



การประเมินตนเองตามเกณฑ์
(Education Criteria for Performance Excellence - EdPEX)

ระดับข้อกำหนดโดยรวมตามแนวทาง

เกณฑ์ EdPEX ฉบับปี 2558-2561

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

หมวด 1 การนำองค์การ

หมวดการนำองค์การนี้ ครอบคลุมถึงการปฏิบัติของผู้ในระดับสูงด้วยตนเอง ในการชี้นำ และทำให้สถาบันมีความยั่งยืน การกำกับดูแลของสถาบัน และวิธีการที่สถาบันใช้เพื่อบรรลุผล ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กฎหมาย และจริยธรรม รวมทั้งวิธีการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

1.1 การนำองค์การโดยผู้ในระดับสูง : ผู้ในระดับสูงนำสถาบันอย่างไร

ให้อธิบายถึงวิธีการที่ผู้ในระดับสูงปฏิบัติด้วยตนเองในการชี้นำและทำให้สถาบันมีความยั่งยืน วิธีการที่ผู้ในระดับสูงสร้างบรรยากาศเพื่อทำให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น มีความผูกพันกับสถาบัน เพื่อสร้างนวัตกรรมและทำให้มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ รวมทั้งอธิบายวิธีการที่ผู้ในระดับสูงสื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียน และลูกค้าที่สำคัญกลุ่มอื่น

1.1ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

1.1ก(1) วิสัยทัศน์และค่านิยม

ผู้ในระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมของสถาบัน

คณบดี รองคณบดี และคณะกรรมการประจำคณะ นำข้อมูลความต้องการหลักและความคาดหวังของนิสิต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ SWOT เพื่อจัดทำร่างวิสัยทัศน์และพันธกิจ จากนั้นจัดสัมมนาคณะฯ เพื่อระดมความคิดเห็นของบุคลากรทุกคนต่อ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และร่วมกันค้นหาค่านิยม และจัดทำเป็นโครงสร้างองค์กรเพื่อนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะพยาบาลศาสตร์ โดยคณบดีสื่อสาร วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม (โครงสร้างองค์กร) ไปยังบุคลากร นิสิต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น การปฐมนิเทศบุคลากร นิสิต และผู้ปกครอง เว็บไซต์คณะฯ เหมเพลต สไลด์ ฯลฯ จากนั้นนำไปจัดทำความท้าทายเชิงกลยุทธ์ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี สื่อสารแผน และมอบอำนาจไปยังรองคณบดี ประธานหลักสูตร และหัวหน้าสำนักงาน เพื่อนำแผนสู่การปฏิบัติ โดยกำกับดูแลติดตามในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะทุก ๆ 3 เดือน สร้างแรงจูงใจด้วยการยกย่อง ชมเชยบุคลากรและนิสิต ตลอดจนแสดงความยินดี และต้อนรับบุคลากรเข้าใหม่ ในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ นอกจากนี้ คณบดีสร้างบรรยากาศการทำงานให้เกิดการเป็นหนึ่งเดียวกัน เรียนรู้ผ่านการทำงานในรูปของคณะกรรมการ ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน ถ่ายทอดองค์ความรู้และประสบการณ์จากคนรุ่นเก่าสู่คนรุ่นใหม่ ตลอดจนนำผลการดำเนินงานเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อปรับปรุงแผนปฏิบัติการในปีต่อไป โดยกำหนดให้ทบทวนวิสัยทัศน์ ทุกปี

คณบดีประพฤติและบริหารงานตามค่านิยมขององค์กร (TSUCARE) โดย 1) T : บริหารแบบมีส่วนร่วมในรูปของคณะกรรมการ 2) S : ชี้แนะการทำงานแบบมีจิตบริการ /จิตอาสาตามพระราชปณิธานของสมเด็จพระบรมชนก “ประโยชน์เพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง ประโยชน์ส่วนตนเป็นกิจที่สอง” 3) U :

ส่งเสริมการทำงานเป็นหนึ่งเดียวกัน 4) C : ส่งเสริมการสร้างงานวิจัยเชิงนวัตกรรมทางการแพทย์ และ
ใช้งานวิจัยเชิงนวัตกรรมในการเรียนการสอน 5) A : สร้างความรับผิดชอบในการทำงานผ่านกิจกรรมต่าง
ๆ 6) R : ให้ความสำคัญกับบุคลากรและนิสิต ยอมรับฟังความคิดเห็น และให้เกียรติซึ่งกันและกัน 7) E :
ส่งเสริมการทำงาน การเรียนการสอน ตลอดจนการดำรงชีวิต ภายใต้อุดมธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ
วิชาชีพ

คณบดี และรองคณบดี ให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศ การเรียนรู้ ให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร
สนับสนุนงบประมาณในการจัดการเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุพันธกิจ มีส่วนร่วมในการทำความ
ท้าทาย เชิงกลยุทธ์ มาจัดทำแผนกลยุทธ์ ตัวชี้วัด ที่สะท้อนความสำเร็จ ในการส่วนของบุคลากร กำหนดให้
ทำข้อตกลงภาระงานที่สอดคล้องกับตัวชี้วัด เพื่อขับเคลื่อนความสำเร็จ โดยมีคณะกรรมการประกัน
คุณภาพการศึกษา และคณะกรรมการประกันคุณภาพหลักสูตรฯ ติดตามผลการดำเนินงานตามรอบ
ระยะเวลา รายงานผลให้บุคลากรทราบในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ

คณบดีและรองคณบดี สร้างวัฒนธรรม การมุ่งเน้นลูกค้า ให้ความสำคัญกับค่านิยม TSUCARE สู่การ
ปฏิบัติ เช่น การมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม และสัมมนาแผนกลยุทธ์ นำไปสู่
การกำหนดกระบวนการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของนิสิต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การมีส่วนร่วม
ในคณะกรรมการชุดต่าง ๆ สนับสนุนงบประมาณ กิจกรรมนิสิต และการมีส่วนร่วมของคณบดี และรอง
คณบดี ในกิจกรรมของนิสิต

คณบดีให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมของนิสิตและบุคลากร ในส่วนของนิสิต ได้
กำหนดให้นิสิตได้เรียนรู้ และสร้างสรรค์นวัตกรรมไว้ในรายวิชาวิชาชีพ ทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ
สำหรับในส่วนของบุคลากรได้ส่งเสริมให้มีบรรยากาศ เพื่อให้เกิดการสร้างสรรคนวัตกรรม โดยการจัด
ประชุมเพื่อหารือแนวทางการสร้างนวัตกรรมกับเครือข่ายที่มีประสบการณ์ทั้งภายในและภายนอก เช่น
การพัฒนาหุ่นฝึกปฏิบัติทางการแพทย์

คณบดีได้ใช้ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์มาเป็นปัจจัยหนึ่งในการสนับสนุนการสร้างนวัตกรรม ได้แก่
การมีศูนย์การเรียนรู้ทางการแพทย์ ซึ่งประกอบไปด้วย นวัตกรรมการเรียนรู้ สามารถศึกษาเป็นตัวอย่าง
เพื่อให้เกิดการสร้างสรรคนวัตกรรมขึ้นใหม่ รวมถึงการมีศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นศูนย์ฯ ที่บูรณา
การเรียนการสอน วิจัย และบริการวิชาการ ซึ่งผู้ให้บริการเป็นนิสิต บุคลากรสายวิชาการ และสาย
สนับสนุน จากกิจกรรมให้บริการจะเป็นส่วนผลักดันให้สร้างสรรคนวัตกรรม เพื่อส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ
ทำให้เกิดนวัตกรรมรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงการสนับสนุนให้มีการอบรม สัมมนา ที่เกี่ยวข้องกับการ
สร้างสรรคนวัตกรรมและการสร้างงานวิจัยเชิงสร้างสรรค์นวัตกรรม

OFI

ไม่มีผลประเมินจากผู้ใช้นิตที่เป็นลายลักษณ์อักษร

1.1ก(2) การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม

พฤติกรรมของผู้นำระดับสูงแสดงถึงความมุ่งมั่นต่อการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมาย
 นั้นมีจริยธรรมอย่างไร รวมทั้งการสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ทำให้ต้องถือปฏิบัติ

คณบดี และรองคณบดี ปฏิบัติตนที่แสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม
 ดังนี้

1) การบริหาร : ตั้งคณะกรรมการชุดต่าง ๆ โดยมีคณบดี รองคณบดี หรือประธานหลักสูตร เป็น
 ประธาน วางนโยบายส่งเสริมกิจกรรมบุคลากร การกำหนดเรื่องจริยธรรมเป็นหนึ่งในค่านิยมหลักของ
 คณะฯ รวมถึงการกำหนดนโยบาย ช่องทางการรับนักเรียนที่ศึกษาต่อในคณะพยาบาลศาสตร์ ในโครงการ
 นักเรียนมีคุณธรรม จริยธรรม กำหนดแนวทางในการเสนอข้อร้องเรียนสำหรับนิสิต รวมถึงการสื่อสารให้
 บุคลากรใช้แนวทางการเสนอข้อร้องเรียนตามแนวทางมหาวิทยาลัย

2) การปฏิบัติ : เป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพ รวมถึงการมอบ
 ทุนการศึกษา และการมอบของที่ระลึกกรณีวันสำคัญต่าง ๆ เช่น วันปีใหม่

3) การกำกับติดตามการดำเนินงาน : ติดตามผ่านคณะกรรมการชุดต่าง ๆ เช่น คณะกรรมการ
 อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร คณะกรรมการพัฒนานิสิต คณะกรรมการบริหารหลักสูตร ให้ปฏิบัติตาม
 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วยจรรยาบรรณบุคลากรมหาวิทยาลัยทักษิณ รวมถึงจรรยาบรรณ
 วิชาชีพพยาบาล ตลอดจนการปฏิบัติตามนโยบายสภาการพยาบาลว่าด้วยการส่งเสริมจริยธรรมของผู้
 ประกอบวิชาชีพ ในการผลิตบัณฑิตกำหนดเรื่อง คุณธรรม จริยธรรม เป็นหนึ่งในผลลัพธ์การเรียนรู้
 ตลอดจนกำหนดเรื่องคุณธรรมจริยธรรม เป็นพฤติกรรมสำคัญของการฝึกปฏิบัติการพยาบาล และเป็นส่วน
 หนึ่งของรายวิชาปฏิบัติการพยาบาล ทุกรายวิชา โดยมีผู้ประเมินประกอบด้วย อาจารย์ ผู้รับบริการ
 (ผู้ป่วยและญาติ) และผู้ใช้บัณฑิต

คณบดีกำกับติดตามให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองตามค่านิยมหลักของคณะฯ สนับสนุนให้พัฒนาองค์
 ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและจริยธรรม เช่น การอบรมเรื่องจริยธรรมในการวิจัย การวิเคราะห์
 กรณีศึกษาของการประกอบวิชาชีพ กำหนดกิจกรรมการเรียนการสอนในรายวิชากฎหมายและจริยศาสตร์
 ในการประกอบวิชาชีพ เพื่อพัฒนานิสิตให้มีความรู้ และจรรยาบรรณวิชาชีพ

คณบดีได้กำหนดวาระการประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อพิจารณาการกำหนดชุมชน
 เป้าหมาย และการสนับสนุนชุมชน มติที่ประชุมเห็นชอบให้ชุมชนบริเวณพื้นที่ตั้งของมหาวิทยาลัย (อำเภอ
 ป่าพะยอม) และชุมชนที่เป็นแหล่งฝึกปฏิบัติของนิสิตโดยให้การสนับสนุนดังนี้

ชุมชนบริเวณพื้นที่ตั้ง : 1) การดูแลสุขภาพเพื่อชะลอสมองเสื่อม ภายใต้การบริหารของศูนย์
 ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ คณะพยาบาลศาสตร์ 2) พัฒนาศักยภาพศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 17 แห่ง 3)
 ให้นักเรียนให้ศึกษาในโครงการโรงเรียนที่อยู่บริเวณที่ตั้งมหาวิทยาลัย ทั้งวิทยาเขตสงขลาและวิทยาเขต
 พัทลุงชุมชนที่เป็นแหล่งฝึกปฏิบัตินิสิต : 1) การจัดโครงการพัฒนาศักยภาพพยาบาลพี่เลี้ยง 2) สํารวจ
 งานวิจัยร่วมกัน 3) สนับสนุน Resource เพื่อพัฒนาการบริการพยาบาล เช่น ฐานข้อมูล และ Textbook

คณบดีมีนโยบายให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม Green Faculty ร่วมกับโครงการ
 การจัดแยกขยะ การลดพลังงาน กิจกรรม 5 ส.

1.1ก(3) การสร้างสถาบันที่ประสบความสำเร็จ

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรเพื่อให้สถาบันประสบผลสำเร็จทั้งระยะสั้นและระยะยาว

คณบดี รองคณบดี ทำหน้าที่เป็นหัวหน้า ซึ่งในการวางแผนกลยุทธ์ โดยให้บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วม มุ่งเน้นการรับฟังเสียงผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่น ๆ กระจายอำนาจการบริหารและการตัดสินใจ เพื่อความคล่องตัวขององค์กรในการลงสู่ปฏิบัติ พัฒนาบุคลากรให้มีสรรถนะในการปฏิบัติงาน กำกับติดตามความก้าวหน้าตัวชี้วัดทุก 3 เดือน ได้เครื่องมือ PDCA มาปรับปรุงและพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืน

1.1ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร

1.1ข(1) การสื่อสาร

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรที่จะสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งสถาบันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

คณบดีและรองคณบดี สื่อสาร วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม แผนและนโยบาย กิจกรรมสำคัญในแต่ละพันธกิจ ผลสำเร็จของการดำเนินงานของคณะฯ สิ่งทีคณะฯ ต้องปรับปรุง เพื่อการเปลี่ยนแปลงให้บรรลุวิสัยทัศน์ ข้อสำคัญอย่างเช่น สวัสดิการ สิทธิประโยชน์ ทุนการศึกษา ผ่านคณะกรรมการที่รับผิดชอบพันธกิจนั้น ๆ นิสิต ผู้ปกครอง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งมีผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ โดยการสื่อสารแบบทางเดียว แบบสอบถามอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ตามกรอบเวลาหรือตามโอกาส ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ความสำคัญ และความเร่งด่วน ทั้งนี้การสื่อสารทางเดียว ได้แก่ จดหมายราชการ เว็บไซต์ เอกสารอื่น ๆ การสื่อสารสองทาง ได้แก่ การประชุมผู้ปกครอง ปฐมนิเทศ และกิจกรรมคณบดีพบบุคลากรและนิสิต สำหรับการสื่อสารอย่างเป็นทางการ ได้แก่ การประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ จดหมายราชการ และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ได้แก่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สื่อออนไลน์ แบบกลุ่ม/ส่วนบุคคล โทรศัพท์

ทั้งนี้ข้อมูลการสื่อสารจะถูกเก็บรวบรวมไว้และมีการประเมินผลจากการสื่อสาร โดยประเมินหลักฐานการรับรู้การสื่อสาร และจากพฤติกรรมและผลการดำเนินงานของบุคลากร หากพบว่า ยังมีการรับรู้ข้อมูลที่ไม่ตรงนั้น คลาดเคลื่อน หรือ ล่าช้า คณบดีจะปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น โทรศัพท์ หรือสื่อออนไลน์ทั้งกลุ่ม และส่วนบุคคล

คณบดีและรองคณบดี ให้ความสำคัญกับการสื่อสาร เพื่อสร้างความผูกพันกับนิสิต และบุคลากรทั้งคณะฯ โดยการแสดงความชื่นชม มอบเกียรติบัตรให้กับนิสิตที่มีจิตบริการ/จิตอาสา เช่น คณะกรรมการนิสิตมอบทุนการศึกษา (คณบดีได้ขอความอนุเคราะห์สนับสนุนทุนการศึกษาจากภายนอก) นอกจากนี้ ยังมอบรางวัลสำหรับนิสิตที่ได้รับรางวัลต่าง ๆ รวมถึงการสื่อสารไปยังฝ่ายประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย

1.1ข(2) การมุ่งเน้นการปฏิบัติ

ผู้นำระดับสูงนำเนินการอย่างไร เพื่อให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติที่ทำให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน ผู้นำระดับสูงทำอย่างไร

คณบดี และรองคณบดี ให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศ การเรียนรู้ ให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร สนับสนุนงบประมาณในการจัดการเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุพันธกิจ มีส่วนร่วมในการทำความเข้าใจ เชิงกลยุทธ์ มาจัดทำแผนกลยุทธ์ ตัวชี้วัด ที่สะท้อนความสำเร็จ ในการส่วนของบุคลากร กำหนดให้ทำข้อตกลงภาระงานที่สอดคล้องกับตัวชี้วัด เพื่อขับเคลื่อนความสำเร็จ โดยมีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา และคณะกรรมการประกันคุณภาพหลักสูตรฯ ติดตามผลการดำเนินงานตามรอบระยะเวลา รายงานผลให้บุคลากรทราบในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ

คณบดีและรองคณบดี สร้างวัฒนธรรม การมุ่งเน้นลูกค้า ให้ความสำคัญกับค่านิยม TSUCARE สู่การปฏิบัติ เช่น การมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม และสัมมนาแผนกลยุทธ์ นำไปสู่การกำหนดกระบวนการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของนิสิต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การมีส่วนร่วมในคณะกรรมการชุดต่าง ๆ สนับสนุนงบประมาณ กิจกรรมนิสิต และการมีส่วนร่วมของคณบดี และรองคณบดี ในกิจกรรมของนิสิต

คณบดีให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมของนิสิตและบุคลากร ในส่วนของนิสิต ได้กำหนดให้นิสิตได้เรียนรู้ และสร้างสรรค์นวัตกรรมไว้ในรายวิชาวิชาชีพ ทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ สำหรับในส่วนของบุคลากรได้ส่งเสริมให้มีบรรยากาศ เพื่อให้เกิดการสร้างสรรค่นวัตกรรม โดยการจัดประชุมเพื่อหารือแนวทางการสร้างนวัตกรรมกับเครือข่ายที่มีประสบการณ์ทั้งภายในและภายนอก เช่น การพัฒนาหุ่นฝึกปฏิบัติทางการพยาบาล

คณบดีได้ใช้ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์มาเป็นปัจจัยหนึ่งในการสนับสนุนการสร้างนวัตกรรม ได้แก่ การมีศูนย์การเรียนรู้ทางการพยาบาล ซึ่งประกอบไปด้วย นวัตกรรมการเรียนรู้ สามารถศึกษาเป็นตัวอย่าง เพื่อให้เกิดการสร้างสรรค่นวัตกรรมขึ้นใหม่ รวมถึงการมีศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นศูนย์ฯ ที่บูรณาการการเรียนการสอน วิจัย และบริการวิชาการ ซึ่งผู้ให้บริการเป็นนิสิต บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน จากกิจกรรมให้บริการจะเป็นส่วนผลักดันให้สร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ทำให้เกิดนวัตกรรมรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงการสนับสนุนให้มีการอบรม สัมมนา ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์นวัตกรรมและการสร้างงานวิจัยเชิงสร้างสรรค์นวัตกรรม

1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม : สถาบันดำเนินการอย่างไรในเรื่องการ กำกับดูแล และทำให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ให้อธิบายถึงแนวทางที่สถาบันให้เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลและแนวทางการปรับปรุงระบบการ นำองค์การ อธิบายวิธีการที่สถาบันสร้างความมั่นใจว่ามีการดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมายและมี จริยธรรมสนองต่อความรับผิดชอบต่อสังคมที่สถาบันพึงมีและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

1.2ก. การกำกับดูแลองค์กร

1.2ก(1) การกำกับดูแล

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่ามีการกำกับดูแลอย่างมีความรับผิดชอบ

คณบดีได้รับมอบหมายภารกิจและตัวชี้วัดความสำเร็จในการบริหารงาน โดยลงนามคำรับรองการ ปฏิบัติงานกับอธิการบดี โดยคณบดีจัดทำข้อตกลงภาระงาน และรายงานผลการดำเนินงานตามคำรับรอง ต่ออธิการบดี ปีละ 1 ครั้ง โดยผลการดำเนินงานตามคำรับรองเชื่อมโยงกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของคณบดี คณบดีกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับรอง สำหรับผู้บริหารระดับ รอง และบุคลากรทุกระดับ กำหนดให้ทำข้อตกลงภาระงาน เพื่อร่วมขับเคลื่อนตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในคำ รับรองการปฏิบัติงาน และ ให้ผลการดำเนินงานเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

คณบดีกำหนดนโยบายการบริหารงาน โดยการมีส่วนร่วมโปร่งใส ตรวจสอบได้ ทั้งด้านการเงิน การดำเนินงาน ตามแผนยุทธศาสตร์ โดยผ่านที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ รวมถึง คณะฯ มีความโปร่งใสในการคัดเลือกบุคคลเข้าสู่ตำแหน่งต่าง ๆ โดยมีคณะกรรมการคัดเลือกและปฏิบัติตาม แนวทางของคณะฯ และ มหาวิทยาลัยกำหนด

คณบดีกำหนดให้บุคลากรที่ทำหน้าที่เรื่องการเงินและพัสดุได้ทำความเข้าใจและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับ ระเบียบการเงินและพัสดุ เพื่อการปฏิบัติที่ถูกต้องตามแนวทางที่เปลี่ยนแปลงจากเดิม ในด้านการ บริหารงานการเงิน และพัสดุ มหาวิทยาลัยมีระบบตรวจสอบภายใน ซึ่งประเมินความโปร่งใสของคณะฯ คณบดีได้มอบหมายให้ผู้บริหารระดับรอง และบุคลากรให้มีส่วนการบริหารจัดการเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง พัสดุครุภัณฑ์ทางการแพทย์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการเรียนการสอนโดยดำเนินการในรูปแบบของคณะกรรมการ

1.2ก(2) การประเมินผลการปฏิบัติงาน

สถาบันดำเนินการอย่างไรในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูง รวมทั้งผู้บริหาร สูงสุด และของสภามหาวิทยาลัย

อธิการบดีประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองของคณบดี ปีละ 1 ครั้ง ในปีการศึกษา 2560 ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก (มากกว่าร้อยละ 80) และสภามหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการ ประเมินผลการดำเนินงานของคณบดี เมื่อปฏิบัติหน้าที่ครบตามวาระ จากนั้นคณบดีทำข้อเสนอแนะให้

คณะกรรมการประเมินมาวิเคราะห์ แต่ละประเด็น แล้วจัดลำดับความสำคัญ เพื่อนำไปจัดทำแผนพัฒนา/ปรับปรุงการบริหารงานตามข้อเสนอแนะ

1.2ข. ประพฤติที่ถูกกฎหมาย และมีจริยธรรม

1.2ข(1) การประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามระเบียบ และการได้รับการรับรองตามมาตรฐาน

สถาบันได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลสังคมที่มีค่าหลักสูตรและบริการ ตลอดจนการปฏิบัติการต่างๆ ของสถาบันทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างไร

การคาดการณ์ความกังวลของสังคมที่มีต่อหลักสูตรและบริการ มี 3 ส่วน ได้แก่ 1) ด้านการเรียนการสอน เนื่องจากหลักสูตรไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ทำให้บัณฑิตไม่มีสิทธิ์กู้ยืมเงิน (กยศ.) คณบดีมอบหมายให้รองคณบดี และประธานหลักสูตร กำกับดูแลติดตามเกณฑ์มาตรฐาน 2) ด้านการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานวิจัยและความล่าช้าของโครงการวิจัย คณบดีกำกับติดตามความก้าวหน้าการวิจัยทุก 3 เดือน 3) การบริการวิชาการ เกี่ยวกับการบริการวิชาการ คณบดีกำกับติดตามคุณภาพการบริการวิชาการและแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานที่เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วม

1.2ข(2) พฤติกรรมที่มีจริยธรรม

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการส่งเสริมและทำให้มั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของสถาบันเป็นไปอย่างมีจริยธรรม

คณบดี รองคณบดี กำหนดให้ทุกกระบวนการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบโดยให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำวัน สื่อสารกฎหมายและระเบียบ ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดอบรมจริยธรรมให้บุคลากร และนิสิตกำกับดูแลการปฏิบัติงานโดยคณบดี รวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานตามค่านิยมหลักของมหาวิทยาลัย มีระบบข้อร้องเรียนสายตรงคณบดี ในปียังไม่มีข้อร้องเรียน

1.2ค. ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

1.2ค(1) ความผาสุกของสังคม

สถาบันคำนึงถึงเรื่องความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวันอย่างไร

คณะฯ สนับสนุนชุมชนตามนโยบายมหาวิทยาลัยโดย คณะฯ ได้กำหนดตัวชี้วัดให้มีการบริการวิชาการที่รับผิดชอบต่อสังคม แบบให้เปล่า ได้แก่การจัดบริการดูแลผู้สูงอายุ เพื่อชะลอสมองเสื่อม ณ ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ นอกจากนี้คณบดี ถ่ายทอดนโยบาย green Faculty เพื่อให้บุคลากรได้ร่วมรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการลดพลังงานแยะขยะ และกิจกรรม 5 ส.

1.2ค(2) การสนับสนุนชุมชน

สถาบันดำเนินการอย่างไรในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญอย่างจริงจัง

คณะบดีได้กำหนดวาระการประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อพิจารณากำหนดชุมชนเป้าหมาย และการสนับสนุนชุมชน มติที่ประชุมเห็นชอบให้ชุมชนบริเวณพื้นที่ตั้งของมหาวิทยาลัยและชุมชนที่เป็นแหล่งฝึกโดยให้การสนับสนุน ดังนี้ 1) การดูแลผู้สูงอายุเพื่อชะลอสมองเสื่อม ภายใต้การดำเนินงานศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ คณะพยาบาลศาสตร์ 2) พัฒนาศักยภาพศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน 17 แห่ง 3) รับนักเรียนเข้าศึกษาในโครงการโรงเรียนที่อยู่บริเวณที่ตั้งมหาวิทยาลัย

สำหรับชุมชนที่เป็นแหล่งฝึกปฏิบัติของนิสิต : 1) จัดโครงการพัฒนาศักยภาพพยาบาลพี่เลี้ยง 2) ทำงานวิจัยร่วมกัน 3) สนับสนุน Resource ทางวิชาการ เช่น ฐานข้อมูล และ Textbook

หมวด 2 กลยุทธ์

ในหมวดกลยุทธ์ถามว่าสถาบันจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติ การนำแผนไปปฏิบัติ ปรับเปลี่ยนหากสถานการณ์บังคับ และจัดผลความก้าวหน้าของการบรรลุแผนอย่างไร

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ : สถาบันจัดทำกลยุทธ์อย่างไร

ให้อธิบายการสร้างกลยุทธ์ของสถาบัน ที่ให้ความสำคัญต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และเสริมสร้างรายได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งอธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานที่สำคัญ ให้สรุประบบงานที่สำคัญ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้อง

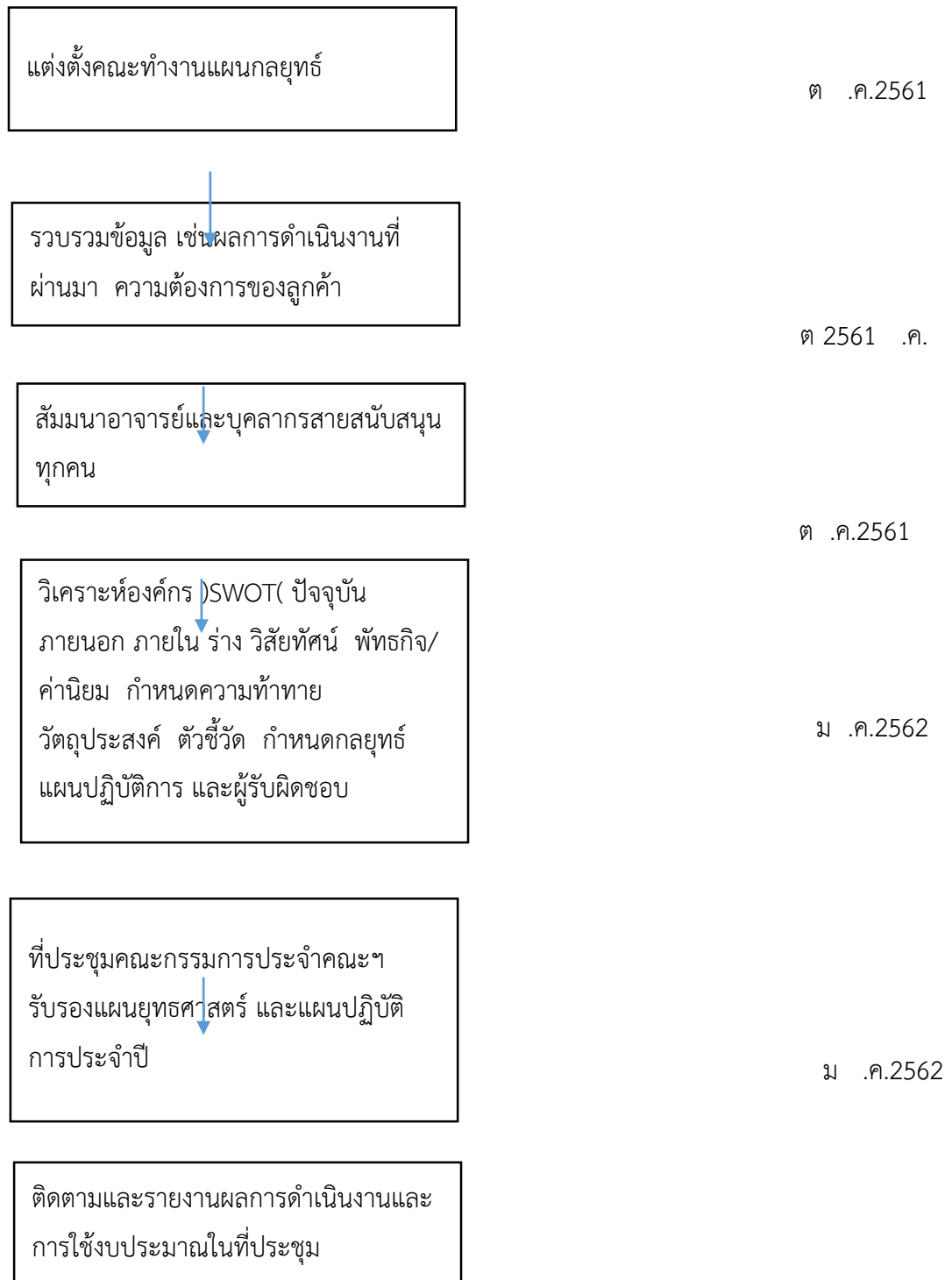
2.1ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

2.1ก(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนกลยุทธ์

คณะฯ มีกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ด้วยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทั้งคณะฯ และมีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ซึ่งครอบคลุมภารกิจหลักทุกมิติของคณะฯ โดยมีกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ เพื่อพัฒนาการศึกษาระยะ 5 ปี และนำเสนอแผนปฏิบัติการประจำปี (ดังรูปภาพ)

ขั้นตอนการพัฒนาการศึกษาระยะ ปี และนำสู่แผนปฏิบัติการประจำปี 5





เม .ย.และ ก .ค.ส .ย.2562

2.1ก(2) นวัตกรรม

กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ได้กระตุ้นและพิจารณาการสร้างนวัตกรรมอย่างไร

คณบดี รองคณบดี และหัวหน้าสำนักงาน ได้วิเคราะห์สภาพแวดล้อมและการได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ โดยพิจารณาจาก 1) ความต้องการของลูกค้า 2) สมรรถนะหลักขององค์กร 3) ผลกระทบของชุมชนและสังคม จากการวิเคราะห์ของโอกาสเชิงกลยุทธ์ คือความร่วมมือของชุมชน ป่าพะยอม เช่น ชมรมผู้สูงอายุ และการมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุ ทำให้สามารถ มีด้านนวัตกรรม ด้วยการพัฒนาบทบาทการจัดบริการวิชาการ ในการดูแลผู้สูงอายุ ที่ชะลอสมองเสื่อมด้วยการบูรณาการ การวิจัยและการเรียนการสอน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ

2.1ก(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งพัฒนาสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง มาใช้ในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

คณะรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการผลการประเมินคุณภาพภายใน ตลอดจนการพึงเสียงลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ มาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ โดยคณบดี และรองคณบดี จัดทำร่างแผนกลยุทธ์ประจำปีการศึกษา 2561-2565 โดยใช้เครื่องมือ SWOT Analysis เพื่อวิเคราะห์ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ภายในปีงบประมาณ 2562 จะเพิ่มผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันที่เล็งมาเป็นผู้วิพากษ์ และให้ข้อเสนอแนะในการจัดทำร่างแผนกลยุทธ์ เพื่อให้ได้มุมมองจากผู้ทรงคุณวุฒิ

2.1ก(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก

ระบบงานที่สำคัญมีอะไรบ้าง

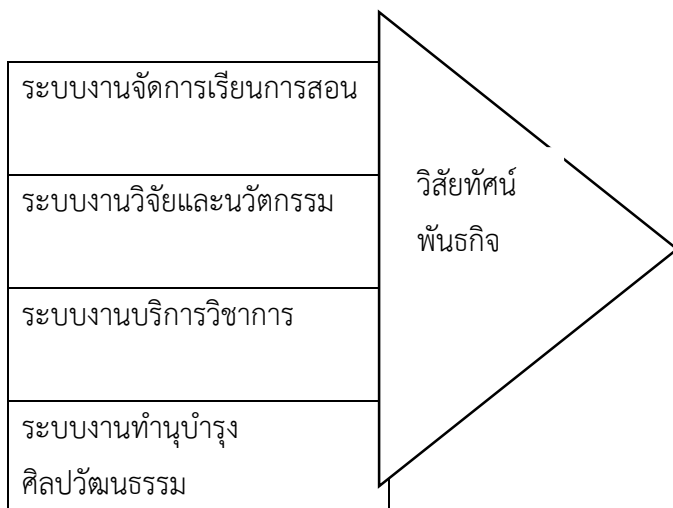
คณบดี รองคณบดี ประธานหลักสูตร หัวหน้าสำนักงาน และบุคลากรทั้งคณะ พิจารณาตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานที่สำคัญ เพื่อสนับสนุนประเด็นความท้าทาย พันธกิจ ได้แก่ 1) ระบบงานการจัดการเรียนการสอน 2) ระบบงานวิจัยและนวัตกรรม 3) ระบบงานบริการวิชาการ 4) ระบบงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

2.1ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

2.1ข(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของสถาบันมีอะไรบ้าง และตารางเวลาที่จะบรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะฯ กำหนดระบบงานเฉพาะกระบวนการหลัก 8 กระบวนการ โดยเชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์แต่ละประเด็นความท้าทายเชิงกลยุทธ์ กำหนดวัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจ(ตั้งรูปภาพ)



OFI

- กำหนดระบบงานสำคัญ
- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้ครบทุกระบบ

2.1ข(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้สร้างความสมดุลระหว่างความต้องการที่หลากหลายในสถาบัน ซึ่งอาจแย้งซึ่งทรัพยากรกันเองได้อย่างไร

คณะฯ ใช้กระบวนการประชาพิจารณ์เพื่อสร้างสมดุลของเป้าประสงค์ จากนั้นนำมากำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ตอบสนองกลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เสนอคณะกรรมการประจำคณะฯ พิจารณา กรณีมีข้อจำกัดของทรัพยากร จะจัดลำดับความสำคัญการดำเนินงานตามพันธกิจ เพื่อใช้ประกอบการจัดทำ แผนปฏิบัติการระยะสั้น และระยะยาว

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ : สถาบันนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร

ให้อธิบายวิธีการแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการ สรุปแผนปฏิบัติการ วิธีการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ และตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของความก้าวหน้า คาดการณ์ผลการดำเนินการ ในอนาคตตามตัววัดหรือตัวบ่งชี้สำคัญเหล่านี้เปรียบเทียบกับของคู่แข่งที่สำคัญ

2.2ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ

2.2ก(1) แผนปฏิบัติการ

แผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สำคัญของสถาบันมีอะไรบ้าง

คณะฯ ดำเนินการทำประเด็นยุทธศาสตร์ และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แปลงไปสู่แผนปฏิบัติการ ได้แก่ 1) การจัดการศึกษาให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของกระทรวงศึกษาธิการ สกอ มหาวิทยาลัย และสภาวิชาชีพ โดยใช้ชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้ 2) สร้างงานวิจัยที่มุ่งเน้นนวัตกรรมทางการพยาบาล 3) พัฒนานิสิตให้ได้ตามมาตรฐานสากล และมุ่งเน้นการสร้างสรรคงานวิจัย 4) จัดบริการวิชาการที่บูรณาการการเรียนการสอน และการวิจัย ตามความต้องการของชุมชนเป้าหมาย 5) สร้างความเข้มแข็ง ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมที่เน้นพหุวัฒนธรรม ส่งเสริมภูมิปัญญาที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของชุมชน 6) สร้างความมั่นคง ด้านการเงิน 7) พัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีขีดความสามารถตามระบบงานสำคัญ และเพียงพอกับระบบงาน

คณบดีดำเนินการถ่ายทอดแผนฯ สู่รองคณบดี ประธานหลักสูตรฯ (คณะฯ ยังไม่มีประธานสาขา) หัวหน้าสำนักงาน และบุคลากรทั้งคณะฯ โดยผ่านที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ และกิจกรรม คณบดีพบบุคลากรประจำปี 2561

2.2ก(2) การนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ

สถาบันมีวิธีการในการที่จะนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติอย่างไร

คณะบดีกำหนดให้มีการประชุมบุคลากรทั้งคณะฯ เพื่อระดมในการจัดทำแผนปฏิบัติการมากำหนดโครงการและกิจกรรม กำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย กำหนดกรอบเวลา และผู้รับผิดชอบ นำเสนอรับรองในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ

คณะบดีกำหนดให้มีการติดตามผลการดำเนินงานโดยเสนอความคิดเห็นต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ทุก 3 เดือน

OFI

การจัดทำแผนปฏิบัติการยังไม่ครอบคลุม

2.2ก(3) การจัดสรรทรัพยากร

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ มีพร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและยังบรรลุภาวะผูกพันในปัจจุบัน

คณะฯ จัดทำค่าของงบประมาณประจำปี โดยวิเคราะห์รายจ่ายที่ต้องใช้ในการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุผลตามค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยคณะบดีจะจัดสรรให้เพียงพอกับแผนการใช้จ่าย และได้จัดสรรให้กับพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต ซึ่งได้แก่ การจัดการเรียนการสอน การพัฒนานิสิต และการพัฒนาอาจารย์ มากที่สุด สำหรับด้านการวิจัย ด้านการบริการวิชาการ ด้านการทำงานบำรู้ง ศิลปวัฒนธรรม โดยปกติจะให้การสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย ทั้งนี้คณะฯ จะจัดสรรบางส่วนเพื่อสนับสนุนความสำเร็จของงานนั้น ๆ

2.2ก(4) แผนด้านบุคลากร

แผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่จะสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวมีอะไรบ้าง

คณะฯ ดำเนินการด้านบุคลากร โดย คณะกรรมการบริหารงานบุคคล โดยมีคณะบดีเป็นประธาน โดยบูรณาการแผนปฏิบัติการกับแผนพัฒนาบุคลากร ประเมินอัตรากำลัง และขีดความสามารถให้เพียงพอกับการดำเนินงานตามพันธกิจ จัดทำอัตรากำลังสายวิชาการ ให้เพียงพอต่อข้อกำหนดสัดส่วนของอาจารย์พยาบาล ต่อนิสิตตามเกณฑ์การรับรองสถาบันการศึกษาของสภาการพยาบาล และให้สอดคล้องกับกรอบอัตรากำลังที่มหาวิทยาลัยจัดสรรให้

2.2ก(5) ตัววัดผลการดำเนินการ

ตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญที่ใช้ติดตามผลสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง

คณะพยาบาลศาสตร์ ได้ลงนามคำรับรองการปฏิบัติงานประจำปีการศึกษา 2561 ซึ่งมีตัวบ่งชี้สำคัญที่ใช้ติดตามผลสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ คือ ร้อยละของตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ (ดังเอกสารลงนามคำรับรองประจำปี 2561)

คำรับรองการปฏิบัติงาน คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยทักษิณ ประจำปีการศึกษา 2561

ค่าเป้าหมายคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีการศึกษา 2561

คำรับรองการปฏิบัติงาน	จำนวนตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนเฉลี่ย	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
ส่วนที่ การนำระบบคุณภาพสากลมาใช้บริหาร 1) จัดการทั่วทั้งองค์กรEdPEX/TQA(1	40	3.00	1.20
ส่วนที่ 7 หมวด) ผลลัพธ์ 2)	32	60	3.00	1.80
คะแนนเฉลี่ยรวม/ทั้งหมด	33	100	3.00	3.00

ค่าเป้าหมายคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีการศึกษา จำแนกรายตัว 2561ชี้วัด

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานย้อนหลัง		ค่าเป้าหมาย 2561
	2559	2560	
ส่วนที่ การนำระบบคุณภาพสากลมาใช้บริหารจัดการ 1) ทั่วทั้งองค์กรEdPEX(
การนำระบบคุณภาพสากลมาใช้บริหารจัดการทั่วทั้งองค์กร)EdPEX(N/A	N/A	ระดับ 3
ส่วนที่ 7 หมวด) ผลลัพธ์ 2)			
ผลลัพธ์ 7 หมวด))	N/A	N/A	ระดับ 3
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้าน กระบวนการ			
ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่ มุ่งเน้นลูกค้า			
ผลลัพธ์ด้านการจัดการศึกษา			
7.1ก-7 ร้อยละของนิสิตที่เรียนรู้ในชุมชน	N/A	N/A	ร้อยละ 100
จำนวนนิสิตที่เรียนรู้ในชุมชน -	N/A	N/A	คน 61
7.1ก-8 ร้อยละของหลักสูตรที่มีรายวิชาเรียนรู้ในชุมชน	N/A	N/A	ร้อยละ 100

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานย้อนหลัง		ค่าเป้าหมาย
	2559	2560	2561
จำนวนหลักสูตรที่มีรายวิชาเรียนรู้ในชุมชน -	N/A	N/A	หลักสูตร 1
ผลลัพธ์ด้านการวิจัย			
7.1ก-9 ร้อยละของงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ของอาจารย์ประจำที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาตินานาชาติ)TSU02)	N/A	ร้อยละ 50.00	ร้อยละ 50.00
(1) ระดับชาติ	N/A	ร้อยละ 50.00	ร้อยละ 50.00
จำนวน -ผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่	N/A	3 ผลงาน	ผลงาน 4
7.1ก-11 ร้อยละผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ของอาจารย์ประจำที่นำไปใช้ประโยชน์ในเชิงสังคมหรือเชิงพาณิชย์ (TSU03)	N/A	ร้อยละ 50	ร้อยละ 50
(1) การใช้ประโยชน์เชิงสังคม	N/A	ร้อยละ 50	ร้อยละ 50
จำนวน -ผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์	N/A	3 ผลงาน	ผลงาน 4
7.1ก-13 จำนวนเงินทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอกต่อคณาจารย์และนักวิจัย	N/A	11,333.33 บาท	12,000 บาท
จำนวนเงินทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก -	N/A	68,000 บาท	96,000 บาท
7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า			
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น			
(1) ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น			
7.2ก-1 ระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย	N/A	N/A	ค่าเฉลี่ย 3.65
(1) ระดับปริญญาตรี	N/A	N/A	ค่าเฉลี่ย 3.65
7.2ก-2 ร้อยละความไม่พึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย	N/A	N/A	ค่าเฉลี่ย 0.45
7.2ก-4 ระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการสอนของอาจารย์	N/A	N/A	ค่าเฉลี่ย 4.00

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานย้อนหลัง		ค่าเป้าหมาย
	2559	2560	2561
(1) ระดับปริญญาตรี	N/A	N/A	ค่าเฉลี่ย 4.00
7.2ก-5 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวิชาการ	N/A	ค่าเฉลี่ย 4.57	ค่าเฉลี่ย 4.60
(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น			
7.2ก-7 อัตราการลาออกของนิสิต ระดับปริญญาตรี	N/A	N/A	ร้อยละ 1.61
7.2ก-12 ร้อยละของชุมชนเป้าหมายเดิมที่มีข้อเสนอให้จัดโครงการบริการวิชาการ	N/A	N/A	ร้อยละ 100
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร			
กผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร .			
(1) ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถ			
7.3ก-1 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก	N/A	ร้อยละ 33.33	ร้อยละ 25.00
จำนวนอาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก -	N/A	คน 2	คน 2
7.3ก-2 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ	N/A	ร้อยละ 50	ร้อยละ 37.50
จำนวนอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทาง - วิชาการ	N/A	คน 3	คน 3
7.3 ก-5 ร้อยละอาจารย์ประจำและนักวิจัยที่ได้รับทุน เงินทุนวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากแหล่งทุนภายนอก	N/A	ร้อยละ 50.00	ร้อยละ 50.00
2) ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน			
7.3ก6- ระดับความพึงพอใจของบุคลากรด้านบรรยากาศ การทำงาน	N/A	ค่าเฉลี่ย 3.55	ค่าเฉลี่ย 3.55
(1) สายวิชาการ	N/A	ค่าเฉลี่ย 3.76	ค่าเฉลี่ย 3.76
(2) สายสนับสนุน	N/A	ค่าเฉลี่ย 2.80	ค่าเฉลี่ย 2.80
(3) ผลลัพธ์ด้านความผูกพัน			
7.3ก-7 อัตราการคงอยู่ของบุคลากร	N/A	ร้อยละ 100	ร้อยละ 91.67
(1) สายวิชาการ	N/A	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานย้อนหลัง		ค่าเป้าหมาย
	2559	2560	2561
(2) สายสนับสนุน	N/A	ร้อยละ 100	ร้อยละ 66.67
7.3ก8- ระดับความผูกพันของบุคลากร	N/A	ค่าเฉลี่ย 4.01	ค่าเฉลี่ย 4.01
(1) สายวิชาการ	N/A	ค่าเฉลี่ย 4.13	ค่าเฉลี่ย 4.13
(2) สายสนับสนุน	N/A	ค่าเฉลี่ย 3.61	ค่าเฉลี่ย 3.61
7.3ก9- ค่าเฉลี่ยดัชนีความสุขของบุคลากรในทุกระดับของมหาวิทยาลัย	N/A	ค่าเฉลี่ย 70.90	ค่าเฉลี่ย 71.00
(1) สายวิชาการ	N/A	ค่าเฉลี่ย 74.80	ค่าเฉลี่ย 75.00
(2) สายสนับสนุน	N/A	ค่าเฉลี่ย 57.40	ค่าเฉลี่ย 60.00
(4) ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ			
7.3ก-10 ร้อยละของผู้บริหารระดับส่วนงานหน่วยงานที่/ได้รับการพัฒนา	N/A	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100
จำนวนผู้บริหารที่ได้รับการพัฒนา -	N/A	คน 3	คน 3
7.3ก-11 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามความจำเป็นของส่วนงานหน่วยงานอย่างน้อยปีละ/ 1 ครั้ง	N/A	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100
(1) สายวิชาการ	N/A	6	8
- จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา	N/A	คน 6	คน 8
(2) สายสนับสนุน	N/A	2	4
- จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา	N/A	คน 2	คน 4
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล			
กผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแล . และความรับผิดชอบต่อสังคม			
(1) ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น			
7.4ก-1 ระดับการรับรู้และเข้าใจทิศทางการนำองค์กร	N/A	ค่าเฉลี่ย 3.36	ค่าเฉลี่ย 3.36

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานย้อนหลัง		ค่าเป้าหมาย
	2559	2560	2561
(1) สายวิชาการ	N/A	N/A	ค่าเฉลี่ย 3.36
(2) สายสนับสนุน	N/A	N/A	ค่าเฉลี่ย 3.36
7.4ก-2 ผลการประเมินผู้นำระดับสูง	N/A	N/A	ค่าเฉลี่ย 3.65
(2) ผลลัพธ์ด้านภาวะรับผิดชอบของการกำกับดูแล			
7.4ก-3 คะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย โดย ปปช. (TSU05)	N/A	N/A	80.คะแนน 00
7.4ก-4 คะแนนผลการประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย/คณะกรรมการประจำส่วนงาน	N/A	N/A	4.คะแนน 20
(3) ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองมาตรฐาน			
7.4ก-6 ผลการประเมินหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN QA	N/A	N/A	ค่าเฉลี่ย 2.80
(1) ปริญญาตรี	N/A	N/A	ค่าเฉลี่ย 2.80
7.4ก-7 ร้อยละหลักสูตรที่ผ่านการกำกับมาตรฐาน	N/A	N/A	ร้อยละ 100
- จำนวนหลักสูตรที่ผ่านการกำกับมาตรฐาน	N/A	หลักสูตร 1	หลักสูตร 1
7.4ก-8 ร้อยละหลักสูตรที่ผ่านการรับรองสภาวิชาชีพ	N/A	N/A	ร้อยละ 100
- จำนวนหลักสูตรที่ผ่านการรับรองสภาวิชาชีพ	N/A	หลักสูตร 1	หลักสูตร 1
ขผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ .			
(1) ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ			
7.4ข-1 ร้อยละของตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒน (ปีงบประมาณ)	N/A	N/A	ร้อยละ 75
7.4ข-2 ร้อยละของตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการประจำปี (ปีงบประมาณ)	N/A	N/A	ร้อยละ 75
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด			
ก ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ .การเงิน และตลาด			
(1) ผลลัพธ์ของการดำเนินงานด้านงบประมาณและการเงิน			
7.5-4 อัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้ (ปีการศึกษา)	N/A	N/A	ร้อยละ 100
(2) ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านตลาด			

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานย้อนหลัง		ค่าเป้าหมาย 2561
	2559	2560	
7.5-6 ร้อยละการรับนิสิตใหม่ตามแผนรับนิสิต	N/A	N/A	ร้อยละ 100
(1) ระดับปริญญาตรี	N/A	ร้อยละ 103.33	ร้อยละ 100
7.5-8 จำนวนสังคมและชุมชนใหม่ที่ได้รับการบริการ วิชาการ คณะลงนาม คณะละ)1 สังคม(ชุมชน/	N/A	N/A	1สังคมชุมชน/

2.2ก(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

ค่าคาดการณ์ผลการดำเนินการของตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญ ตามกรอบเวลาทั้งระยะสั้นและระยะยาวของสถาบันคืออะไร

คณะฯ กำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดที่ตอบสนองวิสัยทัศน์และภารกิจทุกด้านรวมถึงคำรับรองการปฏิบัติงานที่คณบดีลงนามกับอธิการบดี และการรับรองสถาบันการศึกษาจากสภาการพยาบาล ซึ่งกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ และมีการคาดการณ์กับผลการดำเนินงาน ในปี 2566 เช่น การดำเนินงานด้านการวิจัย ที่ผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย จึงปรับวิธีการสร้างงานวิจัยด้วยการสร้างงานวิจัยร่วมกับเครือข่ายสถาบันการศึกษาพยาบาลภาคใต้ เป็นต้น

2.2ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้มีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำ ปรับแผน และนำแผนใหม่ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

คณะฯ ได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ กรณีมีสถานการณ์บังคับ ส่วนกรณีการปรับเปลี่ยนการเปิดภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2562 เป็นเดือนมิถุนายน 2562 ทำให้คณะฯ ต้องปรับเปลี่ยนแผนการจัดการเรียนการสอนรายวิชาที่จัดสอนในภาคฤดูร้อน ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 31 พฤษภาคม 2562 รวมถึงการปรับเปลี่ยนแผนการใช้งบประมาณตามแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้โดยขออนุมัติคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อปรับแผนและเสนอแผนใหม่เพื่อให้เห็นชอบและนำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว โดยการนำเสนอเรื่องเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ พิจารณาความเหมาะสมใน

การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการในการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ตามสถานการณ์ที่จำเป็น ทั้งนี้หากอยู่ในช่วงการประชุมของคณะฯ จะนำเข้าวาระการประชุมทันที กรณีที่ไม่อยู่ในช่วงเวลาการประชุม คณะฯ จะแจ้งเวียนให้คณะกรรมการทุกท่านพิจารณา เพื่อให้ปรับแผน และนำแผนใหม่ไปใช้ได้ทันเวลา และเกิดประโยชน์ในภาพรวมของคณะฯ

หมวด 3 ลูกค้ำ

3.1 เสียงของลูกค้ำ: สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศจากผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

ให้อธิบายถึงวิธีการที่สถาบันรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และการได้มาซึ่งสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มเหล่านั้น

3.1ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

3.1ก(1) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ได้

คณะพยาบาลศาสตร์แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการรับฟังปฏิสัมพันธ์ตลอดจนสังเกตผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ได้แก่ คณะกรรมการบริหารหลักสูตร คณะกรรมการอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร คณะกรรมการพัฒนานิสิต อาจารย์ที่ปรึกษา และคณะกรรมการศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ โดยรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้เรียน ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต และลูกค้ำกลุ่มอื่นหลายช่องทาง ดังตาราง

ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	ช่วงเวลา	สารสนเทศ	ผู้รับผิดชอบ	นำไปใช้ประโยชน์
ผู้เรียน	- ประชุมผู้ปกครอง	- ปีละ 2 ครั้ง	- วันปฐมนิเทศ - พิธีรับหมวก	- แบบสำรวจความต้องการ	- คณบดี รองคณบดี ประธานหลักสูตร และอาจารย์ที่ปรึกษา	- ปรับปรุงการจัดการ การศึกษาให้เหนือ ความคาดหวัง
	- ผู้บริหารพบนิสิต	- อย่างน้อยปี ละ 2 ครั้ง	- สิ้นสุดภาคการศึกษา ที่ 1 และภาค การศึกษาที่ 2	- ข้อเสนอแนะการจัดการศึกษา - การช่วยเหลือเรื่อง การเรียน	- คณบดี รองคณบดี ประธานหลักสูตร และอาจารย์ที่ปรึกษา	- ปรับปรุงระบบและ กลไกการจัด การศึกษา
	- พบรายกลุ่มและ รายบุคคล	- ภาค การศึกษาละ 1 ครั้ง และ ตามโอกาส	- ก่อนสอบกลางภาค - ก่อนสอบปลายภาค	- ความต้องการการ ช่วยเหลือ	- คณบดี รองคณบดี ประธานหลักสูตร และอาจารย์ที่ปรึกษา	- หาแนวทางช่วยเหลือ นิสิต
	- สำรวจความพึง พอใจและไม่พึง พอใจ	- ปีละ 1 ครั้ง	- สิ้นสุดปีการศึกษา - ทุกปี	- แบบสำรวจความ พึงพอใจและไม่พึง พอใจ	- รองคณบดี - คณะกรรมการบริหาร หลักสูตร - คณะกรรมการพัฒนา นิสิต	- ปรับปรุงการจัดการ เรียนการสอน
	- แบบประเมิน รายวิชา	- ทุกภาค การศึกษา	- สัปดาห์สุดท้ายของ การเรียน	- ความต้องการ คุณภาพการ	- คณะกรรมการบริหาร หลักสูตร	- ปรับปรุงการจัดการ เรียนการสอน

ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	ช่วงเวลา	สารสนเทศ	ผู้รับผิดชอบ	นำไปใช้ประโยชน์
				จัดการเรียนการสอน	- อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา	- ปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน
	- โทรศัพท์ - สื่อออนไลน์	- ตลอดเวลา			- รองคณบดี - ประธานหลักสูตร - อาจารย์ที่ปรึกษา	
นักเรียนชั้นมัธยมปลาย (สายวิทย์-คณิต)	- กิจกรรมแนะนำหลักสูตร	- ปีละ 1 ครั้ง	- กิจกรรมแนะแนวของโรงเรียน	- ความต้องการ การศึกษาสาขา พยาบาลศาสตร์ - สื่อแนะนำวิชาชีพ พยาบาล	- คณะกรรมการรับ นิสิต	- วางแผนการรับนิสิต - ปรับปรุงหลักสูตร
สมาชิกศูนย์ส่งเสริม สุขภาพผู้สูงอายุ	- ผู้บริหารพบ สมาชิกผู้สูงอายุ - การประชุม คณะกรรมการ อำนวยการศูนย์ ส่งเสริมสุขภาพ ผู้สูงอายุ	- ปีละ 2 ครั้ง - ปีละ 2 ครั้ง	- คณบดีพบสมาชิก	- ความต้องการการ จัดบริการ	- คณบดี - คณะกรรมการศูนย์ ส่งเสริมสุขภาพ ผู้สูงอายุ	- ปรับปรุงการ จัดบริการ

ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	ช่วงเวลา	สารสนเทศ	ผู้รับผิดชอบ	นำไปใช้ประโยชน์
	<ul style="list-style-type: none"> - การประชุม คณะกรรมการ ดำเนินงานศูนย์ ส่งเสริมสุขภาพ ผู้สูงอายุ 	- ทุก 2 เดือน				
<p>ครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอป่าพะยอม</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การประชุม คณะกรรมการ อำนาจการ โครงการพัฒนา ศักยภาพศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก บ้านป่าพะยอม - การประชุม คณะกรรมการ ดำเนินงาน โครงการพัฒนา 	<p>- ปีละ 2 ครั้ง</p> <p>- ทุก 2 เดือน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การประชุม คณะกรรมการ - การประชุม คณะกรรมการ - ช่วงจัดกิจกรรมการ พัฒนาศักยภาพ 	- ความต้องการ พัฒนาศักยภาพ	<ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการ โครงการพัฒนา ศักยภาพศูนย์พัฒนา เด็กเล็กบ้านป่า พะยอม 	<ul style="list-style-type: none"> - การพัฒนาศูนย์ให้ได้ มาตรฐานชาติ - เป็นแหล่งเรียนรู้

ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	ช่วงเวลา	สารสนเทศ	ผู้รับผิดชอบ	นำไปใช้ประโยชน์
	ศักยภาพศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก บ้านป่าพะยอม					

คณะฯ ได้นำข้อมูลจากการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นไปปรับปรุงกระบวนการหลัก ได้แก่ กระบวนการจัดการเรียนการสอน โดยจัดให้มีระบบและกลไกการช่วยเหลือนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำ แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการช่วยเหลือนิสิตด้วยวิธีการต่าง ๆ โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาเข้ามามีส่วนร่วม ดูแลอย่างใกล้ชิด การปรับปรุงกระบวนการบริการวิชาการ ได้มีการจัดวัสดุ ครุภัณฑ์ที่สอดคล้องกับการดูแลผู้สูงอายุเพื่อชะลอสมองเสื่อมตามความต้องการเพื่อใช้ในการจัดบริการ และได้ใช้ผลการประเมินช่องทางในการรับฟังเสียง มาปรับปรุงเพื่อให้ครอบคลุม เช่น การใช้โอกาสที่คณบดีเข้าร่วมกิจกรรมในการฟังเสียงอย่างไม่เป็นทางการ

OFI

แบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังยังไม่ครอบคลุม

3.1ก(2) การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมีและของคู่แข่ง เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปปฏิบัติได้

คณะฯ มีการรับฟังเสียงผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่น โดยเปิดช่องทางให้ติดต่อคณบดี รองคณบดี ประธานหลักสูตร และคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในลักษณะรายกลุ่มและรายบุคคล รวมถึงข้อมูลจากการสัมภาษณ์ของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน สำหรับผู้เรียนในอนาคตใช้ช่องทางฟังเสียงด้วยการ Road show การประชุมหารือกับครูแนะแนว คณะฯ ได้นำข้อมูลการฟังเสียงลูกค้ำกลุ่มต่าง ๆ มาปรับปรุง ดังนั้นในกลุ่มของผู้เรียนปัจจุบันได้เพิ่มช่องทางการฟังเสียงจากสื่อออนไลน์มากขึ้น เช่น Classroom รายวิชาต่าง ๆ ส่วนกลุ่มผู้เรียนในอนาคตได้จัดทำสื่อแนะนำวิชาซีพพยาบาล เพื่อความเข้าใจลักษณะวิชาชีพ และเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเลือกเรียน สำหรับลูกค้ำในการบริการวิชาการ ได้แก่ สมาชิกศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุและคุณครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ให้มีการจัดทำ Focus group เพื่อความสอบถามความต้องการและความคาดหวัง เพื่อนำมาปรับปรุงการจัดบริการในครั้งต่อไป สำหรับผู้เรียนของคู่แข่ง ฟังเสียงโดยผ่านการ Approach ทางชมรมนิสิตนักศึกษา สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทยฯ สาขาภาคใต้ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการจัดบริการ ทั้งนี้คณะฯ ได้ดำเนินการประเมินช่องทางการฟังเสียงจากผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่น ๆ และได้ปรับปรุงเพื่อเพิ่มช่องทางการฟังเสียง เช่น การให้ผู้เรียนปัจจุบัน ได้ร่วมในการฟังเสียงผู้เรียนในอนาคตกับกิจกรรม Road show

OFI

การเก็บรวบรวมข้อมูลเสียงลูกค้ำยังไม่เป็นระบบ

3.1ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

3.1ข(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

คณะฯ ใช้วิธีการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจแบบเป็นทางการ ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม และไม่เป็นทางการจากการสื่อสารผ่านประธานหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา และอาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น คณะกรรมการพัฒนานิสิต ตลอดจนการพบปะนิสิตในวงรอบที่กำหนดไว้ และในโอกาสต่าง ๆ ที่คณะฯ มีกิจกรรม คณะฯ นำผลการประเมินแบบเป็นทางการจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์สำหรับประเด็นที่มีคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่า 3.51 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 และความไม่พึงพอใจ ให้ผู้รับผิดชอบนำไปปรับปรุง ส่วนข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจอย่างไม่เป็นทางการจะนำมาวิเคราะห์ประเด็นที่มีความถี่ต่าง ๆ มาจัดลำดับเพื่อการปรับปรุง

สำหรับลูกค้าด้านบริการวิชาการ ได้แก่ สมาชิกศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ จะประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ โดยใช้แบบประเมินที่คณะฯสร้างขึ้น ความถี่ทุก 6 เดือน รวมถึงการสัมภาษณ์สมาชิกอย่างไม่เป็นทางการเมื่อเสร็จสิ้นการจัดบริการแต่ละสัปดาห์ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงในการบริการครั้งต่อไป

คณะฯ ประเมินความผูกพันผู้เรียนจากการสัมภาษณ์กรรมการนิสิต หรือ ประชุมกลุ่มย่อย สำหรับลูกค้าจากศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุจะทำการพูดคุยเป็นรายบุคคล และข้อมูลความถี่การมาใช้บริการ คณะฯ มอบหมายผู้รับผิดชอบวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ และเสนอแนวทางการปรับปรุงในการจัดบริการให้คณะกรรมการประจำคณะฯ เห็นชอบ ดังตาราง

ผู้เรียนและลูกค้า กลุ่มอื่น	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ	ความผูกพัน	ความถี่	ช่วงเวลา	สารสนเทศ	นำไปใช้ประโยชน์
ผู้เรียน	- แบบสอบถาม - การประชุมกลุ่มย่อย - กิจกรรมพบนิสิต	- สัมภาษณ์ - ประชุมกลุ่มย่อย	- ปีละ 2 ครั้ง	- สิ้นสุดภาคการศึกษา	- ความพึงพอใจ/ไม่ พึงพอใจ - ปัญหา	- ปรับปรุงการเรียนการ สอนและการพัฒนา นิสิต
สมาชิกศูนย์ ส่งเสริมสุขภาพ ผู้สูงอายุ	- แบบสอบถาม - สัมภาษณ์ - พุดคุยรายคน	- พุดคุยรายบุคคล - ความถี่การใช้ บริการ	- ปีละ 2 ครั้ง - สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	- สิ้นปีงบประมาณ - ทุกครั้งหลังจัดบริการ	- ความพึงพอใจ/ไม่ พึงพอใจ - ปัญหาอุปสรรค	- ปรับปรุงการ จัดบริการ

OFI

- แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ยังไม่ครอบคลุม
- แบบสอบถามความผูกพันยังไม่มี

3.1ข(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น เปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

คณะฯ ไม่มีข้อมูลของความพึงพอใจที่เปรียบเทียบกับคู่แข่งเทียบ คณะฯ อยู่ในระหว่างการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจของคู่แข่ง โดยศึกษาจากรายงานประจำปีของหน่วยงาน และข้อมูลการรับรองสถาบันการศึกษาการพยาบาลและการผดุงครรภ์จากสภาการพยาบาล รวมถึงข้อมูลจากการพูดคุยกับผู้เรียนของคู่แข่งผ่านทางกิจกรรมของชมรมนิสิต นักศึกษา สถาบันการศึกษาในภาคใต้ และนำข้อมูลของคู่แข่งมาหารือในคณะกรรมการประจำคณะฯ

OFI

ขาดการนำข้อมูลของคู่แข่งมาประมวลผลเพื่อจัดทำกลยุทธ์

3.2 ความผูกพันของลูกค้า: สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น โดยตอบสนองต่อความต้องการลูกค้ำกลุ่มเหล่านั้นและสร้างความสัมพันธ์

ให้อธิบายถึงวิธีการที่สถาบันกำหนดหลักสูตรและบริการ และช่องทางการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น รวมทั้งวิธีการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น อธิบายวิธีสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

3.2ก. หลักสูตรและบริการ รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้ำอื่น

3.2ก(1) หลักสูตรและบริการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาความต้องการเกี่ยวกับหลักสูตรและบริการ

ด้านหลักสูตร รองคณบดี ประธานหลักสูตร คณะกรรมการบริหารหลักสูตร คณะกรรมการอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร และกรรมการพัฒนานิสิต มีการค้นหาความต้องการของนิสิต โดยใช้แบบสอบถาม การประชุมกลุ่มย่อย การประเมินผลการสอนของอาจารย์ การประเมินผลรายวิชา และจากการสัมภาษณ์นิสิตของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ และคณะกรรมการรับรองสถาบันการศึกษาการพยาบาลและการผดุงครรภ์สภาการพยาบาล

คณะฯ ได้นำข้อมูลดังกล่าว มามอบหมายผู้รับผิดชอบไปดำเนินการหาข้อสรุปและเสนอแนวทางการปรับปรุงกระบวนการสำคัญของคณะฯ โดยในภาคการเรียนที่ผ่านมา ได้มีการปรับการเรียนการสอน รายวิชากายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยาของมนุษย์ 1 ให้มีการเรียนด้วยการใช้ร่างอาจารย์ใหญ่ นอกเหนือจากการเรียนด้วยการใช้โมเดล รวมถึงการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่สอดคล้องกับค่านิยมหลัก ตามความต้องการผู้เรียน

สำหรับด้านบริการวิชาการ ค้นหาความต้องการของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการที่ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่ที่ตั้งมหาวิทยาลัย ด้วยการประชุมคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ที่มีผู้บริหารในพื้นที่และคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุซึ่งมีผู้สูงอายุเป็นองค์ประกอบกรรมการ คณะฯ ได้นำข้อมูลดังกล่าวมาจัดบริการตามความต้องการ โดยขยายการจัดบริการไปในชุมชนเพื่อการดูแลที่เท่าเทียมกันสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่สามารถรับบริการที่ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุซึ่งตั้งอยู่ภายในมหาวิทยาลัย

คณะฯ ได้ประเมินผลการค้นหาความต้องการเกี่ยวกับหลักสูตรและบริการ พบว่ายังขาดข้อมูลจากอาจารย์ผู้รับผิดชอบสอนรายวิชาที่คณะวิทยาศาสตร์เป็นผู้จัดสอน โดยจะเพิ่มข้อมูลส่วนนี้ในปีการศึกษา 2562

OFI

ยังไม่มีระบบเก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการที่มีประสิทธิภาพ

3.2ก(2) การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศ และขอรับการสนับสนุนจากสถาบัน

ในการสืบค้นสารสนเทศเกี่ยวกับหลักสูตรและการบริการอื่น ๆ ของคณะฯ รองคณบดีและประธานหลักสูตร มีช่องทางสื่อสารให้นิสิตทราบด้วยการประชุมนิสิตทั้งชั้นปี ประชุมกรรมการนิสิต คู่มือนิสิต เอกสารราชการ เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

สำหรับผู้ปกครองและผู้ใช้บัณฑิต ใช้ช่องทางสื่อสารผ่านการประชุม เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การพูดคุยรายบุคคลและเอกสารราชการ กรณีเร่งด่วนใช้โทรศัพท์ สื่อออนไลน์ ด้านการสนับสนุนแก่นิสิต คณะฯ แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษานิสิต และมีระบบอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อช่วยเหลือให้คำแนะนำด้านการเรียนการสอน และด้านการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย จัดสิ่งเกื้อหนุนการเรียนรู้ และการบริการการศึกษา โดยบางส่วนใช้ปัจจัยเกื้อหนุนในส่วนที่มหาวิทยาลัยจัดบริการเป็นส่วนกลาง เช่น สำนักหอสมุด ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ WIFI หอพัก สำหรับศูนย์การเรียนรู้ทางการแพทย์ที่ใช้เป็นศูนย์เรียนรู้ในรายวิชา ปฏิบัติการพยาบาลทุกรายวิชา คณะฯ เป็นผู้บริหารจัดการ โดยจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ทางการแพทย์ที่สอดคล้องกับทักษะที่จำเป็นสำหรับการเรียนรู้ศาสตร์ทางการแพทย์

ด้านบริการวิชาการ มีช่องทางให้ผู้สูงอายุที่อยู่ในพื้นที่ตั้งของมหาวิทยาลัยได้เข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก จัดบริการรถรับ-ส่ง สำหรับผู้สูงอายุที่เดินทางไม่สะดวกเพื่อมาใช้บริการ และไปจัดกิจกรรมให้กับผู้สูงอายุที่ไม่สามารถเดินทางมาใช้บริการได้

คณะฯ จัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการจัดบริการการดูแลผู้สูงอายุเพื่อการป้องกันสมองเสื่อม

OFI

ประสิทธิภาพการใช้ช่องทางต่าง ๆ

3.2ก(3) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการในการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ำและส่วนตลาด

คณะฯ กำหนดกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และความต้องการที่ต่างกัน โดยที่ เป็นผู้เรียนในหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตเพียงหลักสูตรเดียว และได้กำหนดกลุ่มผู้เรียน ตั้งแต่กระบวนการรับนิสิต โดยกำหนดกลุ่มผู้เรียนตามระบบการรับนิสิตของมหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2561 คณะฯ ได้รับนิสิตจำนวน 4 โครงการ ซึ่งผู้เรียนทั้ง 4 โครงการมีคุณสมบัติที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) กลุ่มที่มีผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ดีและมีความสามารถพิเศษ 2) กลุ่มที่มีความสามารถพิเศษ 3) กลุ่มที่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนที่เป็นที่ตั้งมหาวิทยาลัย 4) กลุ่มที่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค 14 จังหวัด จากการกำกับติดตามนิสิตทั้งด้านการเรียนการสอนและการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย คณะฯ ได้นำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงคุณสมบัติและกำหนดกลุ่มผู้เรียน เช่น การกำหนดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่สูงขึ้นทั้ง 4 โครงการเพื่อปรับปรุงกระบวนการรับนิสิตในการศึกษา 2562

สำหรับด้านบริการวิชาการซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ คณะฯ ได้กำหนดกลุ่มสมาชิกโดยใช้ภาวะสุขภาพส่วนบุคคล และตำแหน่งของสถานที่พักอาศัย ทั้งนี้ได้ปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่พักอาศัยให้ขยายกว้างขึ้นตามความต้องการของสมาชิก

OFI

ยังไม่ได้กำหนดส่วนตลาดที่ชัดเจน

3.2ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

3.2ข(1) การจัดการความสัมพันธ์

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

คณะฯ สร้างความสัมพันธ์และความผูกพันกับผู้เรียนในปัจจุบันและอนาคตด้วยการส่งเสริมภาพลักษณ์ และรักษาผู้เรียน ตลอดจนตอบสนองความต้องการ เพื่อนำไปสู่การสร้าง ความผูกพันกับคณะฯ ใน

รูปแบบของวิชาการและกิจกรรมพัฒนานิสิต โดยด้านวิชาการจัดให้มี Road show การพบปะพูดคุยและเอกสารแผ่นพับเพื่อประชาสัมพันธ์หลักสูตรและการบริการให้นักเรียนภาคใต้ ผู้บริหารของสถาบันการศึกษาทั่วประเทศ การจัดระบบการรับนิสิตเพื่อเข้าศึกษาต่อในคณะฯ การปฐมนิเทศ การจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษา กิจกรรม Advisor-Advisee การจัดระบบกลไกการดูแลนิสิตด้านการเรียนการสอน การจัดหลักสูตรกิจกรรมเสริมหลักสูตร การสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพในวันสำคัญทางวิชาชีพ ได้แก่ วันพยาบาลแห่งชาติ วันพยาบาลสากล และกิจกรรมอื่นๆ ที่แสดงถึงภาพลักษณ์ที่ดี และเป็นความภาคภูมิใจของพยาบาล ให้ทุนการศึกษานิสิตที่ประพฤติดีเรียนดีและขาดทุนทรัพย์ มีการชื่นชมยกย่อง มอบรางวัลและเกียรติบัตรให้นิสิตที่ได้รับรางวัลจากการเข้าร่วมกิจกรรมและทำประโยชน์ให้กับเพื่อนมนุษย์ทั้งรายกลุ่มและรายบุคคล ในส่วนของผู้ปกครองได้เชิญเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมที่เป็นความสำเร็จของนิสิต เช่น การปฐมนิเทศ พิธีรับหมวกพยาบาล ส่วนผู้ใช้บัณฑิตจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาทางด้านวิชาการและให้มีส่วนร่วมตั้งแต่การจัดทำหลักสูตรฯ คณะฯ จัดให้มีระบบการประเมินผลการจัดการความสัมพันธ์ของคณะฯ ที่มีต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ด้านการบริการวิชาการ มีการสร้างความสัมพันธ์กับสมาชิกผู้สูงอายุ โดยเชิญให้มาร่วมกิจกรรมของคณะฯ เช่น พิธีไหว้ครู คณะฯ สนับสนุนงบประมาณเพื่อเป็นการแสดงความเคารพ ยกย่อง ผู้สูงอายุ รวมถึงการสืบสานประเพณีวัฒนธรรมไทย เช่น มอบของขวัญปีใหม่ กิจกรรมรดน้ำขอพรในวันสงกรานต์ โดยผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากรและนิสิต ร่วมกันจัดกิจกรรมดังกล่าว นอกจากนี้คณะฯ ได้จัดกิจกรรมประเมินสุขภาพเบื้องต้นผู้สูงอายุที่มาใช้บริการทุกครั้ง รวมถึงการประเมินภาวะสมองเสื่อมและจัดกิจกรรมบริการที่สอดคล้องกับการป้องกันภาวะสมองเสื่อม โดยคณะฯ จะประเมินผลการสร้างความสัมพันธ์ภายหลังจัดบริการทุกครั้ง

OFI

การประเมินผลการสร้างความสัมพันธ์ไม่ชัดเจน

3.2ข(2) การจัดการข้อร้องเรียน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการกับข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

คณะฯ มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยมีการสื่อสารนิสิต ผู้ปกครอง และลูกค้ากลุ่มอื่นทราบในวันปฐมนิเทศ คณะฯ กำหนดช่องทางให้ส่งข้อร้องเรียนทุกประเภทได้ด้วยตนเองตามแบบฟอร์มของคณะฯ จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัย ในกรณีเร่งด่วนและรุนแรงสามารถใช้โทรศัพท์ โดยผ่านทางผู้รับผิดชอบที่คณะฯ มอบหมาย ได้แก่ รองคณบดี ประธานหลักสูตร หรือ สายตรงคณบดี คณะฯ มอบหมายให้คณะกรรมการพัฒนานิสิต ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามขั้นตอนพร้อมรายงานผลและแนวทางแก้ไขเสนอคณบดี เพื่อแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป และสรุปผลเก็บไว้เป็นข้อมูลที่คณะฯ ในส่วนของบุคลากรยังไม่ได้จัดทำระบบการจัดการข้อร้องเรียนในกรณีที่เกิดการขัดแย้ง ในกลุ่มบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนคณบดีจะเป็นผู้ใกล้ชิดให้ความสนใจระหว่างคู่กรณีจึงไม่เกิดการร้องเรียน

สำหรับลูกค้าการบริการวิชาการ คณะฯ มอบหมายให้ประธานคณะกรรมการศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ จัดการซื้อร้องเรียนร่วมกับคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ดำเนินการจัด การซื้อร้องเรียนพร้อมรายงานและเสนอแนวทางแก้ไขต่อคณบดี

คณะฯ ยังไม่ได้มีการประเมินผลขั้นตอนการจัดการซื้อร้องเรียน เนื่องจากยังไม่มีเหตุการณ์ ร้องเรียน

ขั้นตอนการจัดการซื้อร้องเรียน คณะพยาบาลศาสตร์

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ความรุนแรง
1	แจ้งซื้อร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนด	ผู้ร้องเรียน	- รุนแรงมาก ดำเนินการแก้ไขภายใน 2 ชั่วโมง
2	รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียน พิจารณาความรุนแรง	คณะกรรมการที่ คณะฯ แต่งตั้ง	- รุนแรง
3	คณะกรรมการสืบหาข้อมูล สรุปลผล	คณะกรรมการที่ คณะฯ แต่งตั้ง	ดำเนินการแก้ไขภายใน 7 วัน - รุนแรงปานกลาง
4	เสนอคณบดี / มหาวิทยาลัย	คณบดี	ดำเนินการแก้ไขภายใน 30 วัน
5	ประเมิน ทบทวน ปรับปรุง	คณะกรรมการพัฒนานิสิต	- ไม่รุนแรงมาก ดำเนินการแก้ไขภายใน 90 วัน

OFI

ขั้นตอนการจัดการร้องเรียนยังไม่มีผลการประเมินผล

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวดการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้นี้ ถ้ามองว่าสถาบันเลือก รวบรวมวิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศ และสินทรัพย์ทางความรู้ได้อย่างไร มีการเรียนรู้และบริหารจัดการเทคโนโลยี สารสนเทศอย่างไร หมวดนี้ยังถามว่าสถาบันได้นำผลการทบทวนดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินการ อย่างไร

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และเพื่อนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

ให้อธิบายวิธีการที่สถาบันใช้วัด วิเคราะห์ ทบทวน ตลอดจนปรับปรุงผลการดำเนินการโดยการใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนงานของสถาบันรวมทั้งใช้ประโยชน์อย่างไร จากข้อมูลเทียบเคียงและข้อมูลลูกค้าเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

4.1ก. การวัดผลการดำเนินการ

4.1ก(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบัน

คณบดีและคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา นำตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่ คณบดีลงนามคำรับรองการปฏิบัติงานกับคณบดี รวมถึงตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายที่กำหนดขึ้นตามเกณฑ์ของสภาวิชาชีพ เพื่อใช้ในการวัดผลดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ แผนกลยุทธ์ และตารางการปฏิบัติงานประจำวัน ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจของคณะฯ ดำเนินการนำเสนอคณะกรรมการประจำคณะฯ พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัด ที่จะบรรลุวิสัยทัศน์ และพิจารณาค่าเป้าหมาย ตามเกณฑ์ประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

สภาวิชาชีพ และผลการดำเนินงานของคณะฯในปีที่ผ่านมา ตัวชี้วัดจะถูกมอบหมาย ไปยังรองคณบดี ประธานหลักสูตร คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน และกำหนดความถี่ในการรายงานผลตามตัวชี้วัดต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ ทุก 3 เดือน ตลอดจนการติดตามงานประจำผ่านตัวชี้วัดในกระบวนการเป็นรายงานความก้าวหน้างานวิจัย รายงานความก้าวหน้าในการจัดบริการศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ จำนวนสมาชิกผู้สูงอายุ การรายงานความก้าวหน้าในการพัฒนาดตนเองของคณาจารย์และสายสนับสนุน เป็นต้น ในการรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัด ปัญหาและอุปสรรคต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ซึ่งคณะกรรมการประจำคณะฯ วิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและเสนอแนวทางการดำเนินงานเพื่อแก้ปัญหาและอุปสรรคต่อไป

OFI

ข้อมูลการดำเนินงานของคู่เทียบยังไม่ชัดเจน

4.1ก(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สถาบันมีวิธีการเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอย่างไร

คณะฯ เลือกคู่เทียบที่กำหนดในโครงสร้างองค์กร ซึ่งเป็นสถาบันในส่วนภูมิภาค มีหลักสูตรและการบริการที่คล้ายคลึงกับของคณะฯ โดยจัดบริการเฉพาะหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต และเพื่อพิจารณาจากการจัดลำดับการจัดตั้งสถาบันของสภาการพยาบาลและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอื่นๆ ตามเกณฑ์ที่ใกล้เคียงกันหรือสูงกว่าคณะฯ โดยกำหนดข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในด้านอาจารย์ประจำ ด้านวิจัย ด้านบริการวิชาการ ด้านผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน และด้านการรับรองสถาบันการศึกษาพยาบาลของสภาการพยาบาล เพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ของคณะฯ

คณะฯ ใช้ข้อมูลเทียบเคียงผลการดำเนินงานของสถาบันการศึกษาพยาบาลที่เป็นคู่เทียบ และข้อมูลจากผลการจัดอันดับคณะพยาบาลศาสตร์ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย และผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ของสภาการพยาบาล รวมถึงผลการดำเนินงานของคณะฯที่ผ่านมา มาพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อประเมินความสำเร็จ ความเสี่ยงในการดำเนินงาน และแนวทางการพัฒนา ปรับปรุง โดยคณบดี และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน และจัดทำแผนพัฒนาทั้งคณะ จะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการทบทวนแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี

OFI

ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบของคู่เทียบยังไม่ครบถ้วน

4.1ก(3) ข้อมูลผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

สถาบันมีวิธีการใช้เสียงของลูกค้ำ และข้อมูล และสารสนเทศ ด้านตลาดอย่างไร

คณะฯ นำข้อมูลความต้องการ และเสียงของผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่น มาประกอบการพิจารณา ปรับปรุงกระบวนการและการออกแบบระบบงานแล้วก่อนปรับปรุงกิจกรรม เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่น โดยทำข้อมูลจากการทบทวน หาจุดบกพร่องของกระบวนการและปรับแผนการดำเนินงาน เช่น การปรับกระบวนการจัดการเรียนการสอนรายวิชากายวิภาคศาสตร์ ด้วยการเรียนกับร่างของอาจารย์ใหญ่ และเพิ่มจำนวนครั้งของการเรียนการสอนตามความต้องการ การปรับกระบวนการพัฒนานิสิต เช่นการจัดโครงการที่พัฒนาศักยภาพนิสิตในการจัดโครงการ การปรับกระบวนการบริการวิชาการ เช่น การขยายการจัดบริการของศูนย์สุขภาพผู้สูงอายุ ไปยังชุมชนบริเวณที่ตั้งของมหาวิทยาลัย จากบริการ ณ จุดบริการศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ซึ่งอยู่ภายในมหาวิทยาลัย

OFI

ข้อมูลความต้องการยังไม่ครอบคลุม เนื่องจากไม่ได้ประเมินช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้ำในหมวด 3

4.1ก(4) ความคล่องตัวของการวัด

สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าระบบการวัดผลการดำเนินการของสถาบันสามารถตอบสนองความเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกสถาบันที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือที่ไม่ได้คาดคิด

คณะฯ มีระบบวัดผลการดำเนินการ โดยการนำผลการดำเนินการที่พิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา และคณะกรรมการประจำคณะ ตามลำดับ ตามความถี่ของกรอบเวลาที่กำหนด เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงจากภายในหรือภายนอก เช่น การเปลี่ยนแปลงตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของมหาวิทยาลัย การปรับเปลี่ยนเกณฑ์มาตรฐานตามตัวชี้วัดในหลักเกณฑ์ การรับรองสถาบันการศึกษาระดับปริญญาตรีและการผดุงครรภ์ หรือสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น การ

สถานการณ์ความไม่สงบ โดยคณบดีและคณะกรรมการชุดต่าง ๆ มีการทบทวนระบบในการวัด เช่น วิธีการวัดรอบเวลาในการวัด และผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

4.1ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสถาบัน

คณบดี และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ทบทวนวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเข้าพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ กรณีที่ตัวชี้วัดสำคัญไม่บรรลุค่าเป้าหมาย หรือมีการเปลี่ยนแปลงภายในและภายนอก จะมีการทบทวนกระบวนการทำงาน วิธีการวัด และผู้บริการที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการประจำคณะ ตามกรอบเวลาที่กำหนดต่อไป

4.1ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

4.1ค(1) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในสถาบัน

คณะฯ กำหนดผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ของการดำเนินงานที่ดี เช่น การบริการวิชาการ ได้แก่ การพัฒนาพยาบาลที่เลี้ยงในโรงพยาบาลพัทลุง การบริการศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุเพื่อชะลอภาวะสมองเสื่อม การพัฒนาศักยภาพศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง ซึ่งรูปแบบการจัดบริการเป็นลักษณะการบูรณาการการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการที่สอดคล้องกับการศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยนำผลการดำเนินงานมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อนำไปสู่การจัดการความรู้ พัฒนาเป็นแนวปฏิบัติที่ดี และนำเสนอในเวทีคุณภาพต่อไป ทั้งนี้โครงการและกิจกรรมที่มีผลลัพธ์การดำเนินงานที่ดี จะได้รับการยกย่องชมเชยในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ

4.1ค(2) ผลการดำเนินการในอนาคต

สถาบันคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตอย่างไร

คณะฯ นำผลการทบทวนผลการดำเนินงานตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย สภาวิชาการ และสกอ. มาคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต กรณีที่พบว่าผลการดำเนินงานแตกต่างจากเป้าหมายดังกล่าว คณะฯ จะปรับแผนปฏิบัติการ จัดสรรทรัพยากรเพิ่มเติม เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย

OFI

การค้นหาข้อมูลของคู่เทียบยังไม่ครอบคลุม

4.1ค(3) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (หัวข้อ 4.1ข) ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

คณบดีและคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา นำผลการทบทวนผลการดำเนินงาน เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อจัดลำดับความสำคัญ โดยคำนึงถึงความสำคัญ โอกาส ผลกระทบ

และความเร่งด่วนโดยรวมกันจัดทำแผนการปรับปรุง และติดตามผลการดำเนินงานให้มีความถี่มากขึ้น เช่น ผลการดำเนินงานด้านวิจัย และนวัตกรรม ได้จัดให้มีผู้เชี่ยวชาญดำเนินการทำวิจัยผู้สูงอายุและการวิจัยด้านการพัฒนาศักยภาพศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อให้มีการสร้างงานวิจัย เพื่อขอทุนสนับสนุนทุนวิจัยจากภายนอก เป็นต้น

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ: สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ของสถาบัน รวมทั้งสารสนเทศ และโครงสร้างของเทคโนโลยีสารสนเทศ

อธิบายวิธีการจัดการและเพิ่มพูนสินทรัพย์ทางความรู้และวิธีการเรียนรู้ของสถาบัน รวมทั้งวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าคุณภาพและความพร้อมของข้อมูลสารสนเทศซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์และโครงสร้างของเทคโนโลยีสารสนเทศตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งานของบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

4.2ก. ความรู้ของสถาบัน

4.2ก(1) การจัดการความรู้

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความรู้ของสถาบัน

คณบดี รวบรวมความต้องการประเด็นที่ต้องการเรียนรู้ของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน รวมถึงความต้องการเรียนรู้ของอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร เพื่อรองรับการทำหน้าที่เป็นอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร โดยผ่านทางประธานหลักสูตร มาจัดลำดับความสำคัญประเด็นการเรียนรู้โดยใช้สมรรถนะหลัก และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์มาเป็นข้อพิจารณา คณะฯ สนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จะใช้กระบวนการถ่ายทอดความรู้ที่ฝังลึกในตัวตน (Tacit Knowledge) ของอาจารย์อาวุโสสู่อาจารย์รุ่นใหม่ มีการสรุปบทเรียน และนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดี เช่น การจัดการระบบและกลไกการดูแลนิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ การใช้ mind map ในการดูแลผู้ป่วย

OFI

ไม่มีกระบวนการจัดการความรู้และคลังความรู้

4.2ก(2) การเรียนรู้ระดับสถาบัน

สถาบันใช้ความรู้และทรัพยากรอย่างไร เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติงานของสถาบัน

บทเรียนหรือความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คณะได้สรุปไว้เป็นแนวปฏิบัติ รวบรวมไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้อาจารย์ได้ใช้งาน โดยผ่านการประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ มีการติดตาม

การนำความรู้ไปใช้และนำผลจากการนำความรู้ไปใช้ เช่น การใช้ mind map ในการดูแลผู้ป่วยของนิสิต เป็นต้น

4.2ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.2ข(1) คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ

สถาบันมีวิธีการจัดการอย่างไรในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในสถาบันมีคุณภาพ

คณะฯ มีเว็บไซต์ เป็นเทคโนโลยีเริ่มต้นในการจัดการข้อมูลด้านต่าง ๆ รวมทั้งใช้เป็นช่องทางการสื่อสารให้กับบุคคลภายในและภายนอก สำหรับการจัดการสารสนเทศอยู่ในระหว่างการจัดการให้มีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ พร้อมใช้ และง่ายต่อการใช้งาน โยมอบหมายให้คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อเป็นแหล่งข้อมูล อาจารย์ บุคลากร และนิสิต ข้อมูลต่าง ๆ ได้นำมาแสดงหน้าเว็บไซต์ของคณะฯ ซึ่งเข้าถึงได้ง่าย และรองรับระบบของโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน

คณะฯ ใช้สำนักงานคณะฯ และอาคารเรียนรวมถึงศูนย์การเรียนรู้ทางการพยาบาล ซึ่งเป็นอาคารชั่วคราวที่มหาวิทยาลัยจัดสรรให้ โดยมีบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทุกอาคาร รวมถึงหอพักนิสิต โดยใช้แบบเข้ารหัสเพื่อแสดงตัวตน มีระบบ LAN สำหรับคอมพิวเตอร์ PC ในห้องทำงานของอาจารย์และบุคลากรซึ่งสามารถพร้อมใช้งาน

OFI

ไม่มีเจ้าหน้าที่สารสนเทศที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ

4.2ข(2) ความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไร ถึงความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศที่อ่อนไหวและเป็นสิทธิพิเศษ (privilege)

คณะฯ ใช้ระบบการเข้าใช้งานในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ตามระบบของมหาวิทยาลัย โดยผ่านการยืนยันตัวตน และในการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศแต่ระบบจะมีการตรวจสอบสิทธิ์การเข้าใช้งานโดยมาตรฐานความปลอดภัย มีการกำหนดลำดับชั้น ของการเข้าถึงข้อมูล เก็บรักษาความลับ โดยมีสำนักคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานหลักที่ดูแล และควบคุม ซึ่งในส่วนของคุณคณะฯ จะมีเจ้าหน้าที่บริหารงาน ทำหน้าที่ดูแลระบบและเชื่อมระบบต่อไปยังจุดบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย

OFI คณะฯ ยังไม่มีระบบสารสนเทศที่ชัดเจน

4.2ข(3) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไร ถึงความพร้อมของข้อมูลและสารสนเทศของสถาบัน

คณะใช้ระบบสารสนเทศ ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย โดยในส่วนของคณะอยู่ในระหว่าง การทำให้ข้อมูลสารสนเทศพร้อมใช้งานนอกแบบเพื่อให้เอื้อต่อการใช้งาน สำหรับอาจารย์ บุคลากร นิสิต และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีข้อมูลป้อนกลับ เพื่อการปรับปรุงและง่ายต่อการใช้งาน ข้อมูลเป็นปัจจุบัน ให้มีการ จัดทำคู่มือการใช้งาน สำหรับอาจารย์ บุคลากร และนิสิต มีการประเมินความพึงพอใจ การใช้งานที่เป็น ทางการ และไม่เป็นทางการ

4.2ข(4) คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความน่าเชื่อถือ มั่นคง ปลอดภัย และใช้งานง่าย

สำนักคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย เป็นผู้กำหนดความละเอียดของคุณสมบัติ Hardware และ software ก่อนการสั่งซื้อ และกำหนดให้บริษัทผู้ส่งมอบรับผิดชอบในการอบรมผู้ใช้งาน รับประกันความเสียหายของอุปกรณ์ เพื่อให้ความมั่นใจว่ามีความน่าเชื่อถือ ปลอดภัย และใช้งานง่าย

4.2ข(5) ความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉิน

ในภาวะฉุกเฉิน สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์รวมทั้ง ข้อมูลและสารสนเทศมีความมั่นคงปลอดภัย และพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อผู้เรียนและ ลูกค้ายุทธศาสตร์รวมทั้งต่อความต้องการของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพ

คณะใช้ระบบไฟฟ้าสำรอง เพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้ชั่วคราว เมื่อเกิดปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง มีระบบ Backup ข้อมูลไว้ใน External harddisk สำหรับแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อป้องกันความเสียหายจากไวรัสทางคอมพิวเตอร์ ไฟฟ้าขัดข้อง อัคคีภัย คณะใช้แผนดังกล่าวของ มหาวิทยาลัย เนื่องจากคณะใช้อาคารชั่วคราวของมหาวิทยาลัย ส่วนการสำรวจความพึงพอใจอย่างเป็นทางการของนิสิต อาจารย์ และบุคลากร มหาวิทยาลัยเป็นผู้ดำเนินการทำแบบสอบถามความพึงพอใจ และ จัดทำแบบฟอร์มให้ใช้ประเมินการใช้งานปีละ 1 ครั้ง โดยสำนักคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยจะสรุปผลการ ประเมิน และนำไปปรับปรุงเสนอต่อผู้บริหารของมหาวิทยาลัยต่อไป

หมวด 5 บุคลากร

หมวดบุคลากร ถามว่าสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถ และ อัตรากำลัง และในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานเพื่อนำไปสู่ผลการดำเนินการที่โดดเด่น หมวดนี้ยังถามถึงวิธีการที่สถาบันสร้างความผูกพัน จัดการ และพัฒนาบุคลากรเพื่อนำศักยภาพของพวกเขามาใช้อย่างเต็มที่ โดยสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับพันธกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการโดยรวมของสถาบัน

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่เกื้อหนุนและมีประสิทธิผล

อธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ในการบริหารขีดความสามารถ และอัตรากำลังเพื่อให้งานของสถาบันบรรลุผลสำเร็จ อธิบายว่าสถาบันดำเนินการอย่างไร เพื่อรักษาบรรยากาศในการทำงานให้เกื้อหนุน และมีความมั่นคงต่อการทำงาน

5.1ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลัง

5.1ก(1) ขีดความสามารถและอัตรากำลัง

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการ ด้านขีดความสามารถของบุคลากร และอัตรากำลัง

คณบดี รองคณบดี รับผิดชอบด้านอัตรากำลังและการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรทุกระดับ โดยวิเคราะห์ความต้องการอัตรากำลังของบุคลากรสายวิชาการ โดยใช้ข้อมูลภาระงานสอน สมรรถนะวิชาชีพต่าง ๆ สัดส่วนอาจารย์ต่อนิสิตตามเกณฑ์สภาการพยาบาล ส่วนบุคลากรสายสนับสนุน คณะฯ วิเคราะห์อัตรากำลังตามภาระงานและตามข้อกำหนดการจัดสรรบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย คณะฯ จัดทำแผนเพิ่มอัตรากำลัง และอัตราทดแทนของผู้เกษียณ ลาออก ส่วนบุคลากรสายสนับสนุน คณะฯ มุ่งเน้นพัฒนาทักษะการปฏิบัติงาน

จากการประเมินจำนวนอาจารย์ตามสมรรถนะหลัก พบว่า อาจารย์ทุกคนมีคุณสมบัติของผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลตามเกณฑ์ของสภาการพยาบาล และมีคุณสมบัติเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตร ตามเกณฑ์ของ สกอ. และอาจารย์จำนวนหนึ่งมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญด้านการสอนทั้งในคลินิกและในชุมชน อาจารย์สามารถบูรณาการ การเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ

5.1ก(2) บุคลากรใหม่

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้

มหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกอาจารย์ เพื่อสรรหาอาจารย์ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ และตามจำนวนที่สอดคล้องกับภาระงานและสัดส่วนตามเกณฑ์สภาการพยาบาล สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน คณะฯ เป็นผู้ดำเนินการสรรหาตามระเบียบของมหาวิทยาลัย โดยมหาวิทยาลัยเป็นผู้ดำเนินการ

ประกาศรับสมัคร จัดสอบ รายงานตัว และทำสัญญาจ้างงาน ตามระเบียบว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของ มหาวิทยาลัย

บุคลากรใหม่ทุกคนจะได้รับการปฐมนิเทศทั้งในส่วนของมหาวิทยาลัยและในส่วนของคุณะฯ การปฐมนิเทศจะครอบคลุมในเรื่อง วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม สมรรถนะ ภาวะเยียบ สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ สำหรับบุคลากรสายวิชาการ คณะกำหนดให้มีระบบพี่เลี้ยงสำหรับอาจารย์ใหม่ ที่ไม่มีประสบการณ์สอน เพื่อทำหน้าที่สอน แนะนำ และช่วยพัฒนาทักษะต่าง ๆ ที่สำคัญ โดยคณะฯ ได้กำหนดกรอบสำหรับ การพัฒนาบุคลากรประจำปี สำหรับบุคลากรสายวิชาการ กำหนดให้มีกรอบการพัฒนา 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความเชี่ยวชาญเฉพาะ 2) ด้านการวิจัย 3) ด้านทักษะทางภาษา 4) ด้านการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศ AUN-QA และEdPEX สำหรับสายสนับสนุน กำหนดกรอบการพัฒนา 4 ด้าน ดังนี้ ดังนี้ 1) ด้านความเชี่ยวชาญเฉพาะ 2) ด้านการเรียนการสอน 3) ด้านการวิจัย 4) ด้านทักษะทางภาษา 5) ด้านการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศ AUN-QA และEdPEX ทั้งนี้ คณะฯ ได้สำรวจความต้องการการพัฒนาตนเองปีละ 1 ครั้งตามรอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยคณะฯ ได้สอบถามความต้องการการพัฒนาตนเองมาจัดทำแผนพัฒนาอาจารย์ และสายสนับสนุนที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปี

5.1ก(3) การทำงานให้บรรลุผล

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดระบบและบริหารบุคลากร

คณะฯ ถ่ายทอดกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการไปบุคคลเพื่อทำข้อตกลงภาระงานที่สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ ของบุคคลที่ได้รับมอบหมายที่ครอบคลุมภารกิจด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผ่านการเรียนการสอนในชั้นเรียน การฝึกปฏิบัติในคลินิก/ชุมชน ในกิจกรรมโครงการศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ รวมถึงการถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรสายสนับสนุน

5.1ก(4) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อความต้องการด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลังที่กำลังเปลี่ยนไป

จากการวิเคราะห์อัตรากำลัง พบว่า คณะฯ ยังมีอาจารย์ที่มีวุฒิปริญญาเอก เป็นอาจารย์ที่มีอายุเกิน 60 ปี และมีตำแหน่งทางวิชาการ คณะฯ มีโอกาสสูญเสียอาจารย์ดังกล่าว จากการเกษียณอายุราชการ

คณะฯ ได้จัดทำแผนการขอตำแหน่งทางวิชาการ สำหรับอาจารย์ที่ไม่สามารถศึกษาต่อระดับปริญญาเอก ด้วยการกำหนดคุณสมบัติด้านอายุ คณะฯ ประสบปัญหาขาดแคลนอาจารย์ ซึ่งเป็นปัญหาระดับประเทศ ทำให้มีอาจารย์ไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติภารกิจหลัก จากปัญหาดังกล่าวทำให้มีความเสี่ยงต่อการไม่ผ่านการรับรองสถาบันการศึกษาพยาบาล ตามเกณฑ์สภาการพยาบาล คณะฯ ได้ทำแผนการพัฒนาพยาบาลพี่เลี้ยง จากแหล่งฝึกในโรงพยาบาล เพื่อนำมาทดแทนอัตรากำลังของอาจารย์ และได้จัดทำแผนเพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการสรรหาอาจารย์ เสนอมหาวิทยาลัยต่อไป

5.1ข. บรรยากาศด้านบุคลากร

5.1ข(1) สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน

สถาบันดำเนินการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะ ความปลอดภัย และมีความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร

เพื่อให้สถานที่ทำงานมีสุขภาวะ คณะฯ จัดทำโครงการ Green Faculty และกิจกรรม 5ส. มาใช้ในคณะฯ มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ เพื่อทำหน้าที่ส่งเสริมให้บุคลากรจัดสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้สะอาด และสวยงาม ประกาศนโยบาย โนโฟม ใช้ถุงผ้าแทนการใช้ถุงพลาสติก รณรงค์และคุ้มครองผู้ไม่สูบบุหรี่ โดยนำเนื้อหาบุหรี่ บูรณาการ การจัดการเรียนการสอนในรายวิชาต่าง ๆ สำหรับระบบความปลอดภัย ใช้ระบบของมหาวิทยาลัย เช่นระบบการเข้าออกอาคาร การซ่อมแผนอัคคีภัย สำหรับเรื่องร้านค้าอาหารใช้บริการของมหาวิทยาลัย ร้านสะดวกซื้อ ตลอดจนถึงบ้านพัก ซึ่งอยู่ในบริเวณมหาวิทยาลัย บุคลากรทุกคนจะได้รับการประกันอุบัติเหตุตามข้อกำหนดของมหาวิทยาลัย

5.1ข(2) สิทธิประโยชน์และนโยบายด้านบุคลากร

สถาบันสนับสนุนบุคลากรโดยให้บริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบายอย่างไร

คณะฯ ใช้สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ตามที่กำหนดไว้ตามกฎหมายและได้จัดเพิ่ม เช่น การเยี่ยมใช้ รวมถึงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องทำงานได้แก่ ตู้เย็น กระจกนํ้าร้อน จัดห้องรับรอง สำหรับรับประทานอาหาร มอบหมายหัวหน้าสำนักงานในการสำรวจความต้องการการจัดสวัสดิการ เพื่อนำมาปรับปรุงการจัดสวัสดิการต่อไป

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดผลงานที่โดดเด่น

อธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ในการพัฒนาบุคลากร ผู้บริหาร และผู้นำเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่น รวมถึงวิธีการที่สถาบันทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างทุ่มเทในการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรม

5.2ก. ความผูกพันของบุคลากรและผลการปฏิบัติการ

5.2ก(1) วัฒนธรรมองค์การ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินการที่โดดเด่นและบุคลากรมีความผูกพันต่อสถาบัน

คณะฯ สื่อสารกับบุคลากรทุกระดับทั้งระบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ แบบทางเดียวและแบบสองทาง รวมทั้งสื่อสารจากบนลงล่าง และจากล่างขึ้นบน โดยใช้ช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้ข้อมูลได้สื่อสารกับบุคลากรทุกระดับ และเปิดโอกาสสำหรับรับข้อมูลย้อนกลับจากผู้ปฏิบัติ คณะฯ นำผลการประเมินการปฏิบัติงานมาปรับปรุงข้อตกลงภาระงาน เพื่อเพิ่มความผูกพันของบุคลากรต่อความสำเร็จของงาน เปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในงาน เช่น วิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบผลงานทางวิชาการ ตลอด

การเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ของนักศึกษาระดับปริญญาโท จากภายนอกมหาวิทยาลัย รวมถึงการส่งเป็นผู้แทนคณะฯ เพื่อเป็นคณะกรรมการต่าง ๆ ดำเนินงานร่วมกับมหาวิทยาลัย

5.2ก(2) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดปัจจัยผลักดันสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร คณะฯ ใช้ช่องทาง meet dear และช่องทางอื่น ๆ ที่หลากหลายเพื่อสื่อสารกับบุคลากร สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนกำหนดให้มีกิจกรรมผู้บริหารพบบุคลากรสายสนับสนุนทุก 3 เดือน สสำรวจความผูกพัน ความพึงพอใจ อย่างไม่เป็นทางการ โดยสังเกตจากพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน สำหรับการสำรวจความสุขใช้ผลการประเมิน happynometer ที่มหาวิทยาลัย จัดระบบการประเมินไว้ คณะฯ ใช้ผลการสำรวจมากำหนดเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันและนำปัจจัยหลักไปจัดทำแผนที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีความผูกพันเพิ่มขึ้น

5.2ก(3) การประเมินความผูกพัน

สถาบันประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างไร

คณะฯ ประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างไม่เป็นทางการจากการสังเกตพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน จากผลการประเมินการปฏิบัติงาน รวมถึงการพูดคุยในโอกาสต่าง ๆ คณะฯ ได้ทำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อให้บุคลากรมีความผูกพันและพึงพอใจ เช่น การจัดอุปกรณ์การปฏิบัติงาน ได้แก่ เครื่องพิมพ์เอกสาร

5.2ก(4) การจัดการผลการดำเนินการ

สนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่นและสร้างความผูกพันกับบุคลากรได้อย่างไร

คณะฯ แต่งตั้งคณะกรรมการชุดต่าง ๆ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานให้เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานภาระงานและแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย ตามกรอบเวลาที่กำหนด ตามข้อตกลงภาระงานที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ และนำผลการประเมินการปฏิบัติงานสะท้อนกลับให้บุคลากรได้รับทราบ เพื่อได้ทราบจุดเด่น และจุดที่ควรพัฒนา รวมถึงความสำเร็จของผลงาน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ ตลอดจนเพื่อการปรับปรุง การทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มศักยภาพ โดยเชื่อมโยงกับการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนเงินเดือน/ค่าจ้าง เพื่อเป็นกำลังใจให้บุคลากรได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

5.2ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

5.2ข(1) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา

ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของสถาบันสนับสนุนความต้องการของสถาบัน และการพัฒนาตามความต้องการของบุคลากร ผู้บริหาร และผู้นำแต่ละคนอย่างไร

คณะฯ จัดระบบการเรียนรู้และพัฒนาเป็นรายกลุ่ม และรายบุคคล โดยสายคณาจารย์ จะมีความเชี่ยวชาญตามสาขาของตนเอง ได้แก่ 1) การพยาบาลผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุ 2) การพยาบาลเด็ก 3) การพยาบาลมารดาทารก 4) การพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช 5) การพยาบาลอนามัยชุมชน สำหรับสายสนับสนุน กำหนดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเชี่ยวชาญในงานตามตำแหน่งของตนเอง โดยอาจารย์อาวุโสในสาขาต่าง ๆ จะทำ

หน้าที่สอนงานอาจารย์ใหม่ เพื่อให้มีขีดความสามารถตามความต้องการของหลักสูตร มีนโยบายให้บุคลากรสายสนับสนุนจัดทำโครงการพัฒนางาน ซึ่งกำหนดไว้ในข้อตกลงภาระงาน ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ งานประจำ และงานเชิงสร้างสรรค์ (โครงการพัฒนางาน) ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์

5.2ข(2) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

สถาบันมีการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของสถาบันอย่างไร

คณะฯ กำหนดให้บุคลากรที่ได้รับการเรียนรู้และพัฒนาสรุปผลการเรียนรู้จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับบุคลากรในคณะฯ ตลอดจนวางแผนการนำความรู้จากการพัฒนา ไปใช้ในการปฏิบัติงาน ที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์ จากการปฏิบัติงาน เช่น การนำความรู้จากการอบรมการดูแลผู้ป่วยสมองเสื่อม มาจัดบริการที่ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ เพื่อชะลอสมองเสื่อม

5.2ข(3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในสถาบัน

คณะฯ กำหนดให้มีการส่งเสริมความก้าวหน้าในงานของบุคลากรสายวิชาการ ด้วยการจัดทำแผนการขอตำแหน่งทางวิชาการ และสำรวจความต้องการ การช่วยเหลือเพื่อสนับสนุนการขอตำแหน่งทางวิชาการ

คณะฯ นำผลสำรวจความต้องการการช่วยเหลือมาจัดกิจกรรมตามความต้องการ ทั้งรายบุคคลและรายกลุ่ม เช่น การจัดหาพี่เลี้ยง เพื่อพัฒนาผลงาน สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน ได้จัดให้อบรมหลักเกณฑ์การกำหนดตำแหน่งเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้น เพื่อทำความเข้าใจและเตรียมผลงานที่ถูกต้องเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

คณะฯ ติดตามผลการพัฒนาบุคลากรตามกรอบการพัฒนาบุคลากรที่คณะฯ กำหนดและนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ ตามกรอบเวลาที่กำหนด

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

ในหมวดระบบปฏิบัติการนี้ ถามว่าสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการปรับปรุง และสร้างนวัตกรรมในหลักสูตรและบริการ และกระบวนการต่างๆ และถามว่ามีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงประสิทธิผลของการปฏิบัติการเพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นและทำให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

6.1 กระบวนการทำงาน : สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุง หลักสูตรและบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร

อธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานสำคัญเพื่อส่งมอบหลักสูตรและบริการที่มีคุณค่าสำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และทำให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง สถาบันมีการจัดการนวัตกรรมการเรียนรู้อย่างไร สรุปกระบวนการทำงานที่สำคัญของสถาบัน

6.1ก. การออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

6.1ก(1) ข้อกำหนดของหลักสูตร บริการ และกระบวนการ

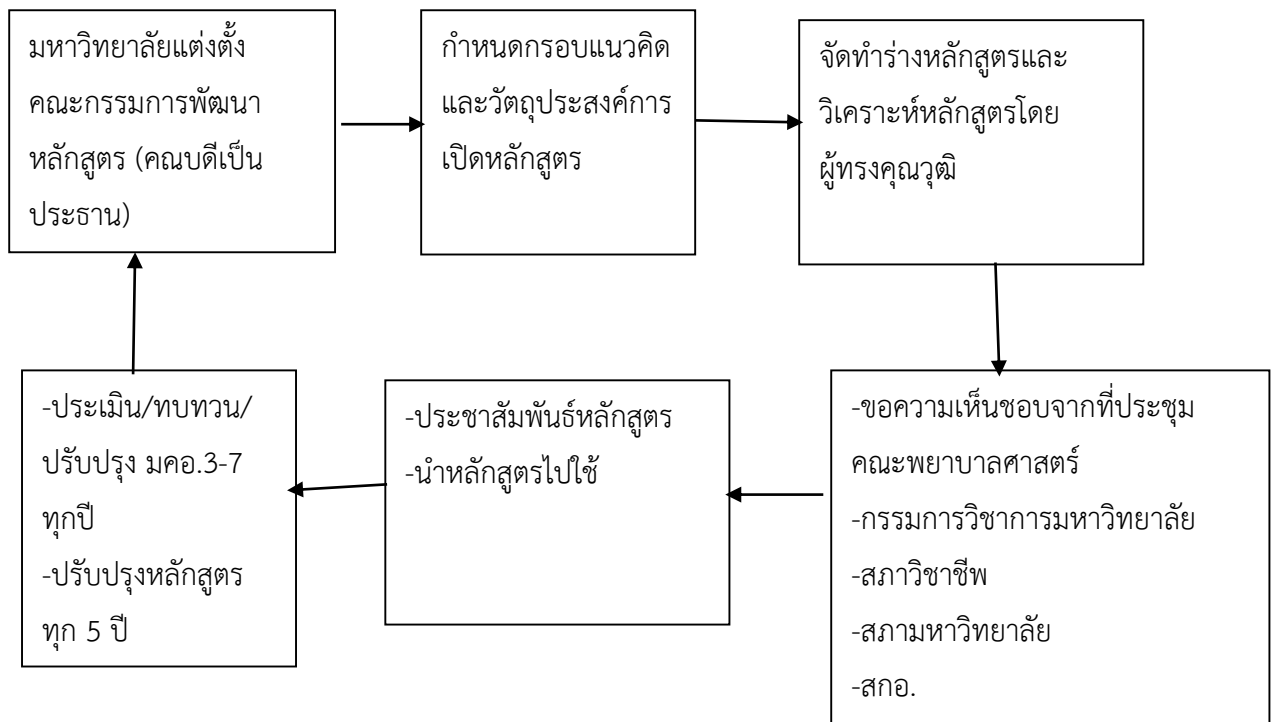
สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการระบุข้อกำหนดของหลักสูตร บริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ คณะฯ จัดทำหลักสูตรใหม่โดยทำมาตรฐานผลการเรียนรู้ตาม มคอ. 1 การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ วิสัยทัศน์ของคณะฯ และความต้องการและความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อจัดทำข้อกำหนดของหลักสูตร และบริการที่สำคัญ โดยคณบดีและประธานหลักสูตร และคณะกรรมการผู้รับผิดชอบหลักสูตร กำหนดกระบวนการทำงานสำคัญ 3 ด้าน คือ ด้านหลักสูตร ด้านวิจัย และด้านบริการวิชาการ

6.1ก(2) แนวคิดการออกแบบ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบหลักสูตร บริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด

มหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตเป็นผู้รับผิดชอบหลักสูตร จัดทำร่างหลักสูตร และขอความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะพยาบาลศาสตร์ และตามขั้นตอนที่มหาวิทยาลัย กำหนด และ ปรับปรุงหลักสูตรตามเกณฑ์ของ สกอ. และสภาการพยาบาล โดยออกแบบหลักสูตร และบริการ ที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ 20 ปี ปรัชญาการศึกษาของมหาวิทยาลัยทักษิณ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักของคณะฯ เพื่อบ่มเพาะนิสิตให้เป็นคนดี ใฝ่รู้ ใฝ่งาน มีทักษะวิชาชีพตามมาตรฐานสากล บนพื้นฐานของพหุวัฒนธรรม และประโยชน์เพื่อมนุษยชาติ สอดคล้องกับบริบทของสังคม ชุมชนและความต้องการของผู้

มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นผ่านช่องทางต่าง ๆ มาใช้ในการออกแบบการเรียนการสอนที่เน้นกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นสำคัญ เน้นการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์เป็นไปตามคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ภายใต้การรับรองการประกันคุณภาพการศึกษาของ สกอ. สภาการพยาบาล และ AUN-QA ดังรูปภาพ



รูปภาพกระบวนการจัดทำและปรับปรุงหลักสูตร

ตารางกระบวนการทำงาน ข้อกำหนดและตัวชี้วัดของกระบวนการจัดการหลักสูตร

กระบวนการทำงาน	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัด
กระบวนการหลัก		
-กระบวนการพัฒนาหลักสูตร	-สอดคล้องกับเกณฑ์ มคอ.1 สกอ/AUN-QA / สภาการ พยาบาล/ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี/ ปรัชญาการศึกษาของ มหาวิทยาลัย/วิสัยทัศน์และพันธ กิจคณะฯ	-หลักสูตรที่ผ่านการรับรองจาก สกอ./AUN-QA /สภาการ พยาบาล -ความพึงพอใจของนิสิตต่อ หลักสูตร -ผลการสอบใบประกอบวิชาชีพ ของนิสิต
-กระบวนการจัดการเรียนการ สอนรายวิชาที่คณะฯรับผิดชอบ	-ดำเนินการจัดการเรียนการสอน ที่สอดคล้องกับมาตรฐานผลการ เรียนรู้ที่ระบุไว้ใน มคอ. 2	
-กระบวนการจัดการเรียนการ สอนของคู่ความร่วมมือ (คณะ วิทยาศาสตร์และแหล่งฝึกการ ปฏิบัติการพยาบาล)	-อาจารย์ผู้สอนมีคุณสมบัติเป็นไป ตามเกณฑ์ที่ สกอ. และสภาการ พยาบาลกำหนด -แหล่งฝึกปฏิบัติ การพยาบาล ได้รับการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล	
-กระบวนการประเมินผลหลักสูตร	-สอดคล้องตามเกณฑ์ของ สกอ./ AUN-QA สภาการพยาบาล	

	มหาวิทยาลัยและตามทีหลักสูตรกำหนด	
-กระบวนการรับนิสิต	-คุณสมบัติและจำนวนนิสิตเป็นไปตามแผนรับที่คณะกำหนด	-ได้นิสิตตามเป้าหมาย
-กระบวนการพัฒนานิสิต	-คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่กำหนดไว้ในหลักสูตร	-ผลการสอบประมวลความรู้ -ผลการสอบใบประกอบวิชาชีพ
-กระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้	-มีสื่อสารเรียนรู้ และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม เพียงพอ ตามเกณฑ์ที่สภาการพยาบาลกำหนด -มีระบบช่วยเหลือนิสิตในด้านการเรียน ด้านการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยและด้านอื่น ๆ	-ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของนิสิต ต่อปัจจัยสนับสนุนการเรียนรู้ -ทุนการศึกษา

กระบวนการจัดการงานวิจัย

คณะใช้ระบบและกระบวนการงานวิจัยของมหาวิทยาลัย โดยคณะฯ ได้สนับสนุนส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพด้านการทำวิจัยที่เน้นนวัตกรรมทางการแพทย์ ของบุคลากรในรูปแบบต่าง ๆ สนับสนุนการทำงานวิจัยกับบุคลากรทางสุขภาพในหน่วยงานภายนอก จากแหล่งฝึกปฏิบัติ และเครือข่ายสถาบันการศึกษาพยาบาล และองค์กรวิชาชีพ รวมถึงการทำวิจัยเชิงบูรณาการศาสตร์ตามความเชี่ยวชาญและความสนใจของบุคลากร เพื่อสร้างงานวิจัยและขอรับทุนวิจัยจากหน่วยงานภายใน

OFI ยังไม่มีกระบวนการจัดการงานวิจัยของคณะฯ

กระบวนการบริการวิชาการ

คณะฯ มุ่งเน้นบริการวิชาการตามความต้องการของลูกค้าที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ โดยมีการบริการแบบต่อเนื่อง และ แบบเฉพาะกิจตามสถานการณ์ และมีแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการด้านบริการวิชาการที่ส่งเสริมให้คณาจารย์ใช้ความรู้และความเชี่ยวชาญในการให้บริการวิชาการ มีคณะกรรมการชุดต่าง ๆ เป็นผู้รับผิดชอบ โดยลักษณะการบริการวิชาการ มีหลายรูปแบบ ได้แก่ 1) การบริการวิชาการ ที่ได้รับงบประมาณจังหวัดและมหาวิทยาลัย เช่น ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ และ โครงการพัฒนาศักยภาพศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่บูรณาการการเรียนการสอนและการวิจัย 2) การถ่ายทอดความรู้ทางการแพทย์และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางสาธารณสุข เช่น การเป็นวิทยากร และโครงการพัฒนาศักยภาพพยาบาลพี่เลี้ยงโรงพยาบาลพัทลุง

กระบวนการทำงาน ข้อกำหนดและตัวชี้วัดของกระบวนการบริการวิชาการ

กระบวนการทำงาน	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัด
- การให้บริการศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุที่บูรณาการการเรียนการสอนและการวิจัย	-ดำเนินการจัดบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานของการดูแลผู้สูงอายุที่ชะลอสมองเสื่อม และวัตถุประสงค์ของโครงการ -เป็นแหล่งฝึกปฏิบัติที่ได้มาตรฐานและสอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ที่หลักสูตรกำหนดและเกณฑ์สภาการพยาบาล	-ความพึงพอใจของสมาชิกผู้สูงอายุ -ความพึงพอใจของนิสิตต่อการฝึกปฏิบัติที่ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ
-การพัฒนาศักยภาพศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านป่าพะยอม ที่บูรณาการเรียนการสอนและการวิจัย	-จัดบริการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการ -เป็นแหล่งฝึกปฏิบัติที่ได้มาตรฐานและสอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ที่หลักสูตรกำหนดและเกณฑ์สภาการพยาบาล	-ความพึงพอใจของคุณครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก -ความพึงพอใจของนิสิตต่อการฝึกปฏิบัติที่ศูนย์เด็กเล็กบ้านป่าพะยอม
-การพัฒนาศักยภาพพยาบาลพี่เลี้ยงโรงพยาบาลพัทลุง	-จัดโครงการพัฒนาศักยภาพ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของพยาบาล เพื่อเป็นครูผู้ช่วยสอนนิสิตตามเกณฑ์สภาการพยาบาล	-ความพึงพอใจของพยาบาลพี่เลี้ยงต่อการจัดโครงการ

6.1ข. การจัดการกระบวนการ

6.1ข(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่างๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

คณะฯ ได้นำกระบวนการหลัก กระบวนการสนับสนุน และกระบวนการจัดการ รวม 7 กระบวนการ เข้าสู่การปฏิบัติ โดยคณบดี รองคณบดี และประธานหลักสูตรนำไปถ่ายทอดกระบวนการแก่อาจารย์และบุคลากร พร้อมกำหนดผลลัพธ์ที่สำคัญของการดำเนินงานเป็นตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย เชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานประจำของอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน เช่น หลักสูตรที่ผ่านตามเกณฑ์ สกอ. และ AUN-QA ความพึงพอใจของนิสิตต่อการสนับสนุนการเรียนรู้ จำนวนทุนวิจัยที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอก ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

6.1ข(2) กระบวนการสนับสนุน

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

คณะฯ กำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ได้แก่ กระบวนการจัดการรับผิดชอบโดยคณบดี รองคณบดี กระบวนการหลักรับผิดชอบ โดย ประธานหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ประจำหลักสูตรและกระบวนการสนับสนุน รับผิดชอบโดย หัวหน้าสำนักงาน และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน คณบดี มอบหมายให้รองคณบดี ประธานหลักสูตร อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อร่วมขับเคลื่อนพันธกิจ มุ่งสู่วิสัยทัศน์ของคณะฯ โดยกำหนดระดับสมรรถนะ ที่คาดหวังและจัดทำข้อตกลงภาระงานจัดให้มีการ กำกับติดตาม และรายงานความก้าวหน้าต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ตามกรอบเวลาที่กำหนด มหาวิทยาลัยจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติปีละ 1 ครั้ง โดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานกลุ่มต่าง ๆ โดยผลการประเมินการปฏิบัติงานตามข้อตกลงภาระงานเชื่อมโยงกับการพิจารณาความดีความชอบเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

คณะฯ ได้มีการทบทวนปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนเพื่อขับเคลื่อนงานคณะฯ ได้แก่ การแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์เรียนรู้ทางการพยาบาล เพื่อให้บริหารจัดการกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของนิสิต โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การฝึกปฏิบัติทางการพยาบาลในสถานการณ์จำลอง เป็นต้น

6.1ข(3) การปรับปรุงหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน ปรับปรุงหลักสูตรและการบริการ และผลการดำเนินการ เสริมสร้างสมรรถนะหลักของสถาบันและลดความแปรปรวน

คณะฯ ใช้ PDCA เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการเพื่อรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการชุดต่าง ๆ และที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ตามลำดับ ด้านการประกันคุณภาพหลักสูตร คณะแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพหลักสูตร เพื่อขับเคลื่อนการบริหารองค์กร ที่เป็นเลิศตามเกณฑ์ EdPEX สำหรับการวิจัย คณะฯ ได้ประเมินผลการใช้กระบวนการวิจัยของมหาวิทยาลัย และได้ปรับปรุงโดยได้ทำแนวทาง การจัดการกระบวนการวิจัย ของมหาวิทยาลัย มาพัฒนา เพื่อจัดทำกระบวนการวิจัยที่สอดคล้องกับบริการของคณะฯ ซึ่งจะนำมาใช้ในปี การศึกษา 2562 ด้านการบริการวิชาการ คณะกรรมการดำเนินงานได้นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น มีการขยายการจัดบริการศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุไป ในชุมชนบริเวณที่ตั้งมหาวิทยาลัย

6.1ค. การจัดการนวัตกรรม

สถาบันมีการจัดการนวัตกรรมอย่างไร

คณะฯ ให้ความสำคัญของการจัดการนวัตกรรมทางการพยาบาล ซึ่งกำหนดไว้ในวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ โดยมอบหมายและสื่อสารให้รองคณบดี ประธานหลักสูตร คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อนำไปออกแบบการพัฒนา นวัตกรรมผ่านการเรียนการสอน ที่กำหนดไว้ใน มคอ. 2 3 และ 4 ใน

รายวิชาต่าง ๆ การวิจัย และการบริการวิชาการ ส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนจัดทำโครงการพัฒนางาน โดยกำหนดไว้เป็นงานเชิงสร้างสรรค์ในข้อตกลงภาระงาน คณะฯ จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อการ สร้างสรรค์นวัตกรรมร่วมกันผู้มีประสบการณ์ด้านการสร้างนวัตกรรม เพื่อเป็นเวทีให้คณาจารย์และบุคลากรมี แนวคิดในการสร้างสรรค์นวัตกรรมของการพยาบาล เช่น หุ่นฝึกปฏิบัติทางการพยาบาล เป็นต้น

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ : สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการต่างๆ มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

อธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ในการควบคุมต้นทุน บริหารห่วงโซ่อุปทาน ทำให้สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย มีการเตรียมพร้อมรับภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการมีประสิทธิภาพ และส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

6.2ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

สถาบันควบคุมต้นทุนโดยรวมของระบบปฏิบัติการอย่างไร

คณะฯ เน้นการบริหารงบประมาณและทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่า และประหยัดอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดสรรงบประมาณตามลำดับความสำคัญ ซึ่งครอบคลุมภารกิจต่าง ๆ ด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และด้านบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่า

ตารางการบริหารจัดการเพื่อควบคุมต้นทุน

ด้าน	วิธีการ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
ด้านบุคลากร	-วิเคราะห์งานและจัดอัตราค่า หลังที่เหมาะสม เป็นไปตาม เกณฑ์ของสภาการพยาบาล -เพิ่มศักยภาพบุคลากรกำหนด นโยบายในบุคลากรปฏิบัติได้ มากกว่า 1 สาขาหรือ/งาน	-ค่า FTES	-คณบดี รองคณบดี หัวหน้าสำนักงาน -คณบดี รองคณบดี หัวหน้าสำนักงาน
ด้านงบประมาณการเงิน	-วิเคราะห์ต้นทุนเพื่อ ดำเนินงานหลักสูตรและการ บริการวิชาการ -วิเคราะห์ค่าใช้จ่ายในการ บริหารจัดการ	-เงินออมจากรายรับ งบประมาณเงินรายได้	-คณบดี รองคณบดี หัวหน้าสำนักงาน
ด้านวัสดุครุภัณฑ์	-วิเคราะห์ความคุ้มค่าในการ จัดซื้อและการใช้วัสดุอุปกรณ์	-เงินออมจากรายรับของ งบประมาณเงินรายได้	-คณบดี รองคณบดี หัวหน้าสำนักงาน

6.2ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

สถาบันมีการจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างไร

คณะฯ จัดการห่วงโซ่อุปทานเพื่อสนับสนุนให้กระบวนการต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ โดยสำรวจความต้องการด้านพัสดุ/ครุภัณฑ์ จากแผนปฏิบัติงานมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบ โดยพัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ใช้เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ ได้แก่ ศูนย์เรียนรู้ทางการพยาบาล มอบหมายให้ คณะกรรมการศูนย์เรียนรู้ทางการพยาบาล ส่วนพัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ใช้ในสำนักงาน มอบหมายให้หัวหน้าสำนักงาน และบุคลากรสายสนับสนุนที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ดำเนินการจัดซึ่งจัดจ้างตามระเบียบพัสดุ โดยคนบตี เป็นผู้กำกับดูแลตามกระบวนการ คณะฯ ได้กำหนดตัวชี้วัด ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ได้แก่ คุณภาพตามต้องการ ราคา การส่งมอบตามเวลาที่กำหนด การดูแลหลังขาย โดยใช้ระบบสารสนเทศ ที่มหาวิทยาลัยจัดทำขึ้น เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล กรณีผู้ส่งมอบไม่ดำเนินการตามสัญญาจ้างที่กำหนดไว้ คณะฯ ได้ให้ข้อมูลย้อนกลับไปยังผู้ส่งมอบ และจะไม่ได้รับการวางจ้างในครั้งต่อไป

6.2ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

6.2ค(1) ความปลอดภัย

สถาบันดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัยได้อย่างไร

คณะฯ จัดให้มีระบบความปลอดภัยในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากร และนิสิตตั้งแต่ การป้องกันเรื่องสุขภาพสำหรับคณาจารย์และขณะสอน และฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วย ตั้งแต่การป้องกันโรค การป้องกันการติดเชื้อ ตลอดจนสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ดีของพยาบาล รวมถึงการจัดการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการที่ต้องใช้สารเคมี ในการฝึกปฏิบัติ สำหรับ การป้องกัน การตรวจสอบ และการกักเก็บ ของข้อมูลต่างๆ คณะฯ ใช้ระบบที่คณะฯ จัดทำขึ้นโดยเชื่อมโยงกับระบบของมหาวิทยาลัย เช่นระบบข้อมูลต่างๆ ใน เว็บไซต์ของคณะฯ

6.2ค(2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่า มีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน

คณะฯ ใช้กระบวนการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ของมหาวิทยาลัย โดยมีแผนป้องกัน และแผนสำรองให้การทำงานได้ต่อเนื่อง โดยคณะฯ ได้มีนโยบายให้บุคลากรและนิสิตได้มีส่วนร่วมในการซ้อมแผนดังกล่าว ซึ่งมหาวิทยาลัยจัดขึ้นทุกปี เช่น การซ้อมอพยพกรณีเกิดอัคคีภัย และการกำหนดแนวปฏิบัติกรณีสมาชิกศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ เกิดอุบัติเหตุ หรือหยุดหายใจกะทันหัน โดยการติดตั้งเครื่องกระตุ้นหัวใจแบบอัตโนมัติ และมีอาจารย์ที่ให้บริการมีศักยภาพในการนวดหัวใจ และช่วยเหลือเบื้องต้น ตลอดจนการเคลื่อนย้าย เพื่อส่งต่อไปยังสถานบริการสุขภาพตามระบบของมหาวิทยาลัย