย และการลงโทษ/ ระเบียบ บริหารงานบุคคล ว่าด้วยวินัยข้าราชการ
การเรียน การสอนและ คุณภาพบัณฑิต	พรบ.การศึกษาแห่งชาติ, ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติ พ.ศ.2552 / ระเบียบ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการศึกษา ชั้นปริญญาตรี พ.ศ. 2552	การกำหนดกรอบมาตรฐานหลักสูตร การจัดการ เรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษา และระเบียบ การจัดการศึกษาชั้นปริญญาตรีของ มหาวิทยาลัย
การประกันคุณภาพ การศึกษา	พรบ.การศึกษาแห่งชาติ, กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา	เป็นไปตามข้อกำหนดตามกรอบมาตรฐาน คุณวุฒิแห่งชาติ พ.ศ.2552 และตามระเบียบ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการศึกษา ชั้นปริญญาตรี พ.ศ. 2552
การบริหารการเงิน	ระเบียบการเงินและงบประมาณของกระทรวงการคลัง / ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 / ระเบียบเงินรายได้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2551	กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ / การควบคุม และการจำหน่ายพัสดุ / อำนาจลักษณะการ จัดทำงบประมาณเงินรายได้ / อำนาจการใช้ จ่ายเงินรายได้

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

ข (1) โครงสร้างองค์การ

การแบ่งโครงสร้างหน่วยงานภายใน ตามประกาศมหาวิทยาลัย เรื่อง การแบ่งโครงสร้างหน่วยงาน
ภายใน ส่วนงานประเภทนโยบายและบริหาร ประเภทวิชาการและประเภทอำนวยการและสนับสนุนการกิจ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.๒๕๖๓ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 10 วรรค 2 แห่งพระราชบัญญัติ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2559 ประกอบกับข้อ 7/1 ของประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรื่อง
การกำหนดวิทยาเขตและการจัดตั้งส่วนงานของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2563 และมติที่

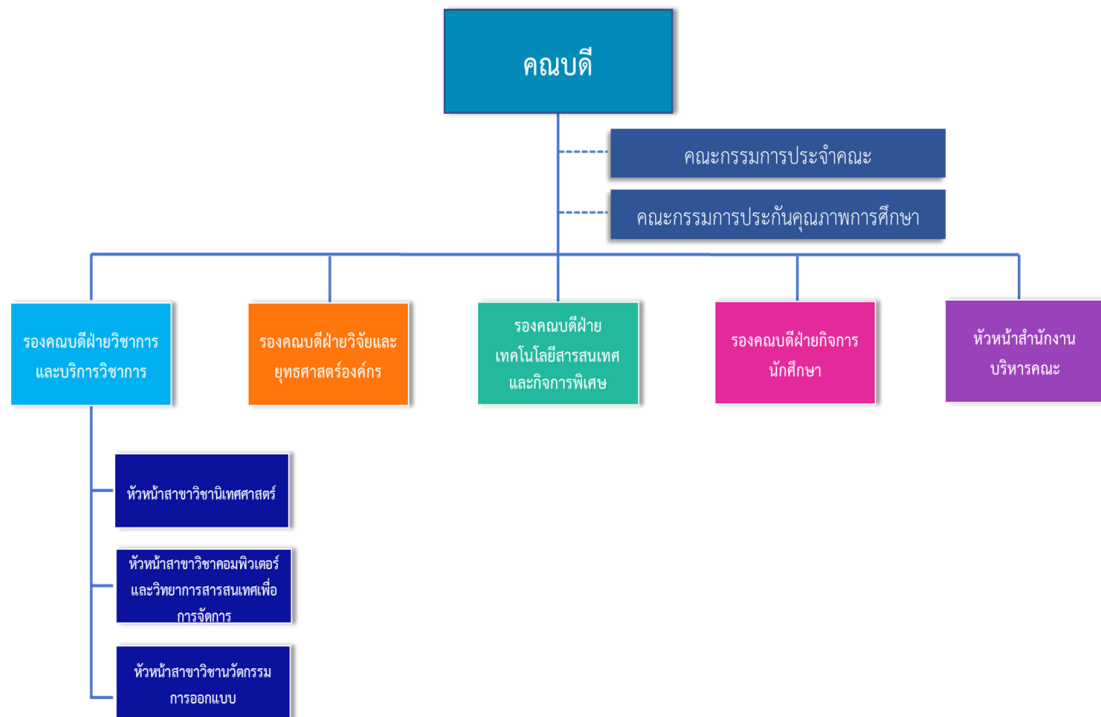
ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ในคราวที่ประชุม 4/2563 เมื่อวันที่ 7 เมษายน 2563 โดยคณะกรรมการกำหนดโครงสร้างส่วนงานภายใน และโครงสร้างการบริหารงานคณะวิทยาการสื่อสารดังนี้



หมายเหตุ : กลุ่มงานวิจัย นวัตกรรมและพันธกิจเพื่อสังคม อยู่ระหว่างการทบทวนโครงสร้างและภารกิจของศูนย์ฯ

ภาพที่ OP-1 โครงสร้างส่วนงานภายในคณะวิทยาการสื่อสาร

นอกจากโครงสร้างการหน่วยงานตามประกาศมหาวิทยาลัย เรื่อง การจัดตั้งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ คณะวิทยาการสื่อสารได้กำหนดโครงสร้างการบริหารจัดการภายในคณะ ที่มุ่งเน้นให้การบริหารจัดการของคณะเป็นไปตามระบบธรรมาภิบาล มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ไปสู่บุคลากร มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ มีการบริหารจัดการด้วยความโปร่งใส ในรูปแบบการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายใน ตลอดจนมีการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ ผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งนำเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำคณะ คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา และคณะกรรมการบริหารภารกิจเฉพาะได้แก่ คณะกรรมการวิชาการ คณะกรรมการบริหารงานวิจัย เป็นต้น นำไปพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของคณะฯ เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่กำหนดไว้



ภาพที่ OP-2 โครงสร้างการบริหารงานคณะวิทยาการสื่อสาร

ข (2) ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ OP-6 การบริการ ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลูกค้า	การบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
ผู้เรียน			
ระดับปริญญาตรี	- การจัดการเรียนการสอนตามหลักเกณฑ์ แนวทาง และกฎระเบียบในการศึกษา - ทุนการศึกษา - การพัฒนาศักยภาพของนักศึกษา - การให้คำปรึกษาในทุกๆ ด้าน - การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยราคาแพงให้นักศึกษาได้ยืมใช้ - นำนักศึกษาทัศนศึกษาดูงานในองค์กรวิชาชีพ - จัดหาและติดต่อประสานงานสถานที่ฝึกงานให้นักศึกษา	- มีความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพ - ได้รับการดูแลทางด้านวิชาการและการใช้ชีวิตตลอดระยะเวลาที่ศึกษา - คุณภาพการจัดการเรียนการสอน - ได้รับบริการที่รวดเร็ว และได้ข้อมูลที่ถูกต้อง - การได้รับสนับสนุนทุนการศึกษาที่มากขึ้น - มีสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และโสตทัศนูปกรณ์ที่มากขึ้นเพียงพอต่อความต้องการใช้ของนักศึกษา - สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด	- เอกสาร เช่น คู่มือ นักศึกษาแบบฟอร์มต่างๆ - กิจกรรม เช่น ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ โครงการฝึกอบรมต่าง ๆ - ประชาสัมพันธ์ ข่าว Web site - การใช้ MIS Center ในการลงทะเบียน ตรวจสอบการเรียนและอื่น ๆ - การใช้ Virtual classroom ในการเรียนการสอน - การใช้สื่อบุคคล เช่น รุ่นพี่ อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน และบุคลากรของคณะ

ลูกค้า	การบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
	- สนับสนุนงบประมาณในการส่งผลงาน เข้าประกวดในเวทีต่าง ๆ ให้นักศึกษา		
ลูกค้ากลุ่มอื่น			
มหาวิทยาลัย และคณะ	- กระบวนการจัดทำหลักสูตรเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน - แผนการจัดการศึกษาและพัฒนา นักศึกษา - ผลงานวิชาการ/ผลงานสร้างสรรค์/ รางวัลจากการเข้าร่วมกิจกรรม/การ ประกวดของนักศึกษา - ผลงานวิชาการ/ผลงานสร้างสรรค์/ การตีพิมพ์ในวารสารของอาจารย์ที่ สังคมสามารถนำไปใช้ประโยชน์	- หลักสูตรมีคุณภาพและการจัดการศึกษา ได้รับการยอมรับตามเกณฑ์มาตรฐาน - การจัดการเรียนการสอนบรรลุ วัตถุประสงค์การเรียนรู้ - นักศึกษามีคุณภาพและมีศักยภาพด้าน วิชาการและวิชาชีพ - นักศึกษาสร้างชื่อเสียงและการยอมรับ จากสังคม - อาจารย์มีความรู้ความเชี่ยวชาญและ ได้รับการยอมรับในวงสาขาวิชา	- การประชุมวางแผน - กระบวนการมีส่วนร่วมระดับต่าง ๆ - เอกสาร - ช่องทางการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ - ช่องทางการสื่อสารในองค์กร - Facebook คณะวิทยาการสื่อสาร ม.อ. ปัตตานี
ผู้ที่สมัครเข้า ศึกษา	- ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร การจัดการ เรียนการสอนและการบริการ - บุคลากรสายวิชาการและสาย สนับสนุนที่มีเชี่ยวชาญและมีศักยภาพ - ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา- ทุนการศึกษา - สภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและ สังคมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และพัฒนา ศักยภาพ	- หลักสูตรตอบสนองความต้องการของ ผู้เรียน และสร้างโอกาสการแข่งขันใน ตลาดแรงงาน - มีระบบการจัดการเรียนการสอนที่มี มาตรฐาน - ได้รับการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก เรียน - ต้องการระบบการสนับสนุนต่อเนื่อง ของการศึกษาและการดูแลนักศึกษา	- ครูแนะแนวในโรงเรียน - เอกสาร - ช่องทางการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์และ สื่อเฉพาะกิจ, เว็บไซต์ - สถานีวิทยุกระจายเสียง ม.อ.ปัตตานี - Facebook คณะวิทยาการสื่อสาร ม.อ.ปัตตานี - ตลาดนัดหลักสูตร - แนะนำสัญญา - ศิษย์เก่า
อาจารย์ ผู้สอน	- มีการจัดการเรียนการสอน การ บริการสิ่งสนับสนุนด้านการวิจัย - ทุนการวิจัย งบประมาณสนับสนุน การพัฒนาบุคลากร - สื่อการเรียนการสอนและสิ่งอำนวยความสะดวก ในการจัดการเรียนการสอน - สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนา ความเข้มแข็งทางวิชาการ	- ระบบสนับสนุนการเรียนการสอนที่ทันสมัย คล่องตัว และเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน - ระบบสนับสนุนการวิจัยที่มีประสิทธิภาพ - แหล่งทุนและกลไกสนับสนุนการเพิ่ม คุณวุฒิการศึกษาของอาจารย์หรือการขอ ตำแหน่งทางวิชาการ - มีทุนและกลไกสนับสนุนการวิจัยและ การเผยแพร่ตีพิมพ์ผลงานทางวิชาการ หรือผลงานสร้างสรรค์ - มีระบบและกลไกในการพัฒนาความ เชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้และ พัฒนาวิธีการเรียนการสอน	- การประชุมวางแผน - กระบวนการมีส่วนร่วมระดับต่าง ๆ - เอกสาร - ช่องทางการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ - ช่องทางการสื่อสารในองค์กร - Facebook กลุ่ม CommSci for Community Change (3Cs) - Facebook กลุ่มชุมชนวิจัย_คณะ วิทยาการสื่อสาร มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์

ลูกค้า	การบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
ผู้ใช้บัณฑิต	- บัณฑิตมีความรู้และทักษะตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต - มีแผนการจัดการศึกษาและพัฒนานักศึกษา - ความร่วมมือด้านการพัฒนาการเรียนการสอนร่วมกันระหว่างคณะกับสถานประกอบการ - การจัดสหกิจศึกษา	- บัณฑิตมีความรู้ความสามารถในการทำงานได้ตรงตามความต้องการและมีประสิทธิภาพ - บัณฑิตมีคุณธรรม จริยธรรม - ผู้ประกอบการหรือผู้ใช้บัณฑิตมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาหลักสูตรและผลิตบัณฑิต	- เอกสาร - ช่องทางการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์และสื่อเฉพาะกิจ - Facebook แฟนเพจคณะวิทยาการสื่อสาร ม.อ. ปัตตานี - ศิษย์เก่า - บุคลากรของคณะ - เว็บไซต์
ศิษย์เก่า	- ระบบการสื่อสารและติดตามข้อมูลศิษย์เก่าที่เป็นปัจจุบัน - กิจกรรมศิษย์เก่าสัมพันธ์	- รับทราบข้อมูลและการสื่อสารจากคณะ - มีเครือข่ายศิษย์เก่าสัมพันธ์	- เอกสาร - เว็บไซต์ - ช่องทางการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์และสื่อเฉพาะกิจ - Facebook แฟนเพจ CommSci PSU Student นักศึกษาคณะวิทยาการสื่อสาร - สถานีวิทยุกระจายเสียงม.อ.ปัตตานี
ผู้ปกครอง	- ระบบการสื่อสารข้อมูลกับผู้ปกครอง	- ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการเล่าเรียนที่เกี่ยวกับหลักสูตร ผลการเรียนรู้ ค่าใช้จ่าย การดูแลและความปลอดภัยของบุตรหลานระหว่างการศึกษา	- เอกสาร - ช่องทางการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์และสื่อเฉพาะกิจ - เว็บไซต์
ส่วนตลาด (ผู้เรียนในอนาคต)	- ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนและการบริการ - บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนที่มีเชี่ยวชาญและมีศักยภาพ - ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา -ทุนการศึกษา - สภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและสังคมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพ	- ได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเรียนและการใช้ชีวิตระหว่างเรียน - ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานในอนาคตเมื่อจบการศึกษาในแต่ละหลักสูตร	- ครูแนะแนวในโรงเรียน - เอกสาร - ช่องทางการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์และสื่อเฉพาะกิจ - สถานีวิทยุกระจายเสียงม.อ.ปัตตานี - Facebook แฟนเพจคณะวิทยาการสื่อสาร ม.อ. ปัตตานี - ตลาดนัดหลักสูตร - แนะนำสัณฐาน - ศิษย์เก่า - เว็บไซต์

ข (3) ผู้ส่งเสริมและคู่ความร่วมมือ

คณะฯ ได้กำหนดผู้ส่งเสริมและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สำคัญและบทบาทต่อการจัดหลักสูตรและกระบวนการสร้างนวัตกรรม รายละเอียดดังตารางที่ OP-7

ตารางที่ OP-7 : บทบาทของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่มีต่อการจัดการหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอน

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	บทบาทที่มีต่อการจัดการหลักสูตร	บทบาทที่มีต่อกระบวนการเรียนการสอน	ช่องทางการสื่อสาร
1. โรงเรียนมัธยม	- แนะนำหลักสูตรให้นักเรียน ทราบเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษา	- นักเรียนมีคุณสมบัติตามเกณฑ์การรับเข้าศึกษาที่คณะกำหนด	- การประชุม - การสื่อสารทางจดหมายราชการ - เว็บไซต์ โทรศัพท์และไลน์
2. หน่วยงานเอกชนต่างๆ ได้แก่ ตัวแทนจำหน่ายอุปกรณ์ วัสดุทางการศึกษาต่างๆ หมายถึงการมีการเซ็นสัญญาซื้อขาย ตัวแทนจำหน่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ IT	- ส่งมอบวัสดุครุภัณฑ์ ด้านการเรียนการสอน วิจัย และบริการวิชาการ - จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ต้องใช้ในการจัดการเรียนการสอน - คุณภาพสินค้า	- ส่งมอบวัสดุครุภัณฑ์ที่มีคุณภาพตรงตามข้อกำหนดหรือข้อตกลงภายในเวลาที่กำหนด - ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนรู้ของผู้เรียน	- ประสานงานติดต่อโดยตรง - เว็บไซต์คณะ - โทรศัพท์และอีเมล
3. หน่วยงานความร่วมมือในการคัดเลือกนักเรียนต่างภูมิภาคเพื่อเข้าศึกษาต่อในคณะฯ ประกอบด้วย เช่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) และศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.)	- จัดระบบรับสมัครและคัดเลือกนักเรียนเพื่อเข้าศึกษาต่อในคณะ - ให้ทุนการศึกษา (สกอ.และศอ.บต.)		- การสื่อสารทางจดหมาย - โทรศัพท์และอีเมล
4. สถานประกอบการทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชน	เป็นแหล่งฝึกงาน สหกิจศึกษา ให้ความรู้ในการปฏิบัติงานจริงแก่นักศึกษา	- สถานประกอบการได้มาตรฐาน มีความปลอดภัย สามารถรับนักศึกษาเข้าฝึกงาน/ปฏิบัติสหกิจ	- สำรองเยี่ยมแหล่งฝึกงาน/สหกิจศึกษา - นิเทศแหล่งฝึกงาน/สหกิจศึกษา - ประสานงานผ่านจดหมายราชการ อีเมล และโทรศัพท์
5. คณะ/มหาวิทยาลัยภายในประเทศ (สถาบันการศึกษา)	- ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูลดูแลนักศึกษา การจัดการเรียนการสอนและงานวิจัย - การปรับปรุงหลักสูตร	- นักศึกษามีความรู้ความสามารถที่ได้มาตรฐาน	- การสื่อสารทางจดหมาย - โทรศัพท์และอีเมล

ข้อกำหนดสำคัญ: เกณฑ์มาตรฐานและระเบียบของสำนักงานกรรมการอุดมศึกษาข้อบังคับฯ ระเบียบฯ และประกาศของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มติที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะและ/หรือข้อตกลงความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรภายนอก

P.2 สภาพการณ์ขององค์การ: สภาพการณ์เชิงกลยุทธ์ของคณะวิทยาการสื่อสาร

ก. สภาพด้านการแข่งขัน

ก (1) ลำดับในการแข่งขัน

คณะวิทยาการสื่อสาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นคณะวิชาที่บูรณาการระหว่างศาสตร์ 3 แขนง คือ นิเทศศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และนวัตกรรมการออกแบบและสร้างสรรค์สื่อ โดยมีการเปิดสาขาวิชา ทั้ง 3 อยู่ในคณะเดียวกัน ซึ่งเป็นแนวโน้มของการรวมสาขาวิชาในคณะที่เป็นรูปแบบใหม่ แตกต่างไปจากแนวคิดของ หน่วยงานดั้งเดิมที่มีการแยกศาสตร์อย่างชัดเจน เช่น คณะนิเทศศาสตร์ หรือคณะที่เกี่ยวข้องข้องกับเทคโนโลยี สารสนเทศ ทั้งนี้ ในปัจจุบันมีมหาวิทยาลัยที่มีการโครงสร้างสาขาวิชาของคณะคล้ายคลึงกับคณะวิทยาการสื่อสาร ได้แก่ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เป็นต้น แม้ว่ามหาวิทยาลัยศิลปากรนั้นอยู่ในพื้นที่และสภาพแวดล้อมที่แตกต่างไปจากคณะวิทยาการสื่อสาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อีกทั้งจากการประเมินแล้วกลุ่มลูกค้าจะมีความแตกต่างกัน แต่เมื่อประเมินในเชิงพันธกิจ และความครอบคลุมของสาขาแล้วคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร จัดได้ว่าเป็นคู่แข่ง ของคณะวิทยาการสื่อสาร ในส่วนของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์นั้น เนื่องจากเป็นมหาวิทยาลัยที่อยู่ในพื้นที่ภาคใต้ และมี บริบททางสังคมบางส่วนที่คล้ายคลึงกันบางส่วนจึงได้จัดเป็นหนึ่งในคู่แข่งของการดำเนินการคณะวิทยาการสื่อสาร

นอกจากนี้ หากพิจารณาโดยแยกเป็นรายสาขาวิชาและหลักสูตร คือ สาขาวิชานิเทศศาสตร์ สาขาวิชา เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร และสาขาวิชานวัตกรรมการออกแบบและสร้างสรรค์สื่อ ยังสามารถแบ่ง คู่แข่งให้ได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ดังรายละเอียดในตารางที่ OP-8

ตารางที่ OP-8 ลำดับในการแข่งขัน

ประเภท การแข่งขัน	คู่แข่ง	ประเด็นการแข่งขัน	ผลการดำเนินงานใน ปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง	ปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้ประสบ ความสำเร็จ
1. ระดับ สถาบัน	1. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร 2. สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	1. หลักสูตรที่มีคุณภาพ ทันสมัยและสอดคล้องกับ สถานการณ์ทางสังคม 2. ความเป็นที่ ต้องการของผู้เรียน และการคัดเลือก ผู้เรียนที่มีคุณภาพ 3.คุณภาพอาจารย์ 4. การได้งานทำของ บัณฑิต 5. การผลิตและเผยแพร่องค์ความรู้สู่สังคม	1. หลักสูตรทุกหลักสูตร ของคณะผ่านการประเมิน คุณภาพ และมีการ ปรับปรุงตามรอบที่กำหนด เพื่อให้เท่าทันและสอดคล้อง กับสถานการณ์ 2. ทุกหลักสูตรของคณะ สามารถรับนักศึกษาได้ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 ของ เป้าหมายที่วางไว้ 3. ระดับการศึกษาและ ตำแหน่งทางวิชาการของ อาจารย์	1. คุณวุฒิทางการศึกษา และตำแหน่งทาง วิชาการของอาจารย์ 2. กระบวนการเรียน การสอนที่เน้นการทักษะ การปฏิบัติจริง 3. องค์กรความรู้จากการ วิจัยและการถ่ายทอดสู่ การเรียนการสอนและ การบริการวิชาการ 4. ระบบส่งเสริมการ เรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ

ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่ง	ประเด็นการแข่งขัน	ผลการดำเนินงานในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง	ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ
1. ระดับสถาบัน		6. การตอบสนองความต้องการด้านบริการวิชาการของชุมชนและสังคม	4. บัณฑิตได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี มีจำนวนร้อยละ 51.1 5. จำนวนงานวิจัยและงานตีพิมพ์ในรอบปีที่ผ่านมา 6. จำนวนการบริการวิชาการแก่ชุมชนและผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	
2. ระดับภายนอกประเทศ	- มหาวิทยาลัยอุตรดิตถ์ - มหาวิทยาลัยขอนแก่น	1.การจัดการเรียนการสอนที่เป็นภาษาอังกฤษ 2. ผลงานวิจัยและตีพิมพ์ในระดับนานาชาติ 3. ค่าใช้จ่ายและต้นทุนการศึกษาของผู้เรียน	คณะฯ จัดห้องปฏิบัติการที่ทันสมัยไว้รองรับการเรียนรู้ในรายวิชาและการฝึกปฏิบัติทักษะทางวิชาชีพ และจัดการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษในรายวิชาเฉพาะ 3-4 รายวิชาต่อภาคการศึกษา	1.การค้นหาเอกลักษณ์เฉพาะที่ถนัดเชี่ยวชาญและมีประสิทธิภาพที่สุด 2.ความพร้อมด้านงบประมาณเพื่อการพัฒนาเครื่องมือหรือสื่อการเรียนรู้และห้องปฏิบัติการ

ก (2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

ตารางที่ OP-9 การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

ปัจจัยแต่ละด้าน	สิ่งที่เปลี่ยนแปลงซึ่งมีผลกระทบต่อการแข่งขัน
1. ปัจจัยภายใน	1. โครงสร้างของคณะที่ไม่มีภาควิชาทำให้การทำงานคล่องตัว 2. การพัฒนาและจัดประสบการณ์การเรียนรู้โดยเน้นให้นักศึกษามีทักษะทางวิชาชีพ 3. การทำงานอย่างใกล้ชิดระหว่างอาจารย์ในสาขาวิชาและข้ามสาขาวิชาในคณะ 4. คุณภาพของผลงานวิชาการหรือผลงานวิจัยของคณาจารย์และนักศึกษา
2. ปัจจัยภายนอก	1. การยอมรับจากสังคม 2. การจัดอันดับมหาวิทยาลัยจากหน่วยงานภายนอก 3. การได้รับคัดเลือกเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยทำให้คณะต้องมีแผนการทำงานที่สอดคล้องกับทิศทางของมหาวิทยาลัยและการกำกับให้เกิดผลตามเป้าหมาย

ก. (3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ก (3.1) แหล่งข้อมูลภายในประเทศ ได้แก่

3.1.1 ฐานข้อมูลของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่รวบรวมแหล่งข้อมูลเพื่อการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ

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-10 บริบทเชิงกลยุทธ์ ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ประเภท	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด
ด้านหลักสูตรและการบริการ	1. หลักสูตรที่ตอบสนองความต้องการของนักเรียนและนโยบายโมเดลประเทศไทย 4.0 2. บัณฑิตมีสมรรถนะและคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของคณะและผู้ใช้บัณฑิตทั้ง Hard Skill และ Soft Skill 3. ภาวะการดำเนินงานทำของบัณฑิต 4. พัฒนาหลักสูตรบัณฑิตศึกษาศาสาวิชาาร่วมเพื่อส่งเสริมการทำวิจัยในลักษณะเชิงบูรณาการศาสตร์	1. ตลาดแรงงานต้องการบุคลากรที่มีทักษะด้านดิจิทัลมากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับทักษะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตคณะวิทยาการสื่อสาร 2. ทุกหลักสูตรมุ่งเน้นการเรียนการสอนแบบ Active learning ที่ส่งผลต่อคุณภาพของบัณฑิต	1. ร้อยละบัณฑิตปริญญาตรีที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี (ร้อยละ 80) 2. คุณภาพของบัณฑิตปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (ค่าเฉลี่ย 4.00)
ด้านพันธกิจ	1. งานวิจัยของอาจารย์ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารนานาชาติ 2. สร้างเครือข่ายหรือพันธมิตรด้านการจัดการศึกษากับหน่วยงานภายนอก เพื่อเสริมจุดอ่อนจุดแข็งกันและกัน แบ่งปันหรือระดมทรัพยากร ทำวิจัย หรือแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้เรียน ฯลฯ อาจนำไปสู่การพัฒนาในการสร้าง Brand name ร่วมกันระหว่างเครือข่าย หรือพันธมิตร 3. การหารายได้เพิ่มขึ้น ผ่านหลักสูตร Non Degree	1. ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมก่อให้เกิดโอกาสในการสร้างองค์ความรู้ด้านสังคมพหุวัฒนธรรม 2. มีบุคลากรที่มีคุณวุฒิ วิทยุฒิและประสบการณ์ในการทำงานที่เหมาะสม 3. ความพร้อมในการเปิดหลักสูตร Non Degree	1. ผลงานวิชาการของอาจารย์ประจำ

ประเภท	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด
	4. การบริการวิชาการโดยตอบสนองสังคมพหุวัฒนธรรมให้เป็นจุดเด่นและดึงดูดความสนใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย		
ด้านปฏิบัติการ	1. พัฒนาระบบงานที่เชื่อมโยงการทำงานของแต่ละสาขาวิชาให้ทำงานร่วมกันได้ในทิศทางเดียวกัน ส่งเสริมซึ่งกันและกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2. พัฒนาและใช้ระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงานวิชาการ งานวิจัย และงานบริหารจัดการ	1. มีความพร้อมในการสร้างเครือข่ายทั้งในระดับท้องถิ่นและสากลเนื่องจากอยู่ในพื้นที่ชายแดนที่มีวัฒนธรรมและภาษาค้ายคลึงกันกับประเทศเพื่อนบ้าน 2. เป็นหน่วยงานที่มุ่งเน้นการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงาน	
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม/ชุมชน	1. การสร้างความร่วมมือกับชุมชนทั้งในฐานะที่เป็นแหล่งเรียนรู้และการถ่ายทอดความรู้ 2. การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์สนองตอบความต้องการและความจำเป็นเร่งด่วนของชุมชน 3. การผลิตบัณฑิตที่สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคมได้อย่างเหมาะสม 4. แหล่งเรียนรู้ทางวิชาการและการวิจัยด้านสังคมพหุวัฒนธรรม	1. เป็นภาคีเครือข่ายกับชุมชนในพื้นที่อยู่แล้ว 2. เข้าใจบริบทความต้องการของชุมชน	ร้อยละจำนวนโครงการ/กิจกรรมบริการวิชาการที่นำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการเรียนการสอนและการวิจัย (ร้อยละ 30)
ด้านทรัพยากรบุคคล	1. การพัฒนาบุคลากรสายวิชาการให้มีคุณวุฒิระดับปริญญาเอกและมีตำแหน่งทางวิชาการเพื่อรองรับการจัดการเรียนการสอนระดับ บัณฑิตศึกษาและการวิจัยระดับสูง 2. การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในการพัฒนางานที่สนับสนุนพันธกิจของคณะและให้มีโอกาสพัฒนาความก้าวหน้าตามสายงานที่รับผิดชอบ 3. การส่งเสริมให้บุคลากรทุกกลุ่มสามารถปฏิบัติงานตามเป้าหมายของคณะ ฯ โดยได้รับความสะดวกและการสนับสนุนจากคณะ ฯ	1. บุคลากรเป็นคนรุ่นใหม่ที่มี ความมุ่งมั่นที่มีความรับผิดชอบต่อตัวเองและสังคม 2. มีบุคลากรสายสนับสนุนที่มีคุณภาพและทุ่มเทเพื่อองค์กร 3. เป็นองค์กรขนาดเล็กมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากรในองค์กรเพื่อให้การดำเนินงานเป้าหมาย	1. ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

คณะฯ ได้มีการกำหนดการปรับปรุงการดำเนินงานตามระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย โดยบุคลากรต้องผ่านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากร โดยติดตามผลการดำเนินงานจากการรายงาน TOR รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน และมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง โดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA-Par ในทุกระบวนการประกันคุณภาพการจัดการเรียนการสอน และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตของคณะฯ ระบบการประกันคุณภาพภายใน ระดับหลักสูตรดำเนินการตามเกณฑ์ AUN – QA ระดับคณะดำเนินการตามเกณฑ์ EdPEX มีการจัดสัมมนาเพื่อระดมความคิดเห็นต่อระบบและกระบวนการทำงานเพื่อทบทวนระบบเดิมและเสริมด้วยวิธีการใหม่ที่เหมาะสมกว่า อีกทั้งยังมีการพัฒนาระบบพี่เลี้ยงและระบบประเมินการสอนของอาจารย์ใหม่ที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้อาจารย์ใหม่สามารถปรับตัวกับระบบการทำงานได้เร็วขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเองและการสร้างความเข้มแข็งแก่คณะ นอกจากนี้ คณะฯ ได้นำข้อเสนอแนะจากผลการประเมินคุณภาพภายในมาพิจารณาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

1. กระบวนการสร้างนวัตกรรมของคณะฯ

- 1.1 การระดมความคิดเห็นเพื่อกำหนดแนวคิดและวิธีการพัฒนานวัตกรรม
- 1.2 การออกแบบ การพัฒนา การนำไปใช้ การประเมินผล และการปรับปรุง
- 1.3 การเผยแพร่นวัตกรรมสู่เวทีสาธารณะทั้งภายในและภายนอก

2. การถอดประสบการณ์ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเป็นฐานในการพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง

1.1 ก (1) วิสัยทัศน์ และค่านิยม

ผู้บริหารระดับสูงของคณะวิทยาการสื่อสาร ได้แก่ คณบดี รองคณบดี หัวหน้าสำนักงานและประธานหลักสูตร มีการดำเนินงานตามระบบการบริหารงาน โดยเน้นหลักการมีส่วนร่วม มีการแต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงแผนกลยุทธ์ทุก ๆ 3 ปีโดยเน้นการมีส่วนร่วมจากบุคลากรทุกระดับซึ่งประกอบด้วยทีมบริหาร บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน โดยให้การศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมขององค์กรทั้งภายในและภายนอก มีการทบทวนกระบวนการดำเนินงาน วิเคราะห์ SWOT ค่านิยม วัฒนธรรมการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมในองค์กร มีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมความคิดเห็นในประเด็นปัญหาที่เกิดจากการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอก เพื่อพิจารณาทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และปรับปรุงแผนกลยุทธ์ของคณะฯ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันทั้งในเรื่องของสภาพแวดล้อมทางสังคม เทคโนโลยี และกระบวนการเรียนรู้ที่เปลี่ยนไปโดยคำนึงถึงสมรรถนะขององค์กรและบุคลากร ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ ลูกคากลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร และข้อมูลสารสนเทศ ทั้งนี้ทางคณะได้มีการปรับปรุงแผนกลยุทธ์คณะได้มีการ ทบทวนและจัดทำแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของคณะวิทยาการสื่อสาร ปีงบประมาณ2560-2565 โดยกลุ่มผู้บริหารระดับสูงและบุคลากรในคณะร่วมกันวางแผนจัดทำขึ้น ระหว่างวันที่ 20-22 กรกฎาคม 2560 ณ Anantara Si Kao Resort จังหวัดตรัง เพื่อทบทวนและร่วมกำหนดทิศทางในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของคณะ และผ่านการประชาพิจารณ์โดยคณาจารย์และบุคลากรคณะ โดยผ่านการพิจารณาและเห็นชอบในการประชุมกรรมการประจำคณะเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2560 ในส่วนการดำเนินงานตามแผนและตัวชี้วัด คณบดีกำหนดติดตามการดำเนินงานผ่านที่ประชุมทีมบริหารของคณะ ได้แก่ รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี และ หัวหน้าสำนักงาน โดยมีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบ กำหนดให้มีการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และมีการประเมินภารกิจในความรับผิดชอบของผู้บริหารทุก 6 เดือน

การดำเนินงานตามทิศทาง วิสัยทัศน์ แผนและตัวชี้วัด เป้าประสงค์ คณบดีกำหนดติดตามการดำเนินงานผ่านที่ประชุมทีมบริหารของคณะ และติดตามผู้บริหารระดับคณะรายบุคคล ได้แก่ รองคณบดี และหัวหน้าสำนักงานบริหารคณะ โดยมีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบกำหนดให้มีการประชุมอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง การพิจารณาดังกล่าวเป็นการนำข้อมูลมาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ใช้บัณฑิต ผู้เรียน/ลูกค้า ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ/ชุมชน รวมถึงบุคลากร และนำมาวิเคราะห์การดำเนินงาน สำหรับการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อสนองวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ คณะโดยงานนโยบายและแผนฯ แจ้งให้ ทุกสาขาวิชา ทำโครงการ/แผนประจำปี โดยหัวหน้าส่วนงานให้มุ่งเน้นด้านการพัฒนาอาจารย์ การพัฒนานักศึกษา และพัฒนาสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน และแจ้งให้ทุกหน่วยงานของสายปฏิบัติการเสนอแผนงาน/โครงการตลอดปี จากนั้นสาขาวิชาและหน่วยงานส่งโครงการทั้งหมดกลับมาถึงงาน นโยบายและแผนฯ ซึ่งจัดโครงการเป็นหมวดหมู่แล้วนำเสนอ รองคณบดี ตามสายงาน เพื่อประชุมกับ คณะกรรมการย่อยของยุทธศาสตร์ต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไข จากนั้นคณบดีจัดประชุมทุกกลุ่มยุทธศาสตร์ เพื่อตรวจสอบ โครงการให้อยู่ในกลุ่มที่ถูกต้อง พร้อมปรับงบประมาณให้เหมาะสมและอนุมัติให้ ดำเนินการต่อไป แผนปฏิบัติการประจำปีจึงเป็นงานที่ทุกคนมีส่วนร่วม ในการจัดทำแผนดังกล่าวมี

การพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงของยุทธศาสตร์ชาติและมหาวิทยาลัย ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร นำมาเข้าสู่การ ทบทวนปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานคณะฯ พร้อมทั้งกำหนดกรอบพฤติกรรมที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ เพื่อสื่อสารให้กับทุกคนในองค์กรได้รับทราบโดยระบุเป็นเป้าประสงค์ในข้อตกลงภาระงาน (ร้อยละ 16 ตาม ทิศทางของคณะ) สมรรถนะ (Competency) และค่านิยมให้มีการบูรณาการกับกิจกรรมหรือโครงการของคณะ ให้มากขึ้นในปี 2563 โดยทบทวนค่านิยม และกำหนดตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์ เพื่อให้วัดได้อย่างเป็นรูปธรรม (ตาราง 1.1-1)

ตารางที่ 1.1-1 ค่านิยมของคณะ พฤติกรรมที่พึงประสงค์ ตัววัด รอบการประเมิน และผู้รับผิดชอบ

ค่านิยมของคณะ	พฤติกรรมที่พึงประสงค์	ตัววัด/เป้าหมาย	รอบประเมิน	ผู้รับผิดชอบ
Communication สื่อสารทันสมัย	มุ่งสร้างบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในด้านการสื่อสาร มีความรู้ที่ทันยุคทันสมัย และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	จัดการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่(ทุกรายวิชา) การจัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์แก่บุคลากรต่อปี การประเมินการความพึงพอใจของบุคลากรต่อช่องทางในการรับข้อมูลข่าวสารขององค์กร (80%)	ปีละ 1 ครั้ง	ผู้ปฏิบัติงาน รายบุคคล
Social Engagement ใส่ใจสังคม	มุ่งสร้างพฤติกรรมบุคลากรให้เกิดความตระหนักและมีจิตสำนึกใช้ความรู้ในการช่วยพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อยู่	จำนวนครั้งของการเป็นกรรมการ/เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมในและนอกองค์กร ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน (พิจารณาจากกิจกรรม/จำนวนผู้เข้าร่วม/จำนวนกิจกรรมที่ดำเนินงานแล้วเสร็จ	ปีละ 1 ครั้ง	ผู้ปฏิบัติงาน รายบุคคล
C: Creativity อดมความสร้างสรรค์	มุ่งสร้างพฤติกรรมของบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์และนำความรู้ที่นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สู่สังคม	จำนวนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่มีการนำไปใช้ประโยชน์ (มากกว่าร้อยละ 50 ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน) จำนวนครั้งของโครงการเพื่อชุมชนและสังคม (12 โครงการต่อปี)	ปีละ 1 ครั้ง	ผู้ปฏิบัติงาน รายบุคคล
I: Innovation เท่าทันเทคโนโลยี	มุ่งสร้างพฤติกรรมของบุคลากรให้ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่เป็นฐานในการพัฒนาและสนับสนุนภารกิจทุกด้าน	จำนวนกิจกรรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน และกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนางาน (อย่างน้อย 2 กิจกรรมต่อปี)	ปีละ 1 ครั้ง	ผู้ปฏิบัติงาน รายบุคคล

นอกจากนี้เพื่อให้การดำเนินงานด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทางทีมผู้บริหารและหัวหน้าสำนักงาน ได้ทำการสื่อสารกับบุคลากรภายในคณะอย่างสม่ำเสมอ โดยผ่านการประชุมในรูปแบบต่างๆ ทั้งในระดับฝ่ายบริหาร ระดับหลักสูตร ระดับสนับสนุนปฏิบัติการ เพื่อให้ระบบการทำงานพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ในกลุ่มอื่นๆที่เกี่ยวข้องผู้บริหารได้แจ้งวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ของคณะแก่ผู้ปกครอง และนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ในการปฐมนิเทศทุกปี และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนอกจากนี้มีการสื่อสารพันธกิจผ่านการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ไปยังหลายโรงเรียนในภาคใต้ร่วมด้วย โดยผ่านช่องทางการสื่อสารทั้งที่เป็นการสื่อสารแบบทางการและไม่เป็นทางการ

ตารางที่ 1.1-2 การสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม

ช่องทางการสื่อสารแบบทางการ	ช่องทางการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ
- การประชุมทีมบริหาร - การประชุมคณะกรรมการประจำคณะ เป็นประจำทุกเดือน - การประชุมระดับสาขาวิชา (ภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง) - การประชุมสำนักงาน เดือนละ 1 ครั้ง - การประชุมอาจารย์และบุคลากร ภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง - การประชุมคณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ เช่น กรรมการวิชาการ กรรมการวิจัย กรรมการฝ่ายกิจการนักศึกษา กรรมการฝ่ายบริการวิชาการ อย่างน้อยภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง เป็นต้น - การประชุมร่วมกับสโมสรนักศึกษา	- เว็บไซต์ /เฟสบุ๊ก คณะวิทยาการสื่อสาร - เฟสบุ๊ก กลุ่ม นักศึกษาคณะวิทยาการสื่อสาร /เฟสบุ๊กกลุ่ม CommSci PSU alumni ศิษย์เก่าคณะวิทยาการสื่อสาร - ไลน์กรุปของกลุ่มโรงเรียนเครือข่าย - Line ผู้บริหาร/คณะ โทรศัพท์ อีเมล E-doc - การเข้าพบคนบดโดยตรงหรือสายด่วนคนบดเป็นรายกรณี

1.1 ก (2) การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม

คนบดและทีมบริหารมีการกำกับดูแลและบริหารงานภายในคณะโดยปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัยและหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ มีการดำเนินงานในรูปแบบคณะกรรมการซึ่งเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารและแสดงความคิดเห็น โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การประชุมคณะกรรมการประจำคณะ การประชุมบุคลากร การประชุมกรรมการวิชาการและกรรมการชุดอื่น ๆ e-mail Social Media อีกทั้งยังมีความมุ่งมั่นในการเป็นตัวอย่างที่ดีในด้านจริยธรรมทั้งในระดับหลักความเชื่อทางศาสนาของแต่ละศาสนาและหลักคุณธรรมจริยธรรมในระดับสากลในส่วนของหลักความเชื่อทางศาสนาซึ่งเป็นวิถีชีวิตที่สำคัญของบุคลากรและผู้เรียนในพื้นที่ ผู้นำได้ให้ความสำคัญในการจัดพิธีการทางศาสนาของทุกศาสนาคือศาสนาพุทธ คริสต์ และอิสลาม ในโอกาสที่เหมาะสม เช่น การทำบุญทางศาสนาพุทธประจำปี การจัดบรรยายธรรมทางศาสนาอิสลาม และการทำบุญของศาสนาคริสต์ ในด้านการพฤติกรรมที่ถูกต้องและมีจริยธรรม ผู้นำระดับสูงเป็นตัวอย่างที่ดีในด้านการประพฤติตนที่สอดคล้องกับข้อปฏิบัติและข้อห้ามตามหลักศาสนาและหลักจริยธรรมสากลอาทิเช่น การปฏิบัติศาสนกิจต่าง ๆ อย่างครบถ้วน การละเว้นข้อปฏิบัติที่ขัดต่อหลักศีลธรรม จริยธรรมทั้งตามหลักศาสนาและหลักจริยธรรมสากล จากแนวปฏิบัติที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ไม่มีข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณของผู้บริหาร คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน

1.1 ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร

1.1 ข (1) การสื่อสาร

ผู้บริหารดำเนินการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรในองค์กร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มอื่นๆและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านทางช่องทางต่างๆ โดยกำหนดช่องทางและเนื้อหาให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารแบบสองทิศทาง ส่งเสริมให้มีการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมาด้วยการดำเนินการกิจด้านต่าง ๆ ของคณะในรูปของคณะกรรมการที่มีส่วนร่วมจากบุคลากรทุกภาคส่วนมีการนำผลการสื่อสารและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขและวางแผนในรอบถัดไป มีการสื่อสารให้ทราบถึงผลการตัดสินใจที่สำคัญและความจำเป็นที่สถาบันต้องมีการเปลี่ยนแปลงผ่านการสื่อสารทั้งในรูปแบบการสื่อสารผ่านการประชุมแบบปกติและการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ ส่งเสริมให้มีผลการดำเนินการที่ดียิ่งขึ้นด้วยการวางแผนการดำเนินงานที่มีเป้าหมายและตัวชี้วัด มีการมุ่งเน้นที่ผู้เรียนเป็นสำคัญโดยงบประมาณส่วนใหญ่จะใช้ในการพัฒนาผู้เรียน เช่น การจัดทำกิจกรรมเสริมหลักสูตร การศึกษาดูงานของแต่ละหลักสูตรและการอบรมผู้เรียนเพื่อการพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ รวมถึงสมรรถนะสากล ในส่วนของบุคลากรนั้นคณะเน้นการบริหารแบบมีส่วนร่วม มีการพัฒนาบุคลากรทุกปีอย่างต่อเนื่อง มีการให้รางวัลและโครงการยกย่องชมเชยพร้อมมอบนโยบายให้หน่วยงานสื่อสารองค์กรปรับปรุงช่องทาง ทำการประชาสัมพันธ์เชิงรุกอีกด้วย

ตารางที่ 1.1-3 การสื่อสารกับบุคลากร ลูกค้า ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็น	กลุ่มเป้าหมาย	วิธีการ	ความถี่ในการสื่อสาร	ทิศทางการสื่อสาร
ทิศทางการองค์กร/ วิสัยทัศน์	-บุคลากร	- พบปะ พูดคุยและติดตามการดำเนินงาน	ไม่น้อยกว่าปีละ 2 ครั้ง	สองทาง
	ลูกค้า/	- การพบปะในพิธีเปิดโครงการ	ตามโอกาส	สองทาง
	ผู้รับบริการ/	- เว็บไซต์	ตลอดทั้งปี	ทางเดียว
	ชุมชน/คู่ความ	- สื่อ Social Media Line Facebook	ตลอดทั้งปี	สองทาง
	ร่วมมือ	- เอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์	ตามโอกาส	ทางเดียว
		-จดหมาย/อีเมล	ตามโอกาส	ทางเดียว
กลยุทธ์	บุคลากร	- การประชุมบุคลากร	ไม่น้อยกว่าปีละ 2 ครั้ง	สองทาง
		- เว็บไซต์	ตลอดทั้งปี	ทางเดียว
		- สื่อ Social Media Line Facebook	ตลอดทั้งปี	สองทาง
	คณะกรรมการ	- การประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน	- ตามโอกาส	สองทาง
		- การประชุมคณะกรรมการโครงการต่าง ๆ	- ตามโอกาส	สองทาง
	ทีมบริหาร	- การประชุมทีมบริหาร	- อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง	สองทาง
กิจกรรมและ บริการของคณะ	นักเรียน	-หนังสือ อีเมล e-document	- ตามโอกาส	ทางเดียว
	นักศึกษา	- เว็บไซต์	- ตามโอกาส	สองทาง
	บุคลากร	- สื่อ Social Media Line, Facebook	- ตามโอกาส	ทางเดียว
	สถาบันการ			
	ศึกษา และ หน่วยงาน/ องค์กร			

ประเด็น	กลุ่มเป้าหมาย	วิธีการ	ความถี่ในการสื่อสาร	ทิศทางการสื่อสาร
ความต้องการของลูกค้า	ผู้ใช้งานติดและ	- การพูดคุยโดยตรงและโทรศัพท์	- ตามโอกาส	สองทาง
ผู้มีส่วนได้เสีย	ผู้ประกอบการ	- แบบสำรวจผ่านเว็บไซต์	- ตามโอกาส	ทางเดียว
		- สะท้อนข้อมูลผ่านสื่อ Social Media Line Facebook	- ตามโอกาส	สองทาง
	เครือข่าย/ชุมชน	- การสร้างเครือข่ายเพิ่ม	- ตามโอกาส	สองทาง
	นักศึกษาและ	- การพบปะและประชุมร่วมกัน	- ตามโอกาส	สองทาง
	ผู้ปกครอง	- การปฐมนิเทศนักศึกษา	- ปีละ 1 ครั้ง	สองทาง
		- การปัจฉิมนิเทศนักศึกษา	- ปีละ 1 ครั้ง	สองทาง
		- แบบประเมินจากโครงการ	- ตามโอกาส	ทางเดียว

อย่างไรก็ตามผลจากการสื่อสารด้วยวิธีดังกล่าวยังมีไม่ผลในการนำวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่การปฏิบัติมากนัก ซึ่งอาจเป็นเพราะว่ายังมีการสื่อสารในประเด็นวิสัยทัศน์และค่านิยมน้อยอยู่

1.1 ค. พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน

1.1 ค (1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

ผู้บริหารระดับสูงกำหนดการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ วิสัยทัศน์และนำไปสู่องค์กรที่มีคุณภาพทางด้านการเรียนการสอน วิจัย และงานด้านอื่นๆ ซึ่งมีดังนี้

ตารางที่ 1.1-4 กำหนดการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

ปัจจัยความสำเร็จ	การดำเนินการ	ตัวชี้วัด	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
1. ด้านการเรียนการสอน คุณภาพของหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐาน	เน้นบัณฑิตมีความรู้และทักษะวิชาชีพด้านนิเทศศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการจัดการ และนวัตกรรมการออกแบบและสร้างสรรค์สื่อ	- จำนวนหลักสูตรที่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ - ร้อยละของนักศึกษาที่เรียนจบตามเวลา - ร้อยละของบัณฑิตที่มีงานทำ	ทุกปี ทุกปี ทุกปี	รองคณบดีฝ่ายวิชาการและบริการวิชาการ
2.งานวิจัย นวัตกรรม และงานสร้างสรรค์	การส่งเสริมและสนับสนุนการนำองค์ความรู้จากงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ต่อชุมชน สังคม วิชาการ การศึกษา และเศรษฐกิจ	- จำนวนทุนวิจัยนวัตกรรมและงานสร้างสรรค์ ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ ตามเกณฑ์มาตรฐานของข้อกำหนดมหาวิทยาลัยและ สกอ.	ทุกปี ทุกปี ทุกปี	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

ปัจจัยความสำเร็จ	การดำเนินการ	ตัวชี้วัด	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
		- จำนวนทุนสนับสนุน รางวัลการนำไปใช้ ประโยชน์ - กิจกรรมที่ส่งเสริม ศักยภาพการเรียนรู้ งานวิจัย งานสร้างสรรค์ และนวัตกรรม		
3.คุณภาพและ สมรรถนะของ บุคลากร	ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร ให้มีศักยภาพและความ เชี่ยวชาญเฉพาะ	- จำนวนบุคลากรที่เข้าสู่ ตำแหน่งทางวิชาการรายปี - จำนวนกิจกรรมการ พัฒนานตนเองรายปี - กิจกรรมการยกย่องให้ เกียรติบุคลากรที่ได้รับ รางวัลหรือได้รับการ ยอมรับจากสาธารณชน หรือสาขาความเชี่ยวชาญ	ทุกปี ทุกปี ทุกปี	รองคณบดีฝ่าย วิชาการและบริการ วิชาการ/รองคณบดี ฝ่ายวิจัยและ บัณฑิตศึกษา
3.การพัฒนางานด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศที่ ทันสมัย	ระบบสารสนเทศเพื่อการ บริหารและการปฏิบัติงาน ตามภารกิจหลักที่มี ประสิทธิภาพและทันสมัย	- จัดทำแผนระบบ สารสนเทศที่จำเป็นต่อ ภาระงานในแต่ละด้าน - จัดหาหรือพัฒนาระบบ การจัดเก็บเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถ เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย - จำนวนโครงการ/ กิจกรรมให้ความรู้ด้านการ ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์แก่ บุคลากรต่อปี - สำรวจความต้องการ ระบบสารสนเทศ / จัดหา หรือพัฒนาระบบ สารสนเทศที่มี ประสิทธิภาพ	ทุกปี ทุกปี ทุกปี	รองคณบดีฝ่าย เทคโนโลยีสารสนเทศ และกิจการพิเศษ
4.การบริหารจัดการ ความเสี่ยง	สนับสนุนและติดตามการ เปลี่ยนแปลงและจัดการเชิง รุกด้านความเสี่ยงในการ บริหารจัดการ	- จำนวนโครงการ/ กิจกรรมการให้ความรู้ ความเข้าใจ เรื่องการ บริหารความเสี่ยงและ ควบคุมภายในให้แก่ บุคลากร - การมีระบบการติดตาม	ทุกปี ทุกปี	หัวหน้าสำนักงาน

ปัจจัยความสำเร็จ	การดำเนินการ	ตัวชี้วัด	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
		การควบคุมการบริหาร ความเสี่ยงที่ดี		
5. ความรับผิดชอบ และใส่ใจต่อสังคม	สนับสนุนและสร้างส่วนร่วม และรับผิดชอบต่อสังคม	จำนวนโครงการที่ให้ ประโยชน์กับสังคม	ทุกปี	รองคณบดีฝ่ายกิจการ นักศึกษา

1.1 ค (2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง (Creating a Focus on Action)

คณบดีมอบหมายให้รองคณบดี หัวหน้าสำนักงาน ประธานหลักสูตร บริหารและตัดสินใจการดำเนินงานที่รับผิดชอบโดยมุ่งเป้าหมายทิศทางเดียวกันเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ มุ่งเน้นการปฏิบัติงานด้วยการให้บุคลากรจัดทำข้อตกลงภาระงานอย่างเป็นระบบและชัดเจนเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ โดยในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ นั้นทางคณะได้พิจารณาถึงหลักเกณฑ์ด้านความสมดุลในด้านภาระงาน อัตรากำลังและงบประมาณเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นมีคุณค่าสูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสียและตัวผู้ปฏิบัติงานเอง มีการกำกับและติดตามผลการดำเนินงานโดยผ่านการกำกับและติดตามตามข้อตกลงการปฏิบัติงาน (TOR) ซึ่งจะให้มีการรายงานผลงานในรอบ 6 เดือนและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาเงินเดือน 1 ครั้งต่อปี รวมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อพัฒนางาน และสนับสนุนขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้มีการกำกับและติดตามผลการดำเนินงานระดับหลักสูตร ผ่านระบบประกันคุณภาพภายในระดับหลักสูตร ตามระบบ CUPT QA ซึ่งเป็นระบบการประกันคุณภาพที่ดำเนินการโดยใช้ตัวบ่งชี้การกำกับมาตรฐานของ สกอ. และตัวบ่งชี้ตามระบบ AUN QA และ การกำกับและติดตามผลการดำเนินงานระดับคณะตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

1.2 การกำกับดูแลและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

1.2 ก การกำกับดูแลองค์กร

1.2 ก (1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

ทีมบริหารใช้หลักธรรมาภิบาลในการกำกับดูแลองค์กร มีความรับผิดชอบในการบริหารคณะด้วยการออกแบบเป้าหมายและกระบวนการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ ของคณะ ผู้บริหารต้องมั่นใจว่ากลไกการขับเคลื่อนต่าง ๆ ของคณะเป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยระบบถึงแม้จะมีความแตกต่างกันโดยเนื้อหาของแต่ละพันธกิจ ในส่วนของภาระรับผิดชอบด้านทรัพยากรงบประมาณนั้น ทีมบริหารได้ออกแบบการใช้งบประมาณอย่างสมดุลโดยพิจารณาจากรายรับทั้งจากงบประมาณเงินแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้เปรียบเทียบกับรายจ่ายที่ต้องใช้โดยต้องเรียงลำดับความสำคัญตามพันธกิจที่มีความสำคัญก่อนหลัง หลังจากได้ออกแบบการใช้งบประมาณแล้วก็ได้มีการติดตามผลการใช้งบประมาณอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถใช้งบประมาณได้ตามแผนที่วางไว้ ในสภาวะการณ์ปัจจุบันที่คณะมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ คณะฯ ก็ยังคงสร้างความสมดุลในการใช้งบประมาณที่ไม่ตึงเกินไปจนกระทบกับพันธกิจหลักอย่างมีนัยยะหรือหละหลวมจนเกินไปจนเกิดความเสี่ยงเพิ่มขึ้นได้ จากสภาวะการณ์ด้านการเงินที่ท้าทาย คณะฯ ได้มีความพยายามในการจัดหารายได้จากหลากหลายวิธีที่เป็นไปได้ซึ่งรวมถึงการให้บริการทรัพยากรต่าง ๆ เช่น บริการการใช้ห้องประชุมกับหน่วยงานภายนอก การให้บริการวิชาการแบบคิดค่าบริการ การหาแหล่งทุนวิจัยและบริการวิชาการจากแหล่งทุนภายนอก

ในกระบวนการทำงานของผู้บริหารจะเน้นความโปร่งใสในการดำเนินการโดยจะดำเนินงานต่าง ๆ ของคณะในรูปแบบของกรรมการเป็นส่วนใหญ่ เพราะประเด็นสำคัญคือองค์ประกอบของกรรมการนั้นมาจากบุคลากรทุกภาคส่วนของคณะ ผลการตัดสินใจของกรรมการชุดต่าง ๆ จะมีการเผยแพร่ผ่านสื่อบริการประชุมซึ่งบุคลากรสามารถเข้าถึงได้ กรรมการชุดสำคัญประกอบด้วยคณะกรรมการประจำคณะวิทยาการสื่อสาร คณะกรรมการบริหารงานวิชาการ กรรมการบริหารงานวิจัย และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ ยังมีกรรมการชุดที่คอยตรวจสอบในพันธกิจด้านที่มีความเสี่ยงของคณะ คือ คณะกรรมการสอบทานด้านการควบคุมภายในด้านการเงินการบัญชี เพื่อดำเนินการสอบทานภายในด้านการเงินการบัญชี และด้านพัสดุเป็นประจำทุกปี

จากการกำกับดูแลด้านการเงินและงบประมาณ พบว่า ปีงบประมาณ 2563 คณะวิทยาการสื่อสารมีรายได้สะสมจำนวน 9,632,649.32 บาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.56 เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ 2562 จำนวน 9,484,561.57 บาท อย่างไรก็ตาม คณะฯ ได้มีการกำกับดูแลและบริหารจัดการงบประมาณให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

1.2 ข การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม

1.2 ข (1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ

คณะมีกระบวนการและตัวชี้วัดในการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ ผู้บริหารนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ โดยมีการวางระบบกำหนดตัวผู้รับผิดชอบหลัก

ตารางที่ 1.1-5 การกำกับดูแลองค์กร

ประเด็นความรับผิดชอบ	เกณฑ์ / ระเบียบ	คณะกรรมการกำกับ
การเรียนการสอนและคุณภาพบัณฑิต	- กรอบมาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติ - เกณฑ์ AUN-QA - เสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- กรรมการบริหารหลักสูตร - อาจารย์ประจำหลักสูตร - คณะกรรมการประจำคณะ - คณะกรรมการฝ่ายวิชาการ - อาจารย์นิเทศนักศึกษาฝึกงานและสหกิจ
กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใส	- ระเบียบกระทรวงการคลังและพัสดุ - ระเบียบงานการเงินและรายได้	- งานการเงิน - งานพัสดุ - สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน - ผู้ตรวจสอบบัญชี
ธรรมาภิบาล	- ระเบียบบริหารงานบุคคล - ระเบียบวินัยนักศึกษา - ระเบียบกองทุนวิจัย - ระเบียบการลาศึกษาและฝึกอบรม	- กรรมการคณะ ผู้บริหาร - กรรมการวินัยนักศึกษา - คณะกรรมการวิจัย - กรรมการคณะ ผู้บริหาร

1.2 ข (2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

คณะวิทยาการสื่อสารส่งเสริมด้านพฤติกรรมที่มีจริยธรรมทั้งในส่วนพฤติกรรมของผู้นำเองที่ต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องของคุณธรรมจริยธรรมที่รวมถึงพฤติกรรมในระดับปัจเจกสู่ระดับองค์การ ผู้นำมีความ

เคร่งครัดในหลักการทางศาสนาที่นับถือ เช่น การยึดมั่นในหลักปฏิบัติ 5 ประการอันประกอบด้วย การกล่าวคำปฏิญาณตน การละหมาด 5 เวลา การถือศีลอดในเดือนรอมฎอน การประกอบพิธีฮัจญ์ และการบริจาคทาน (ซาคาต) ตามข้อกำหนด ในระดับองค์การผู้นำส่งเสริมการปฏิบัติตนและดำเนินกิจกรรมทางศาสนาของทุกศาสนาอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง อีกทั้งคณะวิทยาการเองเป็นหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีความเคร่งครัดด้านคุณธรรมจริยธรรมจึงเป็นส่วนผลักดันให้คณะได้ตระหนักในประเด็นเรื่องนี้มากยิ่งขึ้น จากแนวปฏิบัติที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ไม่มีข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณของผู้บริหาร คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน

1.2 ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม

1.2 ค (1) ความผาสุกของสังคม

กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนได้ถูกกำหนดไว้เป็นหนึ่งในเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์คณะสำหรับการเป็นศูนย์กลางการเชื่อมประสานเครือข่ายต่างๆ เพื่อการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์สาธารณะและร่วมสร้างสังคมสันติสุข อีกทั้งการที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ตั้งอยู่ในพื้นที่สถานการณ์ความรุนแรงในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังนั้น การใช้องค์ความรู้ด้านวิทยาการสื่อสารเพื่อมีส่วนร่วมในการนำสันติสุขกลับมายังพื้นที่จึงเป็นภารกิจที่สำคัญที่คณะต้องการร่วมขับเคลื่อนพร้อมกับสังคม ดังนั้น คณะจึงได้จัดตั้ง “ศูนย์ศึกษาและพัฒนาการสื่อสารสันติภาพ” เพื่อทำหน้าที่ในการประยุกต์ความรู้ทางวิทยาการสื่อสารทุกแขนง ทั้งนิเทศศาสตร์ นวัตกรรมการออกแบบและสร้างสรรค์สื่อ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนและเสริมสร้างกระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างสันติสุขในจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยศูนย์ศึกษาและพัฒนาการสื่อสารเพื่อสันติภาพนี้จะเน้นการบูรณาการความรู้ด้านการวิจัย ทักษะทางวิชาชีพ และการบริการวิชาการของคณาจารย์และบุคลากรของคณะฯ เพื่อให้เป็นหน่วยศึกษาวิจัยและ พัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารเพื่อสันติภาพของประชาชนในพื้นที่ ผ่านรูปแบบการสร้างสื่อและช่องทางการสื่อสาร (Platforms) ที่หลากหลาย ให้เป็นเวทีการแสดงทัศนะและแลกเปลี่ยนความรู้ของชุมชน โดยเน้นสื่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น วิทยุและโทรทัศน์ระบบดิจิทัล สื่อเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น รวมทั้งการจัดบริการวิชาการ การฝึกอบรม กิจกรรมทางวิชาการและการให้บริการทรัพยากรด้านการผลิตสื่อแก่กลุ่มหรือองค์กรภาคประชาชนเยาวชน และหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน คณะวิทยาการสื่อสารมีความเชื่อมั่นว่าสันติภาพจะเกิดขึ้นได้หากมีการสื่อสารที่เชื่อมโยงความต้องการ ความคาดหวังและความร่วมมือของประชาชนเข้าไว้ด้วยกัน การใช้องค์ความรู้ด้านวิทยาการสื่อสารเพื่อสันติภาพและการเปิดพื้นที่การสื่อสารจะหนุนเสริมให้ทุกฝ่ายได้รับรู้ความจริงจากหลากหลายแง่มุม ได้ร่วมกันแสวงหาแนวทางแก้ปัญหา ความขัดแย้ง และช่วยลดเงื่อนไขที่จะนำไปสู่การใช้ความรุนแรงในอนาคตได้

1.2 ค (2) การสนับสนุนชุมชน

คณะวิทยาการสื่อสารได้ออกแบบระบบการดำเนินการที่สนับสนุนชุมชนโดยการบูรณาการกับพันธกิจหลักของคณะทั้งด้านการผลิตบัณฑิต วิจัย บริการวิชาการ และด้านอื่น ๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านการเรียนการสอน มีการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ตอบสนองต่อความต้องการของสังคม
2. ด้านการวิจัย มีโครงการวิจัยที่เน้นการแก้ปัญหาหรือพัฒนาสังคมในด้านต่าง ๆ

3. ด้านการบริการวิชาการ มีโครงการบริการวิชาการที่ช่วยยกระดับผลิตภัณฑ์ของชุมชน การให้ความรู้แก่บุคคลภายนอก

4. กิจกรรมด้านอื่น ๆ ที่ช่วยเหลือชุมชนหรือสังคม

ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนสามารถแสดงได้ในตารางที่ 7.4-5 พบว่า ในปีการศึกษา 2563 มีจำนวนกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่มุ่งช่วยเหลือสังคมหรือชุมชนจำนวน 4 โครงการ จำนวนโครงการวิจัยที่เน้นการแก้ปัญหาหรือพัฒนาสังคมในด้านต่าง ๆ จำนวน 5 โครงการ มีการบันทึกปริมาณไฟฟ้าและอัตราการใช้ไฟฟ้าเพื่อหาแนวทางการลดการใช้พลังงานไฟฟ้า ปริมาณขยะที่ได้รับการ re-cycle ภายในคณะ จากโครงการ CommSci Go Green Project (ปฏิบัติการรักษ์โลก) ปริมาณ 190.5 กิโลกรัม

หมวด 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

2.1 ก กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

2.1 ก (1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

การวางแผนกลยุทธ์ของคณะวิทยาการสื่อสารได้ดำเนินการไปพร้อมกับการวางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับนโยบายและแผนพัฒนามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นหลัก และได้กำหนดกรอบเวลาของการวางแผนและพัฒนาระยะ 5 ปี โดยทีมบริหารร่วมกับคณะกรรมการปรับปรุงแผนกลยุทธ์ได้พิจารณาทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และสมรรถนะหลัก ซึ่งมีกระบวนการดำเนินงาน ดังนี้

1) คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะที่เชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ

2) คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และเป้าหมายการดำเนินงาน

3) แบ่งกลุ่มคณะกรรมการตามยุทธศาสตร์ประชุมสัมมนาเพื่อร่วมกันพิจารณากำหนดกลยุทธ์ในแต่ละยุทธศาสตร์พร้อมกับพิจารณากำหนดแผนงาน/โครงการระดับคณะ

4) คณะกรรมการในแต่ละแผนกลยุทธ์นำเสนอแผนกลยุทธ์ในแต่ละพันธกิจและแผนปฏิบัติการ เพื่อร่วมกันพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะในภาพรวมของคณะฯ

5) นำเสนอกรรมการประจำคณะเพื่อขอความเห็นชอบแผนกลยุทธ์

กระบวนการโดยสรุปในการจัดทำแผนกลยุทธ์คณะวิทยาการสื่อสารเริ่มจากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค (SWOT Analysis) และทบทวนวิสัยทัศน์เดิมที่ได้กำหนดไว้ก่อนหน้านี้ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเพื่อหาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ (1) สภาพแวดล้อมภายในที่ใช้ในการหาประเด็นที่เป็นจุดแข็ง (Strength) และจุดอ่อน (Weakness) ขององค์การและ (2) สภาพแวดล้อมภายนอกที่ใช้ในการหาประเด็นที่เป็นโอกาส (Opportunity) และอุปสรรค(Threat) จากปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อองค์การ เมื่อได้ปัจจัยและประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคแล้ว ได้มีการนำประเด็นข้างต้นมาวิเคราะห์ต่อโดยใช้ Internal Factor Evaluation Matrix: IFE สำหรับปัจจัยภายใน และใช้ External Factor Evaluation Matrix: EFE สำหรับปัจจัยภายนอกเพื่อสรุปว่าสภาพแวดล้อมภายในขององค์กรมีจุดแข็งหรือจุดอ่อนมากกว่ากัน และสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรมีจุดที่เป็นโอกาสหรืออุปสรรคมากกว่ากัน ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ SWOT ได้ถูกนำมากำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ ค่านิยม ประเด็นยุทธศาสตร์และรายละเอียดอื่น ๆ ต่อไป

ปัจจุบันคณะได้ขับเคลื่อนภายใต้แผนยุทธศาสตร์ปี พ.ศ. 2561-2565 ดังนี้

วิสัยทัศน์: คณะวิทยาการสื่อสารเป็นองค์กรที่โดดเด่นด้านนิเทศศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมการออกแบบเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นสู่สากล

พันธกิจ

1. ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้และทักษะวิชาชีพด้านวิทยาการสื่อสารที่มีคุณธรรม จริยธรรมและมีความรับผิดชอบต่อสังคม

2. วิจัยและเผยแพร่ความรู้และนวัตกรรมด้านวิทยาการสื่อสารที่ส่งเสริมการพัฒนาท้องถิ่นบนพื้นฐานความหลากหลายทางวัฒนธรรมทั้งในบริบททางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยี

3. ให้บริการวิชาการทางด้านวิทยาการสื่อสาร โดยบูรณาการการเรียนการสอนและการวิจัยเพื่อเสริมสร้างศักยภาพชุมชน องค์กร วิสาหกิจและผู้ประกอบการ

4. พัฒนาศักยภาพขององค์กรโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการและการดำเนินการกิจในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง

ประเด็นยุทธศาสตร์ 7 ด้าน มีดังนี้

1. บัณฑิตมีคุณภาพ คุณธรรมและมีความรับผิดชอบต่อสังคม
2. งานวิจัย งานสร้างสรรค์ และผลงานวิชาการที่มีคุณค่าทั้งใน ระดับท้องถิ่นและสากล
3. การบูรณาการเรียนการสอน วิจัย และบริการวิชาการใน หลากหลายมิติ
4. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ
5. โครงสร้างพื้นฐานและระบบการบริหารงานมีประสิทธิภาพโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นฐาน
6. บุคลากรทรงคุณค่าพร้อมพัฒนาองค์กรและสังคม
7. ระบบการบริหารงบประมาณที่มีประสิทธิภาพและตรวจสอบได้

2.1 ก(2) นวัตกรรม

คณะวิทยาการสื่อสารมีการกำหนดกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ตามขั้นตอน มีการระบุรายละเอียดช่วงเวลา กลุ่มเป้าหมายและผู้รับผิดชอบ เพื่อที่จะวางแผนทางส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมผ่านงานวิจัย งานสร้างสรรค์ ที่ตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการนำไปใช้ประโยชน์กับชุมชนและสังคม และพยายามสร้างนวัตกรรมผ่านกระบวนการทำงานต่าง ๆ นอกจากนี้มีการขับเคลื่อนงานสายสนับสนุน โดยเน้นการบ่มเพาะความเชี่ยวชาญในงานให้มากขึ้น สนับสนุนให้บุคลากรพัฒนางาน ผ่านกิจกรรม โครงการต่าง ๆ โดยการขับเคลื่อนงานถ่ายทอดผ่านข้อตกลงภาระงาน เพื่อสร้างแนวทางและผลงานให้เพิ่มมากขึ้น โดยมีขั้นตอนดังนี้

ตารางที่ 2.1-1 ขั้นตอนการส่งเสริมและสนับสนุนด้านวิจัยและนวัตกรรม

ลำดับ	ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลา	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
1	วิสัยทัศน์ของแผนยุทธศาสตร์คณะฯ	ทิศทางนโยบายด้านงานวิจัย และนวัตกรรม	1 ปีงบประมาณ	อาจารย์และบุคลากร	- คณบดี - รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ
2	แผนการส่งเสริม KM และงานวิจัย	1) จัดทำแผน KM เพื่อกระตุ้นให้เกิดงานวิจัย 2) จัดทำแผนการปฏิบัติการด้านวิจัย เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรผลิตผลงานวิจัย และงานตีพิมพ์	1 ปีงบประมาณ	อาจารย์และบุคลากร	- คณบดี - รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ - หัวหน้าสำนักงาน
3	จัดสรรงบประมาณและทรัพยากร	จัดสรรงบประมาณตามแผนที่ได้การ	1 ปีงบประมาณ	อาจารย์และบุคลากร	- คณบดี - รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ

		อนุมัติ			- กรรมการ กองทุนวิจัยคณะ
4	ดำเนินการตามแผน	การจัดโครงการ/ กิจกรรม ตาม แผน KM	1 ปีงบประมาณ	อาจารย์และ บุคลากร	- คณบดี - รองคณบดีฝ่าย วิจัยฯ - หัวหน้า สำนักงาน
5	นำเสนอและเผยแพร่ผลงาน	นำเสนอ และ เผยแพร่ผลงาน	1 ปีงบประมาณ	อาจารย์และ บุคลากร	- คณบดี - หัวหน้า สำนักงาน
6	ประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามแผน	รายงานผลตาม แผนงาน/ โครงการ	6 เดือน/ ครั้ง	อาจารย์และ บุคลากร	- คณบดี - หัวหน้า สำนักงาน

จากกระบวนการในการจัดทำกลยุทธ์ที่กล่าวมาข้างต้น คณะวิทยาการสื่อสารสามารถระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์ได้ดังต่อไปนี้

1. สร้างศูนย์เทคโนโลยีและนวัตกรรมการเรียนรู้เพื่อบ่มเพาะผู้เรียนสู่การมีทักษะในวิชาชีพมากขึ้น โดยสร้างความร่วมมือกับผู้ประกอบการทั้งในและนอกพื้นที่ รวมถึงหน่วยงานภาครัฐที่สนับสนุนด้าน Digital Economy สร้างความร่วมมือกับผู้นำท้องถิ่น/ตั้งศูนย์นวัตกรรมการออกแบบเพื่อชุมชน ได้แก่ การสร้างสื่อการเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีใหม่ เช่น YouTube ในการเรียนการสอน เพิ่มมูลค่าด้านเนื้อหาและข่าวสารและการประกอบการ และพัฒนาเทคโนโลยีการเรียนรู้ทางไกลเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนสำหรับการศึกษานอกระบบ

2. ให้บริการวิชาการเชิงรุก โดยบุคลากรเข้าไปพัฒนาและให้บริการวิชาการแก่ธุรกิจในพื้นที่สู่การได้มาตรฐานที่สามารถส่งออกไปยังภายในและภายนอกประเทศได้ รวมถึงการเผยแพร่ความรู้ด้านเทคโนโลยี และ Digital and creative economy สู่ชุมชน จัดอบรมให้กับโรงเรียนในสาขาวิชาที่คณะมีความโดดเด่นเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์คณะและดึงดูดนักศึกษา ใช้โอกาสจากงบประมาณในพื้นที่พิเศษ

3. จัดตั้งหน่วยวิจัยเพื่อศึกษาวิจัยและบริการวิชาการด้านการรู้เท่าทันสื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารเพื่อสันติภาพแก่สังคม

4. ทำ MOU กับมหาวิทยาลัยภายในอาเซียน เพื่อแลกเปลี่ยนอาจารย์และนักศึกษาในเรื่องความรู้ความร่วมมือสู่ความเป็นสากล

5. เป็นศูนย์กลางเครือข่ายสถาบันวิชาการและการวิจัยด้านการสื่อสารในการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายภาคใต้ทั้งในมิติทางสังคม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจ

อย่างไรก็ตามผลจากกระบวนการและการกำหนดขั้นตอนในการทำแผนกลยุทธ์ รวมทั้งกำหนดแผนงานและกระบวนการ KM นั้น อาจยังไม่มีกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างเป็นระบบเท่าที่ควร และการสร้างบรรยากาศที่เอื้อให้บุคลากรกระตือรือร้นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันเพื่อใช้ในการสร้างความรู้ใหม่ๆ ตลอดเวลา อาจมีน้อยอยู่จึงจำเป็นต้องปรับปรุง

2.1 ก (3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

คณะรวบรวมและทำการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยภายในและภายนอก โดยได้นำเรื่องความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ตามพันธกิจในแต่ละด้าน และสถานการณ์เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน มาเป็นองค์ประกอบสำคัญในการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ ผ่านกระบวนการระดมความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการบริหารคณะฯ บุคลากร ผู้เรียน ศิษย์เก่าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีแนวทางในการดำเนินงานในแต่ละด้านที่แตกต่างกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ ดังนี้

ตารางที่ 2.1-2 ปัจจัยที่นำมาประกอบการวางแผนจัดทำแผนกลยุทธ์

ปัจจัยที่นำมาประกอบ	ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
ปัจจัยภายใน	- แผนพัฒนามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ระยะยาว 20 ปี - แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2561 – 2565 - รายละเอียดตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2561 – 2565 - ข้อตกลงภาระงานของคณบดี - วิสัยทัศน์และพันธกิจหลักของคณะฯ - โอกาสเชิงกลยุทธ์ จุดแข็ง จุดอ่อน - ผลการประเมิน EdPEX คณะและรายงานผล ปีการศึกษา 2561-62 - การจัดการความเสี่ยงของคณะ - งบประมาณปี 2563 - กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง - ความต้องการของนักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต และศิษย์เก่า	ปีละ1 ครั้ง ปีละ1 ครั้ง ปีละ1 ครั้ง ปีละ1 ครั้ง ปีละ1 ครั้ง ปีละ1 ครั้ง ปีละ1 ครั้ง ปีละ1 ครั้ง ปีละ1 ครั้ง ปีละ1 ครั้ง ปีละ1 ครั้ง	- งานนโยบายและแผน - งานนโยบายและแผน - งานนโยบายและแผน - งานนโยบายและแผน - งานนโยบายและแผน - งานนโยบายและแผน - งานประกันคุณภาพ - งานประกันคุณภาพ - งานประกันคุณภาพ - งานนโยบายและแผน/งานประกันคุณภาพ/งานกองการเจ้าหน้าที่ - งานวิชาการ/งานพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์
ปัจจัยภายนอก	- การเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง เศรษฐกิจสังคมและเทคโนโลยี - นโยบายของประเทศ Thailand 4.0 - แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี - แผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ - แผนการฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมจากผลกระทบของไวรัสโควิด-19 - สถานการณ์ด้านความต้องการแรงงานในตลาด	ปีละ1 ครั้ง ปีละ1 ครั้ง ปีละ1 ครั้ง ปีละ1 ครั้ง ปีละ1 ครั้ง	- งานนโยบายและแผน - งานนโยบายและแผน - งานนโยบายและแผน - งานนโยบายและแผน - งานนโยบายและแผน

จากกระบวนการการวางแผนเชิงกลยุทธ์ซึ่งประกอบด้วยการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก สามารถวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1-3 การวิเคราะห์ปัจจัยภายในเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์

จุดแข็ง	จุดอ่อน
1. มีบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนที่มีประสบการณ์ และมีความชำนาญในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดีมีความสามารถหลากหลายในการปฏิบัติงานในหน้าที่และสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ เป็นที่ยอมรับของบุคคลภายนอกองค์กร [Skill]	1. โครงสร้างการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนบางส่วนยังขาดการบูรณาการตำแหน่งงานของสายสนับสนุนที่มีผู้รับผิดชอบเพียงคนเดียว เมื่อบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานได้ การแบ่งสายงานของสายสนับสนุนขาดความสมดุลทำให้ดูเหมือนบางสายงานมีภาระงานเยอะในขณะที่บางสายงานเหมือนมีงานน้อย [Structure]
2. การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ [Strategy]	2. ไม่สามารถปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ได้ทั้งหมดตามแผนที่วางไว้ [Strategy]
3. โครงสร้างพื้นฐานที่ใช้ในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านทั้งอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนมีความพร้อมเป็นอย่างดี [System]	3. บุคลากรขาดการพัฒนาในวิชาชีพของตนเองอย่างต่อเนื่อง [Skill]
4. มีแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสมและนโยบาย วิสัยทัศน์มีความชัดเจนสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย [Strategy]	4. บุคลากรของคณะ ทั้งที่มีและไม่มีตำแหน่งทางวิชาการการตีพิมพ์ เผยแพร่บทความด้านงานวิจัย งานวิชาการ งานนวัตกรรมมีจำนวนน้อย รวมถึงฝ่ายสนับสนุนด้วย [Staff]
5. คณะยังเป็นคณะขนาดเล็กการเข้าถึงเพื่อติดต่อคนในแต่ละสายงานแต่ละด้านจึงไม่ยุ่งยากมากนัก [Structure]	5. ขาดการสื่อสารและกำหนดช่องทางในเรื่องสำคัญ ทำให้บุคลากร รับผิดชอบต่อทั่วถึงและไม่ได้ใช้ช่องทางที่มีอยู่เพื่อการสื่อสารให้มี ประสิทธิภาพ [Structure]
6. บุคลากรมีศักยภาพในการทำงาน [System]	6. มีเวลาในการพัฒนาตนเองน้อย เนื่องจากภาระงานมีมาก [System]
7. มีช่องทางการสื่อสารหลากหลายในการชี้แจงข้อมูล ข่าวสารให้บุคลากรรับทราบ [Structure]	7. การจัดแผนพัฒนาที่ผูกโยงกับระบบงบประมาณ ขาดการกระจายที่สมดุลและเป็นธรรม ควรมีการจัดการงบประมาณแยกตามหลักสูตร ไม่ว่าจะเป็นงบพัฒนาบุคลากร งบพัฒนาทางวิชาการและนักศึกษาของหลักสูตร เพื่อทางหลักสูตรจะได้วางแผนการพัฒนาได้รวดเร็ว [System]
8. แต่ละสาขาวิชามีความโดดเด่นและมีอัตลักษณ์เฉพาะตัว [Shared values]	8. การมองเห็นคุณค่าร่วมกันขององค์กรและความรู้สึกร่วมในการเป็นเจ้าของคณะยังมีไม่มากนัก ทำให้การพัฒนาคณะไม่ราบรื่นเท่าที่ควร [Shared values]

ตารางที่ 2.1-4 การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์

โอกาส	อุปสรรค
1. เทคโนโลยีใหม่ๆทำให้สามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้ทุกที่ทุกเวลาทุกอุปกรณ์ (Anywhere Anytime Any device) [Technology]	1. ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ คนขาดโอกาสทางการศึกษา สถานการณ์สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ส่งผลให้ขาดแคลนที่จะเข้ามาศึกษา [Economics]
2. ความมีชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กร [Politics]	2. การกำหนด KPI และการประเมินที่เน้นการพัฒนาบุคลากรมากเกินไป อาจส่งผลให้บุคลากรบางส่วนเลือกปฏิบัติงานที่เป็น KPI เป็นหลัก [Politics]
3. ตลาดการค้า e-commerce, international marketing ต้องอาศัยเทคโนโลยีการสื่อสาร การสื่อสารการตลาด และการ	3. ความล้าสมัยและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาของเทคโนโลยีการสื่อสาร ส่งผลให้คณะไม่สามารถตามได้เท่าทันในทุก ๆ เทคโนโลยี [Technology]

ออกแบบ [Economics], [Politics]	
4. ปัจจัยในพื้นที่ที่มีความน่าสนใจในเชิงวัฒนธรรม เนื่องจากเป็นพื้นที่พิเศษทำให้มีโอกาสได้รับความสนใจจากคนภายนอกพื้นที่ในการศึกษาและวิจัย [Socio-cultural]	4. นักศึกษาในพื้นที่ขาดความมั่นใจและทัศนคติที่ดีในการออกไปแสวงหาทักษะและประสบการณ์ต่างพื้นที่ [Socio-cultural]
5. มีสินค้าโอท็อปในท้องถิ่นจำนวนมาก ซึ่งยังไม่สามารถเข้าสู่ระดับประเทศและอาเซียนได้ จึงเป็นโอกาสให้คณะได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และชุมชนให้มีรายได้ที่ดีขึ้น [Economics]	5. นโยบายการประกันคุณภาพจากหน่วยงานภายนอกส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงานประจำเพราะต้องเตรียมเอกสารมากเกินไป [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: ลดจุดอ่อนโดยการใช้อุปสรรค

Mini - Mini Strategy: พยายามลดจุดอ่อนและหลีกเลี่ยงอุปสรรค

2.1 ก(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก

จากการวิเคราะห์แผนกลยุทธ์ของคณะวิทยาการสื่อสารทำให้ได้ระบบงานและสมรรถนะหลักดังต่อไปนี้

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

2.1 ข วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

2.1 ข(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของคณะวิทยาการสื่อสารประกอบด้วย

1. บัณฑิตคณะวิทยาการสื่อสารมีความรู้และทักษะวิชาชีพด้านวิทยาการสื่อสารที่มี

คุณธรรมจริยธรรมและมีความรับผิดชอบต่อสังคม

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

2.1 ข (2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้สร้างความสมดุลระหว่างความต้องการที่หลากหลายในสถาบันได้ดังต่อไปนี้
ตารางที่ 2.1-5 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	มีบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนที่มีประสบการณ์ และมีความชำนาญในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดีมีความสามารถหลากหลายในการปฏิบัติงานในหน้าที่และสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ เป็นที่ยอมรับของบุคคลภายนอกองค์กร	สังคมต้องการความรู้ใหม่และความรู้ขั้นสูงเพื่อสร้างนวัตกรรมในการใช้ในการแก้ปัญหาสังคมและสร้างนวัตกรรมในการทำงานรวมถึงการใช้ชีวิต
คณะวิทยาการสื่อสารเป็นศูนย์กลางการให้บริการวิชาการทางด้านวิทยาการสื่อสารโดยบูรณาการการเรียนการสอนและการวิจัยเพื่อเสริมสร้างศักยภาพชุมชน องค์กร วิสาหกิจและผู้ประกอบการ	การเข้าถึงเพื่อติดต่อบุคคลในแต่ละสายงานแต่ละด้านสามารถทำได้ง่าย อีกทั้งคณะฯ มุ่งเน้นการบูรณาการกับศาสตร์สาขาต่าง ๆ เพื่อการประยุกต์ใช้ความเชี่ยวชาญอย่างเหมาะสม	ในการทำงานงานจริงนั้นต้องอาศัยความรู้ที่บูรณาการในการแก้ปัญหาและทำงานด้านต่าง ๆ
คณะวิทยาการสื่อสารมีระบบการบริหาร	โครงสร้างพื้นฐานที่ใช้ในการปฏิบัติงานในแต่	การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นฐาน

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	สมรรถนะหลัก	ความต้องการที่หลากหลายของผู้มีส่วนได้เสีย
จัดการและดำเนินการกิจกรรมในทุกด้านที่มีประสิทธิภาพโดยมีเทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นฐาน	ละด้านทั้งอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน มีความพร้อมเป็นอย่างดีอีกทั้งมีระบบการประกันคุณภาพในด้านต่าง ๆ ที่เป็นมาตรฐาน	จะทำให้องค์การประหยัดทรัพยากรบุคคล เวลาและงบประมาณเป็นอย่างมาก

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

2.2 ก การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ

2.2 ก(1) แผนปฏิบัติการ

ผู้บริหารใช้แผนกลยุทธ์เป็นตัวกำหนดทิศทางในการดำเนินงานโดยได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานในยุทธศาสตร์ไว้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนกลยุทธ์ และกำหนดให้นำแผนปฏิบัติการประจำปีบรรจุไว้ในแผนงบประมาณเงินรายได้ประจำปีให้ครบทั้ง 4 พันธกิจ เพื่อให้สอดคล้องตามแผนงานงบประมาณเงินรายได้ เช่น แผนงานบริหารจัดการ แผนงานจัดการศึกษา แผนงานสนับสนุนการศึกษา แผนงานทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และแผนงานวิจัย

2.2 ก(2) การนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ

ผู้บริหารของแต่ละฝ่ายจะเป็นผู้กำกับดูแลการนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติโดยจะบริหารงานใน 2 รูปแบบคือ (1) ในรูปแบบกรรมการชุดต่าง ๆ เช่น กรรมการบริหารงานวิจัย กรรมการวิชาการ (2) ผู้บริหารแต่ละฝ่ายกำกับดูแลโดยตรงโดยมีการประชุมทีมผู้บริหารคณะเพื่อกำกับติดตามดูแลกิจกรรม/โครงการให้เป็นไปตามกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติการในแต่ละด้าน จากนั้นจะประชุมบุคลากรคณะวิทยาการสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับที่มาของแผนกลยุทธ์และการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการในแต่ละกลยุทธ์ รวมทั้งแผนปฏิบัติการประจำปี พร้อมทั้งเผยแพร่แผนปฏิบัติการประจำปีให้แก่บุคลากรทุกคน สำหรับการดำเนินการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการ ซึ่งในการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการ คณะฯ มีการชี้แจงแนวทางในการดำเนินการตามแผนและประเมินความก้าวหน้าของแผน และการติดตามผลการดำเนินงาน กำหนดผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรมตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ กำหนดตัวชี้วัดตามภารกิจของงานแต่ละฝ่าย มีการติดตามประเมินผลและรายงานผลการปฏิบัติงานได้กำหนดให้บุคลากรสายสนับสนุน กำหนดภาระงานตาม KPIs ในแต่ละรอบการประเมินโดยครอบคลุมทุกภารกิจ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้ เป็นการมอบหมาย KPIs จากระดับองค์กรสู่ระดับบุคคลและเป็นการสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนเป้าหมายตัวชี้วัดหลักของคณะในระดับบุคลากรปฏิบัติการ

2.2 ก(3) การจัดสรรทรัพยากร

คณะฯ มีการจัดทำงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการของคณะฯ และนโยบายมหาวิทยาลัย ได้แก่ แผนปฏิบัติการทางด้านการวิจัย การเรียนการสอน การบริการวิชาการแก่ชุมชน และการบริหารจัดการ โดยใช้หลักเกณฑ์การจัดสรรเงินงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ที่กำหนด และได้กำหนดให้การจัดทำแผนงาน/โครงการของงานต่าง ๆ ในคณะ จะต้องเป็นโครงการที่อยู่ในกรอบของแผนกลยุทธ์ โดยใช้ระบบ

งบประมาณเป็นเครื่องมือซึ่งในแต่ละปีทุกงานจะต้องส่งแผนกิจกรรม/โครงการที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์เพื่อขอ อนุมัติงบประมาณในการดำเนินการ สำหรับการจัดสรรทรัพยากรโดยเฉพาะทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากร และสถานที่ได้มีการจัดสรรอย่างเหมาะสมกับทรัพยากรที่มีอยู่ในแต่ละปี โดยมีการคำนึงถึงหลักคิดและแนวโน้ม ของการใช้ทรัพยากร การจัดเตรียมทรัพยากรสำรองเพื่อใช้งานในกรณีฉุกเฉิน ผลลัพธ์ด้านการจัดสรรงบประมาณ ด้านต่าง ๆ แสดงในตารางที่ 7.5-1 ซึ่งประกอบด้วยรายรับงบประมาณเงินรายได้ประจำปี รายได้จากการลงทุน การบริหารจัดการทรัพย์สิน เงินสะสมกองทุนวิจัยคณะ งบประมาณเฉลี่ยพัฒนาบุคลากรสายวิชาการต่อคน งบประมาณเฉลี่ยพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน งบประมาณที่ใช้พัฒนานักศึกษา งบประมาณที่ใช้ในการให้บริการ วิชาการแก่สังคม เงินสนับสนุนวิจัยจากภายในและภายนอก

2.2 ก(4) แผนด้านบุคลากร

คณะฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรโดยมีการจัดทำแผนการพัฒนาและการจัดสรรงบประมาณ สนับสนุนอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนของคณะ จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรทั้งสายวิชาการ สายสนับสนุน การบริหาร และสายสนับสนุนวิชาการ ทั้งที่เป็นแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว แผนระยะสั้นเป็นแผนปฏิบัติการ ประจำปีที่สนับสนุนให้บุคลากรทุกคนเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาตนเองที่เกี่ยวข้องกับสายงานส่วนแผนระยะยาว มุ่งเน้นด้านการพัฒนาคุณวุฒิคุณาจารย์ในระดับปริญญาเอก และการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ โดยมีแผนงาน ด้านบุคลากร ดังต่อไปนี้

1. จัดทำแผนการบริหารและพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิง ประจักษ์โดยมีการทบทวนและวิเคราะห์ภาระงานและอัตรากำลังของบุคลากรในแต่ละปีเพื่อทบทวนความ เหมาะสมของภาระงานให้ตอบสนองภารกิจด้านการสอน การวิจัยและบริการวิชาการ

2. สรรหาและคัดเลือกบุคลากรอย่างเป็นระบบโปร่งใสและกำหนดแนวปฏิบัติไว้เป็นลายลักษณ์อักษรโดย คณะวิทยาการสื่อสารยึดแนวปฏิบัติการรับเข้าพนักงานผู้ปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติของคณะ โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 2.1 คณะฯ ประชุมภายในเพื่อกำหนดคุณสมบัติทั้งทางด้านคุณวุฒิ ความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพที่สอดคล้องกับตำแหน่งงาน พร้อมรายละเอียดการรับสมัครต่าง ๆ เพื่อส่งให้งานการเจ้าหน้าที่คณะ

- 2.2 งานการเจ้าหน้าที่คณะ เริ่มต้นการรับสมัคร โดยประกาศการรับสมัครอย่างเป็นทางการผ่าน เว็บไซต์คณะวิทยาการสื่อสาร และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

- 2.3 คณะฯ สรรหาคณะกรรมการคัดเลือกพนักงานใหม่

- 2.4 การพิจารณาคัดเลือกมีทั้งการสอบข้อเขียนซึ่งประกอบด้วยความรู้ทั่วไป ความรู้เฉพาะด้านและ ภาษาอังกฤษ สอบการสอนหรือการปฏิบัติด้านการใช้คอมพิวเตอร์ และการสอบสัมภาษณ์

- 2.5 คณะกรรมการคัดเลือกประชุมเพื่อสรุปผลการคัดเลือก เพื่อส่งให้งานการเจ้าหน้าที่คณะ

- 2.6 งานการเจ้าหน้าที่คณะ ประกาศผลการคัดเลือกพนักงานใหม่อย่างเป็นทางการ และเรียกเข้า รายงานตัวเพื่อปฏิบัติงาน

3. จัดทำระบบการประเมินการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและเป็นธรรม การประเมินผลการดำเนินงานในปี การศึกษา 2563 มีการประเมินบุคลากร 1 ครั้ง/ปี (ยกเว้นบุคลากรที่เป็นข้าราชการจำนวน 1 คนที่มีการประเมิน 2 ครั้งต่อปี) แต่ได้กำหนดให้มีการรายงานผลการปฏิบัติงานในช่วงครึ่งปีให้ผู้บังคับบัญชาทราบด้วยเพื่อให้ได้ ทราบความคืบหน้าของการปฏิบัติงาน

4. มีแผนการพัฒนาดตนเองของบุคลากรทุกคน โดยคณะ ฯ จัดระบบสนับสนุนให้การพัฒนาตนเองให้ดำเนินไปตามแผน มีการสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาตนเอง และกำหนดเป้าหมายให้บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาตนเองอย่างน้อย 1 เรื่อง/ปีงบประมาณ ซึ่งหัวข้อของการเข้าร่วมอบรม/สัมมนาเพื่อพัฒนาตนเองนั้น ต้องเกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับผิดชอบ โดยมีการกำหนดวงเงิน 8,000 บาท/คนสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนและวงเงิน 10,000 บาทสำหรับสายวิชาการ นอกจากนี้คณะฯยังได้จัดสรรงบประมาณสำหรับให้บุคลากรได้พัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศในวงเงินคนละ 10,000 บาท

5. มีการยกย่องเชิดชูเกียรติของบุคลากร โดยคณะวิทยาการสื่อสารได้ดำเนินการตามแนวทางของมหาวิทยาลัยในการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรดีเด่น เป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการยกย่องและเชิดชูเกียรติคุณโดยการคัดเลือกบุคลากรดีเด่นจากทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนรวม 2 คน

2.2 ก (5) ตัววัดผลการดำเนินการ

แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของคณะวิทยาการสื่อสารมีการกำหนดองค์ประกอบสำคัญในการวัดความสำเร็จของแต่ละกิจกรรมที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ของคณะฯ เช่น ชื่อโครงการ/กิจกรรม ระยะเวลาดำเนินการ ตัวชี้วัดความสำเร็จของกิจกรรม โดยงานนโยบายและแผนจะติดตามผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปีที่ได้บรรจุไว้ในแผนงบประมาณเงินรายได้ประจำปี 2563 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 ตรวจสอบแผนปฏิบัติทุก 3 เดือนและอาจปรับเปลี่ยนได้ในกรณีที่จำเป็นตามบริบท
3. มีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการได้ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายในหรือภายนอกที่สำคัญ

หมวด 3 ลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

3.1 ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

3.1 ก(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

คณะวิทยาการสื่อสารมีแนวทางปฏิบัติเพื่อสื่อสารกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในปัจจุบัน โดยจากปฏิทินการศึกษาปี 2563 มีกิจกรรมเกิดขึ้นซึ่งเป็นโอกาสที่ทางคณะจะได้รับฟังเสียงจากลูกค้า (Voice of The Customer) กลุ่มต่าง ๆ จากในแต่ละกิจกรรมที่จัดขึ้น

ตารางที่ 3.1-1 ปฏิทินกิจกรรมในการสื่อสารกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

เว็บไซต์คณะ /เฟซบุ๊กคณะ /E-mail/โทรศัพท์ (สื่อสารได้ตลอดเวลาทั้งปี)												
ปฏิทินการศึกษา					ปิดเทอม2/62		เปิดเทอม1/63		ม.อ. วิชาการ		เปิดเทอม2/63	
เดือน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ษ.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
กิจกรรม		นิเทศสหกิจศึกษา	ประเมินการสอน	ปัจฉิมนิเทศ			ประชุมนิเทศนักศึกษาใหม่/ พบ.ที่ปรึกษา		กิจกรรม ม.อ.วิชาการ	ประเมินการสอน	พบ.ที่ปรึกษา	Roadshow หลักสูตร
ผู้เรียน/ลูกค้ากลุ่มอื่น		ผู้ประกอบการ	ผู้เรียน	นักศึกษาปี 4			นักศึกษาทั้ง 4 ชั้นปี		นักเรียน/ผู้ประกอบการ	ผู้เรียน		นักเรียน/โรงเรียน กลุ่มเป้าหมาย

ในการรับฟังเสียงจากลูกค้าได้ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อรับฟังเสียงของลูกค้าในด้านความคาดหวัง ความผูกพัน ความพึงพอใจต่อการเรียนการสอน รวมถึงข้อร้องเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลากหลายช่องทาง ดังรายละเอียดในตาราง 3.1-2

ตารางที่ 3.1-2 การรับฟังเสียงจากลูกค้า

วิธีการในการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็น	วัตถุประสงค์	กลุ่มลูกค้าในปัจจุบัน	ช่วงเวลาในการสื่อสารและรับฟัง	ข้อมูลป้อนกลับเพื่อถ่ายทอดสู่การปรับปรุง
โทรศัพท์/อีเมลคณะ	สื่อสารด้านความคาดหวัง ความผูกพัน ด้านการเรียนการสอน	นักศึกษา นักเรียน ม.ปลาย ผู้รับบริการ ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต ศิษย์เก่า	ตลอดเวลา	ส่งไปยังผู้รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
เว็บไซต์คณะ/ มหาวิทยาลัย (http://commsci.pn.psu.ac.th , http://www.pn.psu.ac.th)	สื่อสารด้านความคาดหวัง ความผูกพัน ด้านการเรียนการสอน	นักศึกษา นักเรียน ม.ปลาย ผู้รับบริการ ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต ศิษย์เก่า	ตลอดเวลา	ส่งไปยังผู้รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ของคณะ ได้แก่ หลักสูตร ฝ่ายรับนักศึกษา ฝ่ายสื่อสารองค์กร
เฟซบุ๊กของคณะ และ กล่องข้อความของเฟซบุ๊ก (https://www.facebook.com/commsci.pn.psu)	สื่อสารด้านความคาดหวัง ความผูกพัน ด้านการเรียนการสอน	นักศึกษา นักเรียน ม.ปลาย ผู้รับบริการ ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต ศิษย์เก่า	ตลอดเวลา	ส่งไปยังผู้รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ของคณะ ได้แก่ หลักสูตร ฝ่ายรับนักศึกษา ฝ่ายสื่อสารองค์กร
การประชุมนิเทศ นักศึกษาใหม่คณะ วิทยาการสื่อสาร	สร้างความเข้าใจร่วมกัน หรือ รับทราบข้อสงสัยต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน และอื่น ๆ เวทีการพูดคุยระหว่างรุ่นพี่ และรุ่นน้องแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ด้านการเรียน และการจัดสรรเวลาในการ ร่วมกิจกรรมต่าง ๆ	นักศึกษาทั้ง 4 ชั้นปี	ปีละ 1 ครั้ง	ส่งไปยังผู้รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
กิจกรรม “พบ อาจารย์ที่ปรึกษา”	วางแผนการเรียนด้วยตนเอง โดยอาจารย์ที่ปรึกษากำกับ ดูแลและให้คำชี้แนะอย่าง ใกล้ชิด	นักศึกษา	เทอมละ 1 ครั้ง	ส่งไปยังอาจารย์ที่ปรึกษา และ ในระดับสาขาวิชา
ห้องเรียนเสมือนของ รายวิชา (Virtual Classroom – VC, lms.psu.ac.th , lms2.psu.ac.th)	เครื่องมือในการเรียนการสอน และประเมินผลการเรียนรู้	ผู้เรียน	ภาคการศึกษาที่มี การจัดการเรียนการสอน ในรายวิชานั้น	ส่งไปยังอาจารย์ประจำวิชา

วิธีการในการสื่อสาร และรับฟังความ คิดเห็น	วัตถุประสงค์	กลุ่มลูกค้าใน ปัจจุบัน	ช่วงเวลาในการ สื่อสารและรับฟัง	ข้อมูลป้อนกลับเพื่อถ่ายทอด สู่การปรับปรุง
กลุ่มเฟซบุ๊กรายวิชา	การประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้อง กับรายวิชา ติดตามและ ประเมินผลการเรียนรู้ของ ผู้เรียน	ผู้เรียน	ภาคการศึกษาที่มี การจัดการเรียนการ สอนในรายวิชานั้น	ส่งไปยังอาจารย์ประจำวิชา
การประเมินการสอน ผ่านระบบ		ผู้เรียน	ก่อนสอบปลายภาค 2 สัปดาห์	ส่งไปยังอาจารย์ประจำวิชา เพื่อปรับปรุงการสอนและการ ประเมินผล
เวทีเสวนาแลกเปลี่ยน เรียนรู้	ปรับหลักสูตรการเรียนการ สอน พัฒนาการวิจัย และการ บริการวิชาการ และการ ประเมินคุณภาพ	นักศึกษา นักเรียน ม.ปลาย ผู้รับบริการ ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต ศิษย์เก่า	ตามวาระการปรับ หลักสูตร การ พัฒนาวิจัยและ บริการวิชาการ	ส่งไปยังผู้รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

คณะวิทยาการสื่อสาร อาศัยช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อรับฟังเสียงของลูกค้าในด้านความพึงพอใจต่อการเรียนการสอน ความคาดหวัง ความผูกพัน รวมถึงข้อร้องเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลากหลายช่องทาง ทั้งที่มีในระดับคณะและระดับมหาวิทยาลัย เช่น อีเมลคณะ/มหาวิทยาลัย เว็บไซต์คณะ/มหาวิทยาลัย (<http://comm-sci.pn.psu.ac.th>, <http://www.pn.psu.ac.th>) เว็บบอร์ดในเฟซบุ๊ก (<https://www.facebook.com/commsci.pn.psu>)

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 แต่ละ

หลักสูตรยังมีการจัดการสื่อสารระหว่างคณาจารย์ในหลักสูตรกับนักศึกษาที่กำลังศึกษาในปัจจุบัน เพื่อให้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลของหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียนมากขึ้น

“สายตรงคณบดี” เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นสามารถสื่อสารประเด็นและข้อร้องเรียนต่าง ๆ ไปยังคณบดีโดยตรง ซึ่งผู้ส่งสารสามารถสื่อสารผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็นที่คณะได้ออกแบบไว้ หรือส่งข้อความออนไลน์มาที่ <http://comm-sci.pn.psu.ac.th/site/contact> ข้อมูลจากการร้องเรียนจะถูกส่งตามขั้นตอนซึ่งเป็นระบบการจัดการภายในคณะ การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน หากเป็นเรื่องเฉพาะบุคคลที่ไม่รุนแรง เรื่องดังกล่าวจะถูกพูดคุยโดยตรงกับผู้ที่เกี่ยวข้อง หากเป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะต้องมีการปรับปรุงระบบเพื่อไม่ให้เกิดผลเสียในอนาคต ข้อร้องเรียนดังกล่าวจะถูกพูดคุยในที่ประชุมสาขา เพื่อเป็นการแจ้งให้ทราบ และพูดคุยเพื่อปรับปรุงแก้ไข และในกรณีที่ข้อร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับวงกว้างในระดับคณะ คณบดีจะเป็นผู้นำเรื่องดังกล่าวแจ้งในที่ประชุมบุคลากรคณะ ซึ่งจะประชุมในทุกภาคการศึกษา และ/หรือแจ้งในที่ประชุมกรรมการคณะหรือผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางแก้ไขร่วมกันต่อไป อย่างไรก็ตาม ในรอบปีที่ผ่านมาไม่มีการร้องเรียนใด ๆ ทั้งสิ้น

ช่องทางอื่น ๆ ที่แต่ละหลักสูตรมีต่อผู้เรียน ผู้ใช้บัณฑิต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การสื่อสารออนไลน์ผ่านห้องเรียนเสมือน (Virtual Classroom – VC, lms.psu.ac.th, lms2.psu.ac.th) หรือเฟสบุ๊กกลุ่มในรายวิชาที่อาจารย์ผู้สอนจัดทำขึ้นเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับรายวิชา การสื่อสารแบบเห็นหน้า การสื่อสารทางโทรศัพท์ การสื่อสารระหว่างบุคคล และอื่น ๆ เพื่อติดตามและประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียน นอกจากนี้ยังมีการจัดเวทีเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการของคณะ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและประเมินคุณภาพของแต่ละหลักสูตร การบริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษา เช่น การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียนการสอนหรือการเรียนรู้นอกห้องเรียน โดยอาจารย์ผู้สอนจะผลักดันให้นักศึกษาในคณะได้ใช้องค์ความรู้ที่ได้อบรมในชั้นเรียนไปประยุกต์ใช้กับการส่งผลงานเข้าร่วมประกวดในเวทีต่าง ๆ ทั้งในระดับภูมิภาคและระดับชาติ

คณะวิทยาการสื่อสาร กำหนดให้อาจารย์ผู้สอนทุกรายวิชาแจ้งให้นักศึกษารับทราบและเข้าระบบประเมินการสอนของอาจารย์ช่วงเวลาก่อนสอบปลายภาค 2 สัปดาห์ โดยผ่านระบบประเมินการสอนของวิทยาเขต โดยผู้สอนประจำรายวิชาจะต้องนำข้อมูลจากการประเมินของผู้เรียนมารายงานใน มคอ.5

จากผลของเสียงสะท้อนของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน ส่งผลให้เกิดข้อมูลป้อนกลับ จากการปฏิบัติในช่องทางต่าง ๆ ตามแผนของคณะที่วางไว้ เมื่อส่งผลป้อนกลับไปยังผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องแล้วจะมีเรียนรู้จากผลสะท้อนกลับ สร้างกลไกและระบบปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหา โดยบูรณาการระหว่างส่วนงานที่เกี่ยวข้องในคณะไม่ว่าจะเป็นส่วนของงานหลักสูตร งานรับนักศึกษา งานสื่อสารองค์กร อาจารย์ผู้สอน รวมทั้งบุคลากรสายสนับสนุนที่

3.1 ก(2) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี

คณะวิทยาการสื่อสารไม่เพียงแต่รับฟังเสียงจากผู้เรียน แต่ยังครอบคลุมไปถึงการรับฟังความคิดเห็นและเสียงสะท้อนจากผู้เรียนและกลุ่มลูกค้ำที่พึงมีในอนาคตด้วย ดังตารางที่ 3.1-3

ตารางที่ 3.1-3 การรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าในอนาคต

วิธีการในการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็น	วัตถุประสงค์	กลุ่มลูกค้าที่พึงมีในอนาคต	ช่วงเวลาในการสื่อสารและรับฟัง	ข้อมูลป้อนกลับ
การนิเทศฝึกประสบการณ์วิชาชีพ/สหกิจศึกษา ณ สถานประกอบการ	พูดคุยและรับฟังความคิดเห็นของหัวหน้างานหรือผู้ดูแลนักศึกษา และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาหลักสูตร	ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตในอนาคต นักศึกษาที่จะเตรียมตัวไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	ภาคการศึกษาสุดท้ายก่อนสำเร็จการศึกษาในทุกหลักสูตร	ส่งไปยังผู้รับผิดชอบฝ่ายสหกิจศึกษาของคณะ ในระดับสาขาวิชา
การพูดคุย พบปะหารือ และเปิดเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นที่เป็นความต้องการของชุมชนและสังคม	รับฟังเสียงจากชุมชนและสังคมรอบข้างเพื่อออกแบบและบูรณาการการเรียนการสอน การวิจัย และบริการวิชาการให้ตอบโจทย์ และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มากที่สุด	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตามวาระการปรับหลักสูตร การพัฒนาวิจัยและบริการวิชาการ	ส่งไปยังผู้รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ของคณะ

กลุ่มลูกค้าที่พึงมีในอนาคต ได้แก่ผู้ใช้บัณฑิตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแต่ละหลักสูตรได้ออกแบบการเรียนการสอนให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ/สหกิจศึกษา ณ สถานประกอบการที่เกี่ยวข้องในภาคการศึกษาสุดท้ายก่อนสำเร็จการศึกษา เป็นเวลา 1 ภาคการศึกษา ในการนี้คณาจารย์แต่ละหลักสูตรจะต้องประเมินผลร่วมกับสถานประกอบการ และติดตามการปฏิบัติงานของนักศึกษาผ่านหัวหน้างานหรือผู้ดูแลนักศึกษา รวมไปถึงการนิเทศการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ/สหกิจศึกษา ณ สถานประกอบการที่นักศึกษาเลือก โดยมีการพูดคุยและรับฟังความคิดเห็นของหัวหน้างานหรือผู้ดูแลนักศึกษา และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดและพลวัตการเปลี่ยนแปลงของสังคมต่อไป เสียงจากชุมชนและสังคมรอบข้างที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก็เป็นอีกเสียงสะท้อนที่คณะไม่เคยมองข้ามและให้ความสำคัญเสมอมา การบริการวิชาการของคณะในรอบปีที่ผ่านมา คณะรับฟังเสียงจากชุมชนในระแวกข้างเคียงอย่างเป็นระบบผ่านการพูดคุย พบปะหารือ และเปิดเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นที่เป็นความต้องการของชุมชนและสังคม เพื่อนำข้อมูลมาออกแบบและบูรณาการการเรียนการสอน การวิจัย และบริการวิชาการให้ตอบโจทย์ และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มากที่สุด

3.1 ข การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดหลักสูตรและบริการฯ

3.1 ข(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

การจำแนกกลุ่มลูกค้าประกอบไปด้วยผู้เรียนระดับปริญญาตรี ลูกค้ากลุ่มอื่นมหาวิทยาลัยและคณะ ผู้ที่สมัครเข้าศึกษา อาจารย์ผู้สอน ผู้ใช้บัณฑิต ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง และส่วนตลาด (ผู้เรียนในอนาคต)

3.1 ข(2) การจัดการศึกษา และบริการฯ

การจัดการศึกษาและบริการสำหรับผู้เรียนระดับปริญญาตรี มีการจัดการเรียนการสอนตามหลักเกณฑ์ แนวทาง และกฎระเบียบในการศึกษา มีทุนการศึกษา การพัฒนาศักยภาพของนักศึกษา บริการให้

คำปรึกษาในทุกๆ ด้าน ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยราคาแพงให้นักศึกษาได้ยืมใช้ นำนักศึกษาทัศนศึกษาดูงานในองค์กรวิชาชีพ จัดหาและติดต่อประสานงานสถานที่ฝึกงานให้นักศึกษาและสนับสนุนงบประมาณในการส่งผลงานเข้าประกวดในเวทีต่าง ๆ ให้นักศึกษา

การบริการสำหรับมหาวิทยาลัยและคณะ มีกระบวนการจัดทำหลักสูตรเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน มีแผนการจัดการศึกษาและพัฒนาการศึกษา ผลงานวิชาการ/ผลงานสร้างสรรค์/การตีพิมพ์ในวารสารของอาจารย์ที่สังคมสามารถนำไปใช้ประโยชน์

การบริการให้สำหรับอาจารย์ผู้สอน มีการจัดการเรียนการสอน การบริการสิ่งสนับสนุนด้านการวิจัยทุนการวิจัย สนับสนุนงบประมาณสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร สื่อการเรียนการสอนและสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอนที่มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาความเข้มแข็งทางวิชาการ

การให้บริการสำหรับผู้ที่มีสมัครเข้าศึกษา ผู้ใช้บัณฑิต ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง และส่วนตลาด (ผู้เรียนในอนาคต) มีการข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนและการบริการ มีแผนการจัดการศึกษาและพัฒนาการศึกษา มีความร่วมมือด้านการพัฒนาการเรียนการสอนร่วมกันระหว่างคณะกับสถานประกอบการ มีระบบการสื่อสารข้อมูลกับผู้ปกครอง และจัดสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและสังคมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพ

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

3.2 ก ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ

3.2 ก(1) การจัดการความสัมพันธ์

การสร้างและจัดการกับความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ แต่ละหลักสูตรได้อาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่คณะได้ดำเนินการเป็นประจำอยู่แล้ว ได้แก่ การประชาสัมพันธ์หลักสูตรผ่าน “กิจกรรมประชาสัมพันธ์หลักสูตรของคณะวิทยาการสื่อสารและของมหาวิทยาลัย (Road Show)” และตลาดนัดหลักสูตรที่จัดเป็นประจำทุกปี การให้ข้อมูลต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ของคณะและมหาวิทยาลัย ฯลฯ สำหรับนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ การสร้างและการจัดการความสัมพันธ์จะดำเนินการผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะ ได้แก่ การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ การปัจฉิมนิเทศ โครงการอุ่นไอรักนักสื่อสาร ซึ่งเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นทุกปี เพื่อสานสัมพันธ์ระหว่างรุ่นพี่กับรุ่นน้อง ตลอดจนสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างนักศึกษากับอาจารย์และบุคลากรในคณะ งานทำบุญคณะในโอกาสครบรอบแต่ละปีของวิทยาการสื่อสาร งานวันไหว้ครู/ระลึกพระคุณครู การพูดคุยและปรึกษาระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษากับนักศึกษา ในส่วนของสถานประกอบการที่นักศึกษาฝึกงาน/สหกิจศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาจะออกไปเฝ้าตักเตือนนักศึกษา ซึ่งจะเป็นการสานสัมพันธ์กับสถานประกอบการ อีกทั้งยังมีการชี้แจงรายละเอียดที่แหล่งฝึกงาน/สหกิจศึกษาต้องการข้อมูล พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำกลับมาพิจารณาในสาขาต่อไป จากกลไกการส่งเสริมให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้บริการของหลักสูตรในคณะ ตลอดจนข้อมูลที่ได้รับผ่านช่องทางการสื่อสารข้างต้น หลักสูตรได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์และหารือในสาขา เพื่อให้คณาจารย์ทุกคนได้รับรู้และร่วมคิด เพื่อให้พันธกิจของคณะมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.2 ก(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

ในการเข้าถึงผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ทางคณะวิทยาการสื่อสารมีเอกสาร เช่น คู่มือ นักศึกษาแบบฟอร์มต่างๆ มีการจัดกิจกรรม เช่น ประชุมนิเทศนักศึกษาใหม่ โครงการฝึกอบรมต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์คณะและเฟซบุ๊กเพจคณะ การใช้สื่อบุคคล เช่น รุ่งพี อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน และบุคลากรของคณะในการสื่อสารรวมทั้งมีระบบ MIS Center ในการลงทะเบียน ตรวจสอบการเรียนและอื่น ๆ การใช้ Virtual classroom Google class room Microsoft team Zoom ในการเรียนการสอน และในการสื่อสารกับกลุ่มลูกค้ำอื่น เช่น นักเรียนระดับมัธยมศึกษา ครูแนะแนวในโรงเรียน ศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิตจะมีเอกสาร ช่องทางการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์และสื่อเฉพาะกิจ มีการแนะแนวสัญญาฯ ตลาดนัดหลักสูตร และการประชาสัมพันธ์ผ่านสถานีวิทยุกระจายเสียง Comm.Sci Radio ของคณะและสถานีวิทยุ ม.อ.ปัตตานี เว็บไซต์คณะและเฟซบุ๊กเพจ

3.2 ก(3) การจัดการข้อร้องเรียน

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

3.2 ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

3.2 ข(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน

คณะวิทยาการสื่อสารมีวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น โดยจัดให้มีการประเมินรายวิชาต่าง ๆ ในแต่ละภาคการศึกษา ประเมินการสอนของอาจารย์ผู้สอน และประเมินทวนสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาแต่ละคน ผ่านระบบประเมินการเรียนการสอนออนไลน์ในระบบ MIS-Center ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ซึ่งการประเมินการเรียนการสอน ผ่านระบบประเมินการสอนออนไลน์ใน 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 2563 อยู่ในระดับดีมาก (ระดับคะแนน 4.00 – 4.49 ขึ้นไป) ข้อมูลที่ได้จากการประเมินการเรียนการสอนนี้ ผู้สอนจะนำไปปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพในภาคการศึกษาถัดไป

นอกจากประเมินการเรียนการสอนของผู้เรียนแล้ว คณะฯ ยังให้ความสำคัญกับการประเมินจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่คณะจัดขึ้น เช่น กิจกรรม ม.อ.วิชาการ ประจำปี 2563 (PSU Open House 2020) ที่จัดในรูปแบบออนไลน์ เป็นกิจกรรมเสวนาทางวิชาการของหลักสูตร การบริการวิชาการ และอื่น ๆ

การประเมินความพึงพอใจขององค์กรฝึกวิชาชีพผ่านแบบประเมินของแต่ละหลักสูตรของสถานประกอบการที่คณะส่งนักศึกษาไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ/สหกิจศึกษา และการนิเทศงานของอาจารย์ที่ปรึกษาและพูดคุยกับหัวหน้างานหรือผู้ดูแลนักศึกษา เพื่อรับฟังผลการปฏิบัติงานของนักศึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่มีต่อหลักสูตร โดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี นักศึกษาจำนวนหนึ่งได้รับการตอบรับให้เข้าทำงาน ณ สถานประกอบที่ไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ/สหกิจศึกษา

คณะวิทยาการสื่อสาร มีวิธีการรวบรวมและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านภาพรวมของคณะ เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรหรือสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ที่ให้บริการในลักษณะเดียวกันอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ โดยการเปรียบเทียบกับรายงานการประเมินตนเอง และมีการเปรียบเทียบโดยใช้เกณฑ์เปรียบเทียบเดียวกัน เช่น ร้อยละของบัณฑิตที่ได้อ่านทำ และร้อยละของจำนวนบัณฑิตที่สมัครเข้าศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

ข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียน ผู้ใช้บัณฑิต และผู้มีส่วนได้เสีย จะนำมาปรับปรุงกิจกรรมการเรียนการสอน การดำเนินงานของหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดและลูกค้าให้มากที่สุด นอกจากนี้ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น คณะฯ ยังอาศัยจุดแข็งที่อาจารย์และบุคลากรในแต่ละหลักสูตรมีโอกาสดำเนิน

เชิญเป็นวิทยากรให้กับหน่วยงานภายนอก เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงาน ให้ทันต่อพลวัตการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคม ข้อมูลเหล่านี้จะถูกถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนกันในแต่ละหลักสูตร เพื่อให้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของคณะให้เป็นประโยชน์และเป็นปัจจุบันต่อผู้เรียน ผู้ใช้บัณฑิต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2 ข(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

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

3.2 ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด

ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาดที่ทางคณะวิทยาการสื่อสารได้รับการสะท้อนมาจากทุกช่องทางการสื่อสารจะถูกรวบรวมเพื่อนำส่งต่อผลป้อนกลับไปยังส่วนงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการศึกษาหาวิธีการแก้ไข ปัญหา แล้ววางแผนกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงในส่วนต่าง ๆ ที่มีการประสานงานกับลูกค้าในอนาคต โดยเน้นการบูรณาการในทุกส่วนงานของทางคณะในการผลักดันการให้บริการที่ตอบสนองต่อข้อมูลเสียงที่คาดหวังจากลูกค้ามากที่สุด ได้แก่ การรับฟังเสียงสะท้อนจากการแนะแนวหลักสูตรในปีที่ผ่านมากับการได้ซึ่งนักศึกษาใหม่ ศิษย์เก่าของโรงเรียนต่างๆ ที่ปัจจุบันกำลังศึกษาในคณะวิทยาการสื่อสารเป็นกลุ่มที่มีบทบาทในการให้ข้อมูลกับกลุ่มผู้ที่สมัครเข้าศึกษามาก ทางคณะจึงวางแผนกลยุทธ์ในการสื่อสารระหว่างศิษย์เก่าของโรงเรียนกับนักเรียนและครูแนะแนวในโรงเรียน เพื่อประชาสัมพันธ์หลักสูตรโดยงานรับนักศึกษา ทีมสื่อสารองค์กรทั้งในรูปแบบของสื่อต่างๆและการ Road show ในโรงเรียนซึ่งส่งผลให้จำนวนนักศึกษาที่เข้าศึกษามีจำนวนเพิ่มขึ้นมากกว่าปีที่ผ่านมา

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

4.1 ก. การวัดผลการดำเนินการ

4.1 ก(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

คณะฯ โดยมีคณบดีและทีมบริหารได้กำหนดเป้าหมายวัดผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ของคณะ ตัววัดผลการดำเนินการแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นของคณะและส่วนที่เป็นของมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและเกิดความชัดเจนในการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ ในปีการศึกษา 2563 คณะได้กำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละฝ่ายในการสร้างระบบการติดตามในแต่ละตัวชี้วัดให้ชัดเจนมากขึ้นจากฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบที่แต่ละฝ่ายภายในคณะได้รับมอบหมาย ได้แก่ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายงานรับนักศึกษา ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายงานกิจการนักศึกษา ฝ่ายงานวิจัยและตำรา ฝ่ายงานวิชาการและงานบริหารวิชาการ เป็นต้น ในส่วนของตัวชี้วัดในระดับมหาวิทยาลัยนั้นคณะใช้การเชื่อมโยงกับระบบ MIS-PSU, HRMIS และ INTRANET ของมหาวิทยาลัยในการรวบรวมผลการดำเนินการในระดับคณะ อาจารย์ และนักศึกษา อย่างเป็นระบบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นฐานข้อมูลให้กับคณบดีและทีมบริหาร ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในด้าน การบริหาร การสอน การวิจัย และการบริการทางวิชาการ

ตารางที่ 4.1-1 ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ

	ตัวชี้วัด	การเก็บข้อมูลและประมวลผล	การวิเคราะห์และทบทวนผู้รับผิดชอบ
ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ (หมวด 7.1)			
ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า			
การบริการการศึกษา(การสอน)	อัตราการสำเร็จการศึกษา	ทุกปีการศึกษา	งานรับนักศึกษา
	อัตราการได้งานทำระดับปริญญาตรี	ทุกภาคการศึกษา	งานกิจการนักศึกษา
	อัตราการผ่านเกณฑ์ฯด้านภาษาต่างประเทศ PSU Exit-Exam	ทุกภาคการศึกษา	งานรับนักศึกษา
	จำนวนนักศึกษาที่ได้รับรางวัลในระดับภาค ภูมิภาค และระดับประเทศ	ทุกภาคการศึกษา	งานกิจการนักศึกษา
	อัตราการไปแลกเปลี่ยนและเข้าร่วมโครงการ ณ ต่างประเทศของนักศึกษา	ทุกปีการศึกษา	งานวิเทศสัมพันธ์
งานวิจัยและบริการวิชาการ	จำนวนผลงานตีพิมพ์ (งานวิจัย/งานสร้างสรรค์)	ทุก 6 เดือน	งานวิจัยและตำรา
	จำนวนโครงการและทุนวิจัยที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก	ทุก 6 เดือน	งานวิจัยและตำรา
	จำนวนโครงการบริการวิชาการที่สร้างรายได้	ทุก 6 เดือน	งานบริการวิชาการ
ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน			
การบริการการศึกษา(การสอน)	อัตราการคงอยู่ของนักศึกษาหลังจบชั้นปีแรก	ทุกปีการศึกษา	งานกิจการนักศึกษา

	ตัวชี้วัด	การเก็บข้อมูลและ ประมวลผล	การวิเคราะห์และทบทวน ผู้รับผิดชอบ
งานวิจัยและบริการ วิชาการ	อัตรางานวิจัยที่แล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลา	ปีละ 1 ครั้ง	งานวิจัยและตำรา
ระดับความพร้อมในการ รับมือกับภาวะฉุกเฉิน	จำนวนกิจกรรมเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	ทุกภาคการศึกษา	งานอาคารสถานที่ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน			
งานบริการวิชาการ	ผลการประเมินการจัดโครงการบริการวิชาการ		งานบริการวิชาการ
ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (หมวด 7.2)			
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น			
การบริการการศึกษา (การสอน)	ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของคณะ	ปีละ 1 ครั้ง	งานกิจการนักศึกษา
	ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต	ปีละ 1 ครั้ง	งานกิจการนักศึกษา
	ความผูกพันของผู้เรียนต่อคณะวิทยาการสื่อสาร	ปีละ 1 ครั้ง	งานกิจการนักศึกษา
งานวิจัยและบริการวิชาการ	ร้อยละของจำนวนหน่วยงานภายนอกที่ให้ทุนวิจัยซ้ำ	ปีละ 1 ครั้ง	งานวิจัยและตำรา
ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (หมวด 7.3)			
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร			
งานทรัพยากรบุคคล	สัดส่วนจำนวนอาจารย์ต่อจำนวนนักศึกษา	ปีละ 1 ครั้ง	งานการเจ้าหน้าที่
	ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ	ปีละ 1 ครั้ง	งานวิจัยและตำรา
	ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก	ปีละ 1 ครั้ง	งานการเจ้าหน้าที่
	ความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรสาย วิชาการและสายสนับสนุน	ปีละ 1 ครั้ง	งานการเจ้าหน้าที่
	อัตราการลาออกของบุคลากร	ปีละ 1 ครั้ง	งานการเจ้าหน้าที่
ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (หมวด 7.4)			
ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม			
งานนโยบายและแผน	งบประมาณเงินรายได้สะสม	ปีละ 1 ครั้ง	คณบดี ทีมบริหาร งานการเงิน และบัญชี และฝ่ายแผน
	การประเมินผู้บริหารโดยบุคลากร	ปีละ 1 ครั้ง	
	การประเมินคุณภาพภายในระดับหลักสูตร (AUN QA) ตามระบบ CUPT	ทุกปีการศึกษา	งานประกันคุณภาพ งานหลักสูตรและการจัด การศึกษา
	ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการ สนับสนุนชุมชน	ปีละ 1 ครั้ง	งานบริการวิชาการ งานสื่อสารองค์กร งานอาคารสถานที่

	ตัวชี้วัด	การเก็บข้อมูลและ ประมวลผล	การวิเคราะห์และทบทวน ผู้รับผิดชอบ
ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (หมวด 7.5)			
ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด			
งานการเงินและบัญชี และ งานพัสดุ	งบประมาณเงินรายได้ที่ได้รับ	ทุก 2 เดือน	คณบดี และฝ่ายการเงินและ บัญชี
	การเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดิน	ทุก 2 เดือน	
	การเบิกจ่ายงบประมาณเงินรายได้	ทุก 2 เดือน	
	การเบิกจ่ายงบประมาณและการเงินอื่น ๆ	ทุก 2 เดือน	
งานนโยบายและแผน	แผน-ผลจำนวนนักศึกษา	ทุกปีการศึกษา	งานรับนักศึกษา
	จำนวนผู้ยืนยันสิทธิ์เข้าศึกษา	ทุกปีการศึกษา	งานรับนักศึกษา
	จำนวนนักศึกษา	ทุกปีการศึกษา	งานรับนักศึกษา
ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ			
งานนโยบายและแผน	ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ	ปีละ 1 ครั้ง	คณบดีและทีมบริหาร

ผลการดำเนินงานจะเสนอต่อที่ประชุมกรรมการคณะทุก 45 วัน เพื่อติดตามผลสัมฤทธิ์ในแต่ละตัวชี้วัด เมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานแล้วหากตัวชี้วัดใดไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารคณะ จะร่วมกันหากระบวนการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุผลสัมฤทธิ์ของตัวชี้วัดดังกล่าว

4.1 (2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

เพื่อให้การดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์อย่างมีประสิทธิภาพ คณะพิจารณาข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ จากตัวชี้วัดความสำเร็จตามเป้าประสงค์ของแผนกลยุทธ์ โดยตัวชี้วัดที่เปรียบเทียบและสามารถเก็บข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง โดยคัดเลือกคู่เทียบเคียงจากความคล้ายคลึงกันในเรื่องของหลักสูตรและการบริหารองค์กร ขณะที่คู่เทียบดังกล่าวต้องมีการดำเนินงานที่สูงกว่าคณะ เพื่อให้คณะได้ทราบว่าผลดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับคู่เทียบแล้ว คณะเกิดการเรียนรู้และ มีการปรับปรุงกระบวนการเรียนรู้ที่ดีขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลและจัดทำความร่วมมือทางวิชาการและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับคู่ เทียบของทางคณะ ในปีก่อนหน้าคณะได้มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ศึกษาดูงานกับองค์กรคู่เทียบ อย่างไรก็ตามเนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโคโรนาไวรัส COVID-19 ในปีการรายงานผล คณะมีความจำเป็นต้องจำกัดการเดินทางเพื่อให้ความร่วมมือในการหยุดยั้งการระบาด จึงมิได้จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนการเรียนรู้กับสถาบันคู่เทียบ

4.1 (3) ความคล่องตัวของการวัด

คณะใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากระบบ MIS, Email, Intranet, Facebook ได้แก่ กลุ่ม facebook 3Cs คณะวิทยาการสื่อสาร, ชุมชนวิจัย การแนะแนว การสื่อสารองค์กร และอื่น ๆ และ เว็บไซต์คณะ ในการประเมินผล การดำเนินการทางด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การบริหาร มาใช้ในการวิเคราะห์และทบทวนผล

การดำเนินงานให้เกิดความคล่องตัวตามวงรอบที่แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.1 ก (1)-1 ในการกำกับตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการทุก ๆ 3 เดือนซึ่งคณบดีมอบหมายงานให้รองคณบดีในฝ่ายต่าง ๆ และหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ นำข้อมูลที่ได้หารือในที่ประชุมในคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริหารงานวิชาการ คณะกรรมการบริหารงานวิจัย เพื่อร่วมกันพิจารณาทบทวนปรับปรุงกลยุทธ์และกระบวนการทำงานของคณะ ปรับแผนกระบวนการ เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

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 โดยข้อมูลทั้งหมดที่ได้จะมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Sharing) โดยมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศอย่าง Google document การสื่อสารผ่านกลุ่ม 3Cs ใน Facebook เข้ามาใช้ เพื่อช่วยให้ทีมผู้บริหารฯ หัวหน้าฝ่าย คณะกรรมการบริหารคณะ รวมถึงเจ้าหน้าที่ในแต่ละฝ่ายอัปเดตสถานะของข้อมูลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เพื่อให้ทีมบริหารและคณะกรรมการบริหารคณะ รับทราบเพื่อทบทวน วางแผนร่วมกับคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องและพิจารณาผลการดำเนินการต่อไป

4.1 ค การปรับปรุงผลการดำเนินงาน

4.1 ค(1) ผลการดำเนินการในอนาคต

คณะใช้ผลการดำเนินการที่ได้จากการวิเคราะห์ รวมทั้งกลยุทธ์ที่มหาวิทยาลัยได้วางไว้ประกอบกับสถานการณ์และรูปแบบการเปลี่ยนแปลงทางสังคมมาใช้ร่วมในการปรับปรุงการดำเนินงาน เช่น การวางแผนการตลาดและแผนปฏิบัติเพื่อรับนักศึกษา คณะได้มีการคาดการณ์จำนวนนักศึกษาโดยอ้างอิงข้อมูลจากปีก่อนหน้ารวมทั้งประเมินสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เพื่อวางแผนในการดำเนินงานรวมทั้งแผนการสนับสนุนการเรียนรู้ เช่น การอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาในการให้ยืมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการเรียน ในกรณีของงานวิจัยซึ่งเป็นหนึ่งในตัวชี้วัด คณะได้มีการประมวลผลงานของนักวิจัยในปีก่อนหน้าเพื่อวางแผนปฏิบัติในการผลักดันเพื่อให้คณะสามารถบรรลุเป้าประสงค์ที่วางไว้โดยมีการกำหนดจำนวนผลงานตีพิมพ์ในฐาน SCOPUS และ WoS ล่วงหน้า 3 ปี คณะได้จัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่อผลักดันให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

4.1 ค(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

คณะได้มีการทบทวนผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดโดยมีการจัดลำดับการดำเนินการตั้งแต่การเฝ้าผลที่ได้มา แลกเปลี่ยนเรียนรู้และสะท้อนถึงปัญหาที่ทางคณะจำเป็นต้องปรับแก้ คณะได้มีการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานในทุก ระดับตั้งแต่ ระดับบุคคล ระดับงาน และระดับคณะ เช่น การถอดบทเรียน การวิเคราะห์รวมถึงการเอาเทคโนโลยีอย่าง Google Form เข้ามาใช้เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของคณะในปัจจุบัน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและทำให้คนในองค์กรเกิดความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันกับการทบทวนและปรับปรุงให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น คณะได้มีการเรียก ประชุมรองคณบดีและหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ มาประชุมในการวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุและผลหรือปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อมา จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงโดยเพิ่มการจัดลำดับความสำคัญกับความเร่งด่วนของระดับงานในช่วงต้นเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน และเมื่อคณะมีผลการดำเนินงานโดดเด่นในแต่ละครั้ง คณะก็จะนำผลงานโดดเด่นเหล่านั้นมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันภายในคณะเพื่อให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกันทั้งในสายวิชาการ ประกอบด้วย การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และสายสนับสนุน ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารทั่วไป และฝ่ายสนับสนุนวิชาการ เป็นต้น

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

คณะฯ มีการจัดการความรู้ สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจของคณะ โดยในด้านการจัดการความรู้ใช้กระบวนการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ กล่าวคือมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านกลุ่มออนไลน์ต่าง ๆ เช่น กลุ่ม 3Cs: CommSci for Community Change บน Facebook ที่มุ่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในด้านเรื่องทั่วไปที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการคณะ กลุ่มชุมชนวิจัยที่มุ่งเน้นเรื่องของการวิจัย และยังมีกลุ่มย่อยที่เปิดขึ้นเพื่องานเฉพาะด้านเช่น กลุ่มด้านการเทคโนโลยีสารสนเทศและอาคารสถานที่ ซึ่งความรู้เหล่านี้สามารถมาสืบค้นย้อนหลังได้ทุกเมื่อ และในส่วนของเว็บคณะก็มีการเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ โดยแบ่งเป็นกลุ่มตามส่วนงาน ดังนั้นบุคลากรสามารถเข้าไปศึกษาย้อนหลังได้ตลอด เช่น ในเรื่องของการเงินการบัญชี การพัสดุ การเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

นอกจากนี้คณะยังมีระบบสารสนเทศที่ให้บริการแก่บุคลากรและนักศึกษาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ระบบ e-form ที่ให้บริการในด้านสวัสดิการของบุคลากร เช่นการเบิกค่ารักษาพยาบาล ระบบเบิกค่าตรวจข้อสอบ ระบบจัดหาวัสดุ ระบบเบิกจ่ายวัสดุ ซึ่งระบบเหล่านี้นอกจากจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรแล้ว ยังสามารถเก็บข้อมูลเพื่อเป็นสารสนเทศในการบริหารในอนาคตได้อีกด้วย

ในส่วนของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบออฟไลน์ประกอบด้วยการประชุมกรรมการต่าง ๆ เช่น กรรมการประจำคณะ กรรมการบริหารงานวิจัย กรรมการวิชาการ กรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและอาคารสถานที่ การประชุมบุคลากรสายสนับสนุน การประชุมบุคลากรทั้งคณะ ซึ่งการประชุมในลักษณะนี้จะมีการบันทึกรายงานการประชุมอย่างเป็นระบบที่สามารถเพิ่มพูนองค์ความรู้ในการทำงานด้านต่าง ๆ ได้ ในส่วนของกลุ่มงานต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ของคณะ วิทยาการสื่อสารก็จะรวมกลุ่มกับกลุ่ม CoP : Community of Practice ของมหาวิทยาลัยเช่น CoP ด้านการเงิน CoP ด้านการเจ้าหน้าที่และอื่น ๆ ซึ่ง CoP เหล่านี้ได้มีการจัดเก็บองค์ความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนางานได้เป็นอย่างดี นอกจากนั้นเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายยังได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายที่ตัวเองรับผิดชอบด้วยรับผิดชอบด้วย

4.2 ก ข้อมูล และสารสนเทศ

สำหรับข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะให้ความสำคัญกับข้อมูล สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศและได้นำไปสู่การบริหารงานระบบสารสนเทศในด้านต่าง ๆ ดังนี้

4.2 ก(1) คุณภาพ

คุณภาพของสารสนเทศ ได้แก่ ความถูกต้องของข่าวสาร ความน่าเชื่อถือ และความทันสมัยการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ในการบริหารจัดการคณะ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ จัดเก็บโดยวิทยาเขต และจัดเก็บโดยคณะฯ สำหรับส่วนที่จัดเก็บโดยวิทยาเขตเป็นข้อมูลที่ถูกคณะ

ในวิทยาเขตปัตตานีใช้งานร่วมกัน เช่น ระบบฐานข้อมูลทะเบียน ข้อมูลการเงินของคณะ ข้อมูลพัสดุของคณะ โดยข้อมูลที่กล่าวมาจะจัดเก็บในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยบุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงได้ตามสิทธิ์ที่มี ทั้งนี้ ในส่วนที่จัดเก็บโดยคณะนั้นมีทั้งในรูปแบบกระดาษและแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยข้อมูลส่วนนี้จะเป็นข้อมูลเฉพาะคณะที่วิทยาเขตไม่ได้จัดเตรียมไว้ให้ เนื่องจากเป็นข้อมูลที่มีคุณลักษณะเฉพาะของคณะ ทั้งนี้ ในเรื่องความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ นั้น คณะมีกรรมการประกันคุณภาพซึ่งกรรมการชุดนี้จะทำหน้าที่ประเมินความถูกต้องของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ได้แก่ การวัดและการประเมินผลการเรียน ข้อสอบทั้งกลางภาคและปลายภาค มคอ. ต่าง ๆ ดังนั้นข้อมูลเหล่านี้จึงมีความถูกต้องแม่นยำก่อนที่จะนำไปเผยแพร่ สำหรับความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของคณะที่เผยแพร่ทางเว็บไซต์นั้นจะมีกรรมการสื่อสารองค์กรซึ่งประกอบไปด้วยรองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษาและเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนที่จะเผยแพร่สู่สาธารณะทางเว็บไซต์หรือสื่อต่าง ๆ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เช่น งานสนับสนุนด้านวิชาการ ด้านวิจัย และบริการวิชาการก็เป็นคนทำหน้าที่ส่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ไปเผยแพร่ ทั้งในส่วนที่เป็นส่วนคณะกันเองและสาธารณะ ดังนั้นมั่นใจได้ว่าข้อมูลข่าวสารของคณะวิทยาการสื่อสาร มีความถูกต้องแม่นยำและทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

เนื่องจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะมีการเก็บข้อมูลต่าง ๆ เอาไว้เป็นจำนวนมาก ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องรักษาความปลอดภัยให้กับข้อมูล โดยที่ข้อมูลจะต้องไม่สูญหายหรือต้องป้องกันบุคคลที่ไม่มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูล โดยการป้องกันดังนี้

- 1) มหาวิทยาลัยมี Firewall ที่ป้องกันการบุกรุกจากบุคคลภายนอก รวมถึงมีระบบ NAT: Network Address Translation ซึ่งเป็นการซ่อนระบบเครือข่ายหลัง NAT เอาไว้ทำให้เครือข่ายสาธารณะไม่สามารถเข้าถึงได้โดยตรง จึงสามารถป้องกันผู้บุกรุกได้อีกชั้นหนึ่ง

- 2) มีการบันทึกการเข้าใช้ระบบเครือข่ายและคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องด้วยวิธีการล็อกอินด้วย Username และ Password ที่เรียกว่า PSU Passport

- 3) บุคคลภายในจะมีสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร ตามสิทธิ์ที่จำเป็น เช่น ข้อมูลทั่วไปที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ผ่านทางเว็บไซต์ ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอนจะมีอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงได้ และนักศึกษาสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นของตนเองได้ เช่น การลงทะเบียน การดูเกรด แต่นักศึกษาไม่สามารถดูเกรดของบุคคลอื่น ๆ ได้ เป็นต้น ซึ่งการเข้าถึงข้อมูลเหล่านี้ สามารถทำผ่านระบบอินทราเน็ตของมหาวิทยาลัย ของวิทยาเขต และของคณะ

4) มีการสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันข้อมูลหาย โดยทั้งมหาวิทยาลัย วิทยาเขต และคณะมีการสำรองเป็นกิจวัตร โดยจะแบ่งเป็นการสำรองข้อมูลครั้งใหญ่ทุก ๆ เดือนและสำรองย่อยทุกสัปดาห์ และเฉพาะส่วนงานก็มีสำรองทุกวัน

4.2 ก(2) ความพร้อมใช้

เพื่อให้คณะมีความพร้อมในการใช้งานสารสนเทศตลอดเวลาทางคณะมีการดำเนินการดังต่อไปนี้

1) มีการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เอาไว้ทั่วทั้งคณะ เพื่อให้บุคลากร นักศึกษาสามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศได้ตลอดเวลา โดยมีทั้งระบบเครือข่ายแบบมีสายและไร้สาย โดยระบบตัว WiFi Access Point จำนวน 16 ตัว ซึ่งให้บริการทั่วทั้งคณะฯ

2) มีคอมพิวเตอร์ประจำตำแหน่งงานทุกตำแหน่งและมีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ให้บริการสำหรับนักศึกษา ซึ่งสามารถใช้เข้าถึงระบบสารสนเทศต่าง ๆ ได้

3) มีการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายของคณะเข้ากับเครือข่ายของวิทยาเขตและมหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศต่าง ๆ ได้

4) มีเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ IT ของคณะเองจำนวน 3 คน ซึ่งสามารถมั่นใจได้ว่าถ้าระบบมีปัญหา ก็จะสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว โดยสามารถโทรศัพท์ไปแจ้งปัญหาได้ทันที หรือจะติดต่อทาง Social Network ก็ได้

5) มีโปรแกรมเมอร์สำหรับพัฒนาระบบต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการบริหารงานของคณะ

6) มีการใช้ระบบเครือข่ายที่เป็นโซเซียลมีเดียสำหรับการบริหารงานของคณะ

7) Server อุปกรณ์เครือข่าย และคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องในคณะวิทยาการสื่อสาร การติดตั้งระบบสำรองไฟฟ้า (UPS) ทุกเครื่อง จึงมั่นใจได้ว่าในกรณีที่ระบบไฟฟ้ามีปัญหาในเวลานั้น ๆ จะไม่ทำให้ข้อมูลสูญหาย ในกรณีที่มีการงดจ่ายกระแสไฟฟ้าเป็นเวลานาน ทางมหาวิทยาลัยจะมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ซึ่งคณะสามารถวางแผนการจัดการปัญหาล่วงหน้าได้

ในส่วนของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ คณะได้มีแนวปฏิบัติเพื่อให้คณะมีความพร้อมในการใช้งานสารสนเทศตลอดเวลา ดังนี้

1) มีกล่องรับความคิดเห็นในห้องปฏิบัติการต่าง ๆ สำหรับให้นักศึกษาสามารถเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ รวมถึงด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ต้องการ

2) ทีมบริหารจะประเมินศักยภาพของคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ทุก ๆ ภาคการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นเครื่องประจำตำแหน่งงานหรือเครื่องในห้องปฏิบัติการ เพื่อพิจารณาว่าคอมพิวเตอร์เหล่านั้นยังมีศักยภาพเพียงพอต่อการใช้งานอีกหรือไม่ ซึ่งถ้าพบว่าล้าสมัยและอุปสรรคการปฏิบัติงานหรือการเรียนการสอนอย่างมีคุณภาพ ก็จะมีการจัดหาทดแทนหรือปรับปรุงทันที

3) ในด้านฮาร์ดแวร์ของระบบเครือข่าย ฝ่ายเจ้าหน้าที่ระบบจะเป็นผู้ประเมินศักยภาพของอุปกรณ์เครือข่าย และแจ้งให้คณะทราบเพื่อจัดหาใหม่มาทดแทน

4) ในด้านซอฟต์แวร์ ทุก ๆ ภาคการศึกษาเจ้าหน้าที่ดูแลห้องปฏิบัติการจะมีการสอบถามไปยังอาจารย์ผู้สอนทุกท่าน เพื่อสอบถามถึงความต้องการซอฟต์แวร์ใหม่ ๆ หรือปัญหาของซอฟต์แวร์ต่าง ๆ เพื่อจัดหาซอฟต์แวร์ให้ตามความต้องการ

5) มีการใช้ซอฟต์แวร์ที่ถูกลิขสิทธิ์ซึ่งบริการโดยมหาวิทยาลัย หรือถ้าซอฟต์แวร์ตัวไหนที่มหาวิทยาลัยไม่ได้ให้บริการ ก็จะมีการจัดซื้อมาใช้งานโดยคณะเอง

6) มีนโยบายการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ทางคอมพิวเตอร์อยู่ตลอดเวลา

7) มีการติดตั้งโปรแกรมสำหรับการป้องกันไวรัสหรือโทรจันต่าง ๆ

เพื่อให้คณะมีความพร้อมในการใช้งานสารสนเทศในภาวะฉุกเฉิน คณะมีการดำเนินการดังนี้

1) คณะมีเจ้าหน้าที่ระบบซึ่งคอยตรวจสอบดูแลจำนวน 3 คน ซึ่งทั้ง 3 คน มีหน้าที่ตรวจสอบระบบเครือข่าย server ต่าง ๆ คอมพิวเตอร์ทุกเครื่อง ระบบสารสนเทศ และอุปกรณ์การสื่อสารทุกอย่าง ให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา ในกรณีอุปกรณ์เหล่านี้เกิดความเสียหายแบบกะทัน ทางคณะจะใช้นาอุปกรณ์สำรองมาใช้ก่อน หรืออุปกรณ์สำรองไม่เพียงพอ ก็จะใช้วิธียกย้ายจากจุดที่ใช้งานน้อยมาใช้งานไปพลางก่อน และจัดการจัดหาใหม่มาทดแทนในทันที

2) คณะได้มีการจัดหาที่พักในวิทยาเขตให้แก่บุคลากรที่มีหน้าดูแลระบบคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งทีในกรณีระบบมีปัญหา

3) มีการสำรองข้อมูล รวมทั้งระบบสำรองไฟฟ้าสำหรับในกรณีที่ไฟฟ้าดับ ซึ่งทำให้ข้อมูลไม่สูญหาย

4) มีเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT ทำงานนอกเวลา เพื่อในกรณีระบบมีปัญหา ก็สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที

5) มีการอบรมให้ความรู้ทางด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ภายในคณะ

4.2 ข ความรู้ของสถาบัน

4.2 ข(1) การจัดการความรู้

คณะฯ เน้นเรื่องการจัดการความรู้ เพราะการจัดการความรู้จะเป็นหลักประกันในการบริหารงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจของคณะ รวมถึงเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยคณะกำหนดให้บุคลากรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในทุกตำแหน่งงาน ดังนั้นในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานลาหรือออกจากงานก็สามารถให้บุคคลอื่นสามารถปฏิบัติแทนได้ รวมถึงการกำหนดผู้รับผิดชอบหลักและรองในงานต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติงานแทนกัน ดังนั้นทั้งผู้รับผิดชอบหลักและรับผิดชอบรองจะต้องเรียนรู้งานเหล่านั้นให้เข้าใจเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ คณะยังเล็งเห็นถึงความสำคัญของการใช้ data analytics เพื่อนำมาใช้ในการสนับสนุนการวางแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการในปีถัดไป ดังนั้น ในปี 2564 คณะมีแผนปฏิบัติงานที่จะนำวิธีการทางด้าน data science มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเช่น งานวิจัยมีแผนที่จะนำวิธีการวิเคราะห์เชิงเครือข่าย (SNA: Social Network Analytics) มาใช้วิเคราะห์ความเชื่อมโยงของโครงการวิจัย เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์และสนับสนุนงานวิจัย

4.2 ข(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

เพื่อส่งเสริมสถาบันให้ก้าวไปสู่ความเป็นเลิศซึ่งเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยได้มีการจัดการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้และวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ มหาวิทยาลัยมีการจัดกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoP : Community of Practice) ในด้านต่าง ๆ เอาไว้ เช่น ทางการเงิน ทางด้านพัสดุ ซึ่งบุคลากรที่เกี่ยวข้องก็สามารถเข้าร่วมได้ เพื่อสามารถนำความรู้กลับมาประยุกต์ใช้กับงานของตนเอง อาจารย์ในคณะมีการถ่ายทอดความรู้ในด้านต่าง ๆ ให้กับ

นักศึกษา ทั้งในด้านที่เป็นในวิชาเรียนและไม่ได้เป็นวิชาเรียน รวมทั้งมีการถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ ที่เกิดจากงานวิจัยให้กับชุมชน รวมทั้งการทำวิจัยกับชุมชน เพื่อการสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้แก่บุคลากรของคณะ รวมทั้งชุมชนสามารถนำไปต่อยอดได้ และยังมีการทำงานที่ความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ เช่น ทางด้านนิเทศศาสตร์ ด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ รวมถึงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.2 ข(3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน

คณะจัดให้บุคลากรมีการไปศึกษาดูงานในสถานประกอบการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ให้กับบุคลากรซึ่งสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้กับงานตัวเองได้ นอกจากกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) ที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานของประจำวันของบุคลากรสายสนับสนุน การสอนต่าง ๆ ในด้านการเรียนการสอนของบุคลากรสายวิชาการ หรือทางด้านวิจัย ล้วนแต่ก่อให้เกิดองค์ความรู้มากมาย ที่คณะสามารถนำมาปรับปรุงใช้ในการทำงาน เช่นการนำความรู้ต่าง ๆ ในการทำงานบริการมาปรับใช้ในห้องเรียน การปรับวิธีการเรียบแบบเรียนรู้กับชุมชน เป็นต้น ส่วนในด้านงานบริหารบุคลากรก็เกิดความคิดใหม่สำหรับการทำงานเช่น การที่บุคลากรสามารถมองเห็นว่างานต่าง ๆ นั้นสามารถประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาทดแทนกระดาษได้ ซึ่งถือว่าเป็นนวัตกรรมใหม่ซึ่งคณะเองก็ได้บรรจุเรื่องนี้เข้าไปเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ของคณะด้วย

หมวด 5 บุคลากร (Workforce)

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

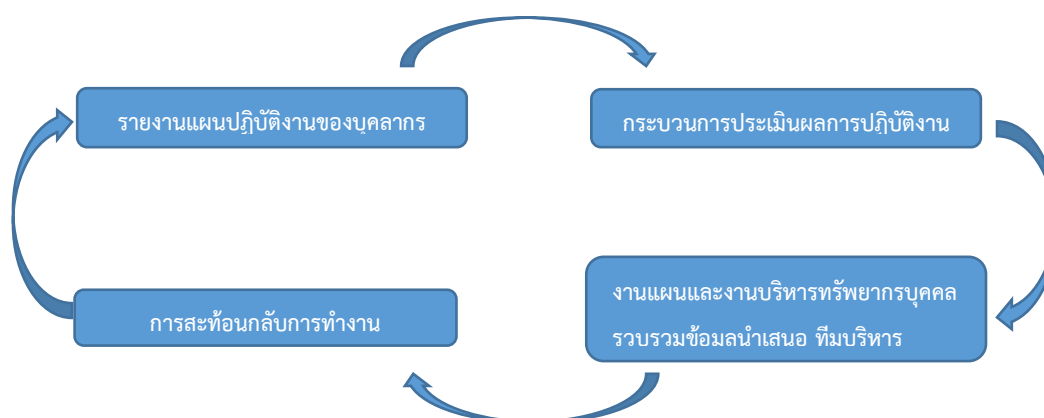
คณะวิทยาการสื่อสารมีการบริหารจัดการแบบรวมศูนย์ในลักษณะที่หลักสูตรทั้ง 3 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการจัดการ หลักสูตรหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการออกแบบสื่อโดยมีการบริหารจัดการแบบรวมศูนย์ในลักษณะการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ร่วมกัน การบูรณาการด้านองค์ความรู้และทักษะทางวิชาชีพ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ การพิจารณาอัตรากำลังของคณะจะพิจารณาจาก โครงสร้างขององค์กร พันธกิจหลักของคณะ จำนวนหลักสูตรที่เปิดการเรียนการสอนเป็นหลัก โดยมีบุคลากรแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มสายสนับสนุนและกลุ่มสายวิชาการ

5.1 ก. ชัดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

5.1 ก(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง

คณะวิทยาการสื่อสาร มีโครงสร้างด้านบุคคล 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มสายวิชาการ รับผิดชอบด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ 2) กลุ่มสายสนับสนุน รับผิดชอบสนับสนุนการดำเนินงานของวิชาการ การในงานด้านต่าง ๆ เช่น งานวิชาการ งานวิจัย งานกิจการนักศึกษา งานบริการวิชาการ งานประกันคุณภาพ และงานอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาของคณะ

การประเมินด้านขีดความสามารถของบุคลากร ในการประเมินทักษะ สมรรถนะของบุคลากร ดำเนินการผ่านกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยในการรายงานแผนการปฏิบัติงานบุคลากร มีการบันทึกข้อมูลการพัฒนาตนเอง และสิ่งที่ต้องพัฒนาในด้านความรู้และทักษะที่จะมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในตำแหน่งหน้าที่นั้น ๆ และเมื่อผ่านกระบวนการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินแต่ละรอบปีแล้ว ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับผลการสะท้อนกลับในด้านการพัฒนาตนเอง เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานต่อไป และข้อมูลส่วนนี้ งานแผนและงานบริหารทรัพยากรบุคคลของคณะจะรวบรวมข้อมูลเพื่อนำเสนอทีมบริหารเป็นข้อมูลประกอบในการพิจารณาขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรของคณะ



ภาพที่ 5.1-1 การประเมินขีดความสามารถบุคลากร

ทั้งนี้ คณะฯ กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานปีละ 1 รอบ (ยกเว้นบุคลากรที่เป็นข้าราชการ ยังคงมีการประเมินปีละ 2 ครั้ง) ตามระเบียบการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย กำหนดช่วงเวลาคือ 1 สิงหาคม – 31 กรกฎาคม ของทุกปี โดยแบ่งเป็นการประเมินผลงานหลัก (TOR) 80% และอีก 20% เป็นการประเมินสมรรถนะหลัก (Competency) โดยบุคลากรทุกคนจะถูกประเมินสมรรถนะหลักที่มหาวิทยาลัยกำหนดเหมือนกัน 3 รายการ คือ PSU: Professionalism, Social responsibility และ Unity และอีก 3 รายการเป็นสมรรถนะที่ตรงกับคุณลักษณะเฉพาะตำแหน่งของแต่ละงาน

ตาราง 5.1-1 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 เพียงแต่สัดส่วนเปอร์เซ็นต์จะน้อยกว่าอาจารย์ที่ไม่ได้เป็นผู้บริหาร ในส่วนของสายสนับสนุน 80% ของภาระงานสามารถแบ่งออกเป็นงานย่อย ๆ ได้ตามภาระงานและผ่านความเห็นชอบจากหัวหน้างานและผู้บริหาร

ในการประเมินแต่ละรอบคณบดีจะแต่งตั้งกรรมการประเมินภาระงาน โดยเลือกตัวแทนกรรมการมาจากบุคคลทุกกลุ่มงาน ทั้งในด้านการประเมินภาระงานหลักและการประเมินสมรรถนะ ผลจากการประเมินในแต่ละรอบ การประเมินจะนำไปใช้ในการพิจารณาความดีความชอบ การขึ้นเงินเดือน โดยประธานกรรมการจะต้องทำหน้าที่ให้ความคิดเห็นแก่ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคน พร้อมกับแจ้งผลการประเมินให้ผู้รับการประเมินทราบเพื่อนำไปปรับปรุงขีดความสามารถของตนเองต่อไป

ตาราง 5.1-2 กรรมการประเมินภาระงานหลัก

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

ทั้งนี้ เมื่อผ่านกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานแล้ว ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับผลสะท้อนกลับด้านขีดความสามารถแต่ละบุคคล และแนวทางการพัฒนาผ่านระบบการประเมิน ดังตัวอย่างภาพที่ 5.1-2

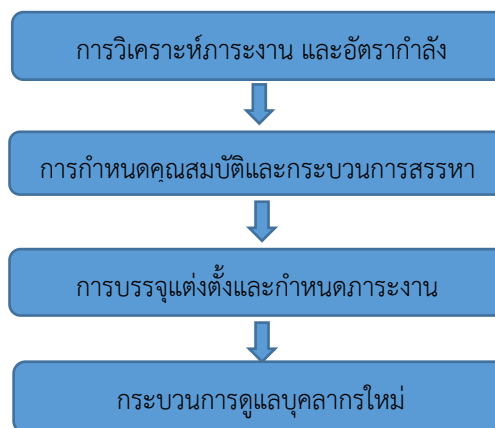
ระดับผลการประเมิน	ร้อยละ	จำนวน
ระดับผลดี 1 ผลดีเยี่ยม	80%	85.55
ระดับพอใช้ 2 ผลพอใช้	20%	17.06
รวม	100%	85.62

ภาพที่ 5.1-2 ผลสะท้อนกลับด้านขีดความสามารถและแนวทางการพัฒนาผ่านระบบการประเมิน

นอกจากนี้ กระบวนการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล คณะได้มีการสนับสนุนการพัฒนาตนเองของบุคลากรภายในคณะในวงเงินประมาณ 10,000 บาทต่อคนต่อปีงบประมาณ เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเองตามความสนใจ โดยผ่านกระบวนการพิจารณาจากหัวหน้างานและผู้บริหารคณะ เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนางานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.1 ก(2) บุคลากรใหม่

การพิจารณาสรรหาบุคลากรใหม่ คณะมีแนวทางในการพิจารณาจากการวิเคราะห์ภาระงาน และอัตรากำลังของ คนทำงาน เพื่อประเมินว่ากลุ่มงานใดที่มีปริมาณงานมากกว่าจำนวนบุคลากรที่มีหรือพิจารณาจากความจำเป็นที่ต้องใช้ ความสามารถพิเศษรายตำแหน่ง และกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งนั้น ดำเนินการสู่กระบวนการสรรหา บรรจุแต่งตั้ง และกำหนดภาระงาน ตลอดจนกระบวนการดูแลบุคลากรใหม่ให้สามารถปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 5.1-3 แนวปฏิบัติการสรรหา คัดเลือกและดูแลบุคลากรใหม่ คณะวิทยาการ

สรรหาคัดเลือกบุคคลเพื่อเข้าปฏิบัติงานจะเป็นไปตามกรอบอัตรากำลังที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัยและตามแผนความต้องการของคณะตามความเหมาะสม โดยมีขั้นตอนการพิจารณาดังนี้

- 1) พิจารณาจากอัตรากำลังที่มีอยู่ในปัจจุบันและอัตรากำลังที่วางแผนเอาไว้ในระยะยาว
- 2) กำหนดคุณสมบัติของตำแหน่งตามมาตรฐานตำแหน่งและภารกิจของคณะ
- 3) การสรรหาบุคคลมาปฏิบัติงานจะใช้วิธีการเปิดรับสมัครบุคคลทั่วไป

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลจะดำเนินการสรรหาคัดเลือกบุคคล บรรจุและแต่งตั้ง ตามหลักเกณฑ์และวิธีการประกาศของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยคณะที่จะแต่งตั้งกรรมการสอบคัดเลือกซึ่งประกอบไปด้วยคณบดีเป็นประธาน หัวหน้างานหรือผู้อำนวยการหลักสูตร และบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะด้านเป็นกรรมการ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลเป็นเลขานุการ เพื่อกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ความรับผิดชอบ และสมรรถนะของตำแหน่ง ความรู้ ความสามารถ คุณสมบัติทั่วไปของผู้มีสิทธิสมัคร กำหนด วัน เวลา ห้องสอบ จากนั้นก็ดำเนินการประกาศรับสมัครออกสู่สาธารณะ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยตามสื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์(ของคณะ วิทยาเขต และมหาวิทยาลัย) อีเมลล์ สถานีวิทยุ และสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ของคณะ เมื่อครบกำหนดการรับสมัครก็จะดำเนินการสอบคัดเลือก โดยจะมีทดสอบในวิชาความรู้ความสามารถทั่วไป ความรู้ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง และการสอบสัมภาษณ์เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของตำแหน่งนั้น ๆ เช่น ทักษะคติต่าง ๆ บุคลิกภาพ โดยเกณฑ์การทดสอบจะต้องมีคะแนนรวมไม่ต่ำกว่า 70% เมื่อได้ผลการทดสอบแล้วคณะก็จะประกาศผลการสอบผ่านทางเว็บไซต์ของคณะหรือติดต่อโดยตรงไปยังผู้ผ่านการคัดเลือกเพื่อเข้ามารายงานตัวปฏิบัติงานเพื่อการบรรจุและเริ่มปฏิบัติงานต่อไป

การบรรจุเพื่อปฏิบัติงานนั้นจะดำเนินการตามระเบียบว่าด้วยการบริหารงานบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เสนอให้ผู้มีอำนาจลงนามในการบรรจุแต่งตั้ง โดยอธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมาย โดยเริ่มทำสัญญาครั้งแรกเป็นเวลา 1 ปี ในการรักษาบุคลากรใหม่ให้สามารถปฏิบัติได้คณะมีวิธีการ ดังนี้

- 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 (3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

คณะมีการเตรียมความพร้อมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร โดยใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์อัตรากำลัง และแผนการพัฒนาของบุคลากร ผ่านการสำรวจของส่วนงานแผนของคณะ มาประกอบการพิจารณาเพื่อ

การเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงบุคลากร ให้สอดคล้องกับนโยบายเชิงโครงสร้างและระบบงานของมหาวิทยาลัยและของคณะ

ในปีการศึกษา 2563 มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนลาออกจำนวน 1 คน คือ ตำแหน่งพนักงานเงินรายได้ ซึ่งมีหน้าที่ดูแลงานการจัดฝึกอบรมบุคลากร คณะมีการประชุมเพื่อพิจารณาภาระงาน เพื่อเกลี่ยงานไปยังบุคลากรท่านอื่นชั่วคราวจนกว่าจะมีรับพนักงานอื่นมาทดแทน ซึ่งใช้เวลาประมาณ 3 เดือน ในปัจจุบันนี้ก็สิ้นสุดกระบวนการแล้ว โดยมีพนักงานใหม่มาทำงานทดแทนแล้ว

กรณีที่มิบุคลากรใหม่เข้ามาคณะก็จะประชุมบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดสรรภาระงานให้กับบุคลากรใหม่ โดยแต่งตั้งบุคลากรเดิมที่มีประสบการณ์เป็นที่เล็งเห็นว่าบุคลากรใหม่จะสามารถทำงานได้ด้วยตัวเอง การเข้าหรือออกของบุคลากรถือว่าเป็นเรื่องที่สามารถเกิดขึ้นได้ในทุกองค์กร โดยในส่วนของคณะวิทยาการสื่อสารมีวิธีการจัดการดังนี้

- เมื่อมีบุคลากรย้ายหรือลาออก ก็จะจัดสรรงานไปให้คนที่ปฏิบัติอยู่ไปปฏิบัติแทนชั่วคราว
- พิจารณาภาระงานที่อยู่ว่าจำเป็นต้องรับคนใหม่ทดแทนหรือไม่ ในบางกรณีสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างเช่น จำนวนนักศึกษาลดลง หรือความสนใจของผู้เข้าเรียนในบางสาขาอาจจะลดลง ก็อาจไม่จำเป็นต้องรับคนใหม่มาทดแทนก็ได้
- รับคนใหม่เข้ามาทดแทนคนที่ลาออกไป

5.1 (4) การทำงานให้บรรลุผล

การทำงานให้บรรลุผล เพื่อให้การทำงานบรรลุคณะได้แบ่งบุคลากรออกเป็น 2 ส่วน คือ สายวิชาการและสายสนับสนุนในส่วนของสายวิชาการนั้นเพื่อให้งานบรรลุผลคณะได้ให้ความสำคัญตั้งแต่ขั้นตอนแรกของการรับบุคลากรสายวิชาการเข้าทำงานโดยการกำหนดคุณสมบัติให้ตรงตามความสามารถเฉพาะของแต่ละสาขา โดยคณะและผู้อำนวยการหลักสูตรแต่ละสาขาเป็นผู้แจ้งความจำนงค์เพื่อรับบุคลากร ดังนั้นจึงทำให้บุคลากรสายวิชาการในแต่ละสาขาทตรงกับความต้องการของสาขา สำหรับทางด้านสายสนับสนุนคณะมีการแบ่งสายสนับสนุนออกเป็น 2 ฝ่ายคือฝ่ายบริหารทั่วไป และฝ่ายสนับสนุนวิชาการ โดยฝ่ายบริหารทั่วไปจะเน้นในด้านการบริหารจัดการคณะเป็นหลักซึ่งขึ้นตรงกับคณบดี ประกอบด้วยงานต่าง ๆ ได้แก่ การเงินการบัญชี การพัสดุ การเจ้าหน้าที่ งานวิเทศสัมพันธ์ งานสื่อสารองค์กร งานสารบัญ งานอาคารสถานที่ และงานบริหารจัดการห้องปฏิบัติการต่าง ๆ ส่วนฝ่ายสนับสนุนด้านวิชาการนั้นจะทำหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอน โดยแบ่งออกเป็นงานหลักสูตร งานกิจการนักศึกษา งานสหกิจศึกษา และงานทะเบียนนักศึกษา

จากที่กล่าวมาจึงทำให้คณะสามารถใช้ประสิทธิภาพของบุคลากรได้อย่างเต็มที่เต็มความสามารถ เนื่องจากหน้าที่คณะแบ่งฝ่ายต่าง ๆ ออกได้อย่างเหมาะสม จึงทำให้คณะได้ผลประโยชน์มากที่สุด ในด้านการเรียนการสอนอาจารย์สาขาต่าง ๆ ก็มีความสามารถและมีประสบการณ์จึงทำให้ผลิตบัณฑิตออกมาได้อย่างมีคุณภาพ เพราะอาจารย์สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่เคยเรียนมามายถ่ายทอดให้กับผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการประยุกต์วิธีการสอนในแบบต่าง ๆ ได้อย่างดี ทำให้ผู้เรียนได้รับความรู้อย่างเต็มที่

5.1 ข. บรรยายภาพการทำงานของบุคลากร

5.1 ข(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน

สภาพแวดล้อมของการทำงานของคน ในด้านสถานที่เอื้ออำนวยความสะดวกให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งห้องทำงาน ห้องพักรับประทานอาหาร ซึ่งมีการจัดสิ่งแวดล้อมภายในให้บุคลากรได้ผ่อนคลายช่วงพักกลางวัน และได้พูดคุยสานสัมพันธ์ระหว่างกัน รวมถึงความใส่ใจในด้านวัฒนธรรมทางศาสนาต่าง ๆ และความใส่ใจด้านสุขภาพของบุคลากร คณะให้ความสำคัญมากโดยสะท้อนผ่านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในสถานที่ทำงาน

นอกจากนี้ ในแง่ของการติดต่อสื่อสารระหว่างกันในองค์กร มีลักษณะของการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook) เป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างกัน ทำให้บุคลากรมีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร ได้อย่างรวดเร็ว

ทั้งนี้ คณะมีการประเมินความสุขในการทำงานของบุคลากรเป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงเพื่อให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข และทุก ๆ ปีคณะจะมีการให้บุคลากรไปตรวจสุขภาพประจำปี เพื่อเป็นการส่งเสริมสุขภาพให้แก่บุคลากรของคณะ รวมถึงการให้บริการอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง เช่น บุคลากรทุกตำแหน่งมีคอมพิวเตอร์ประจำตำแหน่ง มีโทรศัพท์ภายในประจำโต๊ะทำงานทุกตำแหน่ง มีเครื่องพิมพ์บริการทั่วถึงสำหรับบุคลากร บุคลากรสามารถเบิกวัสดุต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจากคณะได้ มีห้องน้ำสำหรับบุคลากรที่สะอาดและเพียงพอ มีลิฟท์ให้ใช้บริการเมื่อจำเป็นต้องขึ้นลงบันไดจำนวนมาก หรือมีการบาดเจ็บที่เป็นอุปสรรคในการเดินขึ้นบันได มีลานจอดรถสำหรับบุคลากร และมีห้องประชุมหลายขนาดสำหรับบุคลากรใช้ในการประชุมต่าง ๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.1 ข(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

มหาวิทยาลัยได้จัดสรรสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ แก่บุคลากรไว้ ได้แก่สิทธิในการรักษาพยาบาลของตนเองและญาติสายตรง รวมไปถึงกองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่จะเป็นหลักประกันสำหรับบุคลากรหลังจากเกษียณอายุการทำงาน ซึ่งสิทธิต่าง ๆ เหล่านี้บุคลากรสามารถใช้บริการได้จากมหาวิทยาลัยโดยตรง ในด้านสิทธิด้านการรักษาพยาบาล บุคลากรที่ไม่ใช่ข้าราชการก็สามารถใช้สิทธิจากประกันสังคมได้ และในส่วนของการข้าราชการก็สามารถใช้บริการจากสิทธิของข้าราชการได้ คณะมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับทำบุญกรณีญาติสายตรงเสียชีวิต รวมถึงการบริการยานพาหนะในการไปร่วมงานพิธีการต่าง ๆ รวมถึงการบริการที่พักอาศัยสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนที่มีความจำเป็นต้องพักภายในมหาวิทยาลัย

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

5.2 ก(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

คณะมีการบรรจุเรื่องความผูกพันของบุคลากรลงในแผนกลยุทธ์ด้วย เนื่องจากเห็นความสำคัญที่ว่าบุคลากรต้องมีความสุข มีความผูกพันในการทำงาน ดังนั้นในแต่ละปีจะมีกิจกรรมที่จะส่งเสริมความผูกพันของบุคลากร อย่างเช่นกิจกรรมแข่งกีฬา กิจกรรมสาธารณะประโยชน์ เช่น โครงการพัฒนาแหล่งเรียนรู้สู่โรงเรียน : CommSci change for the better โครงการพัฒนาแหล่งเรียนรู้สู่โรงเรียน : CommSci change for the better

มีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักศึกษาและบุคลากรมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสามัคคี การทำงานเป็นทีม และการสานสัมพันธ์ภายในองค์กร ผ่านกิจกรรมจัดทำระบบเครื่องช่วยอินเทอร์เน็ตที่ส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่นักเรียน ณ โรงเรียนทวิวิทยาอิสลาม และโครงการ CommSci ปันสุข: สมุดเพื่อน้อง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากร นักศึกษา และคนที่สนใจทั่วไปมีส่วนร่วมในการผลิตสื่อ E-PUB แก่ผู้บกพร่องทางการเรียนรู้ สร้างการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม โดยส่งเสริมการเรียนรู้และสร้างคุณภาพชีวิตแก่ผู้บกพร่องทางสายตา ซึ่งทั้ง 2 โครงการช่วยเสริมสร้างความผูกพันความสนิทสนมให้แก่บุคลากรด้วยกันเอง โดยเฉพาะบุคลากรที่อยู่คนละสายงาน หรือแม้แต่การจัดบรรยากาศห้องทำงานที่ไม่แยกเป็นสัดส่วนจนเกินไป เพื่อให้บุคลากรต่าง ๆ ได้มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันมากขึ้น รวมถึงการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 ก(2) การประเมินความผูกพัน

คณะมีการประเมินความผูกพันของบุคลากรโดย 2 วิธี คือ 1) การประเมินด้วยการสังเกตพฤติกรรมการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน 2) การประเมินผ่านรูปแบบการสำรวจความคิดเห็นตามแบบประเมินออนไลน์

ทั้งนี้ การประเมินด้วยการสังเกตจากพฤติกรรมการทำงาน การทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน พบว่าบุคลากรในกลุ่มงานเดียวกันนั้นมีความผูกพันกัน มีความเข้าใจกันสามารถทำงานทดแทนกันได้กรณีที่เจ้าของงานติดภารกิจอื่น หรือการรับประทานอาหารเที่ยงด้วยกันในห้องพักรับประทานอาหารของคณะ หรือนัดหมายกันไปด้วยกันภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันของคนภายในองค์กร

ส่วนการประเมินความผูกพันโดยการให้ตอบแบบประเมินออนไลน์ พบว่า ผลการประเมินปัจจัยความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนประจำปี 2560 - 2563 มีรายละเอียดของผลการประเมินดังตาราง 5.2-1

ตารางที่ 5.2-1 ผลการประเมินปัจจัยความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร

ปัจจัย	องค์ประกอบ	บุคลากรสายวิชาการ (ร้อยละ)				บุคลากรสายสนับสนุน (ร้อยละ)			
		2560	2561	2562	2563	2560	2561	2562	2563
ความผูกพัน	ความภาคภูมิใจที่มีต่อองค์กร	78.82	86.32	87.14	85.56	84.62	76.00	87.00	89.80
	ภาระงานและวิธีการทำงาน	71.76	77.89	77.43	80.00	69.23	82.00	78.80	86.32
	ความมั่นคงในการทำงาน	75.29	77.89	78.10	75.56	67.69	78.00	66.00	74.12
	ความก้าวหน้าในอาชีพ	75.29	83.16	74.29	74.17	61.54	72.00	70.10	77.35
	การสื่อสารในองค์กร	51.76	66.32	74.64	70.83	56.92	66.00	70.20	73.53
	ค่าเฉลี่ยความผูกพัน	70.58	78.32	77.82	77.02	68.00	74.80	74.42	79.81
ความพึงพอใจ	สัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน	77.65	82.11	76.19	72.22	72.31	84.00	80.00	81.18
	สัมพันธ์ภาพกับหัวหน้างาน	74.12	77.89	73.10	69.44	70.77	80.00	79.60	70.20
	สภาพแวดล้อมในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก	75.29	78.95	76.79	80.83	78.46	86.00	89.00	84.71
	ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	71.76	77.89	69.71	70.00	64.62	72.00	68.40	74.35
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	74.71	79.21	75.71	72.59	71.54	80.50	79.25	74.35

5.2 ข.วัฒนธรรมองค์กร

คณะวิทยาการสื่อสารเป็นคณะที่มีขนาดเล็ก มีความคล่องตัวในการบริหารงาน ดังนั้นการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ จึงมักจะมาจากเสียงโดยรวมของบุคลากรคณะ เนื่องจากการขอความเห็นจากบุคลากรทั้งหมดทำได้ไม่ยาก ดังนั้นคณะจึงมีวัฒนธรรมองค์กรค่อนข้างดี เช่น ทุกครั้งที่บุคลากร ลา หรือป่วยก็แจ้งให้บุคลากรท่านอื่น ๆ ทราบ หรือในกรณีที่มีข่าวสารต่าง ๆ เข้ามาในคณะก็สามารถใช้สื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นอีเมลหรือเฟสบุ๊คในการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรทราบได้อย่างทั่วถึง ในด้านการเรียนการสอนก็มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ เช่นมีการประเมินเกรด ประเมินข้อสอบ ประเมิน มคอ. โดยกรรมการประกันคุณภาพ เพื่อเป็นการลดข้อผิดพลาดและมีคุณภาพ

5.2 ค.การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

5.2 ค(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

ในทุก ๆ ปีคณะจะมีการคัดเลือกบุคลากรดีเด่นในด้านต่าง ๆ เช่นด้านการสอนดีเด่น หรือในด้านที่เป็นที่รักของนักศึกษา ด้านการทำงานดีเด่นของบุคลากรสายสนับสนุน โดยจะพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก หรือได้จากการประเมินโดยนักศึกษาหรือศิษย์เก่า คณะมีการให้รางวัลสำหรับอาจารย์ที่ทำวิจัยและสามารถตีพิมพ์ผลงานวิชาการในฐานะข้อมูลที่เป็นที่ยอมรับได้ รวมถึงการสนับสนุนงบประมาณสำหรับการทำวิจัยหรือการนำเสนอผลงานวิชาการในเวทีสาธารณะไม่ว่าจะเป็นระดับชาติหรือนานาชาติ

5.2 ค(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

คณะเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีโอกาสเรียนรู้หรือพัฒนาตนเองอย่างเป็นอิสระ ผ่านกระบวนการสนับสนุนงบประมาณด้านการพัฒนาตนเอง โดยคำนึงถึงพันธกิจของคณะเป็นหลัก รวมถึงมีการจัดอบรมต่าง ๆ ที่จัดโดยคณะเพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาสเข้าร่วมซึ่งกิจกรรมเหล่านี้จะถูกบรรจุเข้าไปยังแผนปฏิบัติการประจำปีตามแผนกลยุทธ์ของคณะ และคณะเน้นในเรื่องจริยธรรมของบุคลากรที่สำคัญทุกครั้งที่มีบุคลากรลาออกจากงานคณะ จะสรรหาบุคคลอื่นมาเรียนรู้งานก่อนที่บุคลากรท่านนั้นจะจากคณะไป ซึ่งอาจจะเป็นรูปแบบที่จัดบุคลากรที่ทำงานอยู่แล้วมาเรียนรู้งานหรือรับบุคคลใหม่เข้ามาก่อนที่จะคนเดิมจะออกไป

ในด้านผู้บริหารเมื่อผู้บริหารชุดเดิมหมดวาระลง และมีชุดใหม่ขึ้นมาทำงาน ก็จะมีการส่งมอบงานโดยการสรุปงานต่าง ๆ ที่ทีมบริหารเดิมได้ทำต่อเนื่องเอาไว้เพื่อให้เป็นการสานต่อที่สมบูรณ์ รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้บริหารชุดใหม่ได้มีโอกาสเรียนรู้งานจากทีมบริหารเดิมด้วย

5.2 ค(3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

คณะประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของสถาบันโดยให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอในเรื่องของการพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ ในรูปแบบของการเสนอแนะทั้งด้วยวาจาและเอกสารผ่านการประชุมของกรรมการชุดต่าง ๆ เช่น กรณีจำนวนนักศึกษาลดลง คณะวิทยาการสื่อสารได้เรียนรู้และออกแบบมาตรการเชิงรุกโดยมีมาตรการว่าการทำงานเชิงรุกต้องเป็นการทำร่วมกันระหว่างกรรมการ

วิชาการที่ทำงานด้านการรับนักศึกษาและกรรมการสื่อสารองค์กรที่ทำงานด้านการแนะแนวโดยประสานงานกับทางหลักสูตรทุกหลักสูตร ทางคณะได้เรียนรู้และพัฒนาต่อยอดว่าควรมีการจัดโครงการรับนักศึกษาเป็นกรณีพิเศษของแต่ละหลักสูตร มีการจัดทำเครือข่ายความร่วมมือกับโรงเรียนกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงการแนะแนวเชิงรุกที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรงมากขึ้น

นอกจากนี้ ในภาวะวิกฤต กรณี สถานการณ์ Covid-19 ซึ่งส่งผลกระทบต่อการจัดการเรียนการสอนภายในขององค์กรสถานศึกษา คณะได้มีการหาหรือแนวทางแก้ไขต่าง ๆ เพื่อรองรับการจัดเรียนการสอนแบบออนไลน์และดูแลด้านสุขภาพของบุคลากร โดยกำหนดแนวทางการทำงานแบบ WORK FROM HOME และการจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปรับตัวในการทำงานแบบออนไลน์ให้กับบุคลากร รวมถึงการเรียนแบบออนไลน์ของนักศึกษาภายในคณะ เช่นการจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การเรียนต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักศึกษาได้มากที่สุด

5.2 ค(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

ด้านบุคลากรสายวิชาการ คณะมีการสนับสนุนการพัฒนาผลงานวิชาการของบุคลากรสายวิชาการผ่านกลไกที่เอื้อและส่งเสริมให้บุคลากรผลิตผลงานวิชาการ ดังเช่น ระบบพี่เลี้ยงนักวิจัย การจัดค่ายผลิตผลงานวิชาการ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้และทักษะด้านการวิจัยและการสร้างสรรค์ผลงานวิชาการให้บุคลากรอย่างต่อเนื่อง

ด้านบุคลากรสายสนับสนุนคณะมีการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาและก้าวหน้าอาชีพ ในลักษณะของการเปิดโอกาสให้อบรมเสริมองค์ความรู้และทักษะต่าง ๆ ตามต้องการที่มีผลต่อการพัฒนางานในหน้าที่ของตนเอง รวมถึงการขอตำแหน่งชำนาญการ ซึ่งในปี 2563 มีบุคลากรสายสนับสนุนของคณะ ได้ผ่านกระบวนการขอตำแหน่งชำนาญการ จำนวน 3 คน ผู้รับผิดชอบงานการเงินการบัญชี งานพัสดุ และงานบริการนักศึกษา

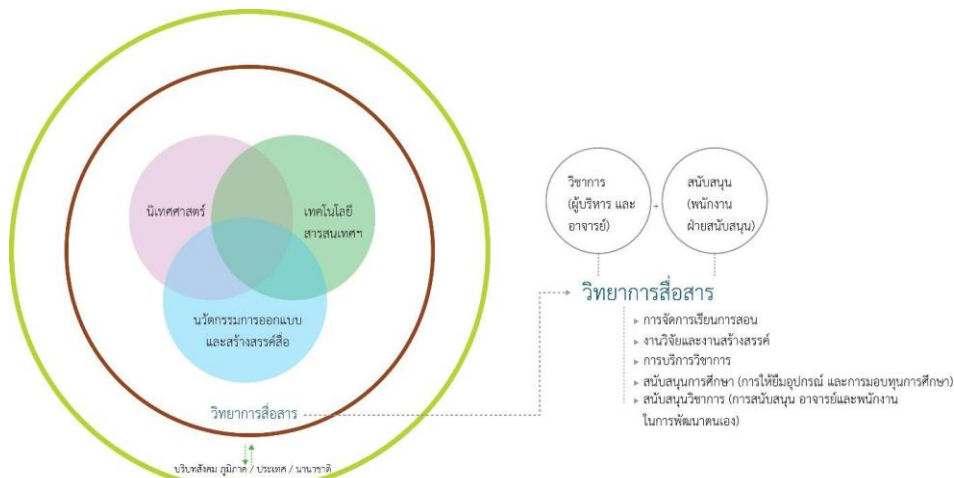
ด้านการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งของผู้บริหาร คณะยังไม่แนวทางการดำเนินงานในส่วนนี้ อย่างชัดเจน การดำเนินงานที่ผ่านมา จะเป็นลักษณะ การสรรหาเป็นรอบ ๆ ตามแนวทางของมหาวิทยาลัย และเนื่องจาก คณะมีขนาดองค์กรขนาดเล็ก บุคลากรภายในคณะ จึงมีโอกาที่จะทำหน้าที่ในตำแหน่งบริหารส่วนต่าง ๆ เช่น ผู้อำนวยการหลักสูตร/หัวหน้าสาขา มีการสลับเปลี่ยนหมุนเวียนกัน ทำให้บุคลากรได้เรียนรู้งานในด้านการบริหาร ในขณะเดียวกันก็จะเป็นเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงศักยภาพในการเป็นผู้บริหารซึ่งอาจจะหมายถึงมีโอกาสเป็นผู้บริหารในระดับสูงขึ้นในอนาคต

หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ

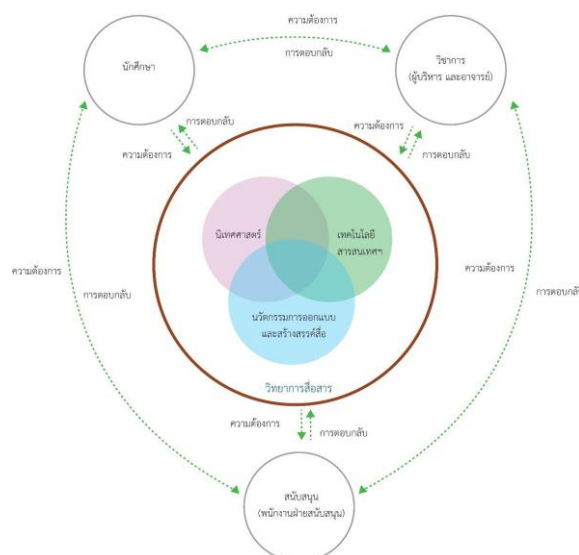
6.1 กระบวนการทำงาน

ในยุคที่เทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดและรวดเร็วทางทีมบริหารคณะวิทยาการสื่อสารยังคงเน้นการเอาใจใส่คน ผลงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานควบคู่กันไป เพราะทุกสิ่งดังกล่าวมีผลเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันเหมือนฟันเฟืองที่ทำให้ระบบการทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

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



ภาพที่ 6.1-1 แนวคิดวิทยาการสื่อสาร

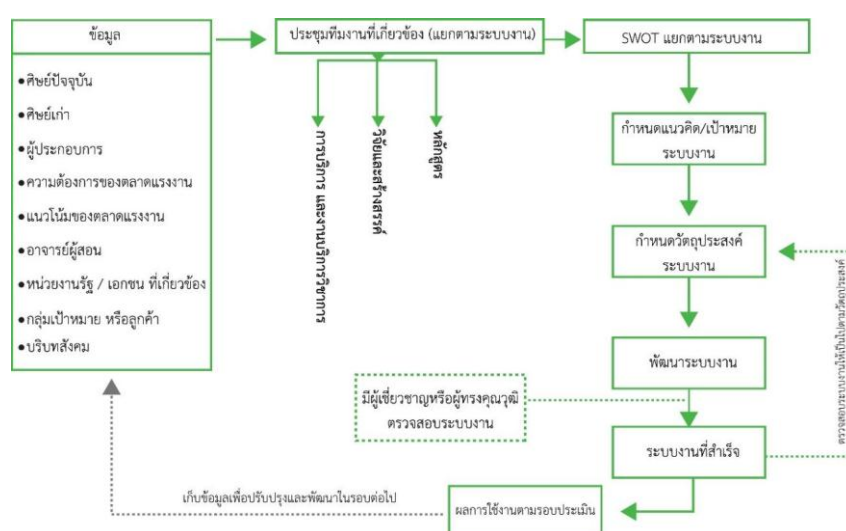


ภาพที่ 6.1-2 ระบบการสื่อสารภายในคณะวิทยาการสื่อสาร

6.1 ก การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ

6.1 ก(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ

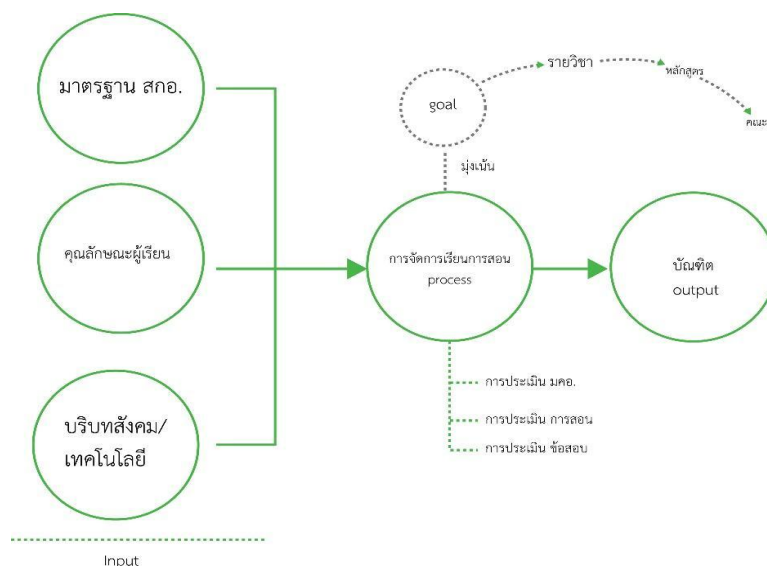
ในแต่ละรอบการปรับปรุงของหลักสูตรแต่ละหลักสูตร ได้มีการเก็บข้อมูลทั้งจากศิษย์เก่า ผู้ประกอบการ และศิษย์ปัจจุบัน ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญในสายงานที่สัมพันธ์ อีกทั้งมีการใช้ SWOT และการมองแนวโน้มของตลาดแรงงานในอนาคต เมื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัย และตรงความต้องการของผู้เรียนและตลาดแรงงาน โดยในส่วนของ การคัดเลือกนักศึกษาจะมีเกณฑ์คะแนนที่ทางคณะเป็นผู้กำหนดในการรับนักศึกษา มีการสอบสัมภาษณ์ในทุกรอบการรับนักศึกษา ทั้งการรับตรง รับรวม ตลอดจนการย้ายสาขาหรือการย้ายเข้ามาของนักศึกษาต่างสาขา หรือต่างวิทยาเขตทางคณะก็มีการกำหนดเกณฑ์ขั้นต่ำในการรับนักศึกษาที่ต้องการย้ายเข้ามา โดยเกณฑ์ขั้นต่ำได้ผ่านการลงมติจากคณะกรรมการประจำคณะ และอาจารย์ผู้เกี่ยวข้องกับหลักสูตรนั้นๆ



ภาพที่ 6.1-3 แนวคิดในการพัฒนาระบบงานต่าง ๆ ภายในคณะวิทยาการสื่อสาร

การจัดการเรียนการสอน

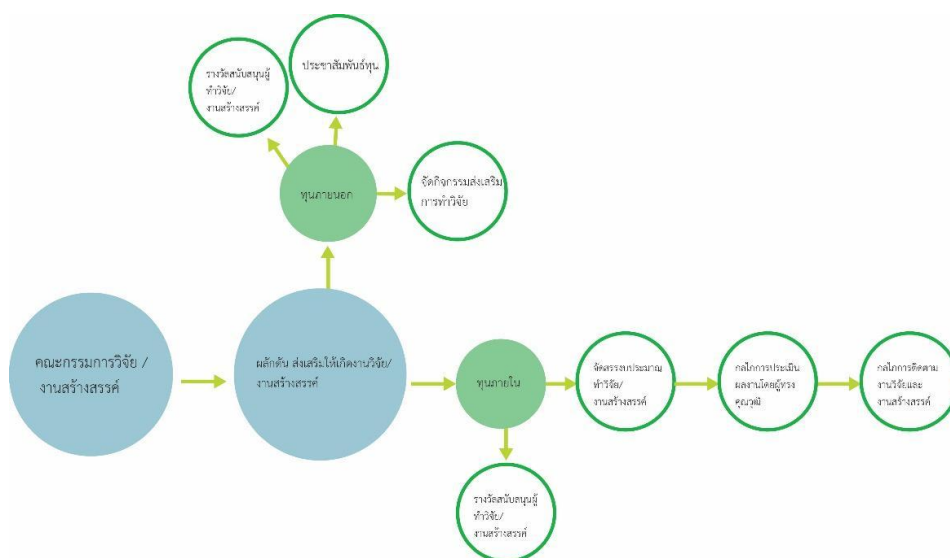
คณะยึดปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานระดับอุดมศึกษา พร้อมกับปรับให้เข้ากับบริบทของผู้เรียนที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม และมีความต่างกันในเรื่องของระดับของผู้เรียน มีการใช้ความรู้ ข้อมูล และบริบทของพื้นที่เป็นตัวเชื่อมโยงความรู้ท้องถิ่นเพื่อใช้ในวงกว้าง ทั้งระดับประเทศ และนานาชาติอีกด้วย มีกลไกในการประเมินแผนการสอน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



ภาพที่ 6.1-4 ระบบการเรียนรู้การสอน

การวิจัยและงานสร้างสรรค์

มีคณะกรรมการในการสนับสนุนและผลักดันให้เกิดงานวิจัยและสร้างสรรค์ มีกลไกการตรวจสอบและประเมินผลงาน มีทุนสนับสนุนการวิจัยและงานสร้างสรรค์ และมีกลไกการติดตามผลงานที่แล้วเสร็จ

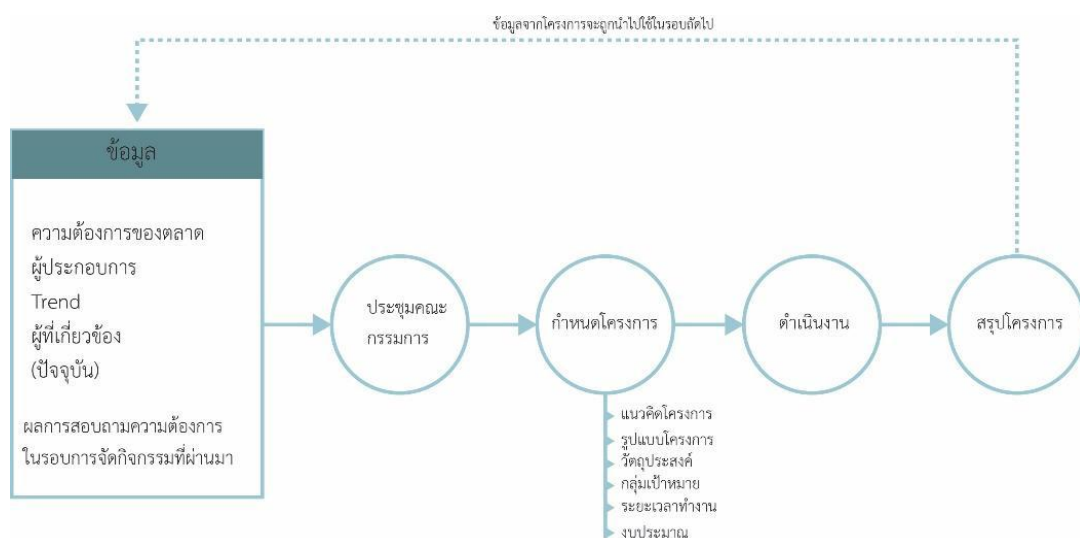


ภาพที่ 6.1-5 ระบบงานวิจัยและงานสร้างสรรค์

การบริการวิชาการ

มีการเก็บรวบรวมข้อมูล ความต้องการของกลุ่มที่จะมารับบริการ ประเด็นเร่งด่วน ประเด็นที่น่าสนใจ เพื่อจัดเป็นโครงการในแต่ละปี ตลอดจนมีการประชุม จัดตั้งทีมงานในการทำโครงการที่เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการ โดยแต่ละโครงการเป็นไปเพื่อการตอบสนองต่อกลุ่มผู้รับบริการทั้งภายในคณะ ภายในมหาวิทยาลัย ตลอดจน กลุ่มต่าง ๆ ภายนอกมหาวิทยาลัยที่มีการร้องขอให้จัดโครงการบริการต่าง ๆ ขึ้นมา ซึ่งในแต่ละโครงการจะมี

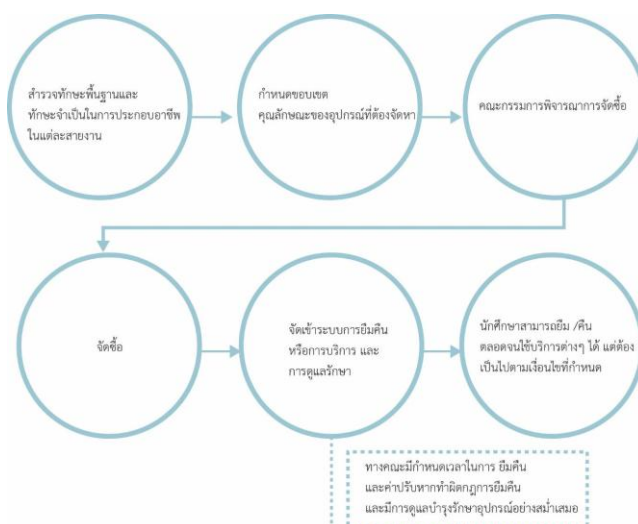
การประเมินผลโครงการ และนำมาปรับใช้ในการจัดโครงการในปีงบประมาณถัดไป และเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการทำโครงการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกด้วย



ภาพที่ 6.1-6 ระบบงานบริการวิชาการ

การบริการอุปกรณ์การเรียนให้นักศึกษา

เนื่องจากบริบทของนักศึกษาที่มีความหลากหลายทางด้านรายได้ คณะจึงเห็นควรที่จะจัดสนับสนุน และจัดหาอุปกรณ์ให้นักศึกษาใช้ในการเรียน และการฝึกปฏิบัติเพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาเกิดทักษะและความเชี่ยวชาญ โดยมีแบบฟอร์มการยืมคืนอุปกรณ์ซึ่งต้องได้รับการอนุมัติการยืมจาก อาจารย์ผู้สอน หรืออาจารย์ที่ปรึกษา อีกทั้งยังมีกลไกในการติดตามอุปกรณ์ที่คืนล่าช้า เช่นการโทรศัพท์ตาม และการปรับค่าธรรมเนียมหากมีการคืนล่าช้าเกินกำหนด



ภาพที่ 6.1-7 ระบบการบริการอุปกรณ์การเรียนให้นักศึกษา

6.1 ก(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ

ตารางที่ 6.1-1 กระบวนการ ข้อกำหนด และแนวคิดการออกแบบ

กระบวนการ	ข้อกำหนด	แนวคิดการออกแบบ
การพัฒนาหลักสูตร	1. ความต้องการของผู้เรียน 2. ข้อเสนอแนะของศิษย์/บัณฑิตในหลักสูตรเก่า 3. ความต้องการของผู้ประกอบการ/ตลาด 4. แนวโน้มงานในอนาคต คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญในสายที่เกี่ยวข้อง	บริบทของพื้นที่และบริบทของสังคมระดับภูมิภาคและนานาชาติ และตลอดจนแนวโน้มของตลาดแรงงานและเทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปในปัจจุบัน การจัดการหลักสูตรจึงต้องมองประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้แล้วนำมาแก้ไข และส่งเสริมหลักสูตรให้ตรงความต้องการของผู้เรียนและตลาดแรงงาน
การคัดเลือกนักศึกษา	1. คะแนนที่ผ่านตามเกณฑ์การสอบข้อเขียน 2. การสอบสัมภาษณ์ 3. พუნโครการพิเศษ	การคัดเลือกนักศึกษาให้ได้ตามจำนวนแผนการรับ และประสิทธิภาพของนักศึกษา
การจัดการเรียนการสอน	1. สอดแทรกจริยธรรมในการจัดการเรียนการสอน 2. ประยุกต์บริบทในพื้นที่กับบริบทของสังคมประเทศและนานาชาติ 3. เน้นกระบวนการเรียนรู้แบบ Active Learning และมีการให้ Feedback จากอาจารย์ผู้สอน 4. มีคณะกรรมการประเมินแผนการสอน ข้อสอบ และเกรด	1. การนำความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ มีความเข้าใจตนเองและสังคม ตลอดจนมีการช่วยเหลือและพัฒนาสังคมรอบข้าง 2. ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการให้นักศึกษาค้นคว้าและปฏิบัติเพื่อการต่อยอดองค์ความรู้
งานวิจัยหรือสร้างสรรค์	1. มีการนำเสนอหัวข้อโครงการวิจัยหรือสร้างสรรค์ เพื่อให้คณะกรรมการบริหารพิจารณา 2. การประเมินโครงการวิจัยจากผู้เชี่ยวชาญภายนอกคณะ 3. การปรับปรุงโครงการวิจัยตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ 4. การติดตามโครงการวิจัยจากทีมบริหารงานคณะ 5. การส่งรายงานการวิจัยตามกำหนดเวลา	พื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีบริบทที่น่าสนใจในเรื่องความเป็นพหุวัฒนธรรมมีศิลปวัฒนธรรม งานฝีมือ งานช่างที่หลากหลาย ตลอดจนมีเทคโนโลยีหลายอย่างที่คอยสนับสนุนและส่งเสริมการสื่อสาร แต่ถึงกระนั้นก็ยังมีความท้าทายในด้านต่างๆที่มีความเชื่อมโยงกับประเด็นที่เกี่ยวข้องคณะ ประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้จึงเป็นที่มา และปัญหา หรือ แรงบันดาลใจในการทำงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ซึ่งผลจากงานวิจัย หรืองานสร้างสรรค์จะเป็นส่วนสะท้อน สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคคลพื้นที่ 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 เมอร์สปากกา มาใช้ในการเรียนการสอน เนื่องจากฐานะทางครอบครัวไม่เอื้ออำนวย

6.1 ก(3) แนวคิดในการออกแบบ

คณะกำหนดออกแบบหลักสูตรตามข้อกำหนดตามมาตรฐาน สกอ. และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร จากความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในด้านการวิจัยคณะมีแนวปฏิบัติโครงการวิจัยเป็นไปตามเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย และจากความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน ในด้านการวิจัย คณะมีแนวปฏิบัติให้โครงการวิจัยเป็นไปตามเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ส่วนงานด้านบริการวิชาการ คณะมุ่งเน้นให้อาจารย์และบุคลากรดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพของชุมชน โดยนำกระบวนการ PDCA มาเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานและปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยมีการออกแบบ ปรับปรุง ติดตามผลงานให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 6.1-2 แนวคิดในการออกแบบ

หลักสูตร	กิจกรรม/ขั้นตอน	การปรับปรุง
หลักสูตรปริญญาบัณฑิต	- การสำรวจความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาดแรงงาน ผู้ใช้บัณฑิต นักศึกษา ศิษย์เก่า ลูกค้ายิ่งเป็นไปตามบริบทของสังคมและวัฒนธรรมในท้องถิ่น	- ปรับปรุงหลักสูตรทุกรอบการปรับปรุงตามมาตรฐาน สกอ. - ปรับปรุงย่อยทุกๆสำหรับรายวิชาในหลักสูตรที่มีอุปสรรคหรือปัญหาในการเรียนการสอน

6.1 ข การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

6.1 ข(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

คณะวิทยาการสื่อสาร ได้นำกระบวนการทั้ง 6 กระบวนการ เข้าสู่การปฏิบัติ โดยคณบดี รองคณบดี หัวหน้าสำนักงาน และผู้อำนวยการหลักสูตรไปถ่ายทอดกระบวนการแก่อาจารย์และบุคลากร พร้อมกำหนดผลลัพธ์ที่สำคัญของการดำเนินงานเป็นตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย เชื่อมโยงกับการดำเนินงานปฏิบัติงานของอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน เช่น หลักสูตรที่ผ่านตามเกณฑ์ สกอ. และ AUN-QA รวมทั้งความพึงพอใจของนักศึกษาในงานด้านการเรียนการสอน จำนวนทุนวิจัยและทุนสร้างสรรค์ที่ได้รับการสนับสนุน และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ เป็นต้น

6.1 ข(2) กระบวนการสนับสนุน

คณะกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญได้แก่ กระบวนการรับผิดชอบโดยตรงของคณบดี และของรองคณบดีใน กระบวนการหลักรับผิดชอบโดย ผู้อำนวยการหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ประจำหลักสูตร และ ด้านกระบวนการสนับสนุนรับผิดชอบโดย หัวหน้าสำนักงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนต่างๆ นอกจากนี้มีการมอบหมายให้รองคณบดี ผู้อำนวยการหลักสูตร อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน ทุกคนร่วมกับขับเคลื่อนพันธกิจ และวิสัยทัศน์ของคณะ โดยมีการกำหนดมรรคธรรมะที่คาดหวังและจัดทำข้อตกลงภาระงานให้มีการกำกับติดตามและรายงานความก้าวหน้าต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ ตามกรอบระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด นอกจากนี้ยังมีการประเมินผลปฏิบัติงานปีละ 1 ครั้ง โดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยการประเมินงานนั้นมาจากข้อตกลงภาระงานเชื่อมโยงกับการพิจารณาความดีความชอบเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

6.1 ข(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ

คณะฯ ใช้ PDCA เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการเพื่อรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการชุดต่าง ๆ และที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ตามลำดับ ทั้งนี้ในด้านกระบวนการปรับปรุงหลักสูตรและการบริการของคณะฯ ได้ดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐาน และระยะเวลาในการปรับปรุงตามมาตรฐาน สกอ. และมหาวิทยาลัย ได้แก่ การปรับปรุงหลักสูตร ที่มีการปรับปรุงในระยะเวลา 5 ปี โดยมีการดำเนินงานการประเมินในทุกๆปี นอกจากนี้มีการติดตามให้หลักสูตรดำเนินการตามขั้นตอนที่สำคัญในระยะเวลาที่กำหนด ได้แก่ 1) สาขาดำเนินการปรับปรุงหลักสูตร 2) ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาหลักสูตร 3) เสนอผ่านกรรมการในระดับคณะ ได้แก่ คณะกรรมการวิชาการประจำคณะ คณะกรรมการระดับวิทยาเขต ได้แก่ คณะกรรมการวิชาการประจำวิทยาเขตปัตตานี สภาวิทยาเขตปัตตานี ระดับมหาวิทยาลัย ได้แก่ สภามหาวิทยาลัย และ 4) นำเสนอ สกอ. ให้ความเห็นชอบและรับรองหลักสูตร

สำหรับการวิจัย คณะฯ ได้ประเมินผลการใช้กระบวนการวิจัยของมหาวิทยาลัย และได้ปรับปรุงโดยได้ทำแนวทาง การจัดการกระบวนการวิจัย ของมหาวิทยาลัย มาพัฒนาเพื่อจัดทำกระบวนการวิจัยที่สอดคล้องกับบริการของคณะฯ

ด้านการบริการวิชาการ คณะกรรมการดำเนินงานได้นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การจัดโครงการการนำความรู้ของคณะไปเผยแพร่แก่ชุมชนทั้งในเรื่องของการสื่อสารเพื่อความเข้าใจการใช้และพัฒนาเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยีเพื่อการออกแบบ การออกแบบเพื่อยกระดับและเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าชุมชน

6.1 ค การจัดการเครือข่ายอุปทาน

คณะฯ จัดการเครือข่ายอุปทานเพื่อสนับสนุนให้กระบวนการต่าง ๆ มีประสิทธิผล โดยสำรวจความต้องการด้านพัสดุ/ครุภัณฑ์ จากแผนปฏิบัติงานมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบ โดยพัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ใช้เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้อื่นๆ ได้แก่ อุปกรณ์ที่สนับสนุนการเรียนการสอน สำหรับนักศึกษาและอาจารย์ รวมทั้งงานด้านพัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ใช้ในสำนักงาน โดยมอบหมายให้หัวหน้าสำนักงาน และบุคลากรสายสนับสนุนที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบพัสดุ โดยคนบติ เป็นผู้กำกับดูแลตามกระบวนการ คณะฯ ได้กำหนดตัวชี้วัดด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน ได้แก่ คุณภาพตามต้องการ ราคา การส่งมอบตามเวลาที่กำหนด การดูแลหลังขาย โดยใช้ระบบสารสนเทศ ที่มหาวิทยาลัยจัดทำขึ้น เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล กรณีผู้ส่งมอบไม่ดำเนินการตามสัญญาจ้างที่กำหนดไว้ คณะฯ ได้ให้ข้อมูลย้อนกลับไปยังผู้ส่งมอบ และจะไม่ได้รับการว่าจ้างในครั้งต่อไป

6.1 ง การจัดการนวัตกรรม

คณะฯ ให้ความสำคัญของการจัดการนวัตกรรมทางการเรียนการสอน โดยมอบหมายและสื่อสารให้รองคณบดีฝ่ายวิชาการและบริการวิชาการ ผู้อำนวยการหลักสูตร คณาจารย์ นำไปออกแบบการพัฒนานวัตกรรมผ่านการเรียนการสอน ที่กำหนดไว้ใน มคอ. 2 3 และ 4 ในรายวิชาต่าง ๆ การวิจัย และการบริการวิชาการ คณะฯ มีการส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนจัดทำโครงการพัฒนางานโดยกำหนดไว้เป็นงานเชิงพัฒนาในข้อตกลงภาระงาน คณะฯ จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมร่วมกันผู้มีประสบการณ์ เพื่อเป็นเวทีให้คณาจารย์และบุคลากรมีแนวคิดในการสร้างสรรค์นวัตกรรมได้ร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้

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 ตลอดจนแผนปฏิบัติของแต่ละฝ่ายเพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจและวิสัยทัศน์ของคณะ มีแผนคณะ แผนปฏิบัติการ ตลอดจนวาระการประชุมที่สามารถตรวจสอบได้

2. การจัดตั้งทีมบริหารงานด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพของงาน และการติดตามผลของงานนั้น ในแต่ละฝ่ายจะมีวาระการประชุมต่าง ๆ และมีการบันทึกวาระการประชุม

3. มีการประเมินบุคลากรในแง่ประสิทธิภาพของงาน และประสิทธิภาพของงานที่ได้รับมอบ โดยมีการรับการประเมินจากหัวหน้างานและผู้ร่วมงาน อีกทั้งมีช่องทางในการนำเสนอข้อมูลเพิ่มเติมหากไม่เห็นด้วยกับผลการประเมิน มีระบบสารสนเทศที่เป็นช่องทางในการประเมินที่ชัดเจน

4. การประชุมผู้บริหารทุกสัปดาห์เพื่อกำหนดแนวทางในการปฏิบัติ การแก้ปัญหาในระหว่างการทำงานนั้น ทั้งในเรื่องงบประมาณ นักศึกษา งานวิจัย งานวิชาการ เนื่องจากมีปัจจัยต่าง ๆ จากภายนอกและภายในคณะที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นอกเหนือจากแผนงานที่วางไว้ การประชุมจึงเป็นทางที่ช่วยให้แผนงานนั้นเกิดความยืดหยุ่นอันจะนำไปสู่ความสำเร็จและประสิทธิภาพในการทำงาน

5. การตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ในการทำงาน ทางคณะมีเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบอุปกรณ์และบำรุงรักษา เพื่อให้ใช้อุปกรณ์นั้นยังคงใช้งานได้ตามศักยภาพเท่าที่จะเป็นไปได้ มีบันทึกการแจ้งซ่อมหากพบข้อผิดพลาดของอุปกรณ์การทำงาน อีกทั้งการตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์และการบำรุงรักษายังเป็นส่วนหนึ่งของการลดงบประมาณในการจัดซื้อ และการเกิดอุบัติเหตุที่ไม่คาดคิดได้ อีกทั้ง คณะยังมีกลไกการรักษาความปลอดภัยพื้นฐาน เช่น ถังดับเพลิง ยามรักษาความปลอดภัย กล้องวงจรปิด การสแกนลายนิ้วมือก่อนขึ้นตึกในยามวิกาล เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

6. การลงทุนในเรื่องของเทคโนโลยี ความรู้ และนวัตกรรมต่าง ๆ คณะมีทีมงานบริหารคณะพิจารณาประเด็นต่าง ๆ และเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในคณะ นำเสนอโครงการ หรือรายการนวัตกรรมเพื่อการพิจารณาอนุมัติ โดยคำนึงผลประโยชน์และความคุ้มค่าต่อคณะที่จะได้รับทั้งในปัจจุบันและอนาคต

7. คณะมีการคาดเดาแนวโน้มความต้องการของสังคม และตลาดแรงงานโดยการลงพื้นที่ การสำรวจข้อมูลและการสอบถามจากส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่คณะจะสามารถคาดเดาสภาพการณ์และความต้องการของตลาดในอนาคต ซึ่งต้องวางรากฐานจากการทำงานในปัจจุบัน ซึ่งเห็นได้จากวัสดุ อุปกรณ์ที่มีการจัดซื้อหรือจัดเช่าซื้อภายในคณะที่รองรับจากปัจจุบันถึงอนาคต (แต่มีรอบการปรับเปลี่ยนตามวาระ) และหลักสูตรที่ทันสมัยของคณะ

8. การพิจารณาการจัดซื้อ จัดโครงการ คณะจะมีวาระการประชุมเพื่อพิจารณาในเรื่องของการจัดซื้อจัดจ้าง อุปกรณ์ โครงการต่าง ๆ ตลอดจนการคัดเลือกกว่าจ้างบุคคลโดยมีทีมงานหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องที่

ได้รับการแต่งตั้งจากคณะเป็นผู้ดูแล อีกทั้งยังมีช่องทางอื่นที่ยืดหยุ่น หากนวัตกรรม เทคโนโลยีนั้นมีความเร่งด่วนที่จำเป็นต้องใช้ ทางผู้บริหารจะจัดวาระประชุมเพื่อหาทางแก้ปัญหาอย่างทันท่วงที

6.2 ข ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

คณะมีการป้องกัน การตรวจสอบ และการกู้คืน ของข้อมูล ต่างๆ โดยใช้ระบบที่คณะจัดทำขึ้นและเชื่อมโยงกับระบบของมหาวิทยาลัย ได้แก่ ระบบข้อมูลต่างๆในเว็บไซต์ของคณะ โดยมีเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ของคณะเป็นผู้ดูแลและคอยระวังรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ร่วมด้วย นอกจากนี้มีการดูแลการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติสม่ำเสมอ โดยมีการติดตั้งเครื่องสำรองไฟให้กับ Server และหากเกิดปัญหาสามารถนำกลับมาใช้ได้ปกติ มีการสำรวจการใช้งานของเครื่องสำรองไฟ และติดตั้งเครื่องสำรองไฟให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องร่วมด้วย

6.2 ค การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

6.2 ค(1) ความปลอดภัย

คณะจัดให้มีระบบความปลอดภัยในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากร และนักศึกษาตั้งแต่ การให้ความรู้ เรื่องการป้องกันอัคคีภัยภายในอาคาร การป้องกันเรื่องสุขภาพสำหรับคณาจารย์และขณะสอนเมื่อเกิดโรคระบาดร้ายแรง (สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19) โดยปฏิบัติตามมาตรการของมหาวิทยาลัยและภาครัฐ ตลอดจนสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรและนักศึกษา สำหรับการรักษาความปลอดภัยโดยเบื้องต้นมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตรวจตรา และดูแลอาคาร รวมทั้งมีการดำเนินการในการติดตั้งกล้องวงจรปิด และด้านการซ่อมแซม มีระบบแจ้งซ่อมออนไลน์เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาและบริการซ่อมแซมอุปกรณ์ได้ทันเวลาและสามารถใช้งานได้ปกติ

6.2 ค(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ

คณะได้เตรียมความพร้อมในเรื่องของระบบต่างๆโดยคำนึงถึงการป้องกัน การจัดการความต่อเนื่องในการดำเนินการต่างๆ กำหนดกลยุทธ์ในการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงานและการให้บริการด้านความปลอดภัย โดยมีแนวทางและกลยุทธ์ในการดำเนินการดังนี้

ตารางที่ 6.1-3 กลยุทธ์และแนวทางในการให้บริการ

ทรัพยากรสำคัญ	กลยุทธ์และแนวทางความต่อเนื่องในการให้บริการ
อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน	- สรรหาและเตรียมอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรองให้กับผู้ปฏิบัติงานเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน - กำหนดแนวทางให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้เมื่อเกิดภัยพิบัติหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน ด้านความปลอดภัย หรือด้านสุขภาพ
เครื่องมือและอุปกรณ์	- จัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์สำรอง เพื่อใช้ในสภาวะวิกฤต - ทำข้อตกลงกับหน่วยงานราชการหรือภาคเอกชน เพื่อขอยืมหรือเช่าช่วงเครื่องมือ และอุปกรณ์

ทรัพยากรสำคัญ	กลยุทธ์และแนวทางความต่อเนื่องในการให้บริการ
	- ดำเนินการจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ ผ่านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างพิเศษ
ระบบงานเทคโนโลยี หรือ ระบบสารสนเทศ	- ประสานงานกับหน่วยงานเทคโนโลยีระดับคณะและระดับมหาวิทยาลัย เพื่อจัดเตรียมและให้มีระบบงาน เทคโนโลยี หรือ ระบบสารสนเทศสำรอง - ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้ระบบงานเทคโนโลยี (Manual) ไปก่อนแล้ว จึงป้อนข้อมูลเข้าในระบบ เมื่อกลับคืนสู่สภาวะปกติ - จัดหาพื้นที่บนระบบ Cloud หรือ Server ของหน่วยงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บข้อมูลและสามารถปฏิบัติงานนอกสำนักงานได้
บุคลากร	- กำหนดให้มีบุคลากรหลักและบุคลากรสำรองทำงานทดแทนกันได้ ในสภาวะวิกฤต - กำหนดแนวทางและกลุ่มบุคลากรที่สามารถขอให้อยู่ปฏิบัติงานชั่วคราว จากหน่วยงานราชการอื่น ๆ ในสังกัด หรือส่วนกลาง
ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	- กำหนดให้มีลูกค้า/ผู้ให้บริการสำรอง/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเรียกใช้ บริการได้ในสภาวะวิกฤต

ข้อมูลตัวชี้วัดในผลลัพธ์องค์กรในหมวด 7 ตามเกณฑ์ EdPEx ปีการศึกษา 2563

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และงานกระบวนการ

7.1 ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและงานบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ตารางที่ 7.1-1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและงานบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ตัววัด	2559	2560	2561	2562	2563	เป้าหมาย 2563	ผลลัพธ์เทียบกับ ปีที่ผ่านมา
ร้อยละของบัณฑิตมีงานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี	45.53	92.59	64.44	51.06	-	80.00	ลดลง 13.38
ค่าเฉลี่ยเงินเดือนที่บัณฑิตได้รับ	15,033.27	13,972.89	14,434.30	12,327.78	-	15,000	ลดลง 2,106.52
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เรียนต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และการให้บริการของคณะ	3.62	3.57	3.71	3.75	3.60	4.00	ลดลง 0.15
ร้อยละผลงานวิจัยของนักศึกษาระดับที่ใด รับการนำเสนอผลงานในที่ประชุม ระดับชาติต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด	0	0	0.76	0	5.18	3.00	เพิ่มขึ้น 5.18
จำนวนผลงานนักศึกษาที่ได้รับรางวัลใน ระดับภูมิภาคและระดับชาติ	2	3	3	2	2	3	เท่าเดิม

ผลลัพธ์ด้านการวิจัย

ตารางที่ 7.1-2 ผลสัมฤทธิ์ด้านการวิจัย

ตัววัด	2559	2560	2561	2562	2563	เป้าหมาย 2563	ผลลัพธ์เทียบกับ กับปีที่ผ่านมา
งบประมาณทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายในและ ภายนอกต่ออาจารย์ปฏบัติงานจริง (แสนบาท/คน)	0.2000	0.2364	0.0955	0.1686	0.4469	1.0000	เพิ่มขึ้น 0.2783
สัดส่วนของจำนวนงานวิจัย/งานสร้างสรรค์ที่ได้รับการ ตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติและนานาชาติต่อจำนวน อาจารย์ประจำทั้งหมด	0.03	0.03	0.52	0.14	0.48	1.00	เพิ่มขึ้น 0.34

ผลสัมฤทธิ์ด้านการบริการวิชาการ

ตารางที่ 7.1-3 ผลสัมฤทธิ์ด้านการบริการวิชาการ

ตัววัด	2559	2560	2561	2562	2563	เป้าหมาย 2563	ผลลัพธ์เทียบกับ กับปีที่ผ่านมา
งบประมาณที่ใช้ในการให้บริการวิชาการแก่สังคม (ล้านบาท)	0.7655	0.2830	0.5330	1.472	0	1.5	ลดลง 1.472
จำนวนรายได้จากโครงการบริการวิชาการ (บาท)	660	41,836	7,831	86,661	173,800	100,000	เพิ่มขึ้น 87,139
โครงการบริการวิชาการที่ช่วยยกระดับผลิตหรือพัฒนา ชุมชน	10	4	9	3	0	6	ลดลง 3
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการจัดโครงการบริการ วิชาการ	4.46	4.59	4.66	4.50	4.51	4.00	เพิ่มขึ้น 0.01

7.1 ข. ผลลัพธ์ตามประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน

7.1 ข.(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการ

ตารางที่ 7.1-4 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการด้านการจัดการศึกษา

ตัววัด	2559	2560	2561	2562	2563	เป้าหมาย 2563	ผลลัพธ์เทียบกับปีที่ผ่านมา
ร้อยละของนักเรียนระดับปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาภายในระยะเวลาที่กำหนด	78.79	83.85	74.83	91.06	-	80.00	เพิ่มขึ้น 16.23
จำนวนปีเฉลี่ยในการจบการศึกษา	4.23	4.18	4.25	4.10	-	4.00	ลดลง 0.15
ร้อยละโครงการพัฒนานักศึกษาที่ดำเนินการตามแผน	77.27	50.00	91.66	81.82	45.45	80.00	ลดลง 36.37
ร้อยละของนักศึกษาที่สอบผ่านการทดสอบความรู้ภาษาอังกฤษ (ตามรหัสนักศึกษา)	100.00	99.11	48.53	47.69	44.35	100.00	ลดลง 3.34
ร้อยละของนักศึกษาที่ทำกิจกรรมต่างประเทศต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด	0.72	1.43	1.32	0	0	3.00	เท่าเดิม
ร้อยละของนักศึกษาที่ไปแลกเปลี่ยนต่างประเทศ 1 ภาคการศึกษาต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด	0.43	0.48	0.57	0.39	0	3.00	ลดลง 0.39

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการด้านการวิจัย

ตารางที่ 7.1-5 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการด้านการวิจัย

ตัววัด	2559	2560	2561	2562	2563	เป้าหมาย 2563	ผลลัพธ์เทียบกับปีที่ผ่านมา
งบประมาณทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายในและภายนอกต่ออาจารย์ปฏิบัติงานจริง (แสนบาท/คน)	0.2000	0.2364	0.0955	0.1686	0.4469	1.0000	เพิ่มขึ้น 0.2783
สัดส่วนของจำนวนงานวิจัย/งานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติและนานาชาติต่อจำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด	0.03	0.03	0.52	0.14	0.48	1.00	เพิ่มขึ้น 0.34

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการ ด้านการบริการวิชาการ

ตารางที่ 7.1-6 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการด้านการบริการวิชาการ

ตัววัด	2559	2560	2561	2562	2563	เป้าหมาย 2563	ผลลัพธ์เทียบกับปีที่ผ่านมา
จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ร่วมมือกับชุมชน หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานเอกชน	1	1	1	1	2	3	เพิ่มขึ้น 1
จำนวนโครงการบริการวิชาการ	13	2	2	2	1	3	ลดลง 1
จำนวนรายได้จากโครงการบริการวิชาการ	660	41,836	7,831	86,661	173,800	170,000	เพิ่มขึ้น 87,139
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ	4.46	4.59	4.66	4.50	4.51	4.51	เพิ่มขึ้น 0.01

7.1 ข (2) ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ตารางที่ 7.1-7 ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ตัววัด	2559	2560	2561	2562	2563	เป้าหมาย 2563	ผลลัพธ์เทียบกับ ปีที่ผ่านมา
จำนวนกิจกรรม/โครงการเตรียมความพร้อมรับ ภาวะฉุกเฉินเบื้องต้น	-	-	1	-	-	2	เท่าเดิม
จำนวนครั้งในการตรวจสอบอุปกรณ์ดับเพลิง	2	2	2	2	2	2	เท่าเดิม
ระยะเวลาที่แก้ไขได้หรือแจ้งปัญหาเมื่อเกิดปัญหา กับระบบเครือข่าย	-	60 นาที	45 นาที	45 นาที	45 นาที	<=30 นาที	เท่าเดิม
จำนวนอุบัติเหตุและเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัยใน ชีวิตและทรัพย์สินที่เกิดขึ้นภายในคณะฯ	0	0	0	0	0	0	เท่าเดิม

7.1 ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ตารางที่ 7.1-8 ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ตัววัด	2559	2560	2561	2562	2563	เป้าหมาย 2563	ผลลัพธ์เทียบกับ กับปีที่ผ่านมา
ร้อยละหลักสูตรที่มีการส่งนักศึกษาฝึกสหกิจศึกษา	N/A	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	เท่าเดิม
ร้อยละนักศึกษาที่ไปสหกิจศึกษาต่อจำนวน นักศึกษาในชั้นปีที่4ทั้งหมด	N/A	66.67	57.41	48.20	89.90	100.00	เพิ่มขึ้น 41.70
ร้อยละนักศึกษาที่ไปสหกิจศึกษาต่างประเทศต่อ จำนวนนักศึกษาที่ไปฝึกสหกิจทั้งหมด	N/A	2.22	1.85	0	0	3.00	เท่าเดิม
ร้อยละของนักศึกษาที่ทำกิจกรรม ณ ต่างประเทศต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด	0.72	1.43	1.32	0	0	3.00	เท่าเดิม
จำนวนครั้งที่ผู้ส่งมอบจัดส่งวัสดุครุภัณฑ์ที่ไม่ปฏิบัติ ตามสัญญา	0	0	0	0	0	0	เท่าเดิม
ร้อยละของผู้ส่งมอบจัดส่งวัสดุและครุภัณฑ์ไม่ตรง ตามเงื่อนไขและข้อตกลง	0	0	0	0	0	0	เท่าเดิม

ตารางที่ 7.1-9 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อคุณสมบัติของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา

ตัววัด	2559	2560	2561	เป้าหมาย 2563	ผลลัพธ์เทียบกับ ปีที่ผ่านมา
1. ดานคุณธรรม จริยธรรม	4.24	4.30	4.48	4.00	เพิ่มขึ้น 0.18
2. ดานทักษะความรู้ ความสามารถ	3.94	4.04	4.40	4.00	เพิ่มขึ้น 0.36
3. ดานทักษะทางปัญญา	3.73	3.79	4.32	4.00	เพิ่มขึ้น 0.53
4. ดานความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล	3.91	3.98	4.37	4.00	เพิ่มขึ้น 0.39
5. ดานการวิเคราะห์เชิงตัวเลข และการใช้เทคโนโลยี	3.79	3.86	4.24	4.00	เพิ่มขึ้น 0.38

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

7.2 ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 7.2-1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ตัววัด	2559	2560	2561	2562	2563	เป้าหมาย 2563	ผลลัพธ์เทียบกับ ปีที่ผ่านมา
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ สาขาวิชาเมื่อได้เข้ามาศึกษา	N/A	N/A	3.54	3.46	3.73	4.00	เพิ่มขึ้น 0.27
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เรียนต่อสิ่งสนับสนุน การเรียนรู้และการให้บริการของคณะ	3.62	3.57	3.71	3.75	3.60	4.00	ลดลง 0.15
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต (ตามรุ่นปีการศึกษา)	3.92	3.99	4.36	-	-	4.00	เพิ่มขึ้น 0.37
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ บริการวิชาการ	4.46	4.59	4.66	4.50	4.51	4.50	เพิ่มขึ้น 0.01

7.2 ข. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 7.2-2 ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ตัววัด	2559	2560	2561	2562	2563	เป้าหมาย 2563	ผลลัพธ์เทียบกับ ปีที่ผ่านมา
ค่าเฉลี่ยความผูกพันของผู้เรียนต่อคณะ	-	-	3.58	3.57	3.71	4.00	เพิ่มขึ้น 0.14
ร้อยละของแหล่งทุนวิจัยที่ให้ทุนซ้ำ	0.00	0.00	33.33	25.00	33.33	50.00	เพิ่มขึ้น 8.33

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

7.3 ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

7.3 ก.(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

ตารางที่ 7.3-1 ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลังและชีตความสามารถ

ตัววัด	2559	2560	2561	2562	2563	เป้าหมาย 2563	ผลลัพธ์เทียบกับ กับปีที่ผ่านมา
ร้อยละของอาจารย์และบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตนเอง	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	เท่าเดิม
จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนที่ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น	0	0	0	0	0	2	เท่าเดิม
ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีวุฒิปริญญาเอก	35.71	39.28	44.44	48.15	50.00	80.00	เพิ่มขึ้น 1.85
ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีตำแหน่งทางวิชาการ	32.14	32.14	33.33	37.04	35.71	80.00	ลดลง 1.33
สัดส่วนของบุคลากรสายวิชาการต่อบุคลากรสาย สนับสนุน (รวมแม่บ้าน 2 คน และรปภ.2 คน)	1: 1.03	1: 1.03	1: 0.88	1: 0.88	1: 0.82	1: 0.50	ลดลง

7.3 ก(2) บรรยาการการทำงาน

ตารางที่ 7.3-2 ผลลัพธ์ด้านบรรยาการการทำงาน

ตัววัด	2559	2560	2561	2562	2563	เป้าหมาย 2563	ผลลัพธ์เทียบกับปีที่ผ่านมา
อุบัติเหตุและเหตุการณ์อันตรายที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน	0	0	0	0	0	0	เท่าเดิม
ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-	3.93	4.45	4.24	4.00	ลดลง 0.21

7.3 ก(3) ความผูกพันของบุคลากร

ตารางที่ 7.3-3 ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากร

ตัววัด	2559	2560	2561	2562	2563	เป้าหมาย 2563	ผลลัพธ์เทียบกับปีที่ผ่านมา
ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานในคณะ	-	-	3.46	3.79	3.91	4.00	ลดลง 0.12
ค่าเฉลี่ยความผูกพันองค์กรของบุคลากร	-	-	-	4.30	4.47	4.00	เพิ่มขึ้น 0.13
จำนวนบุคลากรใหม่ที่ลาออกภายใน 1 ปี	0	0	0	0	0	0	เท่าเดิม

7.3 ก(4) การพัฒนาบุคลากร

ตารางที่ 7.3 ก(4)-1 ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กร

ตารางที่ 7.3-4 ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กร

ตัววัด	2559	2560	2561	2562	2563	เป้าหมาย 2563	ผลลัพธ์เทียบกับปีที่ผ่านมา
ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานในคณะ	-	-	3.46	3.79	3.91	4.00	เพิ่มขึ้น 0.12
ความพึงพอใจด้านการพัฒนาบุคลากรและการสร้างโอกาสและความก้าวหน้าในสายงาน	-	3.42	3.88	3.61	3.79	4.00	เพิ่มขึ้น 0.18
ค่าเฉลี่ยความผูกพันองค์กรของบุคลากร	-	-	-	4.30	4.47	4.00	เพิ่มขึ้น 0.13
จำนวนบุคลากรใหม่ที่ลาออกภายใน 1 ปี	0	0	0	0	0	0	เท่าเดิม

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

7.4 ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

7.4 ก.(1) การนำองค์กร

ตารางที่ 7.4-1 ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น

ตัววัด	2559	2560	2561	2562	2563	เป้าหมาย 2563	ผลลัพธ์เทียบกับปีที่ผ่านมา
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรด้านการสื่อสารในองค์กร	N/A	2.72	3.31	3.62	3.61	4.00	ลดลง 0.01
ค่าเฉลี่ยการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณบดี	N/A	3.05	3.60	3.92	3.82	4.00	ลดลง 0.10
จำนวนخورองเรียนของบุคลากร	0	0	0	0	0	0	เท่าเดิม
จำนวนخورองเรียนของนักศึกษา	0	0	0	0	0	0	เท่าเดิม

7.4 ก.(2) การกำกับดูแลองค์กร

ตารางที่ 7.4-2 ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อในการกำกับดูแลองค์กร

ตัววัด	2559	2560	2561	2562	2563	เป้าหมาย 2563	ผลลัพธ์เทียบกับปีที่ผ่านมา
ค่าเฉลี่ยการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณบดี	N/A	3.05	3.60	3.92	3.82	4.00	ลดลง 0.10

7.4 ก.(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

ตารางที่ 7.4-3 ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

ตัววัด	2559	2560	2561	2562	2563	เป้าหมาย 2563	ผลลัพธ์เทียบกับปีที่ผ่านมา
ร้อยละหลักสูตรที่มีผ่านการประเมินตามเกณฑ์สกอ.	100	100	100	100	100	100	เท่าเดิม
จำนวนบุคลากรที่ทำผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณ ด้านการเรียนการสอน การวิจัย และบริการวิชาการ	0	0	0	0	0	0	เท่าเดิม
จำนวนข้อทักท้วงจากหน่วยงานตรวจสอบภายใน	0	0	0	0	0	0	เท่าเดิม
จำนวนข้อทักท้วงจากสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน	0	0	0	1	0	0	ลดลง 1

7.4 ก.(4) จริยธรรม

ตารางที่ 7.4-4 ผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

ตัววัด	2559	2560	2561	2562	2563	เป้าหมาย 2563	ผลลัพธ์เทียบกับปีที่ผ่านมา
จำนวนขอร้องเรียนด้านจริยธรรมของผู้บริหาร	0	0	0	0	0	0	เท่าเดิม
จำนวนขอร้องเรียนด้านจริยธรรมของคณาจารย์	0	0	0	0	0	0	เท่าเดิม
จำนวนขอร้องเรียนด้านจริยธรรมของสายสนับสนุน	0	0	0	0	0	0	เท่าเดิม

7.4 ก(5) สังคม

ตารางที่ 7.4-5 ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของสังคมและการสนับสนุนชุมชน

ตัววัด	2559	2560	2561	2562	2563	เป้าหมาย 2563	ผลลัพธ์เทียบกับปีที่ผ่านมา
จำนวนขอร้องเรียนของผู้รับบริการวิชาการ	0	0	0	0	0	0	เท่าเดิม
จำนวนกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่มุ่งช่วยเหลือสังคมหรือชุมชน	N/A	5	5	2	4	3	เพิ่มขึ้น 2
จำนวนโครงการวิจัยที่เน้นการแก้ปัญหาหรือพัฒนาสังคมใน ด้านต่าง ๆ	3	13	6	2	5	9	เพิ่มขึ้น 3
โครงการบริการวิชาการที่ช่วยยกระดับผลิตหรือพัฒนาชุมชน	10	4	9	3	0	6	ลดลง 3
จำนวนกิจกรรมตามยุทธศาสตร์คณะที่มุ่งช่วยเหลือสังคมหรือ ชุมชน	1	1	1	1	2	2	เพิ่มขึ้น 1
ปริมาณขยะที่ได้รับการ re-cycle ภายในคณะ (กิโลกรัม)	407	238	221.3	659.5	190.5	200	ลดลง 469

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน การตลาด และกลยุทธ์

7.5 ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน การตลาด

7.5 ก.(1) ผลลัพธ์ด้านงบประมาณและการเงิน

ตารางที่ 7.5-1 ผลลัพธ์ของการดำเนินงานด้านงบประมาณและการเงิน

ตัววัด	2559	2560	2561	2562	2563	เป้าหมาย 2563	ผลลัพธ์เทียบกับปีที่ผ่านมา
รายรับงบประมาณเงินรายได้ประจำปี (ลานบาท)	11.4325	10.4423	9.9952	11.0770	10.5063	11.0000	ลดลง 0.5707
รายได้จากการลงทุน การบริหารจัดการทรัพย์สิน (ลานบาท)	0.2575	0.4604	0.7827	1.1670	1.0810	1.2000	ลดลง 0.086
เงินสะสมกองทุนวิจัยคณะ (ลานบาท)	2.4416	2.3074	1.9358	1.8948	2.0517	2.0000	เพิ่มขึ้น 0.1569
งบประมาณเฉลี่ยพัฒนาบุคลากรสายวิชาการต่อคน (บาท)	10,852.53	4,265.90	4,959.63	9,500.63	2,540.27	7,000	ลดลง 6,960.36
งบประมาณเฉลี่ยพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน (บาท)	14,078.46	15,343.50	9,119.15	3,287.19	1,053.35	4,000	ลดลง 2,233.84
งบประมาณที่ใช้พัฒนานักศึกษา (บาท/คน/ป)	2,126.77	1,914.65	2,018.70	1,518.26	2,717.86	2,000	ลดลง 1,199.6
งบประมาณที่ใช้ในการให้บริการวิชาการ แก่สังคม (หน่วย: ลานบาท)	0.7655	0.2830	0.5330	1.4720	0	1.5000	ลดลง 1.4720
เงินสนับสนุนวิจัยจากภายในและภายนอก (หน่วย: ลานบาท)	2.0000	2.3642	0.9550	1.6860	4.4698	2.0000	เพิ่มขึ้น 2.7838

7.5 ก.(2) ผลการดำเนินงานด้านการตลาด

ตารางที่ 7.5-2 ผลลัพธ์การดำเนินการด้านตลาด

ตัววัด	2559	2560	2561	2562	2563	เป้าหมาย 2563	ผลลัพธ์เทียบกับปีที่ผ่านมา
ร้อยละนักศึกษาเข้าตามแผนการรับนักศึกษา	71.25	57.08	31.67	56.25	49.58	100.00	ลดลง 6.67
ร้อยละของหน่วยงานภายนอกที่ให้ทุนวิจัยซ้ำ	0	0	33.33	25.00	33.33	80.00	เพิ่มขึ้น 8.33

7.5 ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ตารางที่ 7.5-3 ผลลัพธ์ด้านการบรรลุความสำเร็จของกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

ตัววัด	2561	2562	2563	2564 (ข้อมูล 6 เดือน)	คาดการณ์ ปี 2564	เป้าหมาย 2564
ร้อยละของโครงการตามแผนปฏิบัติการที่นำไปปฏิบัติได้ต่อโครงการตามแผนปฏิบัติการทั้งหมด	81.48 (110/135)	76.27 (90/118)	81.31 (87/107)	69.16 (74/107)	81.98 (91/107)	80.00
ร้อยละของตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนปฏิบัติการที่บรรลุเป้าหมาย	80.58 (83/103)	72.38 (76/105)	73.40 (69/94)	59.63 (65/109)	80.58 (83/103)	80.00

