

รายงานผลการดำเนินงาน  
ประจำปีการศึกษา 2565



# คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณบดี

รองศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา ชลายนนาวิน

รายงานผลการดำเนินงาน  
Organization Performance Report (OPR)

คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
ประจำปีการศึกษา 2565

## คำนำ

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นสถาบันการศึกษาที่ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและคุณธรรม เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาสังคม ด้วยปณิธานที่มุ่งมั่นในการสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพออกสู่สังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ ดำเนินการตามนโยบายของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้วยการมุ่งผลิตบัณฑิตที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับความต้องการของสังคมและตลาดแรงงาน รวมทั้งมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงและสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก การที่คณะฯ นำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้เป็นเกณฑ์การประเมิน นอกจากจะเป็นแนวทางในการดำเนินงานของคณะฯ แล้ว ยังช่วยในการวิเคราะห์และพัฒนาดตนเองอย่างมีเป้าหมายและเป็นระบบยิ่งขึ้น

คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ได้เข้าสู่การประเมินคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEX ในปีการศึกษา 2558 และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจประเมิน การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศมาใช้ช่วยให้คณะฯ ได้เห็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา สามารถวิเคราะห์การดำเนินงานของคณะฯ ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนากระบวนการทำงาน อันจะนำไปสู่ผลลัพธ์อันพึงประสงค์และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของคณะฯ ต่อไป

การจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน ประจำปีการศึกษา 2565 ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ นอกจากจะเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อรับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ยังเป็นการทบทวนการดำเนินงานของคณะฯ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของคณะฯ ต่อไป

# สารบัญ

	หน้า
บทนำ: โครงร่างองค์กร	1
P 1 ลักษณะองค์กร	1
P 2 สถานการณ์ขององค์กร	7
<b>1. การนำองค์กร</b>	11
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	11
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	14
<b>2. กลยุทธ์</b>	17
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	17
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	22
<b>3. ลูกค้า</b>	26
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	26
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	28
<b>4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้</b>	32
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน	32
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	36
<b>5. บุคลากร</b>	38
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	38
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	42
<b>6. การปฏิบัติการ</b>	46
6.1 กระบวนการทำงาน	46
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	49
<b>7. ผลลัพธ์</b>	52
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น	52
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	55
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	56
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	57
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน การตลาด และกลยุทธ์	59
รายงานความก้าวหน้าจากแผนพัฒนา ปีการศึกษา 2565	60

## สารบัญภาพและตาราง

	หน้า
<b>รูปภาพ</b>	
รูปภาพที่ OP-9 คู่เทียบและประเด็นการเปรียบเทียบ	7
รูปภาพที่ 1.1 ช่องทางการสื่อสารของผู้นำไปยังกลุ่มเป้าหมายต่างๆ	12
รูปภาพที่ 2.1 ก (1) กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการปฏิบัติการ	17
รูปภาพที่ 3.1 การรับฟังเสียงลูกค้า	27
รูปภาพที่ 4.1 ก (1) กระบวนการติดตามผลการดำเนินการ	32
รูปภาพที่ 4.1 ก (2) แนวทางการเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	34
รูปภาพที่ 4.1 ก (3) กระบวนการวัดผลการดำเนินงาน	34
รูปภาพที่ 5.1 ก (2) กระบวนการสรรหา ว่าจ้าง และดูแลบุคลากร	39
<b>ตาราง</b>	
ตารางที่ OP-1 ผลลัพธ์หลัก ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของคณะฯ และกลไกการส่งมอบ	1
ตารางที่ OP-2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร และสมรรถนะหลัก	2
ตารางที่ OP-3 จำนวนบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน	3
ตารางที่ OP-4 สวัสดิการที่สำคัญของคณะฯ	3
ตารางที่ OP-5 สินทรัพย์ที่สำคัญขององค์กร	3
ตารางที่ OP-6 กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญ	4
ตารางที่ OP-7 ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้เสีย	6
ตารางที่ OP-8 ผู้ส่งมอบหลัก และคู่ความร่วมมือที่สำคัญ	5
ตารางที่ OP-10 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของคณะฯ	8
ตารางที่ OP-11 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานผ่านเครื่องมือต่าง ๆ	9
ตารางที่ 1.2 ตัวอย่างการจัดการความเสี่ยงต่อความกังวลของสังคม	15
ตารางที่ 2.1 ข (1) แผนกลยุทธ์ แสดงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และผู้รับผิดชอบ	20
ตารางที่ 2.1 ข (2) ปัจจัยในการพิจารณาลักษณะความสมดุล	22
ตารางที่ 3.2 ก (2) ตารางช่องทางการสื่อสารและการสืบค้นสารสนเทศ	30
ตารางที่ 3.2 ข (1) การประเมินหาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้า	31
ตารางที่ 4.1 ก (1) ตัวอย่างกลุ่มตัวชี้วัด ผู้รับผิดชอบ การวิเคราะห์ ความถี่ และการนำไปใช้	33

## โครงสร้างองค์กร

### P.1 ลักษณะขององค์กร (Organizational Description)

คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2497 ปัจจุบันแบ่งการบริหารงานวิชาการออกเป็น 2 ภาควิชา คือ ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ และภาควิชานโยบายสังคม การพัฒนาสังคม และการพัฒนาชุมชน เปิดดำเนินการ 3 ศูนย์ คือ ศูนย์ท่าพระจันทร์ ศูนย์รังสิต และศูนย์ลำปาง มีพันธกิจหลักด้านการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมีผลิตภัณฑ์หลัก ได้แก่ การศึกษา การวิจัย และการบริการวิชาการ ซึ่งมีรายละเอียดดังแสดง (ตารางที่ OP-1)

### P.1 ก สภาพแวดล้อมของคณะ (Organizational Environment)

#### P.1 ก (1) หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่นๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ

ตารางที่ OP-1 ผลิตภัณฑ์หลัก ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของคณะฯ และกลไกการส่งมอบ		
ผลิตภัณฑ์หลัก	ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของคณะฯ	กลไกการส่งมอบ
<b>ด้านการศึกษา</b> - ระดับปริญญาตรี 2 หลักสูตร - ระดับปริญญาโท 4 หลักสูตร - ระดับปริญญาเอก 1 หลักสูตร	- สร้างบัณฑิตที่มีคุณสมบัตินักวิชาการและวิชาชีพระดับโลก <b>หลักสูตรระดับปริญญาตรี</b> - บัณฑิตมีงานทำและศึกษาต่อในอัตราสูง <b>หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา</b> - บัณฑิตมีความรู้ทางวิชาการและวิจัย - บัณฑิตมีผลงานวิทยานิพนธ์และดุษฎีนิพนธ์ที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติและนานาชาติ	1) คณะบดีมีคำสั่งแต่งตั้ง กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ รองคณบดีฝ่ายวิชาการและหัวหน้าภาคสังคมสงเคราะห์ และหัวหน้าภาคนโยบายสังคม ฯ ในการกำกับหลักสูตร 2) คณะฯ มีการแต่งตั้งผู้อำนวยการหลักสูตร และกรรมการหลักสูตรเพื่อบริหารหลักสูตร 3) กรรมการหลักสูตรรับนโยบายจากคณบดีในการบริหารและดำเนินงานให้เป็นไปตามมคอ. 2 โดยมีหัวหน้าภาคทั้งสองภาคและรองคณบดีฝ่ายวิชาการกำกับดูแลในภาพรวม 4) กรรมการหลักสูตรมีแผนการดำเนินงานหลักสูตรตามนโยบายจากคณบดี สู่รองคณบดีฝ่ายวิชาการ กรรมการฝ่ายวิชาการ กรรมการภาควิชา 5) มีการจัดประชุมกรรมการฝ่ายบริหารฯ กรรมการฝ่ายวิชาการฯ กรรมการภาควิชา และกรรมการหลักสูตรเดือนละ 1 ครั้งเพื่อหารือแนวทางการส่งมอบผลิตภัณฑ์ 6) กำกับติดตามผลการดำเนินงานหลักสูตร ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพ และวิชาการและตามข้อกำหนดของสภาวิชาชีพ และสกอ.
<b>ด้านการวิจัย</b> - รายงานวิจัยทางด้านสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ และด้านนโยบายสังคม การพัฒนาสังคม และการพัฒนาชุมชน	- สร้างงานวิจัยที่มีการขึ้นาสังคมในระดับนโยบายและขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ - สร้างเครือข่ายนักวิจัยร่วม	1) มีคณะกรรมการกองทุนวิจัยของคณะฯ รวมทั้ง SW-RAC และTU-RAC เป็นหน่วยสนับสนุนนักวิจัยของคณะฯ กับเครือข่ายการวิจัยกับองค์กรภายนอก 2) ส่งเสริมทุนในการตีพิมพ์เผยแพร่ และค่าใช้จ่ายในการพัฒนาศักยภาพอาจารย์เพื่อเพิ่มการตีพิมพ์ผ่านกองทุนวิจัย 3) พัฒนาวารสารทางวิชาการที่มีคุณภาพและอยู่ในฐานระดับชาติและนานาชาติเพื่อรับรองมาตรฐานงานวิจัยของคณาจารย์

<b>ด้านการบริการวิชาการ</b> - ศูนย์ฝึกอบรมและการพัฒนาแห่ง คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์	- สร้างรายได้ ควบคู่กับการบริการวิชาการแก่สังคม เสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน - สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับคณะฯ - สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอก	1) จัดให้บริการในรูปแบบศูนย์ฝึกอบรมและการพัฒนาแห่ง คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มีบุคลากรของคณะฯ เป็นผู้ดำเนินการ 2) มีคณะกรรมการศูนย์ฝึกอบรมฯ ดำเนินการประชุม วางแผนการบริหารเพื่อแสวงหาแหล่งทุน และเป้าหมายเชิงพื้นที่เพื่อพัฒนาและให้บริการทางวิชาการนอกพื้นที่ 3) มีการจัดบริการฝึกอบรมและโครงการทางวิชาการโดยการประสานคณาจารย์ภาคในและองค์กรภายนอกเป็นผู้ส่งมอบตามเป้าหมายของกลุ่มลูกค้า 4) มีการประเมินความพึงพอใจและนำข้อเสนอของกลุ่มเป้าหมายมาเข้าประชุม เพื่อปรับปรุงการบริการ
- การประชุมและสัมมนาวิชาการระดับชาติและนานาชาติ	- สร้างพื้นที่ให้กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและคณาจารย์ในการนำเสนอผลงานวิชาการ - ได้ภาพลักษณ์ที่ดี ในฐานะสถาบันการศึกษาที่เสริมสร้างทักษะและความรู้ให้แก่บัณฑิตสังคมสงเคราะห์และผู้สนใจ	1) คณะฯ จัดการประชุมและสัมมนาวิชาการระดับชาติหรือนานาชาติร่วมกับภาคีเครือข่ายในรูปแบบของคณะกรรมการจัดงาน 2) มีกลไกการทำงานผ่านคณะกรรมการ 3) เผยแพร่ แลกเปลี่ยนความรู้และเสริมสร้างทักษะให้แก่บัณฑิตสังคมสงเคราะห์และผู้สนใจ

### P.1 ก (2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร

คณะฯ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร และสมรรถนะหลัก ดังแสดง (ตารางที่ OP-2)

ตารางที่ OP-2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร และสมรรถนะหลัก		
<b>วิสัยทัศน์ (VS)</b>	ผู้นำทางวิชาการและวิชาชีพระดับโลก เพื่อประชาชน	Visionary Goal คาดว่าจะบรรลุวิสัยทัศน์ช่วงสิ้นปีของแผนยุทธศาสตร์คณะฯ ในช่วงปี 2570
<b>พันธกิจ (M)</b>	1) จัดการศึกษา เผยแพร่ความรู้ ส่งเสริมและพัฒนาวิชาการและวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ นโยบายสังคม การพัฒนาสังคม และการพัฒนาชุมชน 2) สร้างงานวิจัย และองค์ความรู้ด้านสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ นโยบายสังคม การพัฒนาสังคม และการพัฒนาชุมชน 3) ให้บริการทางวิชาการ และวิชาชีพแก่สังคม และ 4) ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ศาสนา ศิลธรรม ภูมิปัญญาในระดับท้องถิ่น ชุมชนและสังคม	
<b>ค่านิยม (CV)</b>	ผสานความร่วมมือ ยึดถือความเป็นธรรม ร่วมนำสังคม	
<b>วัฒนธรรมองค์กร</b>	มุ่งเน้นความสำเร็จขององค์กรด้วยการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม	
<b>สมรรถนะหลัก (CC)</b>	บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในการผลิตบัณฑิตด้านสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ นโยบายสังคมและการพัฒนาสังคมและชุมชน	

### P.1 ก (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ในปีการศึกษา 2565 คณะฯ มีจำนวนบุคลากรทั้งหมด 96 คน แบ่งเป็นสายวิชาการ 55 คน ลาศึกษาต่อ 4 คน สายสนับสนุนวิชาการ 41 คน ดังแสดง (ตารางที่ OP-3) โดยมีข้อกำหนดด้านคุณวุฒิสำหรับบุคลากรสายวิชาการ คือ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกหรืออยู่ระหว่างศึกษาปริญญาเอก โดยผ่านการสอบประมวลผล Ph.D. Candidate และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คือ กำหนดคุณวุฒิตามสายงานแต่ละตำแหน่ง ซึ่งมีตัวแทนสภาอาจารย์และบุคลากรทำหน้าที่เป็นตัวแทนบุคลากรและอาจารย์ในการประชุมคณะกรรมการบริหารฯ ในการให้ข้อเสนอแนะต่อคณะฯ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคณะฯ ร่วมกัน อีกทั้งคณะฯ มีการจัดสรรงบประมาณพัฒนาบุคลากรทั้งสองกลุ่ม รวมไปถึงการจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพ

และมีกำหนดให้บุคลากรทุกคนทำแผน IDP โดยมีรองคณบดีฝ่ายบริหาร กรรมการฝ่ายบริหารฯ และหัวหน้าภาควิชาในการกำกับติดตาม นอกจากนี้ยังมีสวัสดิการด้านด้านการพัฒนาบุคลากร ทุนการศึกษา ฝึกอบรม ประชุม สัมมนา นำเสนอผลงาน ตีพิมพ์บทความ ด้านสวัสดิการพื้นฐานตามกฎหมาย ด้านสุขภาพ ประกันชีวิต และประกันสุขภาพแบบยืดหยุ่นให้บุคลากรและครอบครัว ดังแสดง (ตารางที่ OP-4)

ตารางที่ OP-3 จำนวนบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน										
ประเภทบุคลากร	สายวิชาการ								สายสนับสนุนวิชาการ	รวมทั้งหมด
	อ.		ผศ.		รศ.		ศ.			
	ป.โท	ป.เอก	ป.โท	ป.เอก	ป.โท	ป.เอก	ป.โท	ป.เอก		
พนักงาน มธ.	10	7	5	16	2	6		2	12	60
พนักงานส่วนงาน/เงินรายได้									28	28
ลูกจ้างประจำ									1	1
อาจารย์ชาวต่างชาติ	1	2								3
ลาศึกษาต่อ	1		2		1					4
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>55</b>								<b>41</b>	<b>96</b>

ตารางที่ OP-4 สวัสดิการที่สำคัญของคณะฯ	
สวัสดิการ	ปัจจัยหลักที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร
1) ด้านการพัฒนาบุคลากร ทุนการศึกษา ฝึกอบรม ประชุม สัมมนาวิชาการ สนับสนุนการนำเสนอผลงาน ตีพิมพ์บทความ 2) ด้านการวิจัยในประเทศและนานาชาติ มีกองทุนวิจัย คณะเพื่อสนับสนุนงานวิจัย สนับสนุนค่าแปลเอกสารเพื่อ ตีพิมพ์บทความในวารสาร TCI และ SCOPUS - มีการจัดซื้อซอฟต์แวร์ เช่น SPSS ที่มีความจำเป็นต่อการ ทำการวิจัย 3) ด้านสวัสดิการพื้นฐาน - มีประกันชีวิตและประกันสุขภาพและประกันสังคม	<b>สายวิชาการ</b> - ความรู้สึกอบอุ่นและมีความสุขเวลาทำงานในคณะ - ชื่อเสียงของคณะ ความภูมิใจที่ได้ทำงานในคณะ - การบริหารจัดการที่มีคุณภาพของคณะ <b>สายสนับสนุนวิชาการ</b> - ชื่อเสียงของคณะ ความภูมิใจที่ได้ทำงานในคณะ - ความก้าวหน้าในสายอาชีพและการพัฒนาตัวเอง - ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในศูนย์ต่าง ๆ

#### P.1 ก (4) สิ้นทรัพย์

ตารางที่ OP-5 สิ้นทรัพย์ที่สำคัญของคณะฯ		
อาคารสถานที่	เทคโนโลยี	ครุภัณฑ์
1) ศูนย์ท่าพระจันทร์ อาคารเรียน 5 ชั้น - ห้องประชุม 4 ห้อง - ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 1 ห้อง - Common room	- มีการติดตั้งระบบเครือข่ายไร้สาย (WIFI) ในทั้ง 3 ศูนย์ - มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - มีระบบ Video Conferences	- อุปกรณ์เครื่องเสียงและอุปกรณ์ IT ประจำห้องเรียนและห้องประชุม - มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ 20 เครื่องที่ศูนย์ท่าพระจันทร์ 80 เครื่องที่ ศูนย์รังสิต และคอมพิวเตอร์ใน



<p>2) ศูนย์รังสิต อาคารเรียน 7 ชั้น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ห้องประชุม 5 ห้อง</li> <li>- ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3 ห้อง</li> <li>- ห้องสมุด</li> <li>- ห้องปฏิบัติการให้การปรึกษา</li> <li>- ห้องกิจกรรมนักศึกษา</li> <li>- Common room</li> </ul> <p>3) ศูนย์ลำปาง</p> <p>ใช้อาคารสถานที่ร่วมกับคณะอื่น ๆ ใน มธ ศูนย์ลำปาง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ส่วนกลาง</li> <li>- มีห้องให้คำปรึกษาภายในคณะฯ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีระบบ Zoom/MST เพื่อการ เรียน การ สอน และ การ ประชุมสัมมนา</li> <li>- มี software SPSS เพื่อใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูลวิจัย</li> <li>- มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยที่พร้อม ใช้งานเมื่อเกิดเหตุ</li> </ul>	<p>ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ส่วนกลางที่ ศูนย์ลำปาง</p>
---	--	--

#### P.1 ก (5) สถานะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

คณะฯ ได้ดำเนินการภายใต้กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่สำคัญ ดังแสดง (ตารางที่ OP-6)

<p>ตารางที่ OP-6 กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่สำคัญ</p>
<p><b>การเรียนการสอน</b></p>
<p>1) พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2562 2) กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา 3) ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา 4) ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องเกณฑ์มาตรฐาน หลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ.2558 5) ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2558 6)ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องแนวทางการบริหารเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2558 7) ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 8) ประกาศกระทรวง การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562 9) ข้อบังคับ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2561 10) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ว่าด้วย การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2561</p>
<p><b>การวิจัย</b></p>
<p>1) พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 2) พระราชบัญญัติสิทธิบัตร พ.ศ. 2522 3) ระเบียบมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ว่า ด้วยการบริหารงานและ กองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2555 4) จรรยาบรรณและระเบียบการวิจัย 5) ระเบียบ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ว่าด้วยกองทุนวิจัยของคณะ พ.ศ. 2555 6) ประกาศคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เรื่องกองทุนค่าธรรมเนียมการวิจัย 7) ประกาศแนวทางการจัดสรรทุนเพิ่มพูนความรู้ใน ต่างประเทศ</p>
<p><b>การบริการวิชาการ</b></p>
<p>1) ประกาศคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ เรื่อง ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาแห่งคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ พ.ศ. 2557 2) ประกาศคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ เรื่อง การบริหารสำนักงาน โครงการบริการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ พ.ศ. 2557 3) ประกาศคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ เรื่อง การบริการศูนย์บริการการศึกษาคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ พ.ศ. 2557 4) ประกาศคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ เรื่อง เกณฑ์และอัตราค่าตอบแทนศูนย์บริการการศึกษา พ.ศ. 2557 5) ประกาศ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ เรื่อง อัตราค่าธรรมเนียมการฝึกอบรมและพัฒนาแห่งคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์</p>

ตารางที่ OP-6 กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่สำคัญ
การบริหารและการเงิน
1) พระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.2540 2) ระเบียบมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ว่าด้วยการเงินและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2554 (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2555) 3) ระเบียบมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และอัตราจ่ายเงินคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ พ.ศ. 2555 4) ระเบียบมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และอัตราจ่ายเงินคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 5) ประกาศคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ เรื่อง กำหนดอัตราค่าตอบแทนผู้ทำหน้าที่บริหารคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ พ.ศ. 2556 6) ประกาศคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ เรื่อง วิธีการจ่ายค่าตอบแทนแก่ผู้ทำหน้าที่ปรึกษาและคณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์หรือสารนิพนธ์ 7) ประกาศคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางการเบิกจ่ายเบี้ยประชุมกรรมการคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ พ.ศ. 2557 8) พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ของกรมบัญชีกลาง 9) ประกาศคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ เรื่อง มาตรการและคำแนะนำการป้องกันควบคุมโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ฉบับที่ 1-27

## P. 1 ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships)

### P.1 ข (1) โครงสร้างองค์กร

คณบดีเป็นผู้บริหารสูงสุด มีวาระการดำรงตำแหน่ง 3 ปี ขึ้นตรงกับอธิการบดี มีคณะกรรมการบริหารประจำคณะ กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายต่อการบริหารงานให้ดำเนินการตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และคณะฯ มีการประชุมเพื่ออนุมัติและติดตามความก้าวหน้าในการบริหารคณะฯ ทุก 2 เดือน ทีมผู้บริหารประกอบไปด้วย คณบดี รองคณบดี 5 คน และผู้ช่วยคณบดี 3 คน มีการประชุม 2 เดือนครั้ง เพื่อติดตามความก้าวหน้าและการดำเนินการตามภารกิจ การบริหารงานแบ่งออกเป็น 2 ภาควิชา คือ ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ และภาควิชานโยบายสังคม การพัฒนาสังคม และการพัฒนาชุมชน มีหัวหน้าภาควิชาและคณะกรรมการภาคในการกำกับดูแลการบริหารงานในภาคฯ อีกทั้งมีคณะกรรมการประจำคณะเป็นกลไกในการกำกับดูแลการบริหารคณะฯ มีหน่วยตรวจสอบภายในติดตาม/รายงานผลในการดำเนินการ ในขณะเดียวกันตัวแทนของคณะเข้าร่วมเป็นกรรมการผ่านกลไกคณะกรรมการบริหาร มธ. สมาคณาจารย์ สภาพนักงาน มธ. คณะกรรมการคณบดีสายสังคมศาสตร์ สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ เพื่อผลักดันและสนับสนุนการดำเนินงานของคณะฯ ให้ไปสู่ตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ของคณะฯ

### P.1 ข (2) ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้เสีย

คณะฯ มีกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้เสีย ดังแสดง (ตารางที่ OP-7)

ตารางที่ OP-7 ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้เสีย	
ประเภทของลูกค้ำ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวัง
นักศึกษา	ได้เรียนในหลักสูตรที่ได้มาตรฐาน/สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลา/มีงานทำหลังสำเร็จการศึกษา/สนับสนุนการเรียนรู้
ผู้ให้ทุนวิจัย	ได้รับผลงานวิจัยที่มีคุณภาพ/ส่งมอบงานตามข้อตกลงและเวลา
ผู้รับบริการวิชาการ	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ/วิทยากรมีความเชี่ยวชาญ/ได้รับความรู้หรือนำไปใช้ประโยชน์ต่อยอดพัฒนางาน

ผู้ปกครอง	นักศึกษาสำเร็จการศึกษาตรงตามระยะเวลาและมีงานทำหลังสำเร็จการศึกษา/มีสิ่งสนับสนุนและได้ศึกษาในสภาพแวดล้อมที่ดี
ผู้ใช้บัณฑิต	บัณฑิตมีความรู้และทักษะพร้อมทำงาน/มีจิตสาธารณะ จริยธรรม และรับผิดชอบต่อส่วนรวม
ศิษย์เก่า	มีกิจกรรมสร้างสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง/คณะมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี

**P.1 ข (3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ**

คณะฯ มีผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ดังแสดง (ตารางที่ OP-8)

ตารางที่ OP-8 ผู้ส่งมอบหลัก และคู่ความร่วมมือที่สำคัญ			
ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ	บทบาทผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กลไกที่สำคัญต่อการสื่อสาร
<b>1.การศึกษา</b> <b>ผู้ส่งมอบระดับปริญญาตรี</b> - คณะกรรมการหลักสูตร - กองกิจการนักศึกษา - หน่วยงานฝึกภาคปฏิบัติ	- ดำเนินการคัดเลือกนศ. - จัดการเรียนการสอน - ผลิตบัณฑิตป.ตรีได้ตามมาตรฐานการศึกษา - นิเทศงานนศ.ฝึกภาคปฏิบัติ	- กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ - เกณฑ์การประกันคุณภาพระดับหลักสูตร - คุณลักษณะของบัณฑิตตามที่มธ.กำหนด (GREATS) - ข้อบังคับของ มธ.ที่เกี่ยวข้อง - พ.ร.บ. วิชาชีพสังคมสงเคราะห์	- LINE, Facebook, E-mail - Website ของคณะฯ - หนังสือราชการ - การประชุม/สัมมนาวิชาการ - Google Form, MST, ZOOM
<b>ผู้ส่งมอบระดับบัณฑิตศึกษา</b> - คณะกรรมการหลักสูตร - บัณฑิตวิทยาลัย - หน่วยงานฝึกภาคปฏิบัติ	- ดำเนินการคัดเลือกนศ. - จัดการเรียนการสอน - ผลิตบัณฑิตได้ตามมาตรฐานการศึกษา - นิเทศงานนศ.ฝึกภาคปฏิบัติ	- กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ - เกณฑ์การประกันคุณภาพระดับหลักสูตร - คุณลักษณะของบัณฑิตตามที่มธ.กำหนด - ข้อบังคับของ มธ.ที่เกี่ยวข้อง - พ.ร.บ. วิชาชีพสังคมสงเคราะห์	- LINE, Facebook, E-mail - Website ของคณะฯ - หนังสือราชการ - การประชุม/สัมมนาวิชาการ - Google Form, MST, ZOOM
<b>2. การวิจัย</b> - หน่วยงานส่งเสริมการวิจัยของมธ. (TU-RAC) - หน่วยงานส่งเสริมการวิจัยของคณะฯ (SW-RAC) - คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มธ. - ศูนย์ความเป็นเลิศทางวิชาการด้านการวิจัยสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ นโยบายสังคม พัฒนาชุมชนและพัฒนาสังคม (COE)	- เสนอโครงการขอรับทุนสนับสนุนการวิจัย - ดำเนินการวิจัยตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนด - ตีพิมพ์ผลงานในวารสารระดับชาติและนานาชาติ - นำเสนอผลการวิจัยในการประชุม/สัมมนาระดับชาติและนานาชาติ	- ดำเนินการตามหลักจริยธรรมการวิจัยและสอดคล้องกับนโยบายและข้อกำหนดของแหล่งทุน - ส่งมอบรายงานการวิจัยตามเวลาที่กำหนด	- คณะกรรมการวิจัยฯ ประจำคณะฯ รับเค้าโครงการงานวิจัยและดำเนินการในการสรรหาผู้เชี่ยวชาญเพื่อเป็น reviewer แล้วแจ้งผลให้ผู้วิจัยแก้ไขเค้าโครงตามข้อเสนอแนะของ reviewer จากนั้นจึงดำเนินการส่งเค้าโครงการวิจัยเพื่อเสนอขอทุน - คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มธ. พิจารณาและอนุมัติให้ทำวิจัย

<b>3. การบริการวิชาการ/รับใช้สังคม</b> - ศูนย์ฝึกอบรมและการพัฒนา แห่ง คณะ สังคมสงเคราะห์ศาสตร์	- ผู้อำนวยการศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาฯ จัดการดำเนินงานของศูนย์ให้เป็นไปตามข้อกำหนด และนโยบายของคณะฯ - คณะฯร่วมมือกับองค์กรเครือข่ายด้านสังคมสงเคราะห์ในการให้บริการวิชาการและารรับใช้สังคม	- ปฏิบัติครบถ้วนตามข้อกำหนดและนโยบายของคณะฯ และส่งมอบงานที่ได้มาตรฐานและเสร็จตามเวลาที่กำหนด	- การประชุม/การหารือ - ตรวจสอบความถูกต้องของโครงการและเอกสารประกอบ - การประเมินโครงการ
---	--	--	--

## P.2 สถานการณ์ของสถาบัน (Organizational Situation)

### ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

#### (1) ตำแหน่งในการแข่งขัน (Competitive Position)

คณะฯ เป็นสถาบันที่ผลิตบัณฑิตด้านสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ที่เก่าแก่ที่สุดในประเทศ และถือเป็นสถาบันที่มีขนาดใหญ่กว่าคู่แข่งเมื่อเทียบกับสถาบันที่มีการจัดการเรียนการสอนในศาสตร์เดียวกัน ดังนั้นตำแหน่งในการแข่งขัน คณะฯ จึงพิจารณาจากสถาบันมีชื่อเสียง ลักษณะ ขนาดองค์กร และงบประมาณ รวมถึงความเป็นนานาชาติที่มีความโดดเด่นและมีความใกล้เคียงกับผลิตภัณฑ์หลักของคณะฯ ได้แก่ คณะเศรษฐศาสตร์ วิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และสถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ โดยใช้ข้อมูลจากระบบ CHE QA 3D ปีการศึกษา 2564 และรายงานประจำปี ดังแสดงในรูปภาพที่ OP-9

ประเด็นที่เปรียบเทียบ	คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ (2565)	คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ (2564)	คณะเศรษฐศาสตร์ (2564)	วิทยาลัยสหวิทยาการ (2564)	สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ (2564)
1 จำนวนนักศึกษา ป.ตรี	1,389 คน	1,460 คน	1,101 คน	1,168 คน	-
2 จำนวนนักศึกษา ป.ตรี (นานาชาติ)	42 คน	64	619 คน	-	-
3 จำนวนนักศึกษา ป.โท	214 คน	270 คน	215 คน	62 คน	-
4 จำนวนนักศึกษา ป.เอก	14	19 คน	16 คน	40 คน	-
5 ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรีตามกรอบ TQF เฉลี่ย (คะแนนเต็ม 5)	-	4.36	4.31	4.38	-
6 บทความวิจัยหรือบทความวิชาการ (ระดับชาติ)	14 เรื่อง	20 เรื่อง	5 เรื่อง	2 เรื่อง	-
7 บทความวิจัยหรือบทความวิชาการ (ระดับนานาชาติ)	2 เรื่อง	3 เรื่อง	11 เรื่อง	10 เรื่อง	-
8 จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายในสถาบัน (บาท)	-	500,000	6,856,874	1,300,000	-
9 จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายนอกสถาบัน (บาท)	-	28,497,220	86,578,370	46,477,563	-

10 จำนวนโครงการบริการวิชาการ (ฝึกอบรม)	16 โครงการ	-	-	-	80 โครงการ
11 รายได้จากการจัดบริการฝึกอบรม (บาท)	5,055,531.23	-	-	-	7,967,340.00
12 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย 4.3	-	-	-	-

### (2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes)

การเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายใน คือ 1) มหาวิทยาลัยควบคุมอัตราสายสนับสนุนทำให้คณะฯ ต้องวางแผนการบริหารอัตรากำลังให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น 2) งบประมาณที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยมีแนวโน้มลดลง คณะฯ ต้องพึ่งพาตนเองมากขึ้นจึงต้องหารายได้ให้มากขึ้น การเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอก คือ 1) การเกิดของประชากรของเด็กมีแนวโน้มลดลง ส่งผลต่อจำนวนผู้สมัครเข้าศึกษาลดลงและการแข่งขันของสถาบันการศึกษาสูงขึ้น 2) นโยบายการวิจัยที่สนับสนุนการสร้างสรรคนวัตกรรมมากขึ้น

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data) คณะฯ ได้กำหนดคู่เทียบดังนี้ ในด้านการศึกษาและการวิจัยกับคณะเศรษฐศาสตร์และวิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในด้านการบริการวิชาการกับสถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งทั้ง 3 สถาบันมีชื่อเสียง ลักษณะ ขนาดองค์กร และงบประมาณ รวมถึงความเป็นนานาชาติที่โดดเด่น ในการเปรียบเทียบข้อมูลใช้ข้อมูลจากรายงานประจำปีผลข้อมูลจากระบบ CHE QA 3D โดยการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเปรียบเทียบดังกล่าว จะทำให้คณะฯ เห็นโอกาสการพัฒนา ทั้งนี้คณะฯ มีข้อจำกัดการได้มาซึ่งข้อมูลปีการศึกษา 2565 เนื่องจากคณะเศรษฐศาสตร์ วิทยาลัยสหวิทยาการ และสถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ จะนำเสนอข้อมูลรายงานประจำปี 2565 ภายหลังการตรวจประเมิน

### ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

คณะฯ มีความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของคณะฯ ดังแสดง (ตารางที่ OP-10)

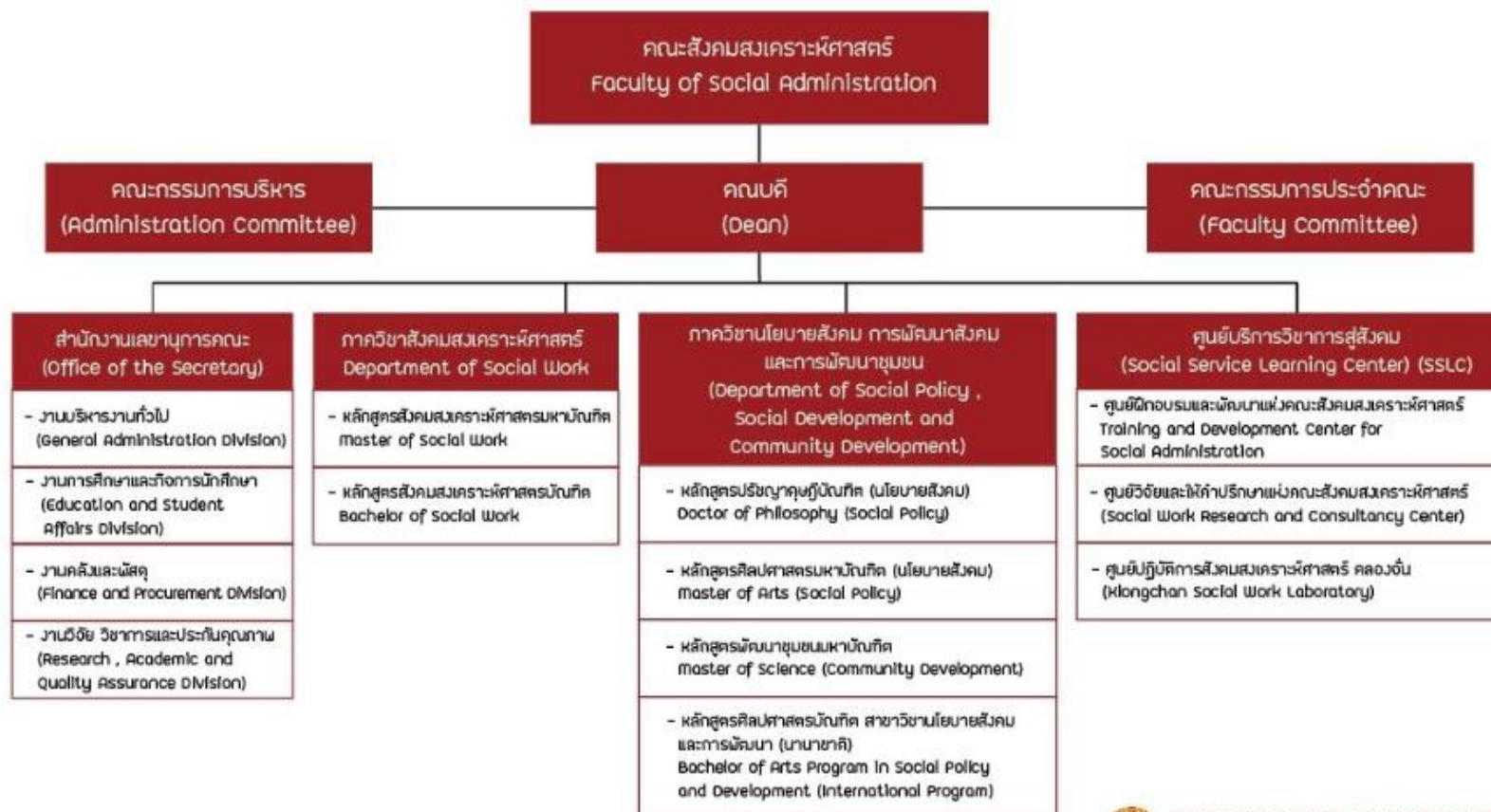
ตารางที่ OP-10 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของคณะฯ	
ด้าน	รายละเอียด
ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)	SC1 การแข่งขันในการรับนักศึกษาที่มีสูงขึ้น SC2 งบประมาณที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยมีแนวโน้มลดลง SC3 ผลงานวิชาการที่ได้รับการตีพิมพ์ในระดับนานาชาติ SC4 การทำงานวิจัยร่วมมือกับสถาบันต่างประเทศ SC5 การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วส่งผลให้บุคลากรต้องปรับตัวให้ทัน
ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)	SA1 คณาจารย์มีความเชี่ยวชาญที่หลากหลายในด้านวิชาการและงานวิจัย SA2 คณะฯ มีศูนย์ฝึกอบรมและการพัฒนาแห่งคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ SA3 มีความร่วมมือทางวิชาการและวิชาชีพที่หลากหลายทั้งในและต่างประเทศ SA4 ภาพลักษณ์ในการเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อประชาชน SA5 คณะฯ มีชื่อเสียงทางด้านสังคมสงเคราะห์
โอกาสเชิงกลยุทธ์ (SO)	SO1 การพัฒนาหลักสูตรควบกับสถาบันที่สามารถเทียบเคียงหลักสูตรได้ในประเทศอื่นหรือภูมิภาคอื่น SO2 การพัฒนาการศึกษาในหลักสูตรนานาชาติเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับนักศึกษาในภูมิภาคอื่น ๆ SO3 การสร้างเครือข่ายกับแหล่งทุนภายนอกคณะฯ SO4 การนำเกณฑ์ EdPEX มาพัฒนาคณะฯ

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Improvement System)

คณะฯ มีระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานผ่านเครื่องมือต่าง ๆ ดังแสดง (ตารางที่ OP-11)

ตารางที่ OP-11 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานผ่านเครื่องมือต่าง ๆ	
ด้านการบริหาร	Risk Management, ผลการตรวจสอบภายใน และ EdPEX
ด้านคุณภาพการศึกษา	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรและเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน IQA
ด้านกระบวนการ	หลักการ PDCA
ด้านการเรียนรู้	ระบบอาจารย์พี่เลี้ยง การจัดทำกระบวนการ KM และการจัดทำคู่มือแต่ละส่วนงาน การจัดทำคู่มือฝึกๆ การจัดทำตำรารายวิชาหลัก การสร้างเวทีแลกเปลี่ยน การจัดเก็บข้อมูลในระบบเว็บไซต์ การถอดบทเรียน

## แผนผังโครงสร้างหน่วยงาน (Organization Chart)



## 1. การนำองค์กร (Leadership) (120 คะแนน)

### 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

#### 1.1 ก วิสัยทัศน์และค่านิยม

1.1 ก (1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม ผู้นำระดับสูงของคณะฯ หมายถึง คณบดี รองคณบดี และผู้ช่วยคณบดีได้ให้ความสำคัญกับการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ และการวางแผนยุทธศาสตร์ โดยได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร ยุทธศาสตร์ ผ่านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งผู้อำนวยการหลักสูตร ผู้อำนวยการโครงการต่างๆ หัวหน้างานทุกงาน ตัวแทนศิษย์เก่า ตัวแทนนักศึกษาทุกชั้นปีและทุกหลักสูตร รวมถึงตัวแทนผู้ใช้บัณฑิต โดยมีการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่างๆ เช่น งานสัมมนาอาจารย์และบุคลากร มีการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร ผู้ใช้บัณฑิต เพื่อนำข้อมูลมาเป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และยุทธศาสตร์ของคณะฯ โดยมีคณะกรรมการแผนคณะฯ เป็นกลไกหลักในการดำเนินการรวบรวมความคิดเห็นจากประชาคมเพื่อจัดทำแผนฯ โดยที่ประชุมมีการกำหนดวิสัยทัศน์ คือ **“ผู้นำทางวิชาการและวิชาชีพระดับโลกเพื่อประชาชน”** และมีค่านิยมองค์กร คือ **“ผสานความร่วมมือ ยึดถือความเป็นธรรม ร่วมนำสังคม”** มีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการที่สำคัญลงไปสู่การปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับโดยผ่านการประชุมคณาจารย์ และการประชุมบุคลากรสายสนับสนุน รวมทั้งนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหลากหลายช่องทาง เช่น การพบปะระหว่างคณบดีกับนักศึกษา การปฐมนิเทศและมัชฌิมนิเทศนักศึกษา รวมถึงสื่อสารผ่านช่องทางเว็บไซต์ ทั้งภาษาไทยและอังกฤษ และ Fan Page, Line Official ของคณะฯ มีป้ายประกาศและโปสเตอร์ในจุดที่เห็นได้ชัดในทุกศูนย์ และนำเสนอข่าวสารคณะฯ ในระบบสองภาษา และจัดทำแบบฟอร์มในระบบสองภาษาทุกแบบฟอร์ม

1.1 ก (2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม ผู้นำระดับสูงแสดงความมุ่งมั่นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และยังมุ่งมั่นที่จะกำกับดูแลองค์กรด้วยการสนับสนุนให้บุคลากรและนักศึกษาปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และกฎหมาย และไม่มีพฤติกรรมที่ขัดต่อจริยธรรม มีการรับการตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยและสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน และดำเนินการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของศูนย์ตรวจสอบภายในอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้มีการดำเนินการในการปลูกฝังเรื่องคุณธรรม จริยธรรม เช่น สนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมการอบรมจริยธรรมในมนุษย์ เป็นต้น มีการแจ้งเวียนกฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกฎหมายต่างๆ ผ่านคณะกรรมการประจำคณะฯ หัวหน้างาน และอีเมลแจ้งต่อบุคลากรและแจ้งผ่านแอปพลิเคชัน Line, Facebook สื่อสารกับนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ ส่งผลให้ไม่มีการกระทำความผิดในบุคลากรและนักศึกษา มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายให้แก่บุคลากร เช่น PDPA เป็นกฎหมายที่มุ่งคุ้มครองสิทธิของเจ้าของ “ข้อมูลส่วนบุคคล” สนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมความรู้เกี่ยวกับงานพัสดุหรืองานอื่น ๆ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และสนับสนุนการยกย่องผู้มีคุณธรรมจริยธรรม โดยการมอบรางวัลอาจารย์ดีเด่น บุคลากรดีเด่น นักศึกษาดีเด่น และศิษย์เก่าดีเด่น ในงานวันสถาปนาคณะฯ เป็นประจำทุกปี อีกทั้งผู้นำระดับสูงปฏิบัติเป็นแบบอย่างของค่านิยมที่กำหนดไว้ด้วยการ



สะท้อนในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ เช่น การส่งเสริมให้บุคลากรทำงานเป็นทีม สนับสนุนหรือผลักดันให้บุคลากรจัดทำโครงการพัฒนาสังคมร่วมกับชุมชนหรือนักศึกษา การอยู่ร่วมกิจกรรมต่างๆ จนจนกำหนดการซึ่งสะท้อนถึงค่านิยมของคณะฯ ได้เป็นอย่างดี

ช่องทาง	วิธีการ		ข้อมูลที่สื่อสารสองภาษา					ความถี่	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
	ทางเดียว	สองทาง	นโยบายและข่าวสาร	กลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ	ผลการดำเนินงาน	กฎระเบียบ ข้อบังคับ	การยกย่อง			
ประชุมทีมบริหาร		/	/	/	/	/		ทุก 2 เดือน	ทีมบริหาร	ทีมบริหาร
ประชุมคกก.ประจำคณะ		/	/	/	/	/		ทุก 3 เดือน	ทีมบริหาร	ทีมบริหาร
การประชุมภาควิชา		/	/	/	/	/		2 ครั้ง/ปี	อาจารย์	หัวหน้าภาควิชา
ประชุมอาจารย์		/	/	/	/	/		ทุก 4 เดือน	อาจารย์	ทีมบริหาร
ประชุมบุคลากร		/	/	/	/	/		ทุก 2 เดือน	บุคลากร	ทีมบริหาร
สัมมนาคณาจารย์		/	/	/	/	/		ปีละ 1 ครั้ง	อาจารย์	ทีมบริหาร
สัมมนาบุคลากร		/	/	/	/	/		ปีละ 1 ครั้ง	บุคลากร	ทีมบริหาร
การประชุมนิเทศนักศึกษา		/	/					1 ครั้ง/ปี	นักศึกษา	ทีมบริหาร
กลุ่ม Line บุคลากร		/	/			/		ตลอดเวลา	บุคลากร	ทีมบริหาร
กลุ่ม Line คณาจารย์		/	/			/		ตลอดเวลา	อาจารย์	ทีมบริหาร
อีเมล กลองรับฟังความเห็น	/		/			/		เมื่อมีกรณี	อาจารย์ บุคลากร	ทีมบริหาร
เว็บไซต์ของคณะฯสองภาษา	/		/			/		ตลอดเวลา	นักศึกษา ผู้มี	ทีมบริหาร
ประชุม Meet the dean ผู้ปกครองพบคณบดี		/	/					1-2 ครั้ง/ปี	ส่วนได้ส่วน	คณบดี
โครงการต่าง ๆ เช่น อบรมบุคลากร		/	/	/	/	/		ตามโอกาส	เสีย คู่ความ	ทีมบริหาร
รายการวิทยุของบัญชาการกองทัพไทย	/	/						ทุกวันศุกร์	ร่วมมือ	คณบดี
facebook page คณบดี สองภาษา		/	/				/	ตลอดเวลา		คณบดี
facebook page คณะฯ สองภาษา		/	/				/	ตลอดเวลา		ทีมบริหาร
ป้ายประกาศ จอทีวี สื่อสิ่งพิมพ์ โปสเตอร์สองภาษา	/		/				/	เมื่อมีกรณี		คณะกรรมการสื่อสารองค์กร
										คณะกรรมการสื่อสารองค์กร

รูปภาพที่ 1.1 ช่องทางการสื่อสารของผู้นำไปยังกลุ่มเป้าหมายต่างๆ

**1.1 ข การสื่อสาร** ผู้นำระดับสูงมีการสื่อสารทางเดียวและสองทางซึ่งขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมาย การสื่อสารเพื่อตัดสินใจในการบริหารหรือเชิงกลยุทธ์นั้นจะดำเนินการโดยทีมผู้บริหารของคณะฯ ส่วนการสื่อสารเพื่อการดำเนินการหรือการปฏิบัติการ จะดำเนินการโดยกรรมการบริหารฯ ประกอบไปด้วย คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าภาค หัวหน้างาน หรือหัวหน้าศูนย์ และการสื่อสารเพื่อแจ้งข่าวกิจกรรมหรือประชาสัมพันธ์ จะดำเนินการโดยหัวหน้างานร่วมกับทีมบริหาร และมีคณะกรรมการสื่อสารองค์กรประกอบไปด้วยคณะกรรมการบริหารฯและคณาจารย์และบุคลากรทำหน้าที่สื่อสารโดยประชุมผ่าน Line ทุกวัน ซึ่งความถี่และกลุ่มเป้าหมายของการสื่อสารได้มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจนอย่างน้อยวันละ 1 ข่าว เพื่อให้ผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากคณบดีนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ การแสดงความชื่นชมยินดี การได้รับรางวัลต่างๆ ผ่าน facebook page ของคณะฯ และเพจของคณบดี โดยตรง ซึ่งเพจคณบดีจะทำการสื่อสารทางตรงกับประชาคมและนักศึกษา โดยมีคณบดีเป็น admin เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารได้ครอบคลุมทั้งนักศึกษา ผู้ปกครอง ศิษย์เก่า บุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือ และลูกค้าของกลุ่มบริการวิชาการ และมีการใช้แอปพลิเคชัน Line และ Line official เพื่อเป็นการสื่อสารโดยตรงกับคณาจารย์และบุคลากรในคณะฯ และนักศึกษาเพื่อให้เกิดความรวดเร็วขึ้น โดยการ

ดำเนินการดังกล่าวจะส่งผลให้เกิดความผูกพันและเข้าใจทิศทางองค์กรมากขึ้น อีกทั้งยังมีการสื่อสารเป็นระบบสองภาษาทั้งในเว็บไซต์ เพจ Facebook ของคณะฯ และคอมพิวเตอร์เพื่อสื่อสารสองทางและรับเรื่องราวร้องทุกข์ข้อปรับปรุงมีการติดตามตรวจสอบรับเรื่องราวทุกวันโดยมีคณะกรรมการสื่อสารองค์กรเป็นผู้รับผิดชอบ (รูปภาพที่ 1.1)

## 1.1 ค พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน

**1.1 ค (1) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ** ผู้นำระดับสูงดำเนินการในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายพันธกิจโดยการผลักดันหรือนำค่านิยม **“ผลานความร่วมมือ ยึดถือความเป็นธรรม ร่วมนำสังคม”** ของคณะฯ มาปลูกฝังให้คณาจารย์และบุคลากรทำงานกันเป็นทีมและมีการบูรณาการร่วมกัน ก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่หล่อหลอมบุคลากรของคณะฯ คือ **“มุ่งเน้นความสำเร็จขององค์กร ด้วยการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม”** โดยเน้นการดำเนินการตามนโยบายของแผนยุทธศาสตร์ของคณะฯ และนำ PDCA มาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการและพัฒนาปรับปรุง มีการนำข้อมูลสารสนเทศการดำเนินการตามตัวชี้วัดของข้อตกลงการปฏิบัติการ ผลการบริหารความเสี่ยง ผลการตรวจสอบภายใน ผลการดำเนินการ EdPEX และผลของความต้องการและความคาดหวัง ปัญหาหรือข้อเสนอแนะของกลุ่มลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคู่ความร่วมมือ นำมาเป็นข้อมูลเพื่อวิเคราะห์การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการนำไปสู่การถ่ายสู่บุคลากร คณะฯ มีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อวิเคราะห์เหตุการณ์และความเสี่ยงต่าง ๆ อีกทั้งยังมีการมอบหมายให้แต่ละงานมีการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน (BCM) เพื่อรับมือกับวิกฤตหรือเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น เพิ่มความคล่องตัวในการบริหารและไม่ให้การดำเนินการของคณะฯ หยุดชะงัก ในการบริหารงานคณบดีมีการกระจายอำนาจให้กับรองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าภาควิชา ผู้อำนวยการหลักสูตร และหัวหน้างาน โดยมอบหมายให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการชุดต่างๆ มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม ผู้นำระดับสูงมีการกำกับและติดตามความก้าวหน้าของผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดและแผนปฏิบัติการทุก 2 เดือนเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ คณบดีมีการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งด้วยการคัดเลือกทีมบริหารที่มีศักยภาพและสามารถพัฒนาไปเป็นผู้นำในอนาคต การสนับสนุนบุคลากรเข้ารับการอบรมการเป็นหัวหน้าหรือการบริหารงานตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัยเพื่อเตรียมความพร้อมเป็นหัวหน้างาน บุคลากรในคณะฯ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่องทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนผ่านระบบพี่เลี้ยง การสอนงาน และในเวทีการประชุมต่างๆ ส่งผลให้บุคลากรของคณะฯ มีผลการประเมินการปฏิบัติงานในระดับดีและดีมาก

**1.1 ค (2) การทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง** ผู้นำระดับสูงดำเนินการกำกับและติดตามการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์นำไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการ มีการถ่ายทอดผ่านการประชุมบุคลากรทุก 2 เดือน เพื่อสื่อสารให้บุคลากรมีความเข้าใจในทิศทางและเป้าหมายขององค์กร มีการจัดทำข้อตกลงรายบุคคลทั้งรองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี ตลอดจนบุคลากรสายสนับสนุน โดยการกำหนดตัวชี้วัดรายบุคคลมีความเชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติการเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของคณะฯ ซึ่งผู้นำระดับสูงจะมีการติดตามผลการดำเนินการตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติงานและแผนการปฏิบัติการของคณะฯ ทุกๆ 2 เดือน หากพบว่าไม่เป็นไปตามแผนฯ คณบดีจะมอบหมายให้ผู้บริหาร

และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องประชุมหารือเพื่อหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงผลการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้

## 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

### 1.2 ก การกำกับดูแลองค์กร

1.2 ก (1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร ผู้นำระดับสูงบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยใช้ระเบียบข้อบังคับและประกาศของมหาวิทยาลัยในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์คณะฯ มีการจัดทำแผนปฏิบัติการ มีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนเพื่อดำเนินการตามพันธกิจ มีระบบกลไกในการกำกับติดตามดูแลบริหารผ่านคณะกรรมการชุดต่างๆ รวมทั้งการกำกับ ควบคุม และรายงานผลการดำเนินการต่อผู้บริหารตามลำดับการบังคับบัญชาและเสนอต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง และมีการทบทวนผลการดำเนินการและการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณบดีนั้น มีคณะกรรมการจากมหาวิทยาลัยเป็นผู้ดำเนินการ โดยใช้เกณฑ์การประเมินในลักษณะ 360 องศา และการจัดทำบันทึกข้อตกลงระดับส่วนงานตามกระบวนการขั้นตอนและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้มีการแจ้งกลับมายังคณบดีเพื่อสะท้อนการบริหารจัดการและแนวทางการพัฒนาในรอบปีถัดไป ระยะเวลาที่คณบดีรับความประเมิน คือภายใน 1 ปี 6 เดือนนับตั้งแต่รับตำแหน่งคณบดีและเมื่อครบวาระ 3 ปี แต่เนื่องด้วยคณบดีคนปัจจุบันเพิ่งรับตำแหน่งเป็นปีแรกจึงยังไม่ได้รับการประเมินจากมหาวิทยาลัย ในส่วนการประเมินผลการปฏิบัติงานของรองคณบดีและผู้ช่วยคณบดีเป็นการประเมินโดยคณบดีตามข้อตกลงที่ได้ทำไว้ตามภาระและบทบาทหน้าที่ คณะฯ กำกับดูแลความรับผิดชอบด้านการเงินและความโปร่งใสในการดำเนินการ โดยให้บุคลากรปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัดและได้รับการตรวจสอบจากศูนย์ตรวจสอบภายในและสตง. และนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการมาปรับปรุงพัฒนากระบวนการปฏิบัติการต่อไป

1.2 ก (2) การประเมินผลการดำเนินการ คณะฯ ใช้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูงตามข้อบังคับและประกาศของมหาวิทยาลัย คณบดีรับการประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลงจากอธิการบดี รองคณบดีและผู้ช่วยคณบดีเป็นการประเมินโดยคณบดีตามข้อตกลงที่ได้ทำไว้ตามภาระและบทบาทหน้าที่ ซึ่งในปัจจุบันผลการประเมินคณบดีและผู้บริหารยังไม่มีผลโดยตรงต่อการกำหนดค่าตอบแทนของผู้บริหาร แต่จะนำผลการประเมินมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงานของผู้บริหารในปีถัดไป ส่วนอาจารย์และบุคลากรทุกคนได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดรายบุคคลที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของคณะฯ ปีละ 1 ครั้ง โดยมีคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานดำเนินการโดยคณบดีร่วมกับผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับของสายงานจะนำผลการประเมินมาพิจารณาประกอบการขึ้นเงินเดือนตามผลลัพธ์การปฏิบัติงานและนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานและฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรต่อไป

### 1.2 ข การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

1.2 ข (1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ คณะฯ ดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญอยู่เสมอ โดยคณบดีมอบหมายให้รองคณบดีและผู้ช่วยคณบดี เป็นผู้กำกับ ติดตาม และดูแลการปฏิบัติงานตามพันธกิจให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ และให้เน้น

ย้าบุคลากรทุกระดับ รวมทั้งนักศึกษา ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือ ปฏิบัติตนตามกฎหมายระเบียบ และข้อบังคับ รวมทั้งมีการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของคณะฯ ดำเนินการโดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (ดังตารางที่ 1.2)

ตารางที่ 1.2 ตัวอย่างการจัดการความเสี่ยงต่อความกังวลของสังคม				
พันธกิจ	ประเด็นความเสี่ยง/ความกังวล	แนวทางลดหรือป้องกันความเสี่ยง	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
การศึกษา	- การสอนของอาจารย์  - การฝึกภาคปฏิบัติ	- ยึดถือจรรยาบรรณการเป็นอาจารย์  - มีการนิเทศงานอย่างสม่ำเสมอตามข้อกำหนดของคณะฯ	- จำนวนข้อร้องเรียนของนักศึกษา  - จำนวนข้อร้องเรียนจากชุมชนหรือหน่วยฝึกภาคปฏิบัติที่มีต่อนักศึกษา	- รองคณบดีวิชาการ  - รองคณบดีฝึกภาคปฏิบัติ
วิจัย	การละเมิดจริยธรรมการวิจัย	หากมีการเก็บข้อมูลกับคน กลุ่มเปราะบาง จะต้องขอจริยธรรมวิจัยทุกโครงการวิจัย	จำนวนข้อร้องเรียนการละเมิดงานวิจัย	- ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิจัย
บริการวิชาการ	จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ	ปฏิบัติงานตามระเบียบการว่าจ้างงาน	จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ	- ผู้อำนวยการศูนย์ฝึกอบรมฯ

ในส่วนของการวิจัยจะมีการดำเนินการตามมาตรฐานจริยธรรมและการวิจัยโดยมีการสื่อสารและกำชับบุคลากรในการปฏิบัติการวิจัยอย่างมีจรรยาบรรณและเคร่งครัดตามระเบียบวิธีวิจัย รวมถึงการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมาย PDPA อีกด้วย และมีการเน้นย้ำเรื่องของการให้บริการอย่างเท่าเทียม เพื่อป้องกันเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน และหากพบว่าการดำเนินการที่ก่อให้เกิดผลกระทบหรือความเสี่ยงต่อสังคมก็จะมีบททวนปรับแผนการดำเนินการ รวมถึงมีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อกำกับดูแลเฉพาะเรื่องนี้

**1.2 ข (2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม** คณะฯ ดำเนินการติดตามและกำกับดูแลการประพฤติปฏิบัติในทุกด้าน โดยบุคลากรและนักศึกษาปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศของมหาวิทยาลัยและของคณะฯ อย่างเคร่งครัด ด้านการศึกษา คณะฯ มีการสอดแทรกเนื้อหาการส่งเสริมจริยธรรมผ่านรายวิชาและกิจกรรมเสริมหลักสูตร ด้านการวิจัย คณะฯ มีการส่งเสริมการอบรมจริยธรรมให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง เช่น อบรมจริยธรรมวิจัยในคน ด้านการบริหาร คณะฯ ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการอบรมเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับทางการพัสดุและการเงินอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสร้างความตระหนักถึงการดำเนินงานที่มีผลประโยชน์ทับซ้อน โดยเคร่งครัดในการปฏิบัติตามนโยบายงดให้ของขวัญหรือของกำนัล นอกจากนี้มีอาจารย์ภายในคณะฯ เป็นตัวแทนในสภาอาจารย์มีส่วนร่วมในการเสนอแนะหรือทักท้วงการบริหารงานเพื่อให้การดำเนินงานโปร่งใสเป็นไปตามกฎหมายและจริยธรรม

กรณีที่เกิดการละเมิดจริยธรรมคณะฯ มีการกำหนดมาตรการจัดการ ได้แก่ การตักเตือนและการลงโทษทางวินัย ในกรณีที่มิหนักศึกษากระทำที่ขัดต่อการประพฤติปฏิบัติที่มีจริยธรรม คณะฯ ได้มีการแต่งตั้ง

คณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยทางจรรยาบรรณโดยมอบหมายให้รองคณบดีฝ่ายการศึกษาร่วมพิจารณาความร้ายแรงของความผิดและการลงโทษ กรณีของบุคลากรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยทางจรรยาบรรณโดยมอบหมายให้รองคณบดีฝ่ายบริหารร่วมพิจารณาความร้ายแรงของความผิดและการลงโทษ

## 1.2 ค การสร้างประโยชน์ให้สังคม

**1.2 ค (1) ความผาสุกของสังคม** คณะฯ ตระหนักถึงความผาสุกของสังคมอยู่เสมอ คณบดีจึงมีนโยบายและผลักดันให้บุคลากรในคณะฯ ดำเนินการดังนี้ 1) จัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับ SDGs เช่น นโยบายลดโลกร้อน ลดการใช้พลังงานไฟฟ้าในช่วงพักกลางวัน 2) เปลี่ยนเครื่องปรับอากาศที่ประหยัดพลังงาน 3) รณรงค์การลดการใช้น้ำประปา 4) มีโครงการไร่กระต๊อ ลดการใช้กระต๊อในการประชุม 5) ปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สะอาดและเป็นระเบียบ แยกการบริหารจัดการโต๊ะทำงานตามโครงสร้างของงานให้สะดวกแก่การติดต่อของลูกค้า 6) มีการจัดตั้งคณะกรรมการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน 7) มีการจัดเตรียมถังขยะเพื่อคัดแยกขยะรีไซเคิล 8) มีการเพิ่มพื้นที่สีเขียวด้วยการปลูกต้นไม้ทั้งภายในและนอกอาคาร ซึ่งคณะผู้บริหารและบุคลากรได้ให้ความร่วมมือและถือเป็นแนวปฏิบัติอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังมีการติดตั้งกล่องวงจรปิดเพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้กับนักศึกษา บุคลากร และผู้ใช้บริการภายในคณะฯ

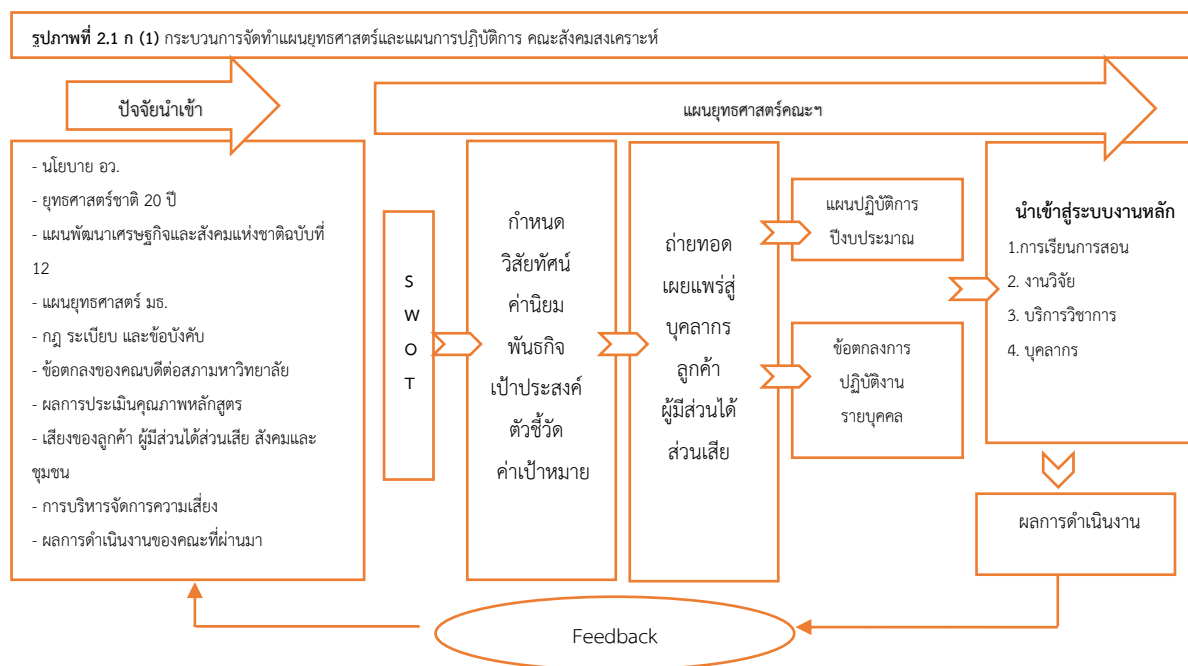
**1.2 ค (2) การสนับสนุนชุมชน** คณะฯ ดำเนินการผ่านระบบต่าง ๆ ดังนี้ 1) มีระบบการฝึกภาคปฏิบัติที่มุ่งส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ของนักศึกษา ฝึกฝนการให้บริการกับประชาชนและชุมชน มีคณะกรรมการฝึกภาคปฏิบัติสนับสนุนการให้บริการแก่ชุมชนและสังคมผ่านวิชาการฝึกภาคปฏิบัติโดยพัฒนาความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น เทศบาลนครรังสิต เทศบาลบึงยี่โถ จนเกิด STRONG MODEL ในการดูแลผู้สูงอายุภาวะสมองเสื่อม เทศบาลท่าโขลง ปทุมธานี เป็นต้น 2) ศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ ที่จะมีการทำงานวิจัยในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสังคมสงเคราะห์สวัสดิการสังคม พัฒนาชุมชน และศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาแห่งคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ ให้บริการวิชาการแก่สังคม 3) มีการจัดตั้งศูนย์แห่งความเป็นเลิศทางวิชาการด้านสังคมสงเคราะห์ นโยบายสังคมและนวัตกรรมสังคมแห่งคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ (CoE) และหน่วย RU จำนวน 2 หน่วยงาน เพื่อพัฒนางานวิจัยไปสู่การให้บริการแก่สังคม 4) กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ให้การสนับสนุนโครงการพัฒนาและเสริมสมรรถนะกลไกและเครือข่ายการดูแลทางสังคมของสหวิชาชีพเพื่อสนับสนุนระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิในการดูแลกลุ่มเปราะบางเพื่อขับเคลื่อนการทำงานกับเขตสุขภาพ 13 เขตผ่าน Platform Social telecare ต่อเนื่องจากปี 2565-2566 และ 5) มีประชุมถอดบทเรียนจากการฝึกภาคปฏิบัติให้กับหน่วยงานนำไปใช้ต่อไป

## 2. กลยุทธ์ (Strategy) (85 คะแนน)

### 2.1 การจัดทำกลยุทธ์

#### 2.1 ก กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

2.1 ก (1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ คณะฯ มีกระบวนการดำเนินการดังนี้ 1) คณะกรรมการแผนฯ จัดประชุมเพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์ โดยมีผู้นำระดับสูง ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ใช้บัณฑิต ตัวแทนจากศิษย์เก่าและนักศึกษาทุกระดับ รวมทั้งคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ ผ่านกิจกรรมสัมมนาการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของคณะฯ ระดมความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน โดยนำข้อมูล เช่น นโยบาย อว. แผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย แผนยุทธศาสตร์ชาติ กฎ ระเบียบ และข้อตกลงของคณบดีต่อสภามหาวิทยาลัย 2) ดำเนินการจัดทำแผนและวิเคราะห์ผ่าน SWOT analysis โดยมีวิสัยทัศน์ คือ **“ผู้นำทางวิชาการและวิชาชีพระดับโลกเพื่อประชาชน”** 3) นำเสนอผลการปรับแผนกลยุทธ์ต่อคณะกรรมการบริหารฯ 4) คณะกรรมการแผนฯ จัดประชุมเพื่อจัดทำคำขอตั้งงบประมาณ PPR01 โดยพิจารณาประกอบกับแผนความเสี่ยง แผน IDP บุคลากรและเจ้าหน้าที่ และ BCM 5) นำแผนกลยุทธ์และแผนงบประมาณเสนอเพื่อขออนุมัติต่อคณะกรรมการประจำคณะ ก่อนนำมาใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานของคณะต่อไป 6) ประชาสัมพันธ์และถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ไปสู่ผู้ปฏิบัติในแผนปฏิบัติการ กำหนดผู้รับผิดชอบหลักในแต่ละตัวชี้วัด และจัดทำกรอบระยะเวลาในการดำเนินการ ทั้งใน



ระยะสั้นและระยะยาว 7) ถ่ายทอดแผนฯ สู่บุคลากร ลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้รับทราบผ่านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ เว็บไซต์ fan page การประชุมต่างๆ Line Official อีกทั้งมีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลโครงการตามรายไตรมาส และมีการรายงานผลสำเร็จการดำเนินการตามแผนฯ และนำผลเข้าสู่ระบบการพัฒนาปรับปรุงแผนฯ ต่อไป (ตามรูปภาพที่ 2.1 ก (1))

**2.1 ก (2) นวัตกรรม** คณะฯ ดำเนินการดังนี้ 1) สนับสนุนการทำ KM ให้กับคณาจารย์และบุคลากร ผ่านการจัดทำกลยุทธ์ที่กระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม ได้แก่ ส่งเสริมบุคลากรโดยใช้การจูงใจด้านเงินพอกตำแหน่ง และตำแหน่งชำนาญงาน จากการจัดทำ KM ในส่วนงานของตน, สนับสนุนโดยการเพิ่มคะแนนในการประเมิน ขึ้นเงินเดือนและการต่อสัญญางานจากการทำ KM ของบุคลากร และ สนับสนุนงบประมาณให้คณาจารย์ทำ วิจัยและนวัตกรรมผ่านกองทุนวิจัยคณะฯ 2) ส่งเสริมให้อาจารย์ได้รับเงินทุนสนับสนุนการวิจัยจากแหล่งทุน ภายนอก 3) สนับสนุนให้คณาจารย์ที่มีผลงานการตีพิมพ์ในฐานข้อมูลวารสาร TCI 1 และฐานข้อมูล Scopus โดยมีการขอทุนสนับสนุนจากฝ่ายวิจัย 4) จัดตั้งคลินิกวิจัยเพื่อส่งเสริมนักศึกษา คณาจารย์ ผู้สนใจได้มีองค์ ความรู้ใหม่ 5) ส่งเสริมการทำวิจัยร่วมกันระหว่างอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญของคณะกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ ผ่านการทำ MOU 6) สนับสนุนโครงการนวัตกรรมในยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างงานวิชาการและงานวิจัยและ นวัตกรรมทางสังคมเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอดในปี 2564 7) ส่งเสริมให้นักศึกษาฝึกภาคปฏิบัติมี การจัดทำ KM เพื่อสร้างคุณค่ากระบวนการทำงาน กระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ขึ้น 8) ในส่วนของเจ้าหน้าที่ และบุคลากรได้สนับสนุนให้มีการฝึกอบรมและจัดทำ KM การทำงานในแต่ละส่วนงาน เพื่อก่อให้เกิดการต่อยอดการดำเนินงานที่เป็นเลิศ 9) ผลที่ได้ดำเนินการตามแผนจะถูกนำเข้าสู่การประชุมระหว่างผู้บริหารคณะฯ และเจ้าหน้าที่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเปรียบเทียบการดำเนินการตามแผน นำไปสู่การวิเคราะห์แนวทางการ กำหนดนวัตกรรมการทำงานเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามแผนหรือมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ บุคลากร และผู้บริหารผ่านงานสัมมนาเจ้าหน้าที่และ คณาจารย์ เพื่อลดช่องว่างของการดำเนินงานและสร้างนวัตกรรมเพื่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**2.1 ก (3) การวิเคราะห์และการกำหนดกลยุทธ์** คณะฯ ได้ดำเนินการผ่าน 8 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเข้าไปเป็นปัจจัยนำเข้า ได้แก่ นโยบายของรัฐบาล ศึกษาทิศทางการเปลี่ยนแปลง ของโลก ข้อมูลจากมหาวิทยาลัยคู่เทียบ ยุทธศาสตร์ชาติ และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย จากนั้นนำมา วิเคราะห์ SWOT analysis กำหนดกลยุทธ์และเป้าประสงค์ในระยะกลางและระยะยาว และกำหนดตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย ระยะที่ 2 คณะฯ มอบหมายงานตามลักษณะงาน หน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรสาย สนับสนุน และบุคลากรสายวิชาการ โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูลอย่างชัดเจน ระยะที่ 3 ทบทวนแบบประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีให้เป็นไปตามตัวชี้วัดของคณะฯ พร้อมทั้งมีการประเมินความ คืบหน้าในรายไตรมาสเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงผลการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ระยะที่ 4 รายงานผล การปฏิบัติงานในระบบ MST และมีการส่งข้อมูลการดำเนินงานของอาจารย์ให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อ จัดทำเป็นข้อมูลสารสนเทศของคณะฯ โดยข้อมูลดังกล่าวจะถูกนำมาเผยแพร่ในงานสัมมนาอาจารย์และ เจ้าหน้าที่ เพื่อการปรับปรุงยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับผลที่ได้รับ ระยะที่ 5 มี คณะกรรมการสื่อสารองค์กรและคณะกรรมการสารสนเทศทำหน้าที่ในการรวบรวมกิจกรรม รายงานผลการ ดำเนินงานของคณะฯ ต่อประชาคม มหาวิทยาลัยในรายไตรมาส ระยะที่ 6 รวบรวมข้อมูลเข้าสู่ระบบ

ฐานข้อมูลบุคลากร ฐานข้อมูลผลงานวิจัยที่มีการตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติและระดับนานาชาติ ฐานข้อมูลระบบการเงินการคลัง ระบบการรายงานผลการดำเนินงานผ่านระบบออนไลน์ในทุกสิ้นเดือนต่อคณะฯ และมหาวิทยาลัย ระยะที่ 7 ผู้บริหารสามารถเรียกดูข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำมาวิเคราะห์ และกำหนดทิศทางการบริหารงานขององค์กรได้โดยหากผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายและจะมีประชุมคณะกรรมการบริหาร เจ้าหน้าที่ และคณาจารย์เพื่อเผยแพร่และปรับปรุงผลการดำเนินงานต่อไป และ ระยะที่ 8 ข้อมูลการพัฒนาขององค์กรตามแผนการดำเนินงานจะมีการรายงานผลการดำเนินงานประจำปี

**2.1 ก (4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก** คณะกำหนดสมรรถนะหลักของคณะฯ คือ “**บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในการผลิตบัณฑิตด้านสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ นโยบายสังคมและการพัฒนาสังคมและชุมชน**” คณะบดีและทีมผู้บริการมีการกำหนดระบบงานโดยใช้ข้อมูลจากนโยบาย มธ. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของคณะ สมรรถนะหลักของคณะ และข้อกำหนดต่างๆของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สกอ. สตง. เป็นต้น รวมทั้งลักษณะงานและค่านิยมของคณะฯ มาวิเคราะห์และออกแบบระบบงานเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และวิสัยทัศน์ของคณะฯ โดยแบ่งออกเป็น 2 ระบบงานที่สำคัญ คือ 1. ระบบงานหลัก เป็นระบบงานในการสร้างหรือส่งมอบผลิตภัณฑ์หลักแก่ลูกค้า โดยใช้สมรรถนะหลักของบุคลากรของคณะฯ 2. ระบบงานสนับสนุน เป็นระบบงานที่ช่วยให้ระบบงานหลักสำเร็จอย่างราบรื่น หากเป็นกระบวนการที่คณะฯ ขาดความชำนาญก็จะคัดเลือกผู้ส่งมอบดำเนินการและเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ โดยในแต่ละระบบงานมีการทำงานที่เชื่อมโยงและใช้ทรัพยากรร่วมกัน ดำเนินการบริหารตามสายบังคับบัญชา และผ่านคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการกำกับ ติดตาม และทบทวนผลการดำเนินการเพื่อวางแผนพัฒนากระบวนการงานต่อไปด้วย

## **2.1 ข วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์**

**2.1 ข (1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ** คณะฯ ได้ดำเนินการกำหนดพร้อมกันในการประชุมเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนฯ โดยได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และผู้รับผิดชอบ เพื่อที่จะตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (ดังตารางที่ OP-10) และใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของคณะฯ จัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (ดังตารางที่ 2 ข (1))



ตารางที่ 2.1 ข (1) แผนกลยุทธ์ แสดงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และ ผู้รับผิดชอบ					
กลยุทธ์/วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์/ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย			ตัวอย่างแผนระยะสั้นและระยะยาว
		2565	2566	2567	
<b>1. ผลลัพธ์ที่มีความโดดเด่น (CC2, SC1, SC5 SA1, SA3, SA5, SO1, SO2)</b> <b>วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์</b> 1. ผลลัพธ์ที่เป็นผู้นำด้านสังคมสงเคราะห์ในระดับชาติและนานาชาติ 2. หลักสูตรผ่านการรับรองมาตรฐาน <b>เป้าประสงค์</b> การพัฒนาการเรียนการสอนและพัฒนานักศึกษา <b>ผู้รับผิดชอบ</b> 1. รองคณบดีฝ่ายวิชาการ 2. ผู้ช่วยฯ ฝ่ายประกัน	1. ค่าเฉลี่ยคุณภาพบัณฑิตของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตระดับปริญญาตรีตามคุณลักษณะGREATS/Digital skills	90	90	90	<b>แผนระยะสั้น:</b> 1) แผนพัฒนาศักยภาพนักศึกษา เช่น เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมสมรรถนะตาม GREATS/ Digital Skill  <b>แผนระยะยาว:</b> 1) แผนพัฒนาหลักสูตรเพื่อผ่านการรับรองมาตรฐานตามเกณฑ์ 2) แผนการพัฒนาหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และ 3) แผนพัฒนาหลักสูตรควบกับสถาบันที่สามารถเทียบเคียงหลักสูตรได้ในประเทศอื่นหรือภูมิภาคอื่น
	2. จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ส่งเสริมสมรรถนะ ตาม GREATS/Digital skills	30	30	30	
	3. จำนวนรายวิชาที่ส่งเสริมสมรรถนะนักศึกษาในระดับปริญญาตรีตาม GREATS/Digital skills	40	40	40	
	4. ร้อยละของนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่ส่งเสริมสมรรถนะตาม GREATS/Digital skills	80	80	80	
	5. จำนวนนักศึกษาแลกเปลี่ยน หรือ เข้าร่วมกิจกรรมในต่างประเทศ	5	5	5	
	6. ร้อยละหลักสูตรที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน	100	100	100	
<b>2. การบริหารจัดการองค์กรที่ทันสมัย (CC1, SC2, SC5, SA4, SA5, SO4)</b> <b>วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์</b> 1. พัฒนากายภาพ โครงสร้างพื้นฐาน และการบริหารให้ผู้บริหารมีความพึงพอใจและยั่งยืน 2. เป็นองค์กรที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงสามารถพึ่งพาตนเองได้ 3. บุคลากรมีความผูกพันกับคณะฯ <b>เป้าประสงค์</b>	1. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรต่อบรรยากาศการทำงานในองค์กร	4	4	4	<b>แผนระยะสั้น/ยาว:</b> 1) แผนสร้างความผูกพันของบุคลากร 2) แผนพัฒนาระบบสารสนเทศและการสื่อสาร และ กลไกการบริหาร 3) แผนยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานสู่สากล 4) โครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน ทั้ง 3 ศูนย์
	2. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรต่อสวัสดิการ	4	4	4	
	3. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรต่อการทำงาน	4	4	4	
	4. ระดับความพึงพอใจของผู้เรียนต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร	3.5	4.0	4.5	
	5. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรต่อด้านระบบสารสนเทศ	4	4	4	
	6. ค่าเฉลี่ยคะแนนความผูกพันของบุคลากร	4	4	4	

<p>การพัฒนาคุณภาพ โครงสร้างพื้นฐานและการบริหาร <b>ผู้รับผิดชอบ</b> 1. รองคณบดีฝ่ายบริหาร</p>	<p>7. โครงการ/มาตรการการรับมือกับภัยพิบัติและภาวะ ฉุกเฉิน</p>	1	1	1	
<p><b>3. งานวิจัยที่มีคุณภาพและนำไปใช้ประโยชน์ได้</b> (CC2, SC3, SC4, SA1, SA3, SA5, SO3) <b>วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์</b> 1. ผลงานวิจัยที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับในระดับชาติ และนานาชาติ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ <b>เป้าประสงค์</b> การวิจัย นวัตกรรมและบริการวิชาการ <b>ผู้รับผิดชอบ</b> 1. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิจัย</p>	<p>1. ร้อยละของจำนวนผลงานวิจัย/นวัตกรรม/งานสร้างสรรค์ ของอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำที่ได้รับรางวัล ระดับชาติ และ/หรือระดับนานาชาติ ต่ออาจารย์ประจำ และนักวิจัยประจำทั้งหมด</p>	1	1	2	<p><b>แผนระยะสั้น:</b> แผนพัฒนาศักยภาพ และสร้างแรงจูงใจด้านการวิจัย เช่น โครงการสนับสนุนการขอทุนวิจัย โครงการส่งเสริมการตีพิมพ์บทความ</p>
	<p>2. จำนวนผลงานวิจัย/นวัตกรรม/สิ่งประดิษฐ์/งาน สร้างสรรค์ ที่นำไปใช้ประโยชน์ / ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Impact) / โครงการ Startup ที่ประสบผลสำเร็จ</p>	10	10	10	<p>ในวารสารนานาชาติ โครงการ ส่งเสริมการประกวดผลงานวิจัยและ นวัตกรรม</p>
	<p>3. จำนวนของผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์/ เผยแพร่/จัดแสดง ในฐานข้อมูลเป้าหมายระดับนานาชาติ (Scopus)</p>	2	2	2	<p><b>แผนระยะยาว:</b> แผนพัฒนาผลงาน ตีพิมพ์ Scopus เช่น โครงการที่ เลี้ยงนักวิจัย แผนพัฒนาเครือข่าย</p>
	<p>4. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการเชิดชูเกียรติ</p>	1	2	2	<p>ความร่วมมือด้านการวิจัยกับ ต่างประเทศ</p>
	<p>5. จำนวนเงินทุนสนับสนุนการวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก ต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำ</p>	900,000	900,000	900,000	
<p><b>4. สร้างความร่วมมือกับสังคมโลก</b> (SC1, SC5, SA1, SA3, SA5, SO1) <b>วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์</b> 1. ความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยต่างประเทศ <b>เป้าประสงค์</b> การพัฒนาความร่วมมือกับทุกภาคส่วน<b>ผู้รับผิดชอบ</b> 1. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์</p>	<p>1. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ในประเทศ/ ต่างประเทศ</p>	80	80	80	<p><b>แผนระยะสั้น/ยาว:</b> แผนพัฒนาสร้าง ความสัมพันธ์และเครือข่ายความ ร่วมมือภายใน และภายนอกประเทศ</p>
	<p>2. จำนวนความร่วมมือทางวิชาการภายในและภายนอก ประเทศ</p>	10	10	10	
	<p>3. ร้อยละอาจารย์เต็มเวลาชาวต่างชาติต่อจำนวนอาจารย์ ประจำที่ปฏิบัติงานจริง</p>	10	10	10	

## 2.1 ข (2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ คณะฯ ได้ดำเนินการตาม ดังตารางที่ 2.1 ข (2)

ตารางที่ 2.1 ข (2) ปัจจัยในการพิจารณาลักษณะความสมดุล	
ปัจจัยในการพิจารณาลักษณะความสมดุล	กระบวนการพิจารณาเพื่อให้เกิดความสมดุล
สภาพแวดล้อมภายนอกของคณะฯ	กลยุทธ์พัฒนาความร่วมมือกับเครือข่ายวิชาชีพสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมระดับชาติ ระดับภูมิภาคและระดับนานาชาติ มีการจัดทำ MOU ความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยต่างประเทศ กระบวนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกของคณะฯ ที่วิเคราะห์ความท้าทายจากสภาพการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม ด้านเศรษฐกิจ ด้านกฎหมายและการเมือง ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี ทั้งในระยะสั้นและในระยะยาว การวิเคราะห์สถานภาพภายในของคณะฯ ที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อนในด้านต่างๆ เพื่อกำหนดจุดยืนอย่างสมดุลในการใช้โอกาสซึ่งเป็นปัจจัยที่จะส่งผลให้ดำเนินการได้ และจุดแข็งซึ่งเป็นข้อได้เปรียบของคณะฯ พิชิตความท้าทายและลดทอนต่ออุปสรรคซึ่งเป็นปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานของคณะฯ โดยคณะฯ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่ครอบคลุมถึงความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ สมรรถนะหลักของคณะฯ มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้
การพิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) รวบรวมข้อมูลความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ จากแบบสอบถามและสารสนเทศอื่นๆ</li> <li>2) เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารคณะฯ</li> <li>3) จัดทำ (ร่าง) แผนปฏิบัติการประจำปี ทั้งระยะสั้นและระยะยาว</li> <li>4) เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารคณะฯ พิจารณาอนุมัติ (ร่าง) แผนปฏิบัติการประจำปี</li> <li>5) จัดทำเป็นโครงการหรือกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ</li> </ol>

## 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

### 2.2 ก การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

2.2 ก (1) แผนปฏิบัติการ คณะฯ ได้ใช้ข้อมูลสารสนเทศจากการประเมินตนเองที่ผ่านมาเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดทำแผนปฏิบัติการ ด้วยการวัดผลการดำเนินงานในส่วนต่างๆ ที่ผ่านมา และมีการนำไปใช้ในการกำหนดแผนการปฏิบัติงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยหลังจากคณะกรรมการประจำคณะฯ รับรองแผนคณะฯ โดยผู้บริหารระดับสูงรวมถึงหัวหน้าภาควิชาจึงนำยุทธศาสตร์และแนวทางการบริหารเชิงกลยุทธ์มากำหนดเป็นแผนปฏิบัติการประจำปีเพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์คณะสังคมสงเคราะห์ รวมทั้งมีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและแผน BCM เมื่อครบ 1 ปี คณะฯ ได้รวบรวมข้อมูลสารสนเทศจากการประเมินตนเองจากหน่วยงานต่างๆ มาทบทวนและรายงานผลการดำเนินการไปยังคณะกรรมการบริหารคณะฯ และคณะกรรมการประจำคณะฯ จากนั้นรายงานกลับไปยังประชาคมให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาองค์กรไปข้างหน้า ฝ่ายแผนฯ ได้นำผลดังกล่าวมาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT) ข้อตกลงการปฏิบัติงานของของส่วนงาน และการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านกระบวนการระดมความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร

และบุคลากรและสะท้อนกลับไปตามช่องทางการสื่อสารของคณะ เพื่อให้แผนกลยุทธ์ที่กำหนดสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและบรรลุเป้าประสงค์ในแต่ละแผนยุทธศาสตร์ตามรูป 2.1 ข (1) โดยมีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ในรายไตรมาส และนำปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะมาเสนอต่อผู้รับผิดชอบเพื่อปรับปรุงการดำเนินการต่อไป

**2.2 ก (2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้** ผู้บริหารระดับสูงมีการถ่ายทอดภารกิจ แผนยุทธศาสตร์คณะฯ ไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณในแต่ละปีมีกระบวนการดังนี้ 1. คณบดีจะมอบนโยบายต่อคณะกรรมการบริหารฯ และจะจัดประชุมชี้แจงแผนฯ ทำความเข้าใจกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อน เปิดโอกาสให้ประชาคมมีการซักซ้อมความเข้าใจอย่างเป็นทางการผ่านการประชุมคณะกรรมการบริหารคณะ การประชุมคณาจารย์ การประชุมภาควิชา การประชุมกรรมการบริหารหลักสูตร และการประชุมบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อให้ทุกภาคส่วนทุกระดับรับทราบอย่างทั่วถึงและนำไปปฏิบัติโดยการกำหนดเป้าหมายและแผนปฏิบัติงานของแต่ละงานไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล 2. คณะฯ มีการสื่อสารแผนการปฏิบัติการไปสู่กลุ่มผู้เรียน ลูกค้ำ คู่ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางการพบปะ การประชุมต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ผ่านป้าย เว็บไซต์คณะ Fanpage, Line official และจดหมายเวียน เป็นต้น 3. คณะฯ มีการติดตามผลการดำเนินการเป็นรายไตรมาส โดยประเมินผลจากการรายงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเข้าในระบบข้อมูลและสารสนเทศของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในแต่ละเดือน โดยรองบริหารฯ มีหน้าที่กำกับตัวชี้วัด และ 4. ผู้บริหารรายงานความคืบหน้าของผลการดำเนินการต่อคณบดีในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารคณะฯ หากพบว่ากิจกรรมใดไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ผู้บริหารจะประชุมหารือเพื่อหาสาเหตุและหาทางแก้ไขให้กิจกรรมนั้นบรรลุเป้าหมายตามแผนที่วางไว้ รวมทั้งการปรับแผนกลางปีเพื่อให้ทันกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การนำแผนที่ปรับปรุงเข้าสู่กระบวนการและขั้นตอนขออนุมัติตามระบบก่อนที่จะดำเนินการ และแจ้งกลับไปยังหน่วยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องผ่านกลไกการถ่ายทอดข้างต้น

**2.2 ก (3) การจัดสรรทรัพยากร** คณะฯ มีการจัดทำแผนงบประมาณเสนอขอรับจัดสรรงบประมาณแผ่นดินและมีการจัดทำงบประมาณเงินรายได้ และมีการคาดการณ์รายได้ล่วงหน้า เพื่อจัดหางบประมาณสำหรับการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรม/โครงการตามแผนยุทธศาสตร์ของคณะฯ ในการจัดสรรงบประมาณมีหลักเกณฑ์ต้องผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการแผนงบประมาณของคณะฯ ฝ่ายแผนฯ จะร่วมกับฝ่ายการเงินฯ ทำหน้าที่ติดตามและประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณโดยใช้ระบบ ERP และรายงานความก้าวหน้าและสภาพการเงินและการใช้จ่ายงบประมาณต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารคณะฯ ทุกไตรมาสและทุกสิ้นปีงบประมาณ รวมทั้งฝ่ายบริหารฯ มีการวางแผนอัตรากำลังเพื่อรองรับระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุนของคณะฯ ในส่วนของการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ สามารถดำเนินการขอใช้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะฯ กำหนด เช่น การใช้ห้องประชุม การใช้

ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เป็นต้น คณะฯ มีการจัดการความเสี่ยงผ่านคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของคณะฯ ซึ่งมีการประเมินและจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงทุกปี และมีการรายงานผลการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ ทุก 6 เดือนและสิ้นปีงบประมาณ

**2.2 ก (4) แผนด้านบุคลากร** ในทุกปีงบประมาณรองคณบดีฝ่ายบริหารฯ จะรวบรวมและวิเคราะห์แผนพัฒนาบุคลากรเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการที่ตอบสนองวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของคณะฯ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมผ่านการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร โดยพิจารณาจากแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลรายปี เพื่อแสวงหาช่องว่างทางความสามารถของบุคลากร หลังจากนั้นจึงจัดแผนอัตรากำลัง 5 ปีที่สัมพันธ์กับแผนยุทธศาสตร์คณะฯ จากนั้นถ่ายทอดลงสู่ภาควิชา ให้จัดทำแผนอัตรากำลังล่วงหน้า 1 ปี โดยวิเคราะห์จากภาระงานที่ปรับเปลี่ยนขึ้นตามโครงการของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ระดับคณะฯ และทุกสิ้นปีงบประมาณ รองคณบดีแต่ละฝ่ายและคณะกรรมการต่างๆ จะจัดทำข้อเสนอโครงการ โดยเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาและรายงานให้คณบดีทราบ และเสนอแผนการปรับปรุงบุคลากรเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยคณะใช้เครื่องมือ คือ การทำ KM ในการเก็บข้อมูลการพัฒนางานวิจัย ผลงานทางวิชาการ ผลงานการสอน และบริการสังคม ผ่านการวางแผนการประเมินขึ้นเงินเดือนในระบบ Microsoft Excel อย่างเป็นระบบ เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้มาศึกษาช่องว่างขององค์กรและพัฒนาขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงมากยิ่งขึ้น

**2.2 ก (5) ตัววัดผลการดำเนินการ** จากตารางที่ 2.1 ข (1) คณะฯ ได้กำหนดตัวชี้วัดของแต่ละแผนยุทธศาสตร์ และมีตัวชี้วัด ตัวชี้วัดเหล่านี้ผ่านกระบวนการพิจารณาอย่างเป็นระบบผ่านคณะกรรมการประจำคณะฯ และคณะกรรมการบริหารคณะฯ หลักจากนั้นได้กำหนดผู้รับผิดชอบในการนำตัวชี้วัดไปใช้ในส่วนงาน มีการติดตามทุกรายไตรมาส และรายงานผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ ทุก 3 เดือน โดยมีตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของคณะฯ โดยการได้มาซึ่งตัวชี้วัดนี้มาจากกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับเพื่อสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานของคุณค่า นอกจากนี้ตัวชี้วัดได้รับการพิจารณาโดยประชาคมเพื่อทำการวิพากษ์ตัวชี้วัดและให้ความเห็นชอบ เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาบุคลากรเพื่อขึ้นเงินเดือนกับการดำเนินงานตามแผน โดยมีคณะกรรมการกำหนดตัวชี้วัดการประเมินการขึ้นเงินเดือนของบุคลากร นอกจากนี้มีการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดยังเป็นไปตามกลไกและระบบการบริหารงานของคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**2.2 ก (6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ** คณะฯ ได้คาดการณ์ผลการดำเนินงานตามกรอบระยะเวลาที่ระบุไว้ในแผนยุทธศาสตร์ของคณะฯ โดยใช้ตัวชี้วัดที่กำหนดไว้โดยเฉพาะการพิจารณาตัวชี้วัดที่สำคัญยิ่งของแต่ละแผนยุทธศาสตร์ ในการคาดการณ์ผลการดำเนินงานและสะท้อนระดับความเสี่ยง รวมทั้งการวิเคราะห์ปัจจัย

ภายในและภายนอก เช่น อัตรากำลังพล การปรับตัวของคู่แข่ง โครงสร้างประชากรที่เปลี่ยนแปลงไป ที่จะส่งผลการดำเนินงานที่ดีกว่าผลงานในรอบปีที่ผ่านมา วิธีการคาดการณ์ผลการดำเนินงาน โดยรองคณบดีฝ่ายบริหาร รายงานผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ประจำปีของคณะในแต่ละไตรมาสต่อที่ประชุมผู้บริหารและคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อรับทราบถึงผลการดำเนินงานของคณะฯ ตลอดจนมีการจัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินงานเมื่อสิ้นปีงบประมาณเสนอต่อผู้บริหาร และมีการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานของแต่ละปีและข้อมูลของคู่แข่ง มาเปรียบเทียบเพื่อให้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงทั้งในทางบวกและทางลบ เพื่อให้คณะฯ สามารถคาดการณ์ผลการดำเนินการของคณะฯ ได้ หากผลการดำเนินการไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์นั้น คณะฯ จะดำเนินการผ่านการระดมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรถึงผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์และหาแนวทางแก้ไขร่วมกันผ่านเวทีประชาคมประชุมคณาจารย์ทุก 2 เดือน การประชุมบุคลากร การประชุมคณะกรรมการบริหารทุก 2 เดือน และคณะกรรมการประจำคณะทุก 3 เดือน ทั้งนี้หากมีเรื่องวาระเร่งด่วนจะนัดประชุมเฉพาะกิจเพื่อหาแนวทางปฏิบัติและออกเป็นประกาศของคณะฯใช้ถือปฏิบัติร่วมกัน หากพบความแตกต่างของผลการดำเนินงานที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผน จะต้องมีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาปรับแผนการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์อย่างเหมาะสม

**2.2 ข การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ** หากมีตัวชี้วัดหรือกิจกรรมใดไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือมีกรณีเรื่องเร่งด่วนนั้น ทีมบริหาร ได้แก่ คณบดี รองคณบดี และผู้ช่วยคณบดีที่เกี่ยวข้องจะประชุมเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์หรือทบทวนแผนฯ เพื่อหาสาเหตุและแนวทางแก้ไข เพื่อขับเคลื่อนให้ตัวชี้วัดนั้นดำเนินการจนบรรลุตามแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้คณะฯได้จัดทำแผน BCM มาใช้ร่วมกับแผนบริหารความเสี่ยง เพื่อปรับตัวองค์กรให้เท่าทันกับสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงด้านการเงินการคลัง การพัฒนาบุคลากร สวัสดิการด้านสุขภาพ โดยจะมอบหมายงานให้กับหน่วยงานในระดับรองลงไปให้ปรับกิจกรรมหรือตัวชี้วัดในแต่ละหน่วยงานให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดกลางที่ได้เปลี่ยนแปลงไป แล้วรายงานกลับไปยังคณะกรรมการบริหารคณะและคณะกรรมการประจำคณะทราบ หากผู้บริหารชั้นต้นพบอุปสรรคในการนำไปปรับใช้ภายใต้สถานการณ์ใหม่หรือมีข้อเสนอแนะใหม่ สามารถสื่อสารกับทีมบริหารได้โดยตรงเพื่อหารือเรื่องความเหมาะสมต่อไป โดยมีการคาดการณ์ผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ได้แก่ 1) การคาดการณ์ผลก่อนการดำเนินงานจากการศึกษาข้อมูลสารสนเทศและข้อมูลทุติยภูมิรวมไปถึงแผน BCM 2) การคาดการณ์ผลระหว่างการดำเนินงาน โดยการมอบหมายเจ้าหน้าที่ส่วนงานตรวจสอบการดำเนินการตามแผน 3) การประเมินผลการดำเนินงานภายหลังการดำเนินการตามแผน เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงานลดข้อบกพร่องและเพิ่มประสิทธิภาพสู่ผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศต่อไป

## หมวด 3 ลูกค้ำ (85 คะแนน)

### 3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ

#### 3.1 ก การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

3.1 ก (1) **ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นในปัจจุบัน** ผู้บริหารดำเนินการกำหนดทิศทางและนโยบายการรับฟังเสียงลูกค้ำโดยผู้บริหารที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่ดูแลในแต่ละพันธกิจ โดยมีคณะกรรมการชุดต่าง ๆ เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบหลักตามพันธกิจ เช่น คณะกรรมการบริหารหลักสูตร คณะกรรมการฝ่ายการนักศึกษา คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา คณะกรรมการวิจัย คณะกรรมการศูนย์ฝึกอบรม เป็นต้น เป็นผู้กำหนดวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้ำตามพันธกิจที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับนโยบายของคณะฯ และรวบรวมสารสนเทศที่ได้นำไปใช้ประโยชน์ในการออกแบบและปรับปรุงหลักสูตรหรือบริการและสร้างความสัมพันธ์ความผูกพันกับลูกค้ำ (ภาพที่ 3.1)

3.1 ก (2) **ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี** คณะฯ มีการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มใหม่ในแต่ละพันธกิจ ดังนี้ ด้านการศึกษา ลูกค้ำในอนาคตระดับปริญญาตรี มีการรับฟังเสียงของลูกค้ำผ่านการจัดกิจกรรม เช่น TU Open house การจัด Road show ค่ายเปิดบ้านสู่คณะสังคมสงเคราะห์ SW FOR YOU เป็นการให้ความรู้หรือการแนะนำคณะฯ มีการรับฟังเสียงจากการจัดกิจกรรม และทางช่องทางสื่อออนไลน์ด้วย เช่น Website, Facebook Fan page และ TikTok เป็นต้น ส่วนลูกค้ำในอนาคตของระดับบัณฑิตศึกษามีการรับฟังเสียงจากการทำแบบสำรวจทั้งทางออนไลน์และแบบสอบถามเมื่อสำเร็จการศึกษา ด้านการวิจัย ลูกค้ำในอนาคต ได้แก่ แหล่งทุนหรือผู้ให้ทุนวิจัย คณะฯ มีการรับฟังเสียงลูกค้ำผ่านการสืบค้นข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากเว็บไซต์ของแหล่งทุนต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงข้อเสนองานวิจัย ด้านการบริการวิชาการ มีวิธีการรับฟังเสียงจากลูกค้ำในอนาคตทั้งทางออนไลน์หรือเว็บไซต์ โดยการทำแบบสอบถามถึงความต้องการหรือความคาดหวังของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ต้องการในอนาคต และมีการวิเคราะห์ข้อมูลการทำแบบสำรวจจากลูกค้ำปัจจุบันทางออนไลน์จาก Website และ Facebook (ภาพที่ 3.1)

พันธกิจ	ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทาง	วิธีการ		เวลา/ความถี่	สารสนเทศที่ต้องการสื่อสาร			ผู้รับผิดชอบ	สารสนเทศที่ได้รับ			การนำข้อมูลไปใช้			
			ทางเดียว	สองทาง		VMV	P&S	Performance		N&Exp	S&DS	Comp	1	2	3	
การศึกษา	ป.ตรี	F	TU Open House	/	1ครั้ง/ปี	/	/	/	รองวิชาการ/ รองฝ่ายการ	/					/	
			Roadshow	/	1ครั้ง/ปี	/	/	/	รองวิชาการ/ผช วิเทศ/ผอ. หลักสูตร	/					/	
			Website, Facebook, TikTok	/		เมื่อเปลี่ยน	/	/	/	รองวิชาการ/ รองฝ่ายการ			/			/
		PS	การประชุมในเทคนักศึกษา	/	1ครั้ง/ปี	/	/	/	รองวิชาการ/ รองฝ่ายการ	/				/	/	/
			ประเมินความพึงพอใจ	/	1ครั้ง/ปี	/	/	/	รองวิชาการ	/	/	/	/	/	/	
			Facebook, Line, TikTok	/		เมื่อเปลี่ยน	/	/	/	รองวิชาการ/ รองฝ่ายการ	/	/	/	/	/	/
			ประเมินการสอนรายวิชา	/	1ครั้ง/ภาค	/	/	/	รองวิชาการ	/	/	/	/	/	/	
		A	สำรวจความเห็น/ความผูกพัน/ความพึงพอใจ	/		1ครั้ง/ปี	/	/	/	รองวิชาการ/ รองฝ่ายการ	/	/	/	/	/	/
			กล่อมรับความคิดเห็น	/		ตลอดเวลา	/	/	/	รองฝ่ายการ	/	/	/	/	/	/
	ป.โท-ป.เอก	F	สำรวจความเห็นบัณฑิตป.ตรี	/	1ครั้ง/ปี	/	/	/	รองวิชาการ	/				/	/	
			website/Facebook	/		เมื่อเปลี่ยน	/	/	/	รองวิชาการ	/	/	/	/	/	
		PS	ประเมินการสอนรายวิชา	/	1ครั้ง/ภาค	/	/	/	รองวิชาการ		/			/		
			ประเมินความพึงพอใจ	/	1ครั้ง/ปี	/	/	/	รองวิชาการ		/			/		
			สำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง/ความผูกพัน	/	1ครั้ง/ปี	/	/	/	รองวิชาการ	/	/			/		
		A	อาจารย์ที่ปรึกษา	/		เมื่อเปลี่ยน	/	/	/	รองวิชาการ	/		/		/	
	การวิจัย	แหล่งทุน	F	แบบสำรวจความเห็นผู้สำเร็จการศึกษา	/	1ครั้ง/ปี	/	/	/	รองวิชาการ		/		/	/	
			F	การหาแหล่งทุนเอกชนหรือต่างประเทศ	/	1ครั้ง/ปี	/	/	/	ผู้ช่วยวิจัย	/	/			/	
			PS	ประเมินความพึงพอใจ/สำรวจความคิดเห็น	/	1ครั้ง/ปี	/	/	/	ผู้ช่วยวิจัย	/	/	/		/	
การบริหารจัดการ	ผู้ฝึกอบรม	P	สำรวจความคาดหวัง/ความต้องการ	/	1ครั้ง/ปี	/	/	/	ผู้ช่วยวิจัย	/		/	/	/		
		F	Facebook, Website	/		ตลอดปี	/	/	/	ผอ.ศูนย์ ฝึกอบรม	/			/	/	
		PS	แบบสอบถามความพึงพอใจ	/		ปีโครงการ	/	/	/	ผอ.ศูนย์ ฝึกอบรม		/	/	/	/	
	P	แบบสอบถามความพึงพอใจ	/		1ครั้ง/ปี	/	/	/	ผอ.ศูนย์ ฝึกอบรม		/	/	/	/		

หมายเหตุ : สารสนเทศที่ต้องการสื่อสาร VMV=วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม P&S=ผลิตภัณฑ์ บริการ Performance=ผลการดำเนินงาน  
สารสนเทศที่ได้รับ N&Exp=ความต้องการ ความคาดหวัง S&DS=ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ Comp=ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ  
การนำข้อมูลไปใช้ 1=การออกแบบผลิตภัณฑ์/บริการ 2=ปรับปรุงผลิตภัณฑ์/บริการ 3=สร้างความสัมพันธ์และสนับสนุนลูกค้า  
สถานะ F=ลูกค้าในอนาคต PS=ลูกค้าปัจจุบัน P=ลูกค้าในอดีต A=ศิษย์เก่า

รูปภาพที่ 3.1 การรับฟังเสียงลูกค้า



### 3.1 ข การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ

3.1 ข (1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น คณะฯ มีการจำแนกผู้เรียนและลูกค้าตามพันธกิจ ดังตารางที่ OP-1 คือ ด้านการศึกษา โดยรองคณบดีฝ่ายวิชาการร่วมกับคณะกรรมการบริหารคณะฯ และรองคณบดีฝ่ายการนักศึกษา วิเคราะห์กำหนดและจำแนกกลุ่มผู้เรียนตามผลิตภัณฑ์หลักของคณะฯ ที่เปิดการเรียนการสอน แบ่งเป็นระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา โดยจำนวนของนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรี แต่จำนวนหลักสูตรของระดับบัณฑิตศึกษามีจำนวนมากกว่าระดับปริญญาตรี ด้านวิจัย ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิจัยร่วมกับคณะกรรมการบริหารกองทุนวิจัยฯ วิเคราะห์และกำหนดกลุ่มผู้ให้ทุนหรือแหล่งทุนทั้งภายในและภายนอกประเทศและสถาบันคู่ความร่วมมือ ซึ่งหากพิจารณาจากแหล่งผู้ให้ทุนนั้น พบว่าแหล่งทุนส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานจากภาครัฐ ด้านการบริการวิชาการ ผู้อำนวยการศูนย์ฝึกอบรมฯ วิเคราะห์ กำหนด และจำแนกกลุ่มลูกค้า เป็นการฝึกอบรมหรือสัมมนาการให้บริการวิชาการที่เกี่ยวข้องกับความเชี่ยวชาญของบุคลากรในคณะฯ

3.1 ข (2) การกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ หลังจากทีคณะฯ ได้จำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้าแล้วนั้น ผู้นำระดับสูงร่วมกับฝ่ายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมีการประชุมนำข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ที่ได้จากการรับฟังเสียง เช่น ข้อมูลทางการตลาด ความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม รวมทั้งความท้าทายเชิงกลยุทธ์ แผนยุทธศาสตร์ของคณะฯ และมหาวิทยาลัย นโยบายและทิศทางการพัฒนาทางการศึกษา ด้านการวิจัยในระดับชาติ การบริการวิชาการที่เป็นทางด้านที่เกี่ยวข้องกับความเชี่ยวชาญของบุคลากรในคณะฯ รวมทั้งผลการดำเนินการของปีที่ผ่านมา นำมาวิเคราะห์และสรุปสาระสำคัญเพื่อใช้ในการออกแบบหลักสูตรและบริการของคณะฯ โดยมุ่งเน้นไปที่ความคาดหวังและความต้องการมากขึ้น ด้านการศึกษา ปรับปรุงเนื้อหารายวิชาและปรับปรุงกระบวนการฝึกภาคปฏิบัติให้มีความสอดคล้องความต้องการของผู้เรียน ลูกค้า และตลาดแรงงาน ด้านการวิจัย มุ่งกำหนดผลงานด้านวิจัยตามแนวนโยบายและทิศทางของมหาวิทยาลัย นโยบายของประเทศ และแหล่งทุนผู้ให้การสนับสนุน และผลักดันให้ผลิตงานวิจัยที่ก่อให้เกิดการใช้ประโยชน์เชิงนโยบายมากขึ้น ด้านการบริการวิชาการ ผู้อำนวยการศูนย์ฝึกอบรมนำความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการมาเป็นตัวกำหนดหลักสูตรการบริการวิชาการ และเลือกการบริการที่ตรงตามความเชี่ยวชาญของบุคลากรในคณะฯ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ นอกจากนี้สำหรับหน่วยงานที่มีการรับบริการอย่างต่อเนื่อง จะมีการออกแบบหลักสูตรร่วมกัน เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า

### 3.2 ความผูกพันของลูกค้า

#### 3.2 ก ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ

3.2 ก (1) การจัดการความสัมพันธ์ คณะฯ มีการสื่อสารและรับฟังเสียงลูกค้าในหลากหลายช่วงเวลา และช่องทาง การจัดการสร้างความสัมพันธ์ของลูกค้า (ดังภาพที่ 3.1) นอกจากนี้คณะฯ มีการสร้างความสัมพันธ์

กับกลุ่มนักศึกษาและผู้รับบริการอื่นๆ โดยยึดหลัก 3 ด้าน คือ คุณภาพการศึกษาที่เป็นเลิศ (Quality Excellence) การบริการสังคมและบริการวิชาการเป็นเลิศ (Service Excellence) และการสร้างเครือข่ายและความสัมพันธ์ที่เป็นเลิศ (Network & Relationship Excellence) เพื่อให้นักศึกษาและผู้รับบริการ ได้รับบริการที่เป็นเลิศจากคณะฯ สำหรับกลุ่มลูกค้าที่เป็นศิษย์เก่า คณะฯ มีการสำรวจความผูกพันของศิษย์เก่าในด้านต่าง ๆ คือ ความผูกพันต่อคณะฯ กิจกรรมที่สนใจจะเข้าร่วมและการสนับสนุนภารกิจของคณะฯ ตลอดจนความภาคภูมิใจที่มีต่อคณะฯ โดย ด้านการศึกษา รองคณบดีฝ่ายการนักศึกษาเป็นผู้กำกับดูแลในส่วนของการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งในกลุ่มลูกค้าที่เป็นนักเรียนซึ่งจะมาเป็นลูกค้าในอนาคต มีการจัดกิจกรรม Open House การไป Roadshow ตามสถาบันต่าง ๆ กิจกรรมค่ายเปิดบ้านสู่คณะสังคมสงเคราะห์ SW FOR YOU การมอบทุนการศึกษา ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และสารนิพนธ์ กิจกรรมไหว้ครู ปฐมนิเทศ มัชฌิมนิเทศ ปัจฉิมนิเทศ และในวันงานสถาปนาคณะฯ ครบรอบ 69 ปี ทางคณะฯ จึงได้จัดกิจกรรมสำคัญในการสร้างความผูกพันระหว่างคณะ ศิษย์ปัจจุบัน และศิษย์เก่า คือ กิจกรรม Socwork Run and Reunion at Rungsit และกิจกรรมวิ่งวอแก้ว ธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง โดยกิจกรรมดังกล่าวจัดขึ้นเพื่อระดมทุนสนับสนุนทุนการศึกษาและกิจกรรมของนักศึกษาทั้งศูนย์รังสิต ท่าพระจันทร์ และลำปาง และเพื่อสร้างความผูกพันระหว่างคณะ ศิษย์ปัจจุบัน ศิษย์เก่า และคู่ความร่วมมือ (เทศบาลนครรังสิต) รวมทั้งผู้ทำงานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม กิจกรรมนี้มีนักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมร่วมกว่า 200 คน ทั้ง 3 ศูนย์ รวมทั้งยังได้รับการสนับสนุนจากสมาคมนักศึกษาเก่าสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ ธรรมศาสตร์และสมาคมศิษย์เก่าคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ ศูนย์ลำปาง กิจกรรมนี้ทำให้นักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่า และคณาจารย์ได้ร่วมคิด ร่วมวางแผน และดำเนินกิจกรรมร่วมกัน เป็นการส่งเสริมเครือข่ายสังคมสงเคราะห์ให้เข้มแข็งและผูกพันกันยิ่งขึ้น นอกจากนี้มีการเชิญศิษย์เก่าที่มีชื่อเสียงมาบรรยายพิเศษในรายวิชาที่เกี่ยวข้อง มีการมอบรางวัลศิษย์เก่าดีเด่นประจำปี โดยรางวัลศิษย์เก่าดีเด่น มีจำนวน 2 ประเภท คือ ศิษย์เก่ามากประสบการณ์ และศิษย์เก่ารุ่นใหม่ เพื่อเปิดโอกาสให้ศิษย์เก่ารุ่นใหม่ได้รับรางวัลดังกล่าวและมีกำลังใจในการทำงานต่อไป ในส่วนของคู่ความร่วมมือ คณะฯ ได้สร้างความสัมพันธ์โดยมีการจัดกิจกรรมภายในเครือข่ายศิษย์เก่าอย่างสม่ำเสมอและเน้นการมีส่วนร่วมของเครือข่าย ด้านวิจัย ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิจัยและงานวิจัยเป็นผู้ประสานงานระหว่างแหล่งทุนกับนักวิจัย โดยการประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่หน่วยงานแหล่งทุนเป็นผู้จัด ให้บุคลากรทั้งอาจารย์และนักวิจัยที่สนใจเข้าร่วมประชุมหรืออบรมเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงาน และช่วยกำกับดูแลให้นักวิจัยทำตามข้อกำหนดของหน่วยงานผู้ให้ทุนและรายงานการวิจัยให้เป็นไปตามกำหนดของระยะเวลาและคุณภาพ นอกจากนี้ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์เป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานคู่ความร่วมมือทั้งภายในประเทศและต่างประเทศให้การดำเนินงานวิจัยเป็นไปด้วยดี ด้านบริการวิชาการ ผู้อำนวยการศูนย์ฝึกอบรมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มลูกค้าผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์และกิจกรรมต่างๆ ของคณะฯ รวมทั้งการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ ที่

เปิดรับตลอดเพื่อนำมาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่องตามความต้องการของลูกค้า ส่งผลให้มีการใช้บริการอย่างต่อเนื่องจากหน่วยงานเดิม

**3.2 ก (2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น** คณะฯ นำความต้องการหรือความคาดหวังของนักศึกษาและลูกค้ากลุ่มอื่นมาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนนักศึกษา และมีการกำหนดช่องทางการสื่อสารและสามารถสืบค้นข้อมูลทางเว็บไซต์ Facebook Fanpage กลุ่ม Line นักศึกษา โทรศัพท์ อีเมล การประชุม ห้องสมุดวิทยานิพนธ์ และการติดต่อรับบริการที่คณะฯ

ตารางที่ 3.2 ก (2) ตารางช่องทางการสื่อสารและการสืบค้นสารสนเทศ			
ช่องทาง	ข้อมูล	ผู้รับบริการ	ผู้รับผิดชอบ
<a href="https://socadmin.tu.ac.th/">https://socadmin.tu.ac.th/</a>	ข้อมูลหลักสูตร งานประชุมวิชาการ กิจกรรมต่างๆ การรับสมัครนักศึกษา/บุคลากรใหม่	นักศึกษา ศิษย์เก่า อาจารย์ นักวิจัย บุคลากร และผู้รับบริการทั่วไป	ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ IT
เพจ Facebook: คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน เพิ่ม/ถอนรายวิชา การขอโควตา		
เพจ Facebook: คณบดีคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์	ทุนการศึกษา หลักสูตรฝึกอบรม		คณบดี
เพจ Facebook: คณะกรรมการนักศึกษาคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	กิจกรรมนักศึกษา กิจกรรมต่างๆ ของคณะฯ	นักศึกษา	ฝ่ายการนักศึกษา
<a href="http://journal.innovtalk.com/">http://journal.innovtalk.com/</a>	วารสารการตีพิมพ์เปิดรับบทความ	อาจารย์ นักศึกษา และผู้รับบริการ	กองบรรณาธิการ

**3.2 ก (3) การจัดการข้อร้องเรียน** คณะฯ มีช่องทางการร้องเรียนผ่านกล่องแสดงความคิดเห็น อีเมลล์ หรือผ่านการพูดคุยจากช่องทางสื่อสารออนไลน์ ทั้ง Facebook Line ที่ประชุม อาจารย์ที่ปรึกษา เป็นต้น ขั้นตอนการดำเนินการคือ 1 เมื่อได้รับข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะวิเคราะห์ความเร่งด่วนและขึ้นความลับ หากเร่งด่วนจะแจ้งคณบดีหรือรองคณบดีหรือผู้ช่วยคณบดีที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการเบื้องต้นก่อนจะส่งต่อให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หากไม่เร่งด่วนส่งให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงดำเนินการ 2 คณะกรรมการฯ สอบข้อเท็จจริงและบันทึกหลักฐาน 3 แจ้งผลไปยังผู้เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียน 4 นำเรื่องร้องเรียนแจ้งให้คณะกรรมการบริหารคณะฯ ทราบเพื่อหาแนวทางเพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์ซ้ำหรือปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องให้ดีขึ้น

### 3.2 ข การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

#### 3.2 ข (1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

ตารางที่ 3.2 ข (1) การประเมินหาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำ				
หัวข้อการประเมิน	ช่องทาง	ความถี่	การนำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
<b>ผู้เรียน</b>				
ประเมินการเรียนการสอน	แบบประเมิน online ของสำนักทะเบียนนักศึกษา	สิ้นภาคเรียน	ปรับปรุงการเรียนการสอน เนื้อหารายวิชาวิธีการสอน และการวัดผลในครั้งถัดไป	สำนักทะเบียน/ รองคณบดีฝ่าย วิชาการ/งานการศึกษา
ประเมินความพึงพอใจหลักสูตร	แบบประเมิน online	1 ครั้ง/ปี	คณะกรรมการบริหารหลักสูตรนำไปปรับปรุงการเรียนการสอนต่อไป	รองคณบดีฝ่าย วิชาการ/ผู้อำนวยการ หลักสูตร
ประเมินความพึงพอใจโครงการ	กระดาษหรือแบบประเมิน online	เมื่อสิ้นโครงการ	ฝ่ายการศึกษานำไปปรับปรุงการจัดกิจกรรมในครั้งต่อไป	รองคณบดีฝ่ายการ นักศึกษา/
<b>แหล่งทุนวิจัย</b>				
แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ให้ทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก	แบบประเมิน online	1 ครั้ง/ปี	คณะกรรมการวิจัย ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิจัยนำไปปรับปรุงกระบวนการการสนับสนุนการทำวิจัยต่อไป	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิจัย/ งานวิจัย
<b>ผู้รับบริการ</b>				
ประเมินความพึงพอใจโครงการ	แบบประเมิน online	สิ้นโครงการและปีงบประมาณ	ศูนย์ฝึกอบรมนำไปปรับปรุงหลักสูตรและกระบวนการบริการต่อไป	ผู้อำนวยการศูนย์ ฝึกอบรม

3.2 ข (2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น คณะฯ เปรียบเทียบความพึงพอใจกับองค์กรที่มีความใกล้เคียงในการบริหารงาน เป็นองค์กรที่จัดฝึกอบรม สัมมนาให้กับหน่วยงานต่างๆ ทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย คือ ประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการเทียบกับสถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

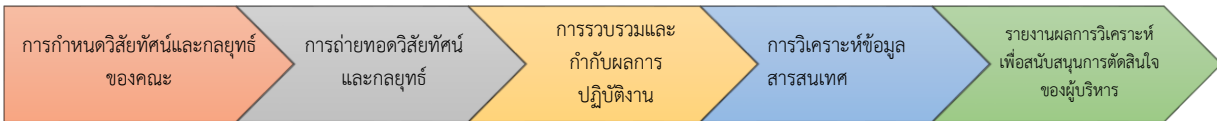
3.2 ค การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้ำและตลาด คณะฯ นำเสียงที่ได้จากภาพที่ 3.1 และข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ มาวิเคราะห์และนำข้อมูลไปประกอบการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ มีการนำมาเป็นข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบและพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรและกระบวนการปฏิบัติงาน และนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อจัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและระบบสนับสนุนการดำเนินงานของคณะฯ มีการทบทวนผลการดำเนินการเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจการบริหารงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

#### 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (90 คะแนน)

##### 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

##### 4.1 ก การวัดผลการดำเนินการ

4.1 ก (1) ตัววัดผลการดำเนินการ ฝ่ายวางแผนฯ ร่วมกับทีมบริหาร ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามการปฏิบัติงานประจำวันและผลการดำเนินงานโดยรวม โดยใช้กระบวนการตามภาพที่ 4.1-1 ดังนี้



รูปภาพที่ 4.1 ก (1) กระบวนการติดตามผลการดำเนินการ

ในขั้นตอนกำหนดตัวชี้วัด คณะบดีและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องทบทวนกำหนดตัวชี้วัดตัวชี้วัดตัวชี้วัด และมีการกำหนดตัวชี้วัดในระดับกลยุทธ์และระดับปฏิบัติการทุกรายการ โดยคณะบดีและผู้บริหารตามพันธกิจที่เกี่ยวข้องร่วมกับหน่วยงานวิเคราะห์และกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ และมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายสู่ฝ่ายต่างๆ ภายในคณะและถ่ายทอดสู่รายบุคคลรายบุคคล ให้สอดคล้องและครอบคลุมถึงระดับปฏิบัติการในทุกระดับ รวมทั้งมีการรวบรวม กำกับผลการปฏิบัติงานโดยงานยุทธศาสตร์ มีผู้รับผิดชอบแต่ละกระบวนการรวบรวมข้อมูล เพื่อนำผลการดำเนินงานเทียบกับค่าเป้าหมายและคาดการณ์ผลการดำเนินงาน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่ได้เพื่อติดตามผลการดำเนินงานทั้งในระดับกลยุทธ์และระดับปฏิบัติการตามรอบระยะเวลาที่กำหนดของแต่ละพันธกิจ โดยรองคณะบดีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร หากผลการดำเนินงานมีค่าต่ำกว่าเป้าหมาย จะทำการปรับแผนปฏิบัติการและหากมีการดำเนินงานที่สูงกว่าค่าเป้าหมาย จะขยายผลเป็น Best practice พร้อมแลกเปลี่ยนกับหน่วยงานต่างๆ ภายในคณะฯ

ในปี พ.ศ.2565 คณะฯ ได้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบพันธกิจและคณะกรรมการกรรมแผนและยุทธศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ เพื่อพิจารณาในการกำหนดตัวชี้วัด กลยุทธ์ เพื่อปรับปรุงผลงานให้สามารถวัดผลได้รายไตรมาสและรายปี ซึ่งข้อมูลทางการเงินของคณะฯ ถูกควบคุมด้วยระบบ icash หรือระบบการโอนเงินผ่านระบบ electronic ทั้งนี้เพื่อลดภารกิจที่ไม่จำเป็นของหน่วยการเงิน เช่น การติดตามเจ้าหนี้/ผู้มีสิทธิให้มารับเงิน การลดภาระงานด้านการจัดหางบพิสูจนยอดเงินฝากธนาคาร รวมถึงเป็นการประหยัดงบประมาณค่าธรรมเนียมการใช้เช็คและเพิ่มประสิทธิภาพการเบิก-จ่ายเงินเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง ลดขั้นตอนและมีระบบที่ดีเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ภาควิชา/หน่วยงานที่ปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของคณะฯ โดยข้อมูลการเงินจะถูกบันทึกวันเวลาและสถานะในระบบ icash โดยละเอียด ซึ่งจะลดงานพิมพ์เช็ค/เสนอลงนาม ลดภาระเจ้าหน้าที่การเงินไปถอนเงินจาก

ธนาคาร (กรณีเงินอุดหนุนราชการ) อย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง ลดภาระการลงนามในเช็ค/เซ็นแฟ้ม ลดภาระด้านการกระทบยอด เดือนละ 1 ครั้ง ลดเวลาการติดต่อกับบริษัท/ห้างร้าน อย่างน้อยวันละประมาณ 2 ชั่วโมง ลดเวลาเจ้าหน้าที่ที่ต้องติดต่อธนาคาร อย่างน้อยวันละประมาณ 2 ชั่วโมง

นอกจากนี้คณะฯ มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในคณะ ดังนี้ 1) แต่งตั้งรองคณบดีฝ่ายบริหาร เพื่อทำหน้าที่ด้านนี้โดยตรง 2) ระบุผู้รับผิดชอบงานเพื่อการเก็บข้อมูลสารสนเทศและรายงานผลตามขั้นตอนในระบบที่เกี่ยวข้อง เช่นข้อมูลและสารสนเทศการศึกษาติดตามข้อมูลและสารสนเทศผ่านระบบสำนักทะเบียนผล มธ. ข้อมูลและสารสนเทศการประกันคุณภาพการศึกษาติดตามจากระบบ CHE Online งานวิจัยและวิชาการ ติดตามจากฐานข้อมูลงานวิจัยของคณะฯ ในระบบ Excel งานวารสารติดตามผ่านระบบ THAIJO เป็นต้น 3) การมีแผนงาน โครงการและกิจกรรม 4) มีการสนับสนุนงบประมาณเพื่อการดำเนินงานกับระบบข้อมูลและสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง การใช้กลไกการบริหารงานของคณะวัดผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง 5) คณะฯ มีการติดตามผลการเก็บข้อมูลสารสนเทศทุกสองเดือนในการประชุมผู้บริหารพบเจ้าหน้าที่ โดยในการประชุมจะมีการตรวจสอบผลการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัด รวมไปถึงการติดตามปัญหาและอุปสรรคในการเก็บข้อมูลสารสนเทศ และมีการรายงานผลกับผู้บริหารคณะฯ ที่รับผิดชอบในแต่ละตัวชี้วัดในการประชุมกรรมการบริหารคณะฯ จากนั้นรองคณบดีฝ่ายบริหารฯ จะมีการประเมินความเสี่ยงในการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศจากปัญหาอุปสรรค เพื่อนำไปจัดทำแผน BCM คณะฯ เพื่อดำเนินการจัดหาผู้รับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงในแต่ละตัวชี้วัดในการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศต่อไป ดังตารางที่ 4.1 ก (1)

ตารางที่ 4.1 ก (1) ตัวอย่างกลุ่มตัวชี้วัด ผู้รับผิดชอบ การวิเคราะห์ ความถี่ และการนำไปใช้				
ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ	วิธีการวิเคราะห์	ความถี่	การนำไปใช้
1. ด้านการพัฒนาการเรียนการสอนและพัฒนา นักศึกษา	- รองคณบดีฝ่ายวิชาการ - ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายประกันฯ	- Gap analysis - Trend analysis - Forecasting analysis	รายปีการศึกษา	- เร่งรัดแผนปฏิบัติการ - เพิ่ม/ปรับกลยุทธ์ - จัดสรรทรัพยากร - นำผลไปปรับกระบวนการทำงาน
2. ด้านการพัฒนา ภายนอก โครงสร้างพื้นฐานและการบริหาร	- รองคณบดีฝ่ายบริหาร	- Gap analysis - Risk and control - Self-assessment	รายไตรมาส รายปีงบประมาณ	- เร่งรัดแผนปฏิบัติการ - ปรับแผนกลางปี - แผนการตรวจสอบภายใน
3. ด้านการวิจัย นวัตกรรม และบริการวิชาการ	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิจัย	Gap analysis	รายไตรมาส รายปีงบประมาณ	- เร่งรัดแผนปฏิบัติการ - ปรับแผนกลางปี
4. ด้านการพัฒนาความร่วมมือกับทุกภาคส่วน	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	Gap analysis	รายไตรมาส รายปีงบประมาณ	- เร่งรัดแผนปฏิบัติการ - ปรับแผนกลางปี

#### 4.1 ก (2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

การกำหนดคู่เทียบ	การกำหนดค่าเป้าหมายและตัวชี้วัด	การวางแผนเพื่อการพัฒนา	การติดตามและประเมินผล	การปรับกระบวนการทำงาน
<ul style="list-style-type: none"> <li>พิจารณาจากบริบทและภารกิจที่มีความใกล้เคียงกับคณะ</li> <li>จำนวนทรัพยากรในการสนับสนุนที่ใกล้เคียงกับคณะ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>พิจารณาจากพันธกิจที่คณะฯได้ดำเนินการเป็นสำคัญ ได้แก่ การเรียนการสอน ด้านวิจัยและบริการวิชาการ การเงินและงบประมาณ เป็นต้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดทำแผนปฏิบัติการ และการทบทวนแผนปฏิบัติการระยะกลาง แผนเพื่อนำไปสู่การยกระดับ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>นำข้อมูลเชิงเปรียบเทียบพิจารณาหา Performance gap</li> <li>ข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบในตัวชี้วัดที่สำคัญมีผลน้อยกว่าคู่เทียบจะมีกระบวนการวิเคราะห์โดยใช้ Gap analysis ติดตามผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย และนำผลมาเป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานเข้าสู่กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ จัดทำแผนปฏิบัติการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>หากพบว่ามีการดำเนินการที่ดีที่ส่งผลให้การดำเนินงานสูงกว่าคู่เทียบและเป้าหมาย หรือมีการปรับกระบวนการทำงานได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น จะนำเข้าสู่กระบวนการพัฒนาเพื่อให้เกิดนวัตกรรมในการทำงานต่อไป</li> </ul>

รูปภาพที่ 4.1 ก (2) แนวทางการเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

**4.1 ก (3) ความคล่องตัวของการวัดผล** คณะฯ มีกระบวนการทบทวนผลการดำเนินการทั้งแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และการปฏิบัติงานประจำวัน มีผู้รับผิดชอบในแต่ละตัวชี้วัดเพื่อกำกับและติดตามผลการดำเนินการ โดยมีความถี่ในการติดตามเป็นรายวัน รายเดือน รายไตรมาส และรายปีตามระยะเวลาที่กำหนดของเรื่องๆ นั้น ผู้บริหารที่รับผิดชอบมีอำนาจในการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ทำให้รวดเร็วต่อการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก โดยคณะฯ ได้มีการพัฒนาระบบการวัดผลการดำเนินงานที่สามารถสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือไม่คาดคิดที่เกิดขึ้นทั้งจากภายในและภายนอก โดยมีกระบวนการดังนี้



รูปภาพที่ 4.1 ก (3) กระบวนการวัดผลการดำเนินงาน

สำหรับเครื่องมือเพื่อให้เกิดความคล่องตัวของการวัดผล คือ จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยกำหนดกลุ่มตัวชี้วัดออกเป็น 5 ระดับตามผลกระทบระดับความเสี่ยง ประกอบด้วย ระดับ 5 ความเสี่ยงสูงมาก หมายถึง ระดับความเสี่ยงที่ไม่สามารถยอมรับได้ จำเป็นต้องเร่งจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ทันที ระดับ 4 ความเสี่ยงสูง หมายถึง ระดับ

ความเสี่ยงที่ไม่สามารถยอมรับได้ โดยต้องจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับยอมรับได้ ระดับ 3 ความเสี่ยงปานกลาง หมายถึง ระดับที่ยอมรับได้ แต่ต้องมีมาตรการควบคุมเพื่อป้องกันไม่ให้ความเสี่ยงสูงขึ้นในระดับที่ยอมรับไม่ได้ ระดับ 2 ความเสี่ยงต่ำ หมายถึง ระดับที่ยอมรับได้ โดยไม่ต้องมีมาตรการเพิ่มเติมเพียงแต่ต้องมีการติดตามอย่างต่อเนื่องเพื่อไม่ให้ความเสี่ยงสูงขึ้น และระดับ 1 ความเสี่ยงต่ำมาก หมายถึง ระดับที่ยอมรับได้ โดยไม่ต้องมีมาตรการเพิ่มเติมแต่ต้องมีการติดตามบ้างเพื่อไม่ให้ความเสี่ยงสูงขึ้น ทั้งนี้การดำเนินงานตามแนวทางดังกล่าวจะช่วยให้ระบบการวัดผลของคณะฯ มีความไวต่อการสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที

#### 4.1 ข การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

คณะฯ มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบในการติดตามผลการดำเนินงานตั้งแต่รองคณบดีทุกฝ่าย หัวหน้างาน และคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ทำความเข้าใจแนวทางการดำเนินงานในการติดตามผลการดำเนินงาน โดยทบทวนผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกลยุทธ์ ตัวชี้วัดระดับแผนงาน/โครงการ รวมถึงตัวชี้วัดระดับบุคคลเพื่อวัดความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยติดตามรอบของกลุ่มตัวชี้วัดตามที่ระบุไว้ในที่ 4.1 ก (3) เพื่อการปรับเปลี่ยนแผนการปฏิบัติงานที่จะทำให้คณะฯสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว โดยคณะฯ มีการทบทวนผลการดำเนินการผ่านการประชุมคณะกรรมการบริหารคณะฯ ทุก ๆ 2 เดือน และคณะกรรมการประจำคณะฯ ทุก ๆ 3 เดือน ซึ่งจะพิจารณาผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปี ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติงาน การใช้จ่ายงบประมาณและผลการดำเนินการโครงการ/กิจกรรม โดยมีการวิเคราะห์ ทบทวน ติดตาม รายงาน และประเมินผลการดำเนินการร่วมกัน เมื่อสิ้นปีงบประมาณทางฝ่ายกองแผนของมหาวิทยาลัยจะสรุปผลการดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติงานแจ้งกลับมายังคณะฯ และฝ่ายนโยบายและแผนจะดำเนินการวิเคราะห์ และสรุปผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีว่ามีตัวชี้วัดใดที่บรรลุเป้าหมาย และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารคณะฯ และคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงแผนฯ ในปีถัดไป

#### 4.1 ค การปรับปรุงผลการดำเนินการ

4.1 ค (1) ผลการดำเนินการในอนาคต คณะฯ คาดการณ์ผลดำเนินงานในอนาคต ต้องบรรลุวิสัยทัศน์ของคณะฯ โดยพิจารณาจากผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการกำหนด Vision KPI ที่ระบุไว้ในแผนกลยุทธ์ของคณะฯ ซึ่งวิสัยทัศน์ ค่าเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ แผนงานโครงการทั้งระยะสั้นและยาว พร้อมทั้งการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน จะพิจารณาจาก 1) พิจารณาจากผลการดำเนินงาน (Performance) ของคณะฯ ที่ผ่านมา รวมถึงเป้าหมายที่จะนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ และ 2) ใช้การ Benchmarking กับหน่วยงานที่เป็นคู่เทียบและตัววัดที่จะเปรียบเทียบ (3) เพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตที่จะบรรลุเป้าหมายและมีผลการดำเนินงานที่เหนือคู่เทียบ นำมากำหนดเป็นค่าเป้าหมายในการดำเนินงานให้คณะฯ มีการดำเนินงานที่เหนือคู่เทียบ



**4.1 ค (2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม** คณะฯ มีการทบทวนผลการดำเนินงานตาม 4.1 ข จะนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมได้ 2 แนวทาง คือ 1) หากพบว่าตัววัดไม่เป็นตามค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ คณะฯ จะทำการระดมความคิดเห็นระหว่างรองคณบดี หัวหน้างานที่เกี่ยวข้องทำการวิเคราะห์ ใช้นวัตกรรมการทำงานใหม่ๆ มาปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยผู้บริหารนำผลการนำเสนองานที่เกิดขึ้นจริงนำเสนอต่อประชาคมในการประชุม สัมมนาของคณะ เพื่อระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาและหาทางออกใหม่ๆ ร่วมกันภายในคณะ หรือ 2) หากว่ามีผลการดำเนินงานที่สูงกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนด ก็จะทำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาไปสู่สู่นวัตกรรมการทำงานต่อไป โดยการจัดการความรู้ร่วมกันภายในคณะในการประชุมผู้บริหาร การประชุมคณาจารย์ การประชุมบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้แล้ว โดยคณะฯ จะมีการขับเคลื่อนในการให้เกิดนวัตกรรมโดย โดยสนับสนุนทุนวิจัยสำหรับบุคลากรของคณะฯ ให้สามารถออกแบบนวัตกรรม เผยแพร่นวัตกรรม ถือเป็นส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ขึ้นในคณะ

#### **4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้**

##### **4.2 ก ข้อมูลสารสนเทศ**

**4.2 ก (1) คุณภาพ** คณะมีการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญในรูปแบบเอกสารที่ดำเนินการตามระเบียบงานสารบรรณและมีระบบการรายงานผลการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัย (TU QA Online) ระบบประเมินผลแผนยุทธศาสตร์ของกองแผนงาน มธ. ระบบการรายงานงบประมาณ ระบบข้อมูลนักศึกษา (สำนักทะเบียน) นอกจากนี้ยังมีการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย และยังมีระบบการลาออนไลน์ ระบบรายงานเงินเดือน โดยมีการใส่ User และ Password เพื่อป้องกันความปลอดภัยในการเข้าถึง

นอกจากนี้คณะฯ มีการดำเนินการดังนี้ 1) มีการสำรองข้อมูลในฐานข้อมูลหลากหลายแพลตฟอร์ม 2) การจัดการความปลอดภัยด้านไซเบอร์ (การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล) รวมถึงการป้องกันการสูญหายของสารสนเทศที่อ่อนไหว เกี่ยวกับคณาจารย์ พนักงานผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และสถาบันการปกป้องสินทรัพย์ที่เก็บอยู่ในคลาวด์ (cloud) 3) มีการผสมผสานและหาความสัมพันธ์ของข้อมูลจากแหล่งต่างๆ อาจเกี่ยวกับข้อมูลขนาดใหญ่ และสารสนเทศที่แตกต่างกันโดยสิ้นเชิง เช่น ตารางข้อมูล วิดีทัศน์ และข้อความ นอกจากนี้ความรู้ของสถาบันที่สร้างจากข้อมูลเหล่านี้ อาจเป็นเพียงข้อคิดเห็นและอาจเปิดเผยสารสนเทศที่อ่อนไหวเกี่ยวกับสถาบันหรือรายบุคคลที่จำเป็นต้องได้รับการปกป้องจากการนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น

**4.2 ก (2) ความพร้อมใช้** คณะฯ ใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เช่น ฐานข้อมูลบุคลากร บริการการศึกษา การวิจัยงบประมาณ เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บข้อมูลและให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและมีความเป็นปัจจุบันมากที่สุด นอกจากนี้ยังมีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบ TU QA Online ซึ่งเป็นการช่วยในการ

บริหารงานการตัดสินใจของผู้บริหารและช่วยในการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะฯ จะใช้ซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์จากทางมหาวิทยาลัย และจัดหาซอฟต์แวร์ที่มีความจำเป็นต่อการเรียนการสอน การปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น SPSS ZOOM เป็นต้น คณะฯ มีความตระหนักถึงความปลอดภัยของข้อมูลโดยการสำรองข้อมูลไว้เพื่อสามารถเรียกใช้ได้ในกรณีฉุกเฉิน ในส่วนของข้อมูลทางการเงินนั้น คณะฯ ได้มีการจัดเก็บในระบบ icash เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง ลดขั้นตอน พร้อมใช้ตลอดเวลา และมีระบบที่ดีเพื่อสร้างความพึงพอใจให้บริษัท/ห้างร้าน ที่เป็นคู่ค้าของคณะฯ รวมถึงภาคีวิชา/หน่วยงานที่ปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของคณะฯ

## 4.2 ข ความรู้ของสถาบัน

4.2 ข (1) การจัดการความรู้ คณะฯ สนับสนุนให้มีการจัดการความรู้ผ่านการจัดกิจกรรมการถอดบทเรียนในและโครงการ/กิจกรรม เพื่อจัดทำเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนงาน ในส่วนของบุคลากรสายวิชาการมีการอบรมเชิงปฏิบัติการ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การศึกษาดูงาน เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน พัฒนา หรือต่อยอดองค์ความรู้หรือผลิตภัณฑ์นวัตกรรมใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่ได้จากผลงานวิจัยต่างของบุคลากรทั้งในระดับชาติและนานาชาติเผยแพร่บนเว็บไซต์ของคณะฯ และมหาวิทยาลัยในฐานะข้อมูลของ TU RAC และแพลตฟอร์มออนไลน์ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก สำหรับการจัดการความรู้ในส่วนของฝ่ายการศึกษาฝึกภาคปฏิบัติ ได้มีการถอดบทเรียนการฝึกภาคปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอหลังจากสิ้นสุดการฝึกฯ เพื่อนำความคิดเห็นและบทเรียนที่ได้จากทั้งนักศึกษา คณาจารย์ อาจารย์ภาคสนามและผู้เชี่ยวชาญต่างๆ นำไปสู่การออกแบบการฝึกภาคปฏิบัติต่อไป

4.2 ข (2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ คณะฯ มีวิธีการค้นหาองค์ความรู้หรือผลการดำเนินงานที่โดดเด่นรวมถึงการใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้และสมรรถนะหลักของบุคลากรภายใน โดยจัดกิจกรรมเชิญผู้เชี่ยวชาญในองค์ความรู้นั้นๆ มาถ่ายทอดหรือบรรยายให้บุคลากรได้เรียนรู้และนำไปประยุกต์ใช้พัฒนาในระบบงานของตนเพื่อให้ตอบสนองต่อการบรรลุวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ นอกจากนี้คณะฯ ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรค้นหาความคิดและองค์ความรู้ใหม่และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศอยู่ตลอดและใช้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนและสายวิชาการ ทำให้เกิด flow chart การทำงานของบุคลากร โดยบุคลากรสามารถนำผลงานมาใช้ประกอบการขอตำแหน่งที่สูงขึ้นเพื่อความก้าวหน้าในสายงานและสามารถนำเอาองค์ความรู้ดังกล่าวมาพัฒนาปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นในการประเมินผลการปฏิบัติงานครั้งต่อไป นอกจากนี้ในงานสัมมนาบุคลากรยังมีการมอบรางวัลบุคลากรดีเด่นและเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีการแบ่งปันการปฏิบัติที่เป็นเลิศให้เพื่อนร่วมงานทั้งในส่วนของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน

**4.2 ข (3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน** คณะฯ ส่งเสริมให้การจัดความรู้พื้นฐานไปอยู่ในระบบงานทุกงาน โดยการกระตุ้นและปลูกฝังให้บุคลากรมีการค้นหาค้นหาองค์ความรู้อยู่เป็นประจำ หรือมีการสรุปลงองค์ความรู้จากการดำเนินงานอยู่เป็นประจำ เพื่อนำมาสร้าง Best practice หรือนวัตกรรม รวมทั้งนำมาใช้ในระดับหน่วยงาน คือ การปรับปรุงระบบงานหรือสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในกระบวนการทำงาน โดยคณะฯ ได้สนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดกิจกรรมหรือโครงการหรือเวทีเพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร มีการฝึกอบรมการจัดการความรู้ และนำกระบวนการที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาใช้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในแต่ละส่วนงานทำการจัดการความรู้และคู่มือในส่วนของงานของตน เพื่อให้องค์ความรู้สามารถฝังลึกเข้าไปในวิถีปฏิบัติงานของคณะฯ ต่อไป

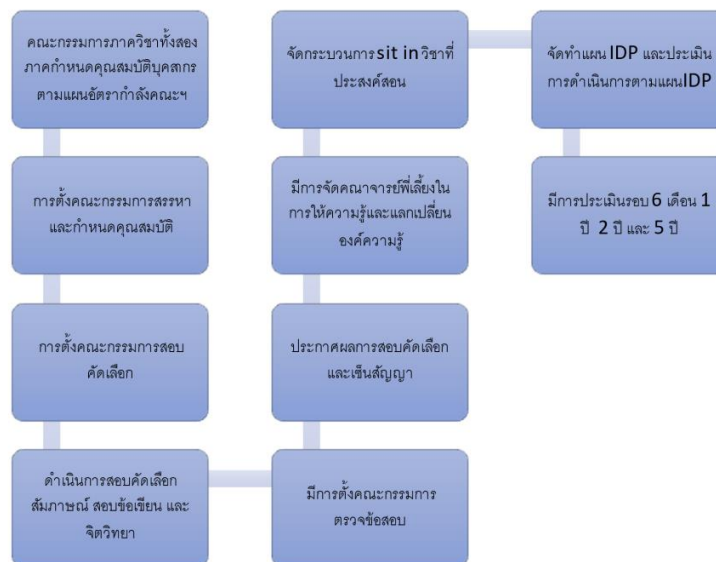
## **5. บุคลากร (85 คณะฯ)**

### **5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร**

#### **5.1 ก ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร**

**5.1 ก (1) ความจำเป็นด้านชิตความสามารถและอัตรากำลัง** โดยฝ่ายบุคลากรของคณะร่วมกับภาควิชาและผู้บริหารของคณะ ได้ประเมินความต้องการด้านชิตความสามารถและอัตรากำลังทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยเน้นความสอดคล้องและความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ โดยมีการกำหนดไว้ โดยมีแนวทางการดำเนินงานดังนี้ 1) พิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ เพื่อวิเคราะห์หาสมรรถนะที่ต้องการเพื่อสนับสนุนให้บรรลุตามเป้าหมาย เช่น การสร้างงานวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณภาพ ทำให้คณะฯ ต้องการบุคลากรที่มีแนวคิดและวิธีการสร้างนวัตกรรม หรือการที่คณะฯ มีเป้าหมายในการเป็นผู้นำระดับนานาชาติ คณะฯ ต้องการอาจารย์ประจำต่างประเทศ เพื่อสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จ 2) วิเคราะห์บุคลากร โดยพิจารณาชิตความสามารถที่ต้องการ รวมทั้งจำนวนบุคลากรที่ต้องการเพื่อให้มีสมรรถนะดำเนินงานได้บรรลุตามกลยุทธ์ของคณะฯ 3) จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ 4) กำกับและติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากร โดยทบทวนกระบวนการทุกปี เพื่อเป็นข้อมูลนำเข้าการจัดทำกลยุทธ์ต่อไป

**5.1 ก (2) บุคลากรใหม่** คณะฯ มีวิธีการในการสรรหา ว่าจ้าง และดูแลบุคลากรใหม่โดยมีกระบวนการดังนี้



รูปภาพที่ 5.1 ก (2) กระบวนการสรรหา ว่าจ้าง และดูแลบุคลากร

1) ระบบการสรรหาบุคลากร โดยมีการนำข้อมูลอัตรากำลังของคณะฯ เสนอมหาวิทยาลัย หลังจากได้รับแจ้งจากมหาวิทยาลัยว่าได้อัตราทดแทนในตำแหน่งใดบ้าง คณะฯ จะดำเนินการกำหนดคุณสมบัติ ทักษะ และสมรรถนะที่ต้องการเสนอต่อคณะกรรมการสรรหาซึ่งดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลตามหลักเกณฑ์และวิธีการของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยการประชาสัมพันธ์ในช่องทางที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ของคณะฯ เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย เว็บไซต์การรับสมัครงานออนไลน์ ซึ่งผู้สมัครสามารถยื่นใบสมัครได้หลากหลายช่องทางรวมทั้งการสมัครด้วยตนเอง 2) มีการแนะนำบุคลากรใหม่แก่ประชาคมผ่านช่องทางการสื่อสาร เช่น เว็บไซต์ Facebook ของคณะฯ และ อีเมลเวียนแจ้งคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ของแต่ละศูนย์ 3) มีระบบพี่เลี้ยง มีกระบวนการส่งมอบภาระงานเป็นระยะเวลา 1 เดือน หากเป็นการรับบุคลากรเพื่อทดแทนอัตราเดิมที่ออกหรือเกษียณอายุ โดยอาจารย์ผู้ใหญ่หรืออาจารย์ประจำสาขาวิชาหรือหัวหน้างานเป็นผู้สอนงานหรือคอยให้คำแนะนำปรึกษาแก่บุคลากรใหม่ 4) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรใหม่ตามระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย เพื่อนำมาประกอบการเลื่อนขั้นเงินเดือน 5) มีการวางแผนพัฒนาความรู้และการจัดทำแผน IDP เพื่อสนับสนุนทรัพยากรให้ตรงต่อการพัฒนาความสามารถของบุคลากรให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของคณะฯ 6) สนับสนุนทรัพยากรในการทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์การดำเนินการสอนออนไลน์ รวมไปถึงการจัดเตรียมงบประมาณวิจัยและฝึกอบรมเพื่อพัฒนานักวิจัยรุ่นใหม่ 7) จัดสวัสดิการเพิ่มเติม เช่น ประกันสุขภาพ การประกัน COVID-19 เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรและสามารถสร้างความผูกพันให้บุคลากรคงสภาพอยู่ต่อไป

5.1 ก (3) การจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร คณะฯ มีการทบทวนการดำเนินการตามแผนอย่างสม่ำเสมอปีละ 1 ครั้ง โดยใช้กลไกการทำงาน คือ การแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจากตัวแทนบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนฯ เพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านการพัฒนาบุคลากรของคณะฯ กำหนดทิศทางการ

วางกรอบอัตรากำลังบุคลากรให้สอดคล้องกับของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ประเด็นความเสี่ยงด้านขาดแคลนอาจารย์ประจำหลักสูตร ขาดแคลนผู้สอนสำหรับบางรายวิชาที่ต้องการความเชี่ยวชาญเฉพาะ คุณวุฒิอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และสารนิพนธ์ตามเกณฑ์ สกอ. นอกจากนั้นมีการวางแผนอัตรากำลัง (รับเข้า/ทดแทน/ลาเรียน) ให้สอดคล้องกับจำนวนหลักสูตรที่มี การรับอาจารย์ประจำหลักสูตรที่มีคุณวุฒิตรงตามเกณฑ์ การส่งเสริมและพัฒนาอาจารย์ประจำปัจจุบันให้มีความเชี่ยวชาญ โดยให้มีระบบสนับสนุนและงบประมาณ การวางแผนการรับเข้าอาจารย์ใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการของคณะ/หลักสูตร และการจัดจ้างอาจารย์พิเศษ/อาจารย์ประจำตามสัญญาเพื่อสอนในรายวิชาที่ยังขาดแคลนผู้สอน โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ และผู้ติดตามผลการดำเนินงาน คือ ฝ่ายวิชาการ/ภาควิชา/ฝ่ายบริหาร/ผู้อำนวยการหลักสูตร เป็นต้น ก่อให้เกิดผลการดำเนินการ คือ มีการจัดทำแผนอัตรากำลัง 4 ปีของบุคลากรคณะฯ (2564-2567) และมีการรับอาจารย์เพิ่มเติม

สำหรับบุคลากรสายวิชาการระดับอาวุโสที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ และตำแหน่งทางวิชาการ ทั้งหมดจะเกษียณอายุราชการ ในขณะที่อาจารย์รุ่นใหม่มีช่วงห่างของอายุอย่างมาก ดังนั้นจึงมีโครงการในการจัดกลุ่มขานาญการที่มีทั้งอาจารย์อาวุโสและอาจารย์ใหม่เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงาน การสนับสนุน และส่งเสริมให้อาจารย์ใหม่ได้สอนและทำวิจัยร่วมกับอาจารย์อาวุโส และการสนับสนุนให้อาจารย์ใหม่ได้ศึกษาวิจัย การสร้างองค์ความรู้ และเสนอขอตำแหน่งทางวิชาการ

สำหรับบุคลากรฝ่ายสนับสนุนนั้น มีการจัดทำร่างแผนอัตรากำลัง 4 ปี (พ.ศ.2564-2567) พนักงานมหาวิทยาลัย (ส่วนงาน) คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ แผนดังกล่าว เป็นการจัดทำขึ้นรองรับการเปลี่ยนสถานภาพของพนักงานประเภทประจำ (จำนวน 4 คน) และรองรับการรับอัตราใหม่ (จำนวน 2 คน คือ เจ้าหน้าที่วารสารและคลัง) ตามแผนฉบับร่าง นอกจากนี้ยังได้มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล การจัดประชุมสัมมนา และศึกษาดูงานร่วมกันทั้งในประเทศและต่างประเทศ การสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการได้ฝึกอบรมภาษาต่างประเทศ เช่น การสนับสนุนให้นักวิจัยปฏิบัติการ พนักงานมหาวิทยาลัยเข้าฝึกอบรมหลักสูตร General English (GE) เพื่อพัฒนาทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรให้เท่าทันกับการเป็นมหาวิทยาลัยนานาชาติของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในศตวรรษที่ 21

**5.1 ก (4) การทำงานให้บรรลุผล** คณะฯ มีการจัดการระบบและการบริหารบุคลากร รวมทั้งจัดระบบการทำงานเพื่อให้พันธกิจของคณะฯ ประสบผลสำเร็จ โดยพิจารณาจากวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ระบบงานที่มุ่งเน้นตามพันธกิจ คณะฯ ได้มีการบริหารจัดการบุคลากรโดยจัดรูปแบบการทำงานแบบภาควิชา สาขาวิชา และระดับหลักสูตร นอกจากนั้นมีการปรับโครงสร้างระบบงานของสายสนับสนุนวิชาการ มีการปรับงานวิเทศสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านนี้โดยตรง เพื่อให้สอดคล้องและสนับสนุนพันธกิจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้

เพื่อให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมและให้เกิดความคิดที่หลากหลายและเกิดความร่วมมือในการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จ ยังมีการให้รางวัล ยกย่องชมเชย เมื่อมีผลการดำเนินงานที่สูงกว่าที่กำหนดหรือเกินความคาดหมาย

## 5.1 ข บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

5.1 ข (1) **สภาวะแวดล้อมของการทำงาน** คณะฯ ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อทำการศึกษาพื้นที่เสี่ยง และทำการกำหนดระดับความเสี่ยง เพื่อดำเนินการในการลดความเสี่ยง โดยมีการทำแผนรับมือกับความเสี่ยงและมีการปรับปรุงแผนทุกปี ตามสภาพความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนี้ 1. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจะทำการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของบุคลากรต่อสถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และนำผลการสำรวจปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันมาใช้ในการวางแผนการดูแลสุขภาพ ความมั่นคงและความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร (จำแนกตามสายงาน จำแนกคนไทยและต่างชาติ) โดยประเมินทุกปีเพื่อนำข้อมูลมาเป็น input data ในการวางแผน 2. จัดระบบและกลไกการดูแลสุขภาพ ความมั่นคงของบุคลากร การดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มีแผน ผู้รับผิดชอบ มีการจัดสรรงบประมาณ การดำเนินกิจกรรมโครงการ เกณฑ์การวางกฎ ระเบียบในการเข้าทำงาน การจัดการด้านกายภาพ เช่น การมีป้ายสองภาษาในที่ทำงาน การมี working space ที่สนับสนุนการทำงาน ความสะอาด ความปลอดภัย มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ การสร้างสภาพแวดล้อมที่มีความสุขในการทำงาน 3. คณะประเมินประสิทธิภาพจากระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสถานที่ทำงาน ข้อร้องเรียน อุบัติการณ์การเกิดความปลอดภัย ระดับความพึงพอใจต่ออุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนการทำงาน ระดับความผูกพันของบุคลากร เป็นต้น

5.1 ข (2) **นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร** คณะฯ ได้จัดให้มีการบริการ สิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรนอกเหนือจากสวัสดิการที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยตามปกติ โดยมีกระบวนการประเมินดังนี้ 1. คณะฯ มีระบบและกลไกการจัดบริการ สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการต่างๆให้บุคลากรแต่ละกลุ่ม โดยนำ input data ความต้องการและความคาดหวัง ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของบุคลากรแต่ละกลุ่ม ซึ่งทำการสำรวจโดยรองคณบดีฝ่ายบริหารฯ ผ่าน google form ปีละ 1 ครั้ง มาใช้ในการวางแผนการจัดบริการ สิทธิประโยชน์ และกำหนดนโยบายในแต่ละปี โดยผ่านความเห็นชอบของกรรมการบริหารคณะฯ และกรรมการประจำคณะฯ ตามลำดับ 2. คณะฯ สื่อสารข้อมูลด้านการบริการ สิทธิประโยชน์ นโยบาย สวัสดิการที่ทันสมัยและถูกต้องให้กับบุคลากรแต่ละกลุ่ม ผ่านระบบการสื่อสารองค์กรและงานบุคลากร 3. คณะฯ มีการติดตามการดำเนินงาน วิเคราะห์การใช้บริการ สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการต่างๆ จำแนกตามกลุ่มบุคลากร เพื่อนำมาปรับเปลี่ยนให้มีความเหมาะสมในรอบปีถัดไป รวมทั้งการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการจากการประเมินความพึงพอใจ ระดับความผูกพัน อัตราการคงอยู่ของบุคลากร เป็นต้น ในการจัดสวัสดิการสำหรับพนักงานเงินรายได้ให้เท่าเทียมหรือใกล้เคียงกับพนักงานมหาวิทยาลัย เช่น สวัสดิการเกี่ยวกับการช่วยเหลือ

การศึกษาบุตร สวัสดิการช่วยเหลือค่าทำศพ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนประกันสังคม และของที่ระลึกเนื่องในวันเกิด โดยมีการกำหนดในระเบียบทางการเงินในการจ่ายสวัสดิการดังกล่าวที่ชัดเจน อีกทั้งมีการจัดสวัสดิการในภาวะฉุกเฉิน เช่น การทำประกัน COVID-19 ให้แก่บุคลากร การจัดการตรวจ COVID-19 เชิงรุก การพ่นยาฆ่าเชื้อสถานศึกษา และการจัดลงทะเบียนการฉีดวัคซีนให้แก่บุคลากร นอกจากนี้ในสายวิชาการได้จัดสรรงบประมาณสำหรับจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์และปริ้นเตอร์สำหรับอาจารย์ใหม่ ส่วนสายสนับสนุนมีการจัดสวัสดิการค่าครองชีพ ค่าเครื่องแบบ การประกันสุขภาพ และเงินเพิ่มประสิทธิภาพสำหรับพนักงานเงินรายได้และลูกจ้างประจำ

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

### 5.2 ก การประเมินความผูกพันของบุคลากร

5.2 ก (1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน เพื่อส่งเสริมและสื่อสารค่านิยมขององค์กร ผสานความร่วมมือยึดถือความเป็นธรรม ร่วมนำสังคม คณะฯ มีการดำเนินการ ดังนี้ 1. คณะฯ มีการประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน จำแนกตามกลุ่มบุคลากร กำหนดเครื่องมือประเมินปัจจัยฯ รูปแบบหรือกระบวนการเก็บข้อมูล กำหนดช่วงเวลาในการประเมิน ผู้รับผิดชอบในการประเมิน แนวทางการนำผลการประเมินมาใช้พัฒนาระบบเพื่อส่งเสริมความผูกพันของบุคลากร 2. คณะฯ มีการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการโดยประเมิน ร้อยละของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจ คุณภาพและความพร้อมใช้ของข้อมูลที่นำมาใช้ในการวางแผน และนำมาพิจารณาปรับปรุงกระบวนการในรอบปีถัดไป 3. การให้บุคลากรใหม่เข้าร่วมโครงการปฐมนิเทศของมหาวิทยาลัยเพื่อรับทราบและเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร และมีระบบการจัดอบรมอาจารย์ใหม่ของคณะฯ เอง

5.2 ก (2) การประเมินความผูกพัน คณะฯ ได้ดำเนินการสำรวจความผูกพัน ด้วยวิธีการรวบรวมข้อมูลต่างๆ และนำมาวิเคราะห์ผลการประเมิน โดยหาความเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยสำคัญกับระดับความผูกพันจากผลสำรวจ และมีการจัดทำแผนพัฒนาความผูกพัน โดยเน้นจัดทำแผนเพื่อสนับสนุนปัจจัยที่สำคัญที่มีคะแนนต่ำให้มีความผูกพันมากขึ้น และมีการดำเนินการตามแผน นอกจากนี้คณะฯ ได้กำหนดปรับปรุงวิธีการ/กิจกรรมดำเนินงานสร้างความผูกพัน เช่น ในปี 2565 มีการนำรูปแบบกิจกรรม เพื่อเพิ่มความผูกพันให้แก่บุคลากร คือ งานวันสถาปนาคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ครบรอบ 69 ปี มีการจัดพิธีมอบรางวัล สำหรับคณาจารย์ที่มีผลงานวิจัยโดดเด่น ได้รับตำแหน่งวิชาการที่สูงขึ้น บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการดีเด่น นักศึกษาและศิษย์เก่าดีเด่น รวมทั้งเครือข่ายหน่วยงานทางวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ดีเด่น

5.2 ข วัฒนธรรมองค์กร คณะฯ ตระหนักถึงวัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมของคณะฯ และมีการส่งเสริมการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินงานที่ดีและบุคลากรมีความผูกพัน ดังนี้ 1. คณะฯ มีการประเมินปัจจัยที่สะท้อนต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยตรงคณบดีฝ่ายบริหารฯ เพื่อมาใช้ในการวางแผนจัดการความผูกพัน และเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง 2. คณะฯ มีการวางระบบการสื่อสารทั้งในระบบ

ดิจิทัลและการตั้งคณะกรรมการสื่อสาร เพื่อทำการสื่อสารแผนและตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน นอกจากนี้กระบวนการรับฟังจากการประเมินความพึงพอใจ การรับเรื่องร้องเรียนทั้งในรูปแบบอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการสื่อสารที่เปิดกว้างภายในองค์กร (การเปิดช่องทางที่หลากหลาย การสื่อสารสองทาง การสร้างค่านิยม การรับฟังอย่างตั้งใจและการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ การพัฒนาทักษะการสื่อสาร การกำหนดกิจกรรมการสื่อสารต่างๆในองค์กร) 3. คณะฯมีการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการสร้างความผูกพันการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง จาก productivity per head ร้อยละของบุคลากรที่ขาด ลา มาสาย ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อบรรยากาศการทำงานในหน่วยงาน ระดับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร เป็นต้น รวมทั้งคณะฯ ยังสร้างวัฒนธรรมองค์กรการทำงานเป็นทีม การเคารพเสียงของบุคลากร และเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ อีกทั้งยังปลูกฝังและถ่ายทอดค่านิยมผ่านการประชุม การพบปะบุคลากร การพบปะนักศึกษาผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นอีกด้วย

## 5.2 ค การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

5.2 ค (1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน คณะฯ มีระบบการยกย่องเชิดชูเกียรติแก่ผู้ที่มีผลงานโดดเด่นด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี โดยการร่วมกันกำหนดหลักเกณฑ์จากตัวแทนประชาคมที่ได้รับการเลือกตั้ง โดยกำหนดคะแนนประเมินสำหรับผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ หรือได้รับรางวัลในระดับชาติหรือนานาชาติ ไว้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการจัดพิธีมอบรางวัลสำหรับคณาจารย์ที่มีผลงานวิจัยโดดเด่น บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการดีเด่น รวมทั้งนักศึกษาและศิษย์เก่าดีเด่นในวันสถาปนาคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ การประกาศเครือข่ายหน่วยงานให้ความร่วมมือดีเด่น และการประกาศแสดงความยินดีต่อบุคลากรผู้ได้รับรางวัลต่าง ๆ ในที่ประชุม รวมทั้งการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของคณะฯ มีการจัดอบรมสัมมนาบุคลากรทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อส่งเสริมความสามัคคีและการทำงานเป็นทีมของบุคลากรภายในคณะฯ ในการส่งเสริมความสามัคคี โดยการจัดการประชุมทีมงานอย่างสม่ำเสมอ มีการกำหนดปฏิทินการประชุมทั้งโครงสร้างหน่วยงานอย่างชัดเจน เพื่อให้การประชุมเป็นไปอย่างราบรื่น และบุคลากรได้มีการจัดเตรียมภาระงานมิให้เหลื่อมเวลากับการประชุม เป็นต้น

5.2 ค (2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน คณะฯ สนับสนุนและวางแผนส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาของบุคลากรทุกกลุ่มทุกระดับ 1. มีระบบและการจัดทำแผน IDP และงบประมาณตามแผน IDP รวมไปถึงกลไกการจัดการผลการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันและจำแนกบุคลากรแต่ละกลุ่ม ได้แก่ การประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือน การส่งเสริมความก้าวหน้าตาม career path การให้รางวัลต่างโดยการขึ้นเงินเดือนสำหรับบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานโดดเด่น มีระบบการคัดเลือกบุคลากรดีเด่น การเชิดชูเกียรติด้านต่างๆ โดยเฉพาะการทำผลงานหรือแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมและวิสัยทัศน์ขององค์กรโดยมีคณะ



กรรมการบริหารคณะฯ ทำการประเมินและคัดเลือกจากตัวชี้วัดอย่างเป็นรูปธรรม 2. คณะฯ มีกระบวนการที่แสดงถึงความโปร่งใส เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม เช่น มีการตั้งคณะกรรมการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ มีระบบการอุทธรณ์ การตรวจสอบ มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเป็นธรรมและรับรู้ทั่วถึง มีการตั้งคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์ที่มาจาก การเลือกตั้งจากสมาชิกภายในคณะฯ มีกำหนดหลักเกณฑ์ด้วยองค์ประกอบกรรมการที่เหมาะสม ดำเนินการตามขั้นตอนตั้งแต่การตั้งคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์ และพิจารณาผลการปฏิบัติงาน มีการกำหนดผู้ดำเนินการและช่วงเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน 3. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานจากผลการประเมิน มีกระบวนการ reflect ผลการประเมินการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม จากตัวชี้วัดที่ชัดเจนที่ประชาคมร่วมกันกำหนดก่อนการพิจารณากลับกรองโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการกำหนดให้ลงนามรับทราบผล กระบวนการพัฒนาในกลุ่มที่ต้องปรับปรุง กระบวนการค้นหา best practice ในผู้ที่มีผลงานดีเด่นเพื่อนำมาใช้ในการวางแผนการพัฒนาบุคลากร 4. คณะฯ ประเมินประสิทธิผลของกระบวนการจากระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานและนำผลการประเมินมาวางแผนปรับปรุงกระบวนการในรอบปีถัดไป โดยสอบถามความต้องการจากบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ และนำคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชาและเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ของคณะฯ มาประมวลจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร นอกจากนี้บุคลากรสายสนับสนุนยังมีการจัดการประเมินผลการปฏิบัติงานจากแบบรายงานผลการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากความสำเร็จของงาน ได้แก่ คุณภาพของงาน และปริมาณงาน เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคลตามภาระความรับผิดชอบ และลักษณะงานเป็นรายบุคคล มีการตกลงหรือมอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษรก่อนการประเมิน คณะฯ มีการส่งเสริมโดยการติดตามความคืบหน้าของการดำเนินงานตามแผน IDP และมีการจัดประชุมคณะกรรมการแผนฯ เพื่อทำการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการตามแผน IDP รายบุคคลทุกปี

**5.2 ค (3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา** คณะฯ ได้ประเมินประสิทธิผลของการเรียนรู้สนับสนุนและวางแผนระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรทุกกลุ่ม และทุกระดับ โดยคณะฯ มีระบบการจัดทำแผน IDP และกลไกการพัฒนาบุคลากรที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรและความจำเป็นขององค์กร เพื่อทำการวิเคราะห์ competency gap มากำหนดเป็นความต้องการระดับองค์กร และสำรวจความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรแต่ละกลุ่มให้ได้ข้อมูลความต้องการพัฒนาตนเอง โดยมีรองคณบดีฝ่ายบริหารฯ เป็นผู้ดำเนินการสำรวจด้วยการจัดทำแผน IDP ตามรอบระยะเวลาสำรวจ 1 ปี จากนั้นนำสิ่งที่ได้มาเป็น input data และจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากร กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนพัฒนาบุคลากร กำหนดสัดส่วนการพัฒนาความรู้และทักษะการปฏิบัติงาน นำมาพิจารณาว่ากิจกรรมใดที่ดำเนินการเอง และต้องจัดสรรงบประมาณ เพื่อให้บุคลากรไปพัฒนาจากภายนอก รูปแบบของการพัฒนา การจัดสรรงบประมาณ ติดตามผลการดำเนินงาน

การรายงานความก้าวหน้า การนำเข้าสู่กระบวนการ KM รวมไปถึงการสอบถามความต้องการการอบรม (Training needs) จากบุคลากร รวมทั้งข้อเสนอแนะจากผู้บังคับบัญชาและเป้าหมาย นอกจากนี้ยังมีการประเมินการบรรลุผลสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์ของคณะฯ จากการจัดทำรายงานประจำปี และการประเมินผลการปฏิบัติงานรายปีของคณบดีฯ มาพัฒนาต่อเพื่อจัดทำเป็นแผนพัฒนาบุคลากร 10 ปี เพื่อต่อยอดให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาของคณะฯ ต่อไป

#### 5.2 ค (4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน คณะฯ ส่งเสริมบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนโดย

1. วิเคราะห์ gap การเข้าสู่ career path ของสายวิชาการ สายสนับสนุน และสายงานบริหารด้วยการเปรียบเทียบแผน IDP กับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงตามระยะเวลา วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา นำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนการส่งเสริมความก้าวหน้าตามสายงาน เพื่อกำหนดงบประมาณและพี่เลี้ยงรวมถึงมีการจัดตั้งคลินิกเพื่อให้ข้อเสนอแนะแก่บุคลากรที่ต้องการพัฒนาตนเองในการขอตำแหน่งทางวิชาการและการวิจัย 2. คณะฯมีการกำหนดเกณฑ์การเข้าสู่ความก้าวหน้าในแต่ละระดับของสายวิชาการ สายสนับสนุน และสายงานบริหาร มีระบบการเตรียมความพร้อมด้วยการปฐมนิเทศ การช่วยเหลือด้วยระบบพี่เลี้ยง และการจัดสรรงบประมาณเพื่อการพัฒนารายบุคคล และการสร้างโอกาสให้เข้ามาทำงานในสายงานบริหาร การประเมิน competency ด้วยเครื่องมือ คือ ระบบการประเมินขึ้นเงินเดือนตาม competency 3. คณะฯ ประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ จากระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานโดยรองคณบดีฝ่ายบริหารฯ มีการสำรวจระดับการรับรู้สมรรถนะของบุคลากร และผู้นำ ร้อยละของบุคลากรที่มีความก้าวหน้าตามระยะเวลาที่กำหนดเพื่อนำมาปรับปรุงแผนการดำเนินงานและงบประมาณของคณะฯ เป็นต้น คณะฯมีการส่งเสริมทุนในการวิจัย จัดทำตำรา และเอกสารคำสอน เพื่อส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการในระดับนานาชาติ โดยจัดสรรงบประมาณในการสนับสนุนการตีพิมพ์และแปลบทความ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการขอตำแหน่งทางวิชาการ โดยมีการจัดประชุม/สัมมนาเพื่อแนะนำแนวทางและวิธีการในการขอตำแหน่งทางวิชาการ รวมทั้งบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการนั้นได้ส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน โดยการเสนอขออนุมัติกรอบอัตรา “ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ และเชี่ยวชาญ” รวมไปถึงการกำหนดอัตราเงินพอกตำแหน่งสำหรับบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ นอกจากนี้ยังมีการสนับสนุนผู้ที่มีคุณสมบัติในการเข้าดำรงตำแหน่งหัวหน้างานสืบทอดผู้เกษียณอายุราชการ มีการจัดทำแผนอัตรากำลัง 4 ปี ของพนักงานมหาวิทยาลัย (คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์) แผนการเปลี่ยนสถานภาพ 5 ปี ของพนักงานเงินรายได้ประเภทประจำเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์) และแผนการเปลี่ยนสถานภาพ 5 ปี ของพนักงานเงินรายได้ประเภทชั่วคราวเป็นประเภทประจำ ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานเงินรายได้เปลี่ยนสถานภาพไปเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์) เพื่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

## 6 ระบบปฏิบัติการ (85 คะแนน)

### 6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes)

#### 6.1 ก การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ และกระบวนการ

6.1 ก (1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ และกระบวนการ คุณบัติ รองคณบดี หัวหน้างานร่วมกันพิจารณาปัจจัยนำเข้าต่างๆ และกระบวนการทำงาน เพื่อให้ได้ข้อกำหนดของหลักสูตร วิจัย และบริการวิชาการที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ คือ **“ผู้นำทางวิชาการและวิชาชีพระดับโลกเพื่อประชาชน”**

6.1 ก (2) กระบวนการที่สำคัญ คณะฯ ดำเนินการจัดกระบวนการที่สร้างคุณค่าตามพันธกิจหลักที่สำคัญ 3 ด้าน คือ 1. **กระบวนการผลิตบัณฑิต** ได้แก่ การกำหนดลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามเกณฑ์สกอ. สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ และสภาการศึกษาสังคมสงเคราะห์ฯ และข้อกำหนดหลักสูตรตาม มคอ 2 และการบริหารหลักสูตรเพื่อสอดคล้องกับการส่งเสริมให้เกิดคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์โดยใช้ระบบประกันคุณภาพของหลักสูตรเป็นเครื่องมือในการกำกับและติดตามการบริหารงานของหลักสูตร 2. **การปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการทำวิจัย** โดยคณะฯ มีการตั้งคณะกรรมการ เช่น คณะกรรมการบริหารหลักสูตรแต่ละหลักสูตร คณะกรรมการวิชาการ คณะกรรมการวิจัย โดยมีรองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ กำกับดูแลเพื่อให้การบริหารงานและการส่งเสริมการวิจัยเป็นไปตามพันธกิจที่ได้กำหนดไว้ และเมื่อทำการประเมินหลักสูตรแต่ละหลักสูตร กรรมการแต่ละชุดจะมีการทบทวนผลการดำเนินงานเพื่อรายงานต่อรองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ เพื่อนำเสนอต่อการประชุม คณาจารย์และกรรมการบริหารคณะฯ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรและงานวิจัยต่อไป 3. **การบริการ วิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม** กำกับดูแลโดยผู้อำนวยการหลักสูตรแต่ละหลักสูตร และรองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ และมีคณะกรรมการแต่ละชุดเพื่อกำกับดูแลและปรับปรุงกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ ทุกกระบวนการใช้ระบบ PDCA เป็นแนวทางในการปฏิบัติโดยมีการวางแผนการทำงานหลัก กระบวนการพัฒนา และปรับปรุงหลักสูตร คณะมีระบบการกำกับงานตามพันธกิจหลักด้วยวิธีการ Project based management เพื่อให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปี ที่จะมีตัวชี้วัดกำกับการจัดกิจกรรมและงบประมาณเพื่อให้บรรลุตามพันธกิจ

6.1 ก (3) **แนวคิดในการออกแบบ ด้านการจัดการศึกษา** คณะฯ มีข้อกำหนดที่สำคัญในการตอบพันธกิจของคณะฯ ตามกรอบมาตรฐานของสกอ. และสภาวิชาชีพฯ และศึกษาสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน รวมไปถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อศึกษาความต้องการของตลาดและกลุ่มผู้ใช้บัณฑิต จากนั้นจึงทำการกำหนดกระบวนการหลัก เช่น การทบทวนหลักสูตรและเทียบเคียงกับมหาวิทยาลัยคู่เทียบเพื่อการสร้างตัวชี้วัดตามพันธกิจตามมาตรฐานที่เป็นสากล จากนั้นจึงกำหนดหลักสูตร และคุณสมบัติผู้สอนในรายวิชา เพื่อให้ได้ผู้สอนที่มีความเชี่ยวชาญตรงตาม มคอ. 2 เพื่อดำเนินการพัฒนา มคอ. 3 และกระบวนการจัดการเรียนการสอน และกระบวนการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ต่อไป มีการตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อทำการทวนสอบให้ข้อสอบตรงตามมาตรฐานตามแต่ละรายวิชาที่ได้มีการจัดทำ มคอ. 5 ไว้ รวมไปถึงการจัดกระบวนการฝึกปฏิบัติภาคสนาม ซึ่งมีจำนวน 3 ฝึก โดยมี

คณะกรรมการฝึกภาคปฏิบัติทั้ง 3 ชุด ทำหน้าที่ควบคุมกระบวนการฝึกและการประเมินผล ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ มคอ. 5 กำหนด จากนั้นจึงมีการจัดตั้งคณะกรรมการในแต่ละหลักสูตร เช่น คณะกรรมการหลักสูตร สส.บ. เพื่อควบคุมการประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ จากแบบประเมินผลอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมให้เป็นไปตามรายวิชาของแต่ละหลักสูตร นอกจากนี้ยังมีการประชุมสัมมนาอาจารย์ ปีละ 1 ครั้ง เพื่อสัมมนาหลักสูตร หาข้อสรุปและแนวทางการพัฒนาหลักสูตรร่วมกันโดยใช้กระบวนการ SWOT และ มีการสัมมนาคณาจารย์สนับสนุนวิชาการปีละ 1 ครั้ง เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานสนับสนุนวิชาการให้สอดคล้องวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงาน

**ด้านการวิจัย** คณะฯ มีกระบวนการในการส่งเสริมการวิจัยดังนี้ 1. ออกแบบงานวิจัย โดยให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ชาติ และข้อกำหนด หลักเกณฑ์ แนวทาง ของกระทรวงอุดมศึกษาฯ สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ สภาวิชาชีพฯ แหล่งทุนวิจัย และผู้เกี่ยวข้อง 2. พัฒนางานวิจัย โดยการกำหนดยุทธศาสตร์คณะฯ เพื่อตอบสนองการส่งเสริมการหาทุนจากภายนอก 3. การสนับสนุนงบประมาณในการวิจัย และองค์กรเพื่อส่งเสริมการวิจัยตามยุทธศาสตร์ เช่น กองทุนวิจัย งบประมาณวิจัยตามยุทธศาสตร์คณะฯ การให้ทุนสนับสนุนการสร้างงานวิจัยที่สอดคล้องกับนโยบายการวิจัยของประเทศ โดยสร้างกรอบการให้ทุนวิจัยที่สามารถตอบสนองนโยบายและพันธกิจของคณะฯ 4. การผลิต โดยคณะฯ ส่งเสริมการผลิตนักวิจัยรุ่นใหม่ด้วยการตั้งศูนย์ความเป็นเลิศทางวิชาการด้านการวิจัยสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ นโยบายสังคม พัฒนาชุมชนและพัฒนาสังคม และ 5. สร้างมาตรฐาน มีกระบวนการตรวจสอบคุณภาพผลงานให้ได้มาตรฐาน ในรูปแบบคณะกรรมการกองทุนวิจัยเพื่อสร้างแนวทางผลักดันให้คณาจารย์ร่วมทีมสร้างชุดงานวิจัยเพื่อส่งผลต่อการขับเคลื่อนเชิงนโยบาย ทั้งงบประมาณ และการสร้างทีมคณาจารย์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการวิจัยสูงและคณาจารย์รุ่นใหม่ **ด้านการบริการวิชาการและสังคม** คณะฯ เห็นถึงความสำคัญในการให้บริการวิชาการแก่สังคมโดยไม่หวังผลกำไร และตระหนักดีกว่าคณะฯ เป็นสถาบันการศึกษาในกำกับของรัฐ ซึ่งจะต้องแสวงหาแหล่งทุนเพื่อการบริหารขับเคลื่อนด้วยเช่นกัน จึงได้จัดตั้งศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ (SW-RAC) และศูนย์ฝึกอบรมและการพัฒนาแห่งคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ ในการจัดทำหลักสูตร และถ่ายทอดองค์ความรู้ ตามระเบียบและกระบวนการที่เป็นที่ยอมรับให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในลักษณะการจ่ายค่าธรรมเนียมและเป็นการบริการแบบไม่เก็บค่าธรรมเนียม คณะฯ มีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยผู้นำระดับสูงของคณะทบทวนผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดอย่างสม่ำเสมอ รายปี โดยนำข้อมูลจากความคิดเห็นของนักศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งความคาดหวัง ความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ รวมถึงข้อมูลป้อนกลับจากคณะกรรมการประจำคณะฯ บุคลากรคณะฯ ขอร้องเรียน และผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อนำมาวิเคราะห์ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ

## 6.1 ข การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

6.1 ข (1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ คณะฯ ใช้ระบบการทำงานในรูปแบบ PDCA ดังนี้ 1. Plan คณะฯ มีการวางแผนขั้นตอนการทำงาน และระเบียบปฏิบัติ โดยมีคณะกรรมการวางแผนและระเบียบ และ

มีการเสนอระเบียบต่อกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย 2. Do คณะฯ มีการตั้งคณะกรรมการในแต่ละชุดในการดำเนินการตามแผนและยุทธศาสตร์คณะฯ และมีการกำหนดคณะกรรมการในแต่ละพันธกิจ เพื่อสนับสนุนงานรวมไปถึงประสานแผนและระเบียบให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรในแต่ละส่วนงานได้ดำเนินการอย่างถูกต้อง 3. Check คณะฯ มีคณะกรรมการติดตามการดำเนินงานตามแผนฯ เพื่อติดตามการดำเนินการของคณะกรรมการในแต่ละชุดเพื่อการดำเนินการตามแผนอย่างสม่ำเสมอและมีการรายงานผลทุกสองเดือน รวมไปถึงการรายงานผลการดำเนินงานประจำปีทุกปี 4. Act คณะฯ มีการนำข้อมูลการประเมินตามแผน มาพิจารณาเพื่อปรับปรุงการดำเนินการ รวมไปถึงการมีคณะกรรมการประเมินความเสี่ยง เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงตามความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากกลุ่มลูกค้าและสภาพแวดล้อมทุกปี

**6.1 ข (2) กระบวนการสนับสนุน** 1) คณะฯ มีศูนย์ให้คำปรึกษาทางการวิจัย เพื่อช่วยในการคิดโจทย์วิจัย และการแสวงหาแหล่งทุนจากภายนอก รวมไปถึงการสนับสนุนสิ่งแวดล้อมเช่น ทุนสนับสนุนการเรียนการสอนและการทำงานของบุคลากรออนไลน์ในช่วงโควิดระบาด 2) คณะฯ มีคลินิกวิจัยสำหรับบุคลากร และคณะกรรมการวิจัยและวิชาการ เพื่อส่งเสริมการดำเนินการผลิตผลงานที่มีคุณภาพ 3) คณะฯ มีระบบการกำกับและติดตามการดำเนินงานวิจัยเพื่อส่งเสริมการดำเนินงานภายใต้กรอบระยะเวลาที่กำหนด 4) คณะฯ มีระบบการสร้างเครือข่ายกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศเพื่อส่งเสริมการผลิตผลงานในระดับนานาชาติร่วมกัน รวมถึงการจัดทำ MOU กับภาคีเพื่อสนับสนุนการดำเนินการจัดหาแหล่งทุนจากภายนอก รวมทั้งการจัดสัมมนาวิชาการระดับชาติเพื่อสนับสนุนการตีพิมพ์บทความวิชาการ (Proceedings) มีวารสารสังคมสงเคราะห์เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยของคณาจารย์ รวมไปถึงการสนับสนุนทุนการแปลบทความ การเผยแพร่ผลงานภายนอกประเทศ และกระบวนการทำ IDP ซึ่งทำให้เกิดการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรเฉพาะคน

**6.1 ข (3) การปรับปรุงการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ และกระบวนการ** คณะฯ มีการกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญ และตัวชี้วัดผลลัพธ์ เพื่อนำมาปรับปรุงการจัดการศึกษา การวิจัยและการบริการดังนี้

1. การศึกษา คณะฯ มีทำการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนเพื่อรับฟังความคิดเห็นมาพัฒนาและทำการปรับปรุงการดำเนินงานและพัฒนาหลักสูตร โดยมีการปรับปรุงการจัดการศึกษาหลักสูตรสส.บ.ปริญญาตรี (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2566) และมีการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิตเพื่อนำมาปรับปรุงการจัดการหลักสูตรให้มีมาตรฐานต่อไป
2. การวิจัย คณะฯ มีนำข้อมูลความต้องการของเครือข่ายมาสนับสนุนการพัฒนางาน โดยทำให้คณะฯ ได้มีการสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งทุนภายนอกจากเครือข่าย MOU และองค์กรภาคีเครือข่าย มีการกำหนดงบประมาณเพื่อสนับสนุนการวิจัยภายใต้ยุทธศาสตร์และพันธกิจของคณะฯ เพื่อมุ่งส่งเสริมมาตรฐานการวิจัยในระดับนานาชาติ และมีตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยกำหนดให้งานวิจัยและการตีพิมพ์เผยแพร่เป็นหนึ่งในเกณฑ์การวัดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน และนำเอาผลการดำเนินงานตามแผนมาปรับปรุงการดำเนินการเพื่อลดความแปรปรวนของกระบวนการ เช่น การหยุดชะงักของการพัฒนางานวิจัย คณะฯ ได้มีการ

พัฒนากระบวนการส่งเสริมการทำสัญญาระหว่างศูนย์วิจัยและ TU RAC เพื่อให้งานบริการวิชาการเป็นไปตามระเบียบการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัย เพื่อลดความแปรปรวนของแหล่งทุน

**6.1 ค การจัดการเครือข่ายอุปทาน** คณะฯ มีการจัดการเครือข่ายอุปทาน เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามพันธกิจของคณะฯ โดยการทำ MOU ระหว่างคณะฯ หรือศูนย์ฝึกอบรมฯ กับหน่วยงานภาคนอก เพื่อสร้างเครือข่ายอุปทานที่เข้มแข็งระหว่างคณะฯ กับเครือข่ายภายนอก เช่น กรมการพัฒนาชุมชน กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น และกองบัญชาการกองทัพไทย โดยทำให้คณะฯ มีการกำหนดคุณลักษณะผู้ส่งมอบงานและความเชี่ยวชาญของผู้ส่งมอบงานให้ตรงตามความต้องการของแหล่งทุน และจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการจัดทำ TOR และดำเนินการทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบมหาวิทยาลัย มีการประเมินผลการดำเนินงานจากแหล่งทุนและระบบเพื่อป้องกันข้อมูลผลการดำเนินงานเพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานให้เกิดการบริการอย่างมี รวมไปถึงการพัฒนาเครือข่ายร่วมกับสภาวิชาชีพ และกระทรวง พมฯ ในการออกแบบหลักสูตรฯ และโครงการการพัฒนาบัณฑิตเพื่อใบประกอบวิชาชีพ เพื่อการพัฒนาบัณฑิตให้มีสมรรถนะตรงตามสมรรถนะหลักของเครือข่ายห่วงโซ่อุปทาน จากนั้นมีการประเมินความพึงพอใจของเครือข่ายห่วงโซ่อุปทานเพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรเพื่อสร้างนักศึกษาที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต

**6.1 ง การจัดการนวัตกรรม** โดยคณะฯ มีการดำเนินงานดังต่อไปนี้ 1) สร้างงานวิจัยโดย “เพิ่มแหล่งทุนวิจัย” ส่งเสริมให้อาจารย์ขอทุนสนับสนุนงานวิจัยจากกองทุนวิจัยคณะฯ และต่อยอดเป็นนวัตกรรมรวมทั้งคณะฯ ได้มีการสนับสนุนการทำโครงการฯ เพื่อตอบโจทย์ยุทธศาสตร์ผ่านโครงการ PPR01 2) “สร้างแรงจูงใจ” ให้กับคณาจารย์ที่แสวงหาแหล่งทุนวิจัยภายนอก 3) ส่งเสริมให้นำ “ผลงานวิจัยเพื่อขึ้นาสังคม และพัฒนานวัตกรรมทางสังคม” โดยให้อาจารย์สนับสนุนผลงานถอดบทเรียนของนักศึกษาฝึกภาคปฏิบัติพัฒนาชิ้นงานมาเป็นนวัตกรรมการทำงานในหน่วยงาน 4) ส่งเสริมให้นำ “ผลงานวิจัยและนวัตกรรมทางสังคมที่โดดเด่น” 5) จัดให้มี “ช่องทางเผยแพร่ผลงานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อขึ้นาสังคม นอกจากนี้คณะฯ ยังสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมของบุคลากรจากการทำงานโดยการจัดสรรงบประมาณด้าน Routine to Research เพื่อพัฒนาการดำเนินงานที่เป็นเลิศของบุคลากรสม่ำเสมอทุกปี และจัดงานสัมมนาเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้เหล่านั้นให้บุคลากรในหน่วยงานได้พัฒนานวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพของการทำงานต่อไป

## 6.2 ประสิทธิภาพของปฏิบัติการ

**6.2 ก ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ** คณะฯ ใช้ผลการทบทวนวิเคราะห์ข้อมูลผ่านคณะกรรมการโดยมีคณะกรรมการตรวจสอบความมั่นคงทางการเงิน คณะกรรมการแผนฯ และคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อกำกับติดตามการใช้งบประมาณประจำปี และกำหนดกรอบวงเงินงบประมาณให้สอดคล้องกับแผนการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ มีการใช้ข้อมูลสารสนเทศจากการเก็บเอกสารหรือการประมวลผลผ่านระบบสารสนเทศทุกครั้งในการวางแผนและปรับขั้นตอนการปฏิบัติงานให้รวดเร็วและคุ้มค่า มีการจัดทำโครงการ Office สีเขียว และสำนักงานไร้กระดาษเพื่อลดต้นทุนการปฏิบัติงาน การใช้สื่อออนไลน์ เช่น MST และ Zoom ในการ

ประชุม สัมมนา การจัดการเรียนการสอน และการจัดทำรายงานผลโครงการตามตัวชี้วัดอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งผลการดำเนินงานพบว่า การใช้พลังงานไฟฟ้า น้ำ และกระดาษลดลงอย่างต่อเนื่อง **ด้านการศึกษา** คณะกรรมการหลักสูตรบริการสังคมได้มีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและรายได้ของหลักสูตรเพื่อศึกษาจุดคุ้มทุนอย่างต่อเนื่อง มีการประชาสัมพันธ์และ Road Show เพื่อการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายและตลาดอย่างสม่ำเสมอ และมีการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิต บัณฑิต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสม่ำเสมอ **ด้านการวิจัย** มีการจัดทำแผนการดำเนินงานวิจัยในภาพรวมของคณะฯ ในการกำหนดกรอบและทิศทางการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนกิจกรรมด้านการวิจัย และมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัย ทุก 6 เดือน การควบคุมการจ่ายเงินและงบประมาณการใช้จ่ายเงินในคณะฯ มีคณะกรรมการแผนงบประมาณกลั่นกรอง เพื่อความเหมาะสม และคุ้มค่าในการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ระเบียบการเบิกจ่ายจากกรมบัญชีกลาง และระเบียบการเบิกจ่ายของคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ตามพันธกิจของคณะ **ด้านการบริการ** คณะฯ มีกระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทานเพื่อสนับสนุนพันธกิจที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของคณะฯ โดยมีคณะกรรมการบริหาร ดำเนินการกำหนดงบประมาณที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และพันธกิจ จากนั้นดำเนินการกำหนดคุณสมบัติตามที่ต้องการจากการประชุมของคณะกรรมการที่รับผิดชอบในแต่ละพันธกิจ และทำการตั้งคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง กำหนดคุณสมบัติของผู้ส่งมอบตามมาตรฐานของผู้ใช้หรือคณะกรรมการ จากนั้นจัดทำ TOR และดำเนินการประกวดราคาจัดซื้อจัดจ้าง ตั้งคณะกรรมการตรวจรับซึ่งเป็นคนละชุดกับคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง และทำการตรวจรับตามระเบียบ

**6.2 ข ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์** 1.การทำให้ปลอดภัย คณะฯ มีระบบสำรองข้อมูลและระบบการป้องกันไวรัส มีคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการดูแลและกำกับการใช้งานเพื่อกั้นกรองผู้เข้าถึงข้อมูล และสกัดผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเข้าถึงข้อมูลตามการจัดลำดับชั้นความลับ เช่น ข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น 2.กำหนดผู้รับผิดชอบ การมีคณะกรรมการสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบและทำการจัดซื้อจัดจ้างซอฟต์แวร์ผ่านรองคณบดีฝ่ายบริหารและคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบมหาวิทยาลัย เพื่อรับผิดชอบการบำรุงรักษา และการต่อประสานการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง

### **6.2 ค การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน**

**6.2 ค (1) ความปลอดภัย** คณะฯ มีการดำเนินการตามหลักการ PDCA ดังนี้ 1. Plan คณะกรรมการประเมินความเสี่ยงภายในคณะฯ จัดสรรตัวแทนแต่ละกลุ่มงานเพื่อตรวจสอบความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งกลุ่มงานจัดซื้อจัดจ้างจะทำการตรวจสอบอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เพื่อระบุระดับความเสี่ยงและเสนอต่อคณะกรรมการประเมินความเสี่ยงเพื่อทำการระบุผู้รับผิดชอบในการแก้ไข กรอบระยะเวลาในการดำเนินการและงบประมาณในการดำเนินการ 2. Do คณะฯ มีการตั้งกรรมการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อดำเนินการตามแผนที่ได้กำหนดไว้ เพื่อทำการซ่อมแซมสิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ และอาคารให้มีความปลอดภัยพร้อมใช้งาน 3. Check คณะฯ มีการตรวจสอบการใช้งาน และจัดทำโครงการเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย เช่น การอบรมหลักสูตรกู้ภัย

ฉุกเฉิน เป็นต้น 4. Act คณะฯ มีการนำข้อร้องเรียนผลการดำเนินงานและมีการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อกลับเข้าสู่คณะกรรมการประเมินความเสี่ยงเพื่อติดตามความคืบหน้าของผลสัมฤทธิ์ในการลดความเสี่ยงต่อไป

**6.2 ค (2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ** ความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินที่เกิดจากระบบงาน ภารกิจที่เกิดข้อผิดพลาดจากการทำงาน จะต้องได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที คณะฯ ดำเนินการโดยรองคณบดีฝ่ายต่างๆ ที่กำกับดูแลเป็นผู้ตัดสินใจในลำดับขั้นตอนในการแก้ปัญหาเพื่อและดำเนินการนำเรื่องเร่งด่วนเข้าการประชุมออนไลน์ผ่าน MST และนำเหตุการณ์ดังกล่าวเสนอต่อทีมผู้บริหาร และทำการแจ้งให้บุคลากรรับทราบเพื่อนำไปปฏิบัติหากเกิดปัญหาดังกล่าวขึ้นอีก โดยคณะฯ มีการจัดทำแผน BCM ในการกำหนดภัยที่อาจเกิดขึ้น ผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาในการรับผิดชอบเพื่อการคลี่คลายภาวะวิกฤต

ยกตัวอย่างเช่น ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 นี้ คณะฯ ได้มีการเตรียมความพร้อมและปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ ทั้งการปรับการเรียนการสอนให้เป็นแบบออนไลน์ การปรับรูปแบบการฝึกภาคปฏิบัติ การประชุม สัมมนา ออนไลน์ การทำงานจากที่พัก การอนุญาตให้ใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ ในเรื่องที่ไม่สัมผัสเสี่ยงหรือเกี่ยวข้องกับการเงิน นอกจากนี้คณะฯ ยังได้ออกประกาศที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์โควิด 19 เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติสำหรับบุคลากร โดยให้สอดคล้องกับประกาศของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมีการช่วยเหลือเยียวยาบุคลากรและนักศึกษา

ในการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติในส่วนของอาคารสถานที่ เพื่อให้สามารถดำเนินการกิจได้อย่างต่อเนื่อง ทางคณะฯ มีการจัดทำแบบสำรวจเพื่อจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ ประจำปีงบประมาณทุกปี จากนั้นนำข้อมูลมาศึกษาผลกระทบและเสนอแผนและผู้รับผิดชอบในการลดความเสี่ยงอาคารคณะฯ เช่น การซ่อมบำรุงลิฟต์คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ ศูนย์ทำพระจันทร์ การมีระบบสำรองกระแสไฟฟ้า ในกรณีไฟฟ้าดับฉุกเฉิน มีการตรวจสอบอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน มีเครื่องดับเพลิงขนาดเล็กในจุดต่างๆ เพื่อเตรียมความพร้อมกรณีเกิดอัคคีภัยและมีมาตรการที่จะให้บุคลากรซ้อมอัคคีภัยปีละครั้ง มีกล้องวงจรปิด เพื่อป้องกันการโจรกรรมหรือป้องกันเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้นในสำนักงาน มีเจ้าหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบในแต่ละชั้นในการเปิด-ปิด และให้บริการทุกชั้นในอาคารคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและรับแจ้งเหตุฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งในวันเวลาราชการและวันหยุดราชการเพื่อสร้างความปลอดภัยและอุ่นใจให้กับบุคลากรของคณะฯ เป็นต้น



7 ผลลัพธ์ (450 คะแนน)

รายการตัวชี้วัด		ขอบเขตการ เก็บข้อมูล	หน่วยวัด	เป้า หมาย	ผลลัพธ์				
					2562	2563	2564	2565	2566
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ									
7.1 ก ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า									
1	ร้อยละหลักสูตรที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน	ปีการศึกษา	ร้อยละ	100	100	87.5	100	100	N/A
2	ค่าเฉลี่ยคุณภาพบัณฑิตของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตระดับปริญญาตรีตามคุณลักษณะ GREATS/Digital skills	ปีการศึกษา	ร้อยละ	90	84.94	86.2	88.4	89.6	N/A
3	จำนวนผลงานผู้สำเร็จการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ได้รับการตีพิมพ์ หรือเผยแพร่	ปีปฏิทิน	จำนวน	20	33	40	18	34	N/A
4	จำนวนรางวัลระดับชาติ และ/หรือระดับนานาชาติของนักศึกษา	ปีการศึกษา	จำนวน	2				4	N/A
5	ร้อยละของอัตราการคงอยู่ของนักศึกษาเมื่อขึ้นชั้นปีที่ 2 ต่อจำนวนนักศึกษารับเข้า	ปีการศึกษา	ร้อยละ	80	97.52	92.99	80.06	85.47	N/A
6	อัตราการสำเร็จการศึกษาภายในวงรอบหลักสูตรระดับปริญญาตรี	ปีการศึกษา	ร้อยละ	80	90.4	82.1	91.53	93.83	N/A
7	ร้อยละของบัณฑิตในระดับปริญญาตรีที่ได้นำไปประกอบอาชีพอิสระหรือศึกษาต่อ ภายใน 1 ปี	ปีการศึกษา	ร้อยละ	95	83.94	60.43	86.22	76.56	N/A
8	จำนวนโครงการที่แสวงหารายได้	ปีงบประมาณ	จำนวน	5	9	7	4	16	20
9	จำนวนโครงการบริการวิชาการ	ปีงบประมาณ	จำนวน	5	10	8	5	16	20
10	จำนวนนักศึกษาที่ได้รับรางวัลวิชาการระดับนานาชาติ	ปีการศึกษา	จำนวน	4	0	7	1	4	N/A
11	จำนวนนักศึกษาที่ได้รับรางวัลด้านคุณธรรม จริยธรรม การสร้างความยั่งยืนให้สังคม ด้านจิตอาสา	ปีการศึกษา	จำนวน	4	6	5	3	5	N/A
12	ระดับความพึงพอใจการจัดสัมมนาวิชาการคณะฯ	ปีปฏิทิน	ค่าเฉลี่ย	4	4.23	4.23	4.03	4.4	4.38
13	ค่าเฉลี่ยคุณธรรมจริยธรรมของบัณฑิต	ปีการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	4	4.57	4.69	4.49	4.88	N/A
14	จำนวนผู้มาลงทะเบียนเรียนโครงการบริการสังคมแบบเสียค่าธรรมเนียม	ปีงบประมาณ	จำนวน	800	1212	1376	599	1009	N/A
7.1 ข (1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน									

รายการตัวชี้วัด		ขอบเขตการ เก็บข้อมูล	หน่วยวัด	เป้า หมาย	ผลลัพธ์				
					2562	2563	2564	2565	2566
<b>(1) ด้านผลิตบัณฑิต</b>									
15	ค่าเฉลี่ยคะแนนประเมินหลักสูตร	ปีการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	3.51	3.73	3.75	3.83	N/A	N/A
	(1) หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตร์บัณฑิต			3.51	3.56	3.37	3.94	N/A	N/A
	(2) หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการพัฒนา (หลักสูตรนานาชาติ)			3.51	3.61	3.6	3.73	N/A	N/A
	(3) หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต			3.51	3.68	3.8	3.64	N/A	N/A
	(4) หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม			3.51	3.85	3.98	3.98	N/A	N/A
	(5) หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสังคมและการบริหารงานยุติธรรม			3.51	3.81	3.77	3.83	N/A	N/A
	(6) หลักสูตรพัฒนาชุมชนมหาบัณฑิต			3.51	3.76	3.98	3.93	N/A	N/A
	(7) หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชานโยบายสังคม			3.51	3.6	3.91	3.74	N/A	N/A
16	จำนวนรายวิชาที่ส่งเสริมสมรรถนะนักศึกษาในระดับปริญญาตรีตาม GREATS/Digital skills	ปีการศึกษา	รายวิชา	40	40	40	41	45	N/A
17	จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ส่งเสริมสมรรถนะ ตามGREATS/Digital skills	ปีการศึกษา	กิจกรรม	30	44	33	30	38	N/A
18	ร้อยละของนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่ส่งเสริมสมรรถนะตาม GREATS/Digital skills	ปีการศึกษา	ร้อยละ	80	95	90	85	103.72	N/A
19	สัดส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตรวิชาชีพ ต่ออาจารย์ปฏิบัติงานเต็มเวลา	ปีการศึกษา	สัดส่วน	1:25	1:27	1:30	1:31	1:28	N/A
20	จำนวนข้อร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของนักศึกษา	ปีการศึกษา	ข้อ	0	-	-	-	0	1
21	จำนวนนักศึกษาแลกเปลี่ยน หรือ เข้าร่วมกิจกรรมในต่างประเทศ	ปีการศึกษา	คน	5	20	2	5	10	N/A
<b>(2) ด้านวิจัย</b>									

รายการตัวชี้วัด		ขอบเขตการ เก็บข้อมูล	หน่วยวัด	เป้า หมาย	ผลลัพธ์				
					2562	2563	2564	2565	2566
22	จำนวนของผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์/เผยแพร่/จัดแสดง ใน ฐานข้อมูลเป้าหมายระดับนานาชาติ (Scopus)	ปีปฏิทิน	ผลงาน	2	0	1	1	2	3
23	จำนวนผลงานวิจัย/นวัตกรรม/สิ่งประดิษฐ์/งานสร้างสรรค์ ที่นำไปใช้ประโยชน์ / ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Impact) / โครงการ Startup ที่ประสบผลสำเร็จ	ปีปฏิทิน	ผลงาน	10	7	13	17	17	N/A
24	ร้อยละของจำนวนผลงานวิจัย/นวัตกรรม/งานสร้างสรรค์ของอาจารย์ประจำและ นักวิจัยประจำที่ได้รับรางวัลระดับชาติ และ/หรือระดับนานาชาติ ต่ออาจารย์ ประจำและนักวิจัยประจำทั้งหมด	ปีปฏิทิน	ร้อยละ	1	0	1.04	1	0	N/A
25	จำนวนเงินทุนสนับสนุนการวิจัยจากแหล่งทุนภายนอกต่อจำนวนอาจารย์ประจำ และนักวิจัยประจำ	ปีงบประมาณ	บาท/คน	350,000	157,336	741,486	1,184,777	381,728	473,535
26	ร้อยละของงานวิจัยที่เสร็จในแต่ละปีงบประมาณ	ปีงบประมาณ	ร้อยละ	50	71	72	38	47	N/A
27	จำนวนองค์กรที่นำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์	ปีปฏิทิน	องค์กร	1	0	0	0	1	1
<b>(3) ด้านบริการวิชาการ</b>									
28	จำนวนโครงการบริการวิชาการเพื่อสังคมที่ดำเนินการแล้วเสร็จตามแผน และบรรลุ วัตถุประสงค์	ปีงบประมาณ	โครงการ/ ชุมชน	4	2	6	4	8	N/A
29	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ปีงบประมาณ	ร้อยละ	85	79.82	85.45	81.52	74.43	N/A
30	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการสังคม	ปีงบประมาณ	ข้อ	0	0	0	0	0	0
<b>(4) ด้านบุคลากร</b>									
31	จำนวนอาจารย์ที่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งวิชาการ	ปีงบประมาณ	คน	3	13	2	5	5	9
32	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากร	ปีงบประมาณ	ข้อ	0	N/A	N/A	0	0	0
<b>7.1 ข ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน</b>									
<b>7.1 ข (2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน</b>									
33	จำนวนการรายงานการล่มของระบบสารสนเทศ	ปีงบประมาณ	ครั้ง	0	-	-	1	1	0

รายการตัวชี้วัด		ขอบเขตการ เก็บข้อมูล	หน่วยวัด	เป้า หมาย	ผลลัพธ์				
					2562	2563	2564	2565	2566
34	ระยะเวลาคู่คืนของระบบสารสนเทศ	ปีงบประมาณ	สัปดาห์	1	1	1	1	1	0
35	จำนวนองค์ความรู้/best practice ใหม่ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ KM	ปีงบประมาณ	เรื่อง	1	N/A	N/A	N/A	N/A	0
36	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะ	ปีงบประมาณ	ค่าเฉลี่ย	4	N/A	N/A	N/A	N/A	3.52
37	โครงการ/มาตรการการรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน	ปีงบประมาณ	โครงการ	1	-	-	-	-	1
38	จำนวนโครงการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม	ปีงบประมาณ	โครงการ	1	2	2	2	2	2
<b>7.1 ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน</b>									
39	จำนวนแหล่งทุนการศึกษาภายนอกระดับปริญญาตรี	ปีงบประมาณ	แหล่งทุน	10	5	25	17	80	29
40	จำนวนทุนการศึกษาที่รับสนับสนุนจากศิษย์เก่า	ปีงบประมาณ	บาท	200,000	214,200	187,040	905,096	960,042	484,300
41	ร้อยละของ supplier ที่ส่งมอบพัสดุ/ครุภัณฑ์ได้ตามเวลาที่กำหนด	ปีงบประมาณ	ร้อยละ	100	N/A	N/A	100	100	100
<b>7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า</b>									
<b>7.2 ก (1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น</b>									
42	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการบริหารจัดการหลักสูตร	ปีการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	4	4.42	4.29	4.46	N/A	N/A
43	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการสอนของอาจารย์	ปีการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	4	4.42	4.42	4.5	4.57	N/A
44	ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบรรยากาศการเรียนรู้อ	ปีการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	4	3.99	3.99	3.98	4.37	N/A
45	ระดับความพึงพอใจของผู้เรียนต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร	ปีการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	4	3.86	3.96	3.96	4.22	N/A
46	ความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการบริหารจัดการของหลักสูตร	ปีการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	4	-	-	4.42	N/A	N/A
47	ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิต	ปีการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	4	-	-	4.32	N/A	N/A
48	ความพึงพอใจของผู้ว่าจ้างที่ให้ทุนทำวิจัย	ปีการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	4	-	-	-	4.67	N/A
49	ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ (ศูนย์ฝึกอบรม)	ปีการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	4	-	-	-	4.3	N/A
50	ความพึงพอใจของหน่วยงาน(ฝึกภาคปฏิบัติ)ที่มีต่อนักศึกษา	ปีการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	4	-	-	-	4.39	N/A
<b>7.2 ก (2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น</b>									

รายการตัวชี้วัด		ขอบเขตการ เก็บข้อมูล	หน่วยวัด	เป้า หมาย	ผลลัพธ์				
					2562	2563	2564	2565	2566
51	ร้อยละของอัตราการคงอยู่ตลอดหลักสูตรของนักศึกษา ปริญญาตรี	ปีการศึกษา	ร้อยละ	85	82.27	81.33	85.49	79.1	N/A
	(1) หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตร์บัณฑิต				89.54	94.24	94.32	88.2	N/A
	(2) หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการพัฒนา (หลักสูตรนานาชาติ)				75	68.42	76.67	70	N/A
52	จำนวนศิษย์เก่าที่ศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา	ปีการศึกษา	คน	20	9	21	18	13	N/A
53	ระดับความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีต่อองค์กร	ปีการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	4	-	-	-	3.88	N/A
54	ความผูกพันของนักศึกษา	ปีการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	4	-	-	-	3.83	N/A
55	ความผูกพันของศิษย์เก่า	ปีการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	4	-	-	-	3.94	N/A
56	จำนวนแหล่งทุนวิจัยที่ให้ทุนต่อเนื่อง 2 ปี (ภายนอก)	ปีงบประมาณ	องค์กร	4	3	4	7	4	N/A
<b>7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร</b>									
<b>7.3 ก ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร</b>									
<b>7.3 ก (1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร</b>									
57	จำนวนบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนเต็มเวลา	ปีการศึกษา	คน	100	107	103	97	96	N/A
58	ร้อยละของอาจารย์วุฒิปริญญาเอก	ปีการศึกษา	ร้อยละ	55	51.92	52.73	59.26	57.40	N/A
59	ร้อยละของอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ	ปีการศึกษา	ร้อยละ	55	54.55	56.36	59.26	66.07	N/A
60	จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยอมรับหรือแต่งตั้งเป็นคณะทำงานด้านวิชาการ/วิชาชีพ	ปีการศึกษา	คน	30	17	34	43	44	N/A
	(1) ระดับชาติ				11	28	35	37	N/A
	(2) ระดับนานาชาติ				3	3	4	3	N/A
	(3) กรรมการสภาวิชาชีพ				3	3	4	4	N/A
61	จำนวนบุคลากรที่ได้รับการเชิดชูเกียรติ	ปีการศึกษา	คน	1	1	0	2	1	N/A
62	จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าต่อจำนวนอาจารย์ประจำ (FTES)	ปีการศึกษา			1,218.33	1,317.50	1,373.67	N/A	N/A

รายการตัวชี้วัด		ขอบเขตการ เก็บข้อมูล	หน่วยวัด	เป้า หมาย	ผลลัพธ์				
					2562	2563	2564	2565	2566
<b>7.3 ก (2) บรรยากาศในการทำงาน</b>									
63	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรต่อบรรยากาศการทำงานในองค์กร	ปีการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	4	N/A	N/A	N/A	3.86	N/A
64	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรต่อสวัสดิการ	ปีการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	4	N/A	N/A	N/A	3.98	N/A
65	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรต่อการทำงาน	ปีการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	4	N/A	N/A	N/A	3.95	N/A
66	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรต่อด้านความปลอดภัย	ปีการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	4	N/A	N/A	3.86	3.96	N/A
67	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรต่อด้านสุขอนามัย	ปีการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	4	N/A	N/A	4.1	4.18	N/A
68	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรต่อด้านสิ่งแวดล้อม	ปีการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	4	N/A	N/A	3.97	4.25	N/A
69	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรต่อด้านระบบสารสนเทศ	ปีการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	4	N/A	N/A	3.9	4.10	N/A
<b>7.3 ก (3) ความผูกพันของบุคลากร</b>									
70	ค่าเฉลี่ยอายุงานของบุคลากร	ปีการศึกษา	ปี	12	12.5	11.93	12.08	16.32	N/A
	(1) สายวิชาการ				10.1	10.1	10.36	15.64	N/A
	(2) สายสนับสนุนวิชาการ				14.9	13.76	13.81	17	N/A
71	อัตราการลาออกของบุคลากร	ปีการศึกษา	คน	1	0:01	1:02	1:02	0:03	N/A
72	ค่าเฉลี่ยคะแนนความผูกพัน	ปีการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	4	N/A	N/A	3.91	3.83	N/A
<b>7.3 ก (4) การพัฒนาบุคลากร</b>									
73	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ในประเทศ/ต่างประเทศ	ปีการศึกษา	ร้อยละ	80	62	51.54	84.94	46.31	N/A
74	ร้อยละของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน/ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนใน ระดับดีมากและดีเด่นต่อจำนวนบุคลากรทั้งหมด	ปีการศึกษา	ร้อยละ	80	79.51	75.95	70.88	65.17	N/A
<b>7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล</b>									
<b>7.4 ก (1) การนำองค์กร</b>									
75	ค่าเฉลี่ยการประเมินการนำองค์กรของผู้บริหาร	ปีการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	4	N/A	N/A	4.77	4.82	N/A

รายการตัวชี้วัด		ขอบเขตการ เก็บข้อมูล	หน่วยวัด	เป้า หมาย	ผลลัพธ์				
					2562	2563	2564	2565	2566
76	ค่าเฉลี่ยการประเมินของบุคลากรต่อความเชื่อมั่นต่อผู้อำนวยการ	ปีการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	4	N/A	N/A	3.66	3.75	N/A
77	ค่าเฉลี่ยการประเมินของบุคลากรต่อการบริหารงาน	ปีการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	4	N/A	N/A	4.08	4.10	N/A
78	ร้อยละของ KPI ที่บรรลุตามเป้าหมาย	ปีงบประมาณ	ร้อยละ	80	61	63.16	68.42	30.77	N/A
79	ผลคะแนนการประเมิน EdPEX	ปีการศึกษา	คะแนน	200	-	118	132.50	N/A	N/A
80	ระดับความเข้าใจในวิสัยทัศน์ (ทิศทางองค์กร) ของบุคลากร	ปีงบประมาณ	ค่าเฉลี่ย	4	-	-	-	-	3.93
81	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรผู้เรียน ลูกค้ำวิจัย บริการวิชาการ คู่ความร่วมมือ ต่อการสื่อสารของผู้นำระดับสูง	ปีงบประมาณ	ค่าเฉลี่ย	4	-	-	-	-	3.88
82	ระดับความเข้าใจของบุคลากรในแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติราชการ	ปีงบประมาณ	ค่าเฉลี่ย	4	-	-	-	-	3.83
83	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดกฎระเบียบด้านจรรยาบรรณ จริยธรรมของ ผู้นำและบุคลากร	ปีงบประมาณ	ข้อ	0	0	0	0	0	0
<b>7.4 ก (2) การกำกับดูแลองค์กร</b>									
84	ร้อยละของกิจกรรมที่ดำเนินการตามแผน	ปีงบประมาณ	ร้อยละ	80	85.19	96	85.71	71.7	N/A
<b>7.4 ก (3) กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับและการรับรองคุณภาพ</b>									
85	จำนวนหลักสูตรที่ได้รับรองมาตรฐานวิชาชีพหรือเป็นไปตามเกณฑ์การประเมิน คุณภาพภายในระดับหลักสูตร	ปีการศึกษา	หลักสูตร	6	8	8	7	6	N/A
86	ร้อยละของงานวิจัยที่ผ่านคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มธ.	ปีงบประมาณ	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100
87	ผลการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายนอก (ตรวจทุกปี)	ปีงบประมาณ	ข้อ	0	0	0	0	0	0
88	ผลการตรวจสอบจากสำนักงานตรวจสอบภายในของ มธ. (ตรวจปีเว้นปี)	ปีงบประมาณ	ข้อ	6	6	-	8	-	8
89	ร้อยละความเชื่อมั่นในการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ	ปีงบประมาณ	ร้อยละ	4	-	-	-	-	3.88
90	ข้อร้องเรียนในการทุจริตจัดซื้อจัดจ้าง	ปีงบประมาณ	ข้อ	0	0	0	0	0	0
<b>7.4 ก (4) จริยธรรม</b>									
91	จำนวนข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมผู้บริหาร	ปีงบประมาณ	ข้อ	0	0	0	0	0	0

รายการตัวชี้วัด		ขอบเขตการ เก็บข้อมูล	หน่วยวัด	เป้า หมาย	ผลลัพธ์				
					2562	2563	2564	2565	2566
92	จำนวนข้อร้องเรียนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหาร	ปีงบประมาณ	ข้อ	0	0	0	0	0	0
93	คะแนนประเมินธรรมาภิบาลของผู้บริหาร	ปีงบประมาณ	คะแนน	4	0	0	0	0	3.97
94	จำนวนบุคลากรที่ถูกลงโทษทางวินัย	ปีงบประมาณ	ข้อ	0	0	0	0	0	0
95	จำนวนข้อร้องเรียนด้านมาตรฐานและจริยธรรมวิจัย	ปีงบประมาณ	ข้อ	0	0	0	0	0	0
<b>7.4 ก (5) สังคม</b>									
96	จำนวนชุมชน/หน่วยงาน ที่เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ	ปีงบประมาณ	หน่วยงาน	5	1	11	5	6	7
97	จำนวนหน่วยงาน/องค์กร/ชุมชนที่คณะฯให้การสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็ง	ปีการศึกษา	หน่วยงาน	5	41	71	31	82	N/A
98	จำนวนหน่วยงาน/องค์กร/ชุมชนที่สนับสนุนให้เกิดความผาสุกของสังคม	ปีการศึกษา	หน่วยงาน	5	69	70	69	86	N/A
<b>7.5 ก (1) ด้านงบประมาณและการเงิน</b>									
99	กำไรสุทธิ (รายได้)	ปีงบประมาณ	บาท	3,000,000	168,329,522	5,749,880	127,471	4,209,420	N/A
100	ความสามารถในการพึ่งพาตนเองด้านการเงิน	ปีงบประมาณ	บาท	60,000,000	48,577,663	73,017,198	56,966,679	66,693,372	N/A
101	รายได้จากการบริการวิชาการแบบเก็บค่าธรรมเนียม	ปีงบประมาณ	บาท	3,000,000	21,360,352	24,774,000	2,420,986	5,055,531	N/A
102	งบประมาณเงินรายได้	ปีงบประมาณ	บาท	25,000,000	35,808,474	32,338,041	23,683,166	21,068,423	N/A
103	เงินสนับสนุนวิจัยจากแหล่งทุนภายในและภายนอก	ปีงบประมาณ	บาท	5,000,000	8,537,622	4,126,574	5,109,651	4,479,346	N/A
104	เงินสะสมของคณะ	ปีงบประมาณ	บาท	200,000,000	194,532,508	200,561,915	198,003,002	201,756,815	N/A
105	รายได้จากค่าธรรมเนียมการศึกษา	ปีงบประมาณ	บาท	9,000,000	7,886,395	6,798,987	9,649,582	8,295,526	N/A
106	รายได้จากการบริจาค	ปีงบประมาณ	บาท	1,000,000	319,209	276,970	1,007,471	1,155,354	N/A
<b>7.5 ก (2) ด้านการตลาด แสดงไว้ในรูปภาพที่ op 9 หน้า 7</b>									
<b>7.5 ข ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ</b>									
107	ผลคะแนนการปฏิบัติงานตามข้อตกลงการปฏิบัติงานของคณะฯ	ปีงบประมาณ	คะแนน	80	51.28	75.64	72.19	66.04	N/A
108	ร้อยละของโครงการ/กิจกรรมที่บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติการประจำปี	ปีงบประมาณ	ร้อยละ	80	85.19	96	85.71	71.7	N/A



รายงานความก้าวหน้าจากแผนพัฒนา ปีการศึกษา 2565

OFI	แผนการปรับปรุง	ความก้าวหน้า
<p>3.1ก (1) คณะฯ ไม่ได้มีแนวทางการรับฟังเสียงของลูกค้ายานนอก</p> <p>3.1ก (2) คณะฯ ไม่มีแนวทางในการรับฟังเสียงของลูกค้ายานที่มีในพันธกิจต่าง ๆ</p> <p>3.1ข (1)(2) คณะฯ ไม่มีแนวทางที่ชัดเจนในการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ายานอื่นที่เป็นระบบ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดทำแบบสำรวจความต้องการ และ แบบประเมินความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มลูกค้ายาน</li> <li>2. จำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ายานให้เป็นระบบ</li> <li>3. สำรวจในแต่ละกลุ่มลูกค้ายานในแต่ละประเด็น</li> <li>4. วิเคราะห์ข้อมูล และ จัดทำแผนการพัฒนาและปรับปรุงของคณะฯ</li> </ol>	<p>ในปี 2565 คณะฯ ได้ทราบความต้องการของกลุ่มลูกค้ายานและความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มลูกค้ายาน อีกทั้งได้ดำเนินการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ายานให้เป็นระบบ</p> <p>ทั้งนี้ในลูกค้ายานวิจยทางคณะฯ ยังไม่ได้ดำเนินการ</p>
<p>5.1ข (1) คณะฯ ไม่มีแนวทางการสร้างสภาวะแวดล้อมการทำงานให้เกิดความมั่นคงแก่บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความผูกพัน</p> <p>5.2ก (1) คณะฯ ไม่มีแนวทางในการกำหนดปัจจัยที่สำคัญต่อความผูกพันของบุคลากร</p> <p>5.2ก (2) คณะฯ ไม่มีแนวทางในการประเมินความผูกพันของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน</p> <p>5.2ค (1)(4) คณะฯ ไม่มีแนวทางในการจัดการผลการปฏิบัติงานและจัดการความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรสายสนับสนุน</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดทำแบบสำรวจ วิเคราะห์ ข้อมูลด้านความผูกพันของบุคลากรในองค์กร</li> <li>2. นำผลการสำรวจมากำหนด วางแผนการปรับปรุงของคณะฯ</li> <li>3. ดำเนินการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรในองค์กร</li> <li>4. ทบทวนและพัฒนาแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน</li> </ol>	<p>ในปี 2565 คณะฯ ได้ทราบความผูกพันของบุคลากรในองค์กร และได้ดำเนินการจัดทำแผนการพัฒนาของคณะฯ ในอนาคต เพื่อสร้างความผูกพันของบุคลากรในองค์กรให้สูงขึ้น</p>
<p>7.2 ไม่พบการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และ แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในการรายงานผลลัพธ์ด้านลูกค้ายาน</p> <p>4.1ก (2) คณะฯ ไม่ได้มีแนวทางในการเลือกคู่เทียบตามตัวชี้วัดต่าง ๆ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ค้นหาหน่วยงาน องค์กร ที่มีพันธกิจ หรือ มีกลุ่มลูกค้ายานที่คล้ายคลึง/สอดคล้องกับคณะฯ</li> <li>2. ดำเนินการสำรวจข้อมูลและแลกเปลี่ยนตัวชี้วัดกับองค์กรที่คัดเลือกมา</li> <li>3. ดำเนินการเทียบเคียงตัวชี้วัดและเปรียบเทียบข้อมูลในแต่ละพันธกิจ</li> </ol>	<p>ในปี 2565 คณะฯ ได้มีแนวทางในการคัดเลือกคู่เทียบตามตัวชี้วัดต่าง ๆ และได้เลือกคู่เทียบภายในมหาวิทยาลัยเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากมีพันธกิจ กลุ่มลูกค้ายาน ที่สอดคล้องกันในหลายประเด็น อีกทั้งคู่เทียบยังมีความโดดเด่น และ ก้าวหน้ากว่าคณะฯ</p>