



20 MFU.
20 YEARS

Mae Fah Luang University

รายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ประจำปีการศึกษา 2562
Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX

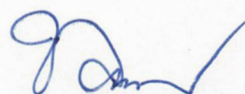
MFU.
FIRST

ส่วนประกันคุณภาพการศึกษา
และพัฒนาหลักสูตร

คำนำ

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงได้ประกาศนโยบายการพัฒนาคุณภาพโดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ในการบริหารองค์กร ตั้งแต่ปีการศึกษา 2562 ซึ่งถือเป็นมาตรการในการส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดกระบวนการพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัย อันส่งผลให้มหาวิทยาลัยพัฒนาไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่กำหนดรวมถึงการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ รายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report : SAR) ตามเกณฑ์ EdPEX ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมและรายงานผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยมหาวิทยาลัยตระหนักถึงประโยชน์และความสำคัญของการนำ EdPEX มาใช้ในการบริหารจัดการและการพัฒนามหาวิทยาลัยเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และนโยบายการพัฒนาคุณภาพที่กำหนด

มหาวิทยาลัยขอขอบคุณผู้บริหาร บุคลากรและนักศึกษาทุกคนที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาและผลักดันมหาวิทยาลัยแห่งนี้ให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับทั้งในประเทศและต่างประเทศ ภายใต้คำนิยาม MFU.FIRST และสมรรถนะหลัก New Different Better Together โดยมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงจะเป็นองค์กรสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศชาติต่อไป



(รองศาสตราจารย์ ดร.ชยาพร วัฒนศิริ)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

26 ตุลาคม 2563

สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญรูป	จ
โครงสร้างบริหาร มฟล.	ฉ
โครงสร้างองค์กร มฟล.	ช
นิยามและคำย่อที่ใช้ในรายงาน	ซ
โครงร่างองค์การ	1
หมวด 1 การนำองค์การ	11
หมวด 2 กลยุทธ์	17
หมวด 3 ลูกค้ำ	24
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	29
หมวด 5 บุคลากร	35
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ	39
หมวด 7 ผลลัพธ์	46

สารบัญตาราง

ตารางที่ P.1-1	การจัดการศึกษาในปีการศึกษา 2562	1
ตารางที่ P.1-2	บริการที่สำคัญ	3
ตารางที่ P.1-3	ลักษณะโดยรวมของบุคลากร	4
ตารางที่ P.1-4	ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย	4
ตารางที่ P.1-5	อาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญ	4
ตารางที่ P.1-6	กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่สำคัญ	5
ตารางที่ P.1-7	ประเพณีผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความต้องการ/ความคาดหวัง	6
ตารางที่ P.1-8	คู่ความร่วมมือที่สำคัญ	6
ตารางที่ P.2-1	THE Asia University Rankings 2020	7
ตารางที่ P.2-2	ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ	9
ตารางที่ 1.1-1	วิธีการที่อธิการบดี/ทีมบริหารสื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น	13
ตารางที่ 1.2-1	การกำกับดูแลอย่างมีความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัย	14
ตารางที่ 1.2-2	การปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	15
ตารางที่ 1.2-3	ผลกระทบเชิงลบต่อสังคมในด้านการศึกษา การวิจัย และการบริการวิชาการ	15
ตารางที่ 2.1-1	กระบวนการวางแผนกลยุทธ์	17
ตารางที่ 2.1-2	แสดงนวัตกรรมที่เกิดจากการพิจารณาโอกาสเชิงกลยุทธ์	18
ตารางที่ 2.1-3	สรุปยุทธศาสตร์ มฟล. และค่าเป้าหมายตามตัวชี้วัด ตามแผนยุทธศาสตร์ระยะที่ 5 (พ.ศ. 2565-2569)	20
ตารางที่ 3.1-1	วิธีการในการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นจากผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	25
ตารางที่ 3.1-2	วิธีการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น	26
ตารางที่ 3.2-1	ความต้องการของลูกค้ำที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง	27
ตารางที่ 3.2-2	กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	28
ตารางที่ 3.2-3	ขั้นตอนการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของนักศึกษา บุคลากร และกลุ่มลูกค้ำอื่น	29
ตารางที่ 4.1-1	การติดตามและทบทวนผลการดำเนินการของ มฟล.	30
ตารางที่ 4.2-1	กิจกรรมการจัดการความรู้ มฟล. และความสอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ระยะที่ 4 (พ.ศ. 2560-2564)	32
ตารางที่ 4.2-2	การจัดการฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์	34
ตารางที่ 5.1-1	แสดงรายละเอียดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์แก่กุล	37
ตารางที่ 5.2-1	ผลการสำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร (3 ลำดับแรก)	38
ตารางที่ 6.1-1	ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการจัดการเรียนการสอน การวิจัย บริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	40
ตารางที่ 6.1-2	กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ	43
ตารางที่ 6.2-1	วิธีการควบคุมต้นทุนในการบริหารจัดการ	44
ตารางที่ 6.2-2	การบริหารจัดการด้านความปลอดภัย	45
ตารางที่ 7.1-1	ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้ำ (ปีการศึกษา)	47
ตารางที่ 7.1-2	ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้ำ (ปีงบประมาณ)	47
ตารางที่ 7.1-3	ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (ปีการศึกษา)	49
ตารางที่ 7.1-4	ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (ปีงบประมาณ)	51
ตารางที่ 7.2-1	ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้ำ (ปีการศึกษา)	52
ตารางที่ 7.2-2	ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้ำ (ปี พ.ศ.)	53

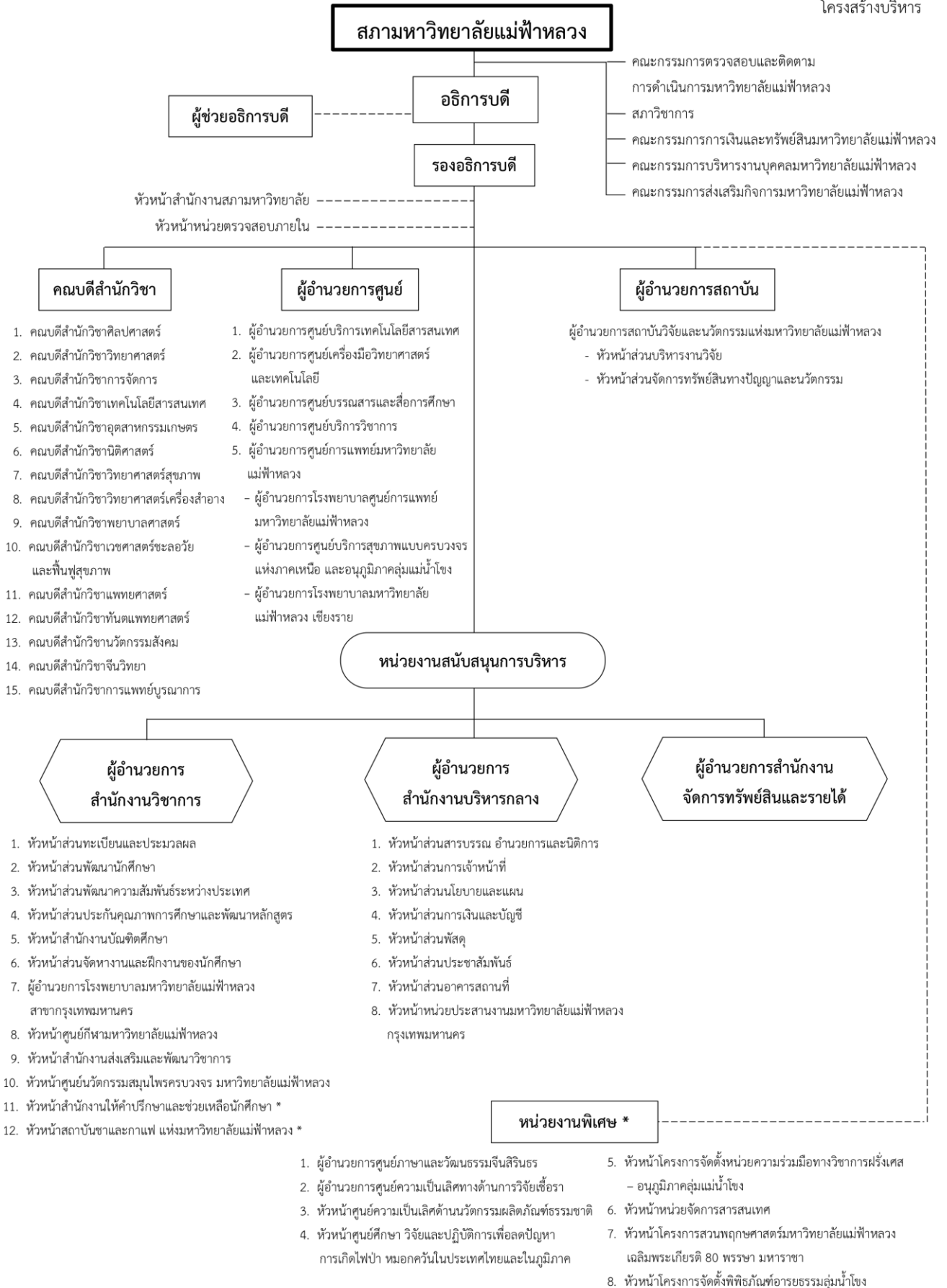
ตารางที่ 7.3-1	ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (ปีการศึกษา)	54
ตารางที่ 7.3-2	ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (ปีงบประมาณ)	54
ตารางที่ 7.4-1	ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม (ปีการศึกษา)	55
ตารางที่ 7.4-2	ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม (ปีงบประมาณ)	55
ตารางที่ 7.4-3	ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	56
ตารางที่ 7.5-1	ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการตลาด (ปีการศึกษา)	57
ตารางที่ 7.5-2	ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการตลาด (ปีงบประมาณ)	57

สารบัญรูป

รูปที่ 1.1-1	การขับเคลื่อนองค์กรผ่านระบบการนำ	12
รูปที่ 2.1-1	Strategic Planning Process (กระบวนการวางแผนกลยุทธ์)	17
รูปที่ 2.1-2	แสดงระบบงาน	19
รูปที่ 2.2-1	การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ	22
รูปที่ 2.2-2	แนวทางการจัดสรรทรัพยากร	23
รูปที่ 4.1-1	กระบวนการวัดผลการดำเนินการ	29
รูปที่ 4.1-2	องค์ประกอบการประเมินคุณภาพข้อมูล (สพร.)	32
รูปที่ 6.1-1	แสดงแนวทางการออกแบบกระบวนการ	39
รูปที่ 6.1-2	ตัวอย่างการปรับปรุงกระบวนการโดยใช้ SIPOC Model	43
รูปที่ 6.2-1	แผนบริหารความต่อเนื่อง	46
รูปที่ 7.1-1	จำนวนผลงานที่ได้รับการอ้างอิงในฐานข้อมูล (Citation) จากผลงานวิจัย/บทความทางวิชาการ	46
รูปที่ 7.1-2	ร้อยละของผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติ (ISI/SCOPUS) ต่อจำนวนอาจารย์	46
รูปที่ 7.1-3	ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับมหาวิทยาลัย	49
รูปที่ 7.1-4	ร้อยละของนักศึกษาที่รับตามแผน (ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก)	49
รูปที่ 7.2-1	ร้อยละของอัตราการคงอยู่ของนักศึกษา	52
รูปที่ 7.2-2	จำนวนผู้เข้ารับบริการสุขภาพ	52
รูปที่ 7.3-1	ค่ารักษาพยาบาลและค่าเล่าเรียนบุตรของบุคลากรและครอบครัวบุคลากร (ล้านบาท)	53
รูปที่ 7.3-2	ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ	53
รูปที่ 7.4-1	การจัดอันดับโดย THE World University Rankings (2020-2021)	55
รูปที่ 7.4-2	ผลการประเมินคุณภาพภายใน ระดับสำนักวิชา	55
รูปที่ 7.4-3	ผลการประเมินคุณภาพภายใน ระดับหลักสูตร	55
รูปที่ 7.5-1	จำนวนนักศึกษาต่างชาติ (คน)	56
รูปที่ 7.5-2	จำนวนนักศึกษาจำแนกตามภูมิภาค (คน)	56
รูปที่ 7.5-3	งบประมาณด้านบริการวิชาการ (ล้านบาท)	56
รูปที่ 7.5-4	งบประมาณด้านการวิจัย (ล้านบาท)	56
รูปที่ 7.5-5	งบประมาณจากแหล่งทุนภายนอกสำหรับส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการ (ล้านบาท)	56

โครงสร้างบริหาร มฟล.

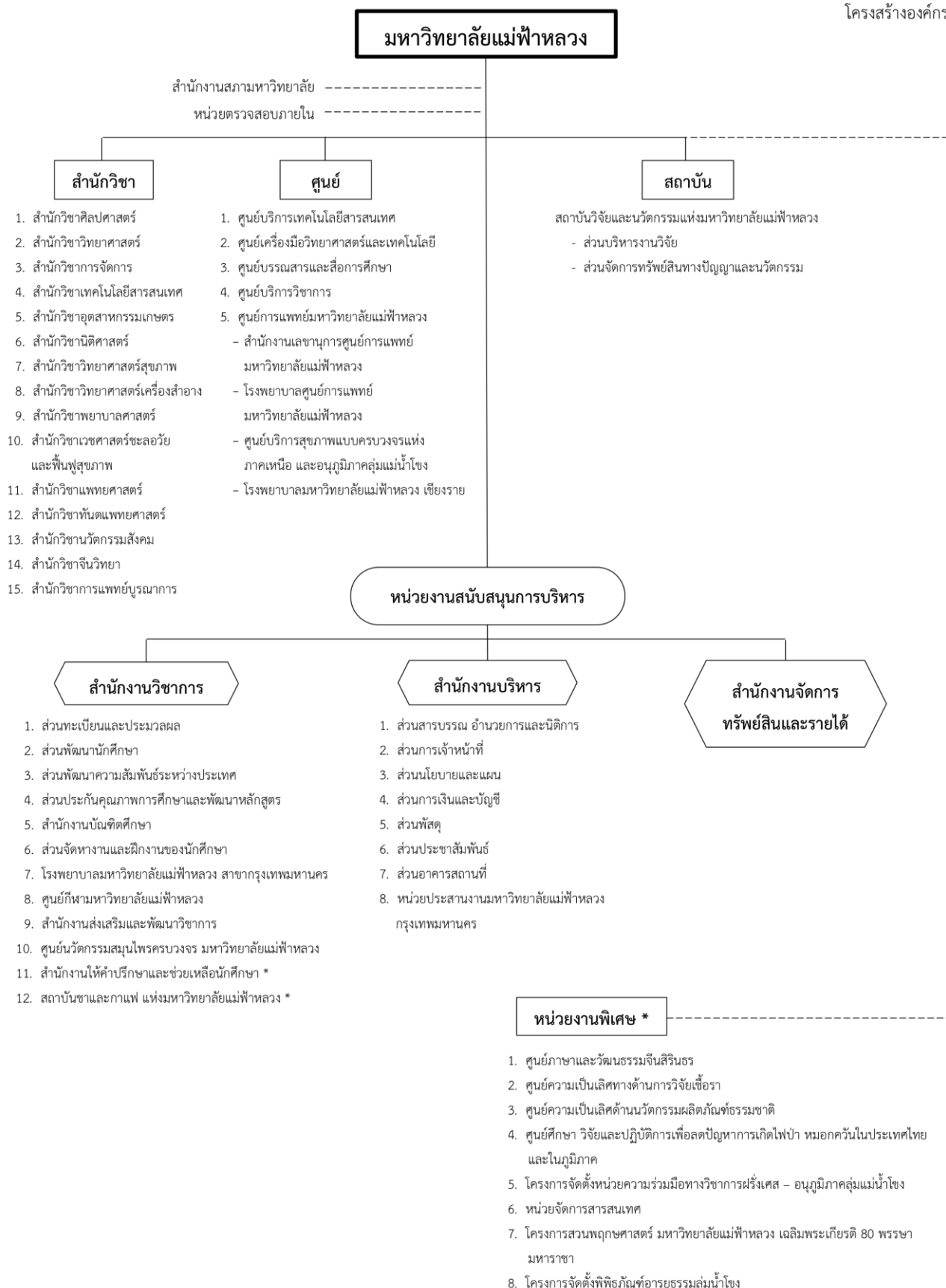
โครงสร้างบริหาร



หมายเหตุ: * หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นโดยไม่มีข้อกำหนดหรือประกาศของมหาวิทยาลัยในราชกิจจานุเบกษา

โครงสร้างองค์กร มฟล.

โครงสร้างองค์กร



หมายเหตุ: * หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นโดยไม่มีข้อกำหนดหรือประกาศของมหาวิทยาลัยในราชกิจจานุเบกษา

นิยามและคำย่อที่ใช้ในรายงาน

AACSB	: Association to Advance Collegiate Schools of Business	EdPEX	: Education Criteria for Performance Excellence (เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ)
AEDO	: สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ	ELO	: Expected Learning Outcomes
AUN-QA	: ASEAN University Network Quality Assurance (เครือข่ายการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยอาเซียน)	EQA	: External Quality Assurance (การตรวจประเมินคุณภาพภายนอก)
Biosafety	: ความปลอดภัยทางชีวภาพ	ESPreI	: โครงการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยห้องปฏิบัติการวิจัยในประเทศไทย
BMC	: Business Model Canvas	Firewall	: ระบบรักษาความปลอดภัยของเครื่องคอมพิวเตอร์
Botanical Garden	: โครงการสวนพฤกษศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา	FTES	: Full Time Equivalent Student
CAS	: ศูนย์บริการวิชาการ	Gap	: Gap Analysis
Cemedplants	: ศูนย์นวัตกรรมสมุนไพรครบวงจร มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	GP	: Guide Process
CENPI	: ศูนย์ความเป็นเลิศด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ธรรมชาติ	GRD	: ส่วนพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
CHE Online	: ระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	HA	: Hospital Accreditation
CITS	: ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	IDS	: Intrusion Detection
CNKI	: China Knowledge Resource Integrated Databases	IFT	: Institute of Food Technologists
Co-Author	: ผู้ร่วมเขียน	IPS	: Intrusion Prevention
COE-Fungal	: ศูนย์ความเป็นเลิศทางด้านการวิจัยเชื้อรา	IQA	: Internal Quality Assurance (การตรวจประเมินคุณภาพภายใน)
COVID-19	: โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	ISI	: International Scientific Indexing
CP	: Core Process	ISO	: International Organization for Standardization
Credit Bank	: การสะสมหน่วยการเรียนรู้หรือธนาคารหน่วยกิต	KPI	: Key Performance Indicator (ดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน)
CWIE	: Cooperative and Work Integrated Education	Lab Safety	: ความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการวิจัย
DR-Site	: Disaster Recovery Site	Lagging indicator	: ตัวชี้วัดผลของกระบวนการ
Echocardiogram	: เครื่องตรวจหัวใจด้วยคลื่นความถี่สูง	LAN	: Local Area Network
		Leading indicator	: ตัวชี้วัดในกระบวนการ

Library	: ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา (ห้องสมุด)	SSL	: Secure Sockets Layer
LREMC	: Learning Resource and Education Media Center	STIC	: ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
Malware	: Malicious Software	SWOT	: Strengths Weakness Opportunities Threats
Mekong Museum	: พิพิธภัณฑ์อารยธรรมลุ่มแม่น้ำโขง	Teacoffee	: สถาบันชาและกาแฟ แห่งมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
MFii	: ส่วนจัดการทรัพย์สินทางปัญญาและ พัฒนานวัตกรรม	THE	: Times Higher Education
Micro Credential	: หน่วยการรับรองความสามารถที่ เฉพาะเจาะจงของบุคคล	THE-ICE	: The International Centre of Excellence in Tourism and Hospitality Education
MLI	: MFU Learning Innovation Hub	TOWS	: Threats Opportunities Weakness Strengths
MoU	: Memorandum of Understanding (บันทึกความเข้าใจ)	Turnitin	: ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ใช้เป็นเครื่องมือ ในการตรวจสอบการคัดลอกผลงาน ทางวิชาการในรูปแบบของสิ่งพิมพ์ ออนไลน์
MRI	: เครื่องตรวจคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า	UI Design	: User Interface Design
MRii	: สถาบันวิจัยและนวัตกรรมแห่ง มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	Upskill	: การพัฒนาทักษะเพิ่มเติม
M-Space	: M-Learning Space	UX Design	: User Experience Design
NCD	: Non-Communicable Disease	VMV	: Vision Mission Values
New Skill	: การพัฒนาทักษะใหม่	VOC	: Voice of Customer
PBBL	: Project Based Blended Learning	VOE	: Voice of Employee
PBL	: Problem Based Learning	VOS	: Voice of Stakeholders
PDCA	: Plan, Do, Check, Act	Wellness Center	: ศูนย์บริการสุขภาพแบบครบวงจรแห่ง ภาคเหนือ และอนุภูมิภาคลุ่ม แม่น้ำโขง
Power BI	: Power Business Intelligence	WFME	: World Federation for Medical Education
PR	: ส่วนประชาสัมพันธ์	WiFi	: Wireless Fidelity (ชุดผลิตภัณฑ์ ต่าง ๆ ที่สามารถใช้ได้กับมาตรฐาน เครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบไร้สาย (WLAN) ซึ่งอยู่บนมาตรฐาน IEEE 802.11)
Research	: ส่วนบริหารงานวิจัย		
Reskill	: การสร้างทักษะใหม่ที่เป็นประโยชน์ กับการทำงาน		
SA	: Strategic Advantage		
SC	: Strategic Challenge		
SDGs	: Sustainable Development Goals		
SMEs	: Small and Medium Enterprises		
SO	: Strategic Opportunity		
SP	: Support Process		
SPP	: Strategic Planning Process		

WIL	: Work-integrated Learning (การจัดการเรียนการสอนที่บูรณาการกับการทำงาน)	ระบบ IT	: ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
กกอ.	: คณะกรรมการการอุดมศึกษา	ระบบ REG	: ระบบบริการการศึกษา
กทม.	: กรุงเทพมหานคร	วช.	: สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ
กภ.บ.	: หลักสูตรกายภาพบำบัดบัณฑิต	วท.	: สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย
กยศ.	: กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	วท.บ.	: หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต
คกก.	: คณะกรรมการ	ศกพ.	: ศูนย์การแพทยมหาวิทาลัยแม่ฟ้าหลวง
ท.บ.	: หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต	สกว.	: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
น.บ.	: หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต	สตง.	: สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
บธ.บ.	: หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต	สนง.	: สำนักงาน
บธ.ม.	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	สนง.ตัวช่วยฯ	: สำนักงานให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษา
ไบเคลม	: หนังสือเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน	สป.อว.	: สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
ผอ.	: ผู้อำนวยการ	สพภ.	: สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพ (องค์การมหาชน)
ผู้บริหารระดับสูง	: อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี	สพร.	: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
พ.บ.	: หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต	สมศ.	: สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)
พจ.บ.	: หลักสูตรการแพทย์แผนจีนบัณฑิต	สวทช.	: สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ
พทป.บ.	: หลักสูตรการแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต	ส่วนการเงินฯ	: ส่วนการเงินและบัญชี
พนักงาน	: พนักงานสายบริหารวิชาการ พนักงานสายวิชาการ และพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป	ส่วนทะเบียนฯ	: ส่วนทะเบียนและประมวลผล
พย.บ.	: หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต	ส่วนประกันฯ	: ส่วนประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร
พรบ.	: พระราชบัญญัติ	ส่วนแผนฯ	: ส่วนนโยบายและแผน
มคอ.	: กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ	ส่วนพัฒนาฯ	: ส่วนพัฒนานักศึกษา
มฟล.	: มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	ส่วนสารบรรณฯ	: ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ
รพ.	: โรงพยาบาล	ส่วนอาคารฯ	: ส่วนอาคารสถานที่
ระบบ DRMS	: ระบบบริหารจัดการงานวิจัย		
ระบบ E-Document	: ระบบสารบรรณออนไลน์		
ระบบ ERP	: ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร		
ระบบ HR	: ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล		

P.1 ลักษณะองค์การ

มพล. เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2541 ตามพระราชบัญญัติ มพล. พ.ศ. 2541 ตั้งอยู่เลขที่ 333 หมู่ที่ 1 ต.ท่าสุต อ.เมืองเชียงราย จ.เชียงราย ตามพระราชปณิธานของสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนีที่จะ “ปลูกป่า สร้างคน” เพื่อ “สร้างคน สร้างความรู้ สร้างคุณภาพ สร้างคุณธรรม และอนุรักษ์ธรรมชาติ” และมุ่งหวังให้ มพล. เป็นที่พึ่งทางปัญญาของสังคม สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ มีแนวทางในการนำไปสู่ความเป็นนานาชาติ เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ

ก(1) หลักสูตรและบริการ มพล. มีภารกิจในการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ การบริการวิชาชีพ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยในปีการศึกษา 2562 มีการจัดการศึกษา 70 หลักสูตรตามตารางที่ P.1-1 และมีการบริการที่สำคัญตามตารางที่ P.1-2

ตารางที่ P.1-1 การจัดการศึกษาในปีการศึกษา 2562 (ข้อมูล ณ ภาคการศึกษาต้น : วันที่ 9 กันยายน 2562)

ระดับการจัดการศึกษา	แนวทางการจัดการศึกษา	ความสำคัญต่อความสำเร็จตามพันธกิจ
ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 1 หลักสูตร มีนักศึกษาจำนวน 31 คน		
ประกาศนียบัตรผู้ช่วยพยาบาล จำนวน 1 หลักสูตร	การสอนมีทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ในภาคทฤษฎีใช้วิธีการเรียนการสอนแบบผสมผสานทั้งการบรรยาย และ Active learning ในภาคปฏิบัติมีการฝึกปฏิบัติการในห้องเสริมศึกษาและสาธิตทางการพยาบาล และฝึกปฏิบัติการจริงบนหอผู้ป่วยและในชุมชน	ผลิตบุคลากรที่มีความรู้ด้านสุขภาพและทักษะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานดูแลสุขภาพผู้ป่วยร่วมกับบุคลากรพยาบาลวิชาชีพ เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างคน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน
ระดับปริญญาตรี 38 หลักสูตร เป็นระบบการศึกษาแบบทวิภาค มีรายวิชาหมวดศึกษาทั่วไปที่เป็นทักษะในศตวรรษที่ 21 และมีทักษะด้านภาษาอังกฤษและภาษาจีน มีโครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษากับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ ภายใต้ MoU และความร่วมมืออื่น ๆ โดยมีนักศึกษาจำนวน 13,482 คน		
- กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (นักศึกษาจำนวน 2,134 คน คิดเป็น 15.36 % ของนักศึกษาปริญญาตรี) จำนวน 13 หลักสูตร	จัดการเรียนการสอนทั้งภาคบรรยายและปฏิบัติการเน้นสอนแบบ Active Learning เช่น PBL โครงการที่เน้นทักษะการแก้ปัญหาด้วยใจพญจากภาคอุตสาหกรรม/ชุมชน และมีรายวิชาสหกิจศึกษา/ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ณ สถานประกอบการ	1. ผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และมีทักษะทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ทำงาน มีคุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม 2. มีหลักสูตรที่ได้รับการรับรองระดับสากลจาก IFT ประเทศสหรัฐอเมริกา คือ วท.บ. สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร 3. มีนักศึกษาได้รับรางวัลจากเวทีการแข่งขันระดับชาติ และนานาชาติ จำนวน 14 รางวัล
- กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (นักศึกษาจำนวน 9,101 คน คิดเป็น 67.50 % ของนักศึกษาปริญญาตรี) จำนวน 15 หลักสูตร	จัดการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษ ยกเว้นหลักสูตร น.บ. ส่วนหลักสูตรของสำนักวิชาจีนวิทยาสอนเป็นภาษาจีน ผ่านการสอนแบบ Active Learning เช่น PBL, PBBL ฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการและสหกิจศึกษา หรือฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	1. ผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ทั้งจากทฤษฎีและจากการปฏิบัติจริง มีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา มีความเข้าใจและมีแนวคิดในการเป็นผู้ประกอบการ 2. มีหลักสูตรที่ได้รับการรับรองระดับสากลจาก THE-ICE จำนวน 3 หลักสูตร ดังนี้ บธ.บ. สาขาวิชาการจัดการ การท่องเที่ยว บธ.บ. สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม การบริการ บธ.บ. สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน

ระดับการจัดการศึกษา	แนวทางการจัดการศึกษา	ความสำคัญต่อความสำเร็จตามพันธกิจ
		3. มีนักศึกษาได้รับรางวัลจากเวทีการแข่งขันระดับชาติและนานาชาติ จำนวน 12 รางวัล
- กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์สุขภาพ (นักศึกษาจำนวน 2,348 คน คิดเป็น 17.42 % ของนักศึกษาปริญญาตรี) จำนวน 10 หลักสูตร	จัดการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษ ยกเว้นหลักสูตร ท.บ. พย.บ. และ พ.บ. มีการสอนแบบ Active Learning เช่น PBL การฝึกปฏิบัติการและฝึกปฏิบัติงานในแหล่งฝึก ตามข้อกำหนดขององค์วิชาชีพและโครงการเสริมทักษะ โดยการเรียนรู้ผ่านทักษะทางวิชาชีพผ่านสถานการณ์จริง	1. ผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ความ เข้าใจ และมีทักษะที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ทาง วิทยาศาสตร์สุขภาพและวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง มีความสามารถในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม จริยธรรม และปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณ วิชาชีพ 2. มีหลักสูตรที่ได้รับการรับรองจากองค์วิชาชีพ ดังนี้ พย.บ. ท.บ. กก.บ. พทป.บ. พจ.บ. และ พ.บ. (ได้รับการ รับรองมาตรฐาน WFME) 3. มีนักศึกษาได้รับรางวัลจากเวทีการแข่งขันระดับชาติ และนานาชาติ จำนวน 1 รางวัล
ระดับบัณฑิตศึกษา 31 หลักสูตร มีทุนสนับสนุนการทำวิจัยและการเผยแพร่ผลงานวิจัย โดยมีนักศึกษานักศึกษานักศึกษานักศึกษาจำนวน 654 คน		
- กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี (จำนวน นักศึกษา 304 คน คิดเป็น 46.48% ของ นักศึกษบัณฑิตศึกษา) จำนวน 16 หลักสูตร	จัดการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษทั้งภาคบรรยายและ การฝึกทักษะด้านการวิจัยและปฏิบัติการ ประกอบด้วย สัมมนา การค้นคว้าอิสระ/วิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์ และ ส่งนักศึกษาไปฝึกประสบการณ์การทำงานวิจัย ณ มหาวิทยาลัยในต่างประเทศที่มี MoU ร่วมกัน	1. ผลิตมหาบัณฑิต/ดุษฎีบัณฑิตให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถด้านวิจัย มีทักษะและความเชี่ยวชาญด้าน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สามารถนำความรู้ ความเชี่ยวชาญไปสร้างนวัตกรรมหรือองค์ความรู้ใหม่ 2. มีนักศึกษาได้รับรางวัลจากเวทีการแข่งขันระดับชาติ และนานาชาติ จำนวน 1 รางวัล
- กลุ่มสาขาวิชา มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ (จำนวน นักศึกษา 142 คน คิดเป็น 21.71% ของ นักศึกษบัณฑิตศึกษา) จำนวน 8 หลักสูตร	จัดการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษ ยกเว้น บธ.ม. แผน ข และระดับปริญญาเอก และ นบ. การเรียนการสอนเน้น การสัมมนาและการวิจัย เช่น การค้นคว้าอิสระ/ วิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์ โดยการกำหนดหัวข้อจากปัญหา จริง (เป็นหลักสูตรนานาชาติ 2 หลักสูตรในสำนักวิชา ศิลปศาสตร์)	ผลิตมหาบัณฑิต/ดุษฎีบัณฑิตที่มีความรู้ ความเข้าใจทาง วิชาการและสามารถสร้างองค์ความรู้ทางด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ รวมถึงการประยุกต์ใช้วิทยาการต่าง ๆ เพื่อ ศึกษาค้นคว้าวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความ ตระหนักปฏิบัติตามจริยธรรมกับศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง
- กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์สุขภาพ (จำนวนนักศึกษา 208 คน คิดเป็น 31.80% ของ นักศึกษบัณฑิตศึกษา) จำนวน 7 หลักสูตร	จัดการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษ การสัมมนาการฝึก ปฏิบัติการและการทำวิจัย มีทุนสนับสนุนการทำวิจัยและ การเผยแพร่ผลงานวิจัย	ผลิตมหาบัณฑิต/ดุษฎีบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถ ด้านวิจัย และมีศักยภาพทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความกล้าแสดงออกทางจริยธรรม สร้างสรรค์ผลงานวิจัย หรืองานสร้างสรรค์ทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ตารางที่ P.1-2 บริการที่สำคัญ

การบริการที่สำคัญ	แนวทางและวิธีการให้บริการ	ความสำคัญต่อความสำเร็จตามพันธกิจ
การวิจัย	วางแผนการวิจัยที่สอดคล้องกับแผน/นโยบายของหน่วยงานในระดับต่าง ๆ ภายใต้การสนับสนุนของหน่วยงานที่ขับเคลื่อนการวิจัย ดังนี้ 1. MRii 2. ศูนย์ความเป็นเลิศ 3 ศูนย์ ได้แก่ CENPI Cemedplants และ COE-Fungal 3. Teacoffee 4. ศูนย์วิจัย 6 ศูนย์ 5. กลุ่มวิจัย 7 กลุ่ม 6. หน่วยวิจัย 4 หน่วย และ 7. นักวิจัยจากสำนักวิชาต่าง ๆ	สนับสนุนให้มีการวิจัยข้ามศาสตร์โดยมหาวิทยาลัยจัดระบบ/กลไกส่งเสริมการสร้างทีมวิจัย ผ่านการสร้างร่วมมือทั้งภายในและกับหน่วยงานภายนอกในรูปแบบต่าง ๆ ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ทั้งด้านสร้างองค์ความรู้ พัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างนวัตกรรม อีกทั้งเน้นการวิจัยและตีพิมพ์ เผยแพร่ ผลงานวิชาการ ระดับสากล ส่งผลให้ มฟล. ได้รับการจัดอันดับโดย THE World University Rankings 2020 อันดับที่ 601-800 ของโลก โดยได้ อันดับที่ 1 ของไทยในด้าน Life Sciences และในหมวดการอ้างอิงงานวิจัย ได้ อันดับที่ 251-300 ของโลก และได้ อันดับที่ 1 ของไทย
การบริการวิชาการ	ดำเนินการทั้งในระดับสำนักวิชา CAS และ STIC โดยถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ผ่าน 1. อบรมหลักสูตรระยะสั้น 2. การให้บริการเชิงพื้นที่ 3. เป็นที่ปรึกษาให้กับภาครัฐและเอกชน และ 4. บริการตรวจวิเคราะห์	เน้นจัดโครงการถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้เพิ่มขึ้น เพื่อพัฒนาตนเอง และสังคมให้มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน
การบริการวิชาชีพ	ให้บริการด้านสุขภาพ ผ่าน 1. รพ.ศกพ. 2. รพ.มฟล. (การแพทย์บูรณาการ) 3. Wellness Center 4. คลินิกทันตกรรม สำนักวิชาทันตแพทยศาสตร์ 5. รพ.มฟล. สาขา กทม. (เวชศาสตร์ชะลอวัยและฟื้นฟูสุขภาพ) 6. โครงการทันตกรรมบรมราชชนนี 7. โครงการแพทย์อาสาบรมราชกุมารี	สร้างเสริมสุขภาพของประชาชนในภาคเหนือและอนุภูมิภาคุ่มแม่น้ำโขง ที่เน้นส่งเสริม ป้องกัน รักษา ซึ่งส่งผลให้ได้รับการสนับสนุนทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งในและต่างประเทศ (มีการดำเนินงานที่สำคัญดังนี้ 1. ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้/เข้าใจ ในการเฝ้าระวังและป้องกันโรค NCD 2. ติดตามข้อมูลด้านสุขภาพของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักศึกษา และบุคลากรของ มฟล. และประชาชนที่มาใช้บริการรักษา 3. ออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ ให้บริการตรวจรักษา
ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมและ ภูมิปัญญาท้องถิ่น	ดำเนินการผ่าน 1. Mekong Museum 2. Botanical Garden	เป็นแหล่งเรียนรู้ ค้นคว้า ด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนการดูแลและรักษาสืบสาน

ก(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม มฟล. มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ปณิธาน ค่านิยม และสมรรถนะหลักองค์กรดังนี้

วิสัยทัศน์	สถาบันอุดมศึกษาชั้นนำแห่งอนุภูมิภาคุ่มแม่น้ำโขง
พันธกิจ	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพและมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล 2. ส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยเพื่อพัฒนานวัตกรรมที่สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคม 3. ส่งเสริมและสนับสนุนการถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีจากมหาวิทยาลัยสู่สังคม 4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยมีความเป็นสากล 5. ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม 6. พัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพการบริหารจัดการ เพื่อความก้าวหน้าของมหาวิทยาลัยอย่างยั่งยืน
ปณิธาน	สร้างคน สร้างความรู้ สร้างคุณภาพ สร้างคุณธรรม และอนุรักษ์ธรรมชาติ
ค่านิยม MFU.FIRST	Flexibility (ปรับเปลี่ยน) Integrity (ยึดมั่น) Resourcefulness (สร้างสรรค์) Spirit (ด้วยใจ) Teamwork (ด้วยกัน)
สมรรถนะหลักองค์กร	New, Different, Better, Together

ก(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร มฟล. มีบุคลากรรวมทั้งสิ้นจำนวน 1,844 คน จำแนกเป็น 3 กลุ่ม ตามตารางที่ P.1-3 และมีข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยตามตารางที่ P.1-4

ตารางที่ P.1-3 ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (ข้อมูล ณ วันที่ : 19 ตุลาคม 2563)

วุฒิการศึกษา	สายบริหาร วิชาการ	สายวิชาการ*			สายปฏิบัติการ	ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ
		ชาวไทย	ชาวต่างชาติ (สัญญาจ้าง)	ชาวต่างชาติ (อาสาสมัคร)		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-	235	ตำแหน่งทางวิชาการ สายวิชาการ ศ./รศ./ผศ./อ. = 6/17/88/540 (คน) คิดเป็นร้อยละ = 0.91/2.57/13.29/81.57 โดยมี นักวิจัย จำนวน 11 คน
ปริญญาตรี	1	5	7	6	905	
ปริญญาโท	3	333	25	3	18	
ปริญญาเอก	20	271	12	-	-	
รวม	24	609	44	9	1,158	
อายุเฉลี่ย	52.66	39.37	42.70	31.44	34.80	
อายุงานเฉลี่ย	10.29	7.25	4.79	1.44	6.33	

* อายุเฉลี่ย (ปี) = 39.59 อายุงานเฉลี่ย (ปี) = 7.09

ในปีการศึกษา 2562 (สิงหาคม 2562-กรกฎาคม 2563) มี Visiting Scholar จำนวนทั้งสิ้น 15 คน โดยจำแนกตามการปฏิบัติงานของสำนักวิชาและหน่วยงาน ดังนี้ สำนักวิชาการจัดการ 5 คน สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ 4 คน สำนักวิชาศิลปศาสตร์ 2 คน สำนักวิชานิติศาสตร์ 1 คน สำนักวิชานวัตกรรมสังคม 1 คน และ COE-Fungal 2 คน

การสำรวจข้อมูลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรและศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มฟล. ประกอบไปด้วยด้านองค์กร คือ การสร้างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานอย่างเหมาะสม เพื่อสนับสนุนการทำงานของบุคลากร ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้และสร้างสรรค์สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และด้านภาวะผู้นำ คือ หัวหน้าหน่วยงานได้แจ้งผลการประเมินพร้อมคำแนะนำในการพัฒนางานให้แก่บุคลากรรับทราบอย่างครบถ้วน

ตารางที่ P.1-4 ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย

กลุ่มบุคลากร	ข้อกำหนด
บุคลากรในสถานพยาบาล	ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย การตรวจวัดสิ่งแวดล้อม และการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมและจัดหาอุปกรณ์ป้องกันอันตรายจากการทำงาน
บุคลากรในห้องปฏิบัติการ	ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการ มีความรู้ในการจัดการกับสารเคมี การป้องกันอัคคีภัย (ตาม พรบ.ความปลอดภัยชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ.2554)
บุคลากรและนักศึกษา	การซ้อมอัคคีภัย และแผ่นดินไหวในอาคาร ปีละ 1 ครั้ง

ก(4) สินทรัพย์ มฟล. มีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญ ตามตารางที่ P.1-5

ตารางที่ P.1-5 อาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญ

ด้าน	รายละเอียด
อาคารสถานที่	มีกลุ่มอาคารต่าง ๆ จำนวน 136 อาคาร จำแนกดังนี้ 1. <u>กลุ่มอาคารการศึกษา</u> มีพื้นที่ใช้สอย 182,014 ตรม. 2. <u>กลุ่มอาคาร สนง. อาคารบริการและสนับสนุนการ</u> มีพื้นที่ใช้สอย 192,979 ตรม. 3. <u>กลุ่มอาคารที่พักอาศัย</u> มีพื้นที่ใช้สอย 244,309 ตรม. และ 4. <u>กลุ่มอาคารด้านสาธารณูปโภค</u> พื้นที่ใช้สอย 1,699 ตรม.

ด้าน	รายละเอียด
เครื่องมือและอุปกรณ์ที่สำคัญ	มีเครื่องมือที่สนับสนุนการเรียนการสอน การประชุมสัมมนา และบริการวิชาการที่ทันสมัย เช่น เครื่อง NMR 500 MHZ เครื่อง LC-QTOF เครื่อง LC-QqQ เครื่อง HPLC เครื่อง NGS เครื่อง LC-MS เครื่อง GC-MS โดยมี STIC เป็นผู้ดูแลบำรุงรักษา นอกจากนี้ยังมีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย เช่น เครื่อง MRI เครื่อง Echocardiogram
เทคโนโลยี	มีเทคโนโลยีที่สนับสนุนการดำเนินงาน ดังนี้ 1. ระบบบริหารงานด้านวิชาการและบริหารทั่วไป เช่น ระบบ REG ระบบ ERP ระบบ HR ระบบ E-Document ระบบ DRMS 2. ระบบสนับสนุนการเรียนการสอน Library ได้จัดหาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบสืบค้นสารสนเทศ (Single Search) เครื่องมือสนับสนุนการทำวิจัย เช่น Turnitin และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ Clinical Key Uptodate CNKI นอกจากนี้ มีการติดตั้ง WiFi ครอบคลุมทุกพื้นที่โดยมี CITS เป็นผู้ดูแลบำรุงรักษา

ก(5) ภาวะเทียบข้อบังคับ มพล. ดำเนินพันธกิจภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่สำคัญ ตามตารางที่ P.1-6

ตารางที่ P.1-6 ภาวะเทียบ ข้อบังคับ ที่สำคัญ

<p>ด้านการจัดการศึกษา : 1. พรบ.ศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 2. กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2554 และ พ.ศ. 2558 3. เกณฑ์มาตรฐานสาขาวิชาชีพของแต่ละหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง 4. เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 และ พ.ศ. 2558 5. มาตรฐานการศึกษาของชาติ พ.ศ. 2561 6. มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2561 7. พระราชบัญญัติ มพล. พ.ศ. 2541 8. ข้อบังคับ มพล. ว่าด้วย การศึกษาระดับปริญญาตรี 9. ข้อบังคับ มพล. ระดับบัณฑิตศึกษา และ 10. พรบ.วิชาชีพต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง</p>
<p>ด้านการวิจัย : 1. ระเบียบ มพล. ว่าด้วย เงินอุดหนุนการวิจัย 2. ระเบียบ มพล. ว่าด้วย หลักเกณฑ์การสนับสนุนค่าตอบแทนการเผยแพร่บทความวิจัยหรือบทความวิชาการ งานสร้างสรรค์ และการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา 3. ระเบียบ มพล. ว่าด้วย ข้อกำหนดและแนวทางการดำเนินกิจกรรมวิจัยในมนุษย์จริยธรรมวิจัยในมนุษย์ 4. ประกาศ เรื่อง การวิจัยในสัตว์ทดลอง 5. ประกาศ มพล. เรื่อง แนวปฏิบัติด้าน Biosafety และ Lab Safety 6. ระเบียบเกี่ยวกับทรัพยากรพืช และ 7. ระเบียบ มพล. ว่าด้วย การใช้เงินอุดหนุนการวิจัย</p>
<p>ด้านบริหาร : 1. พระราชบัญญัติความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 2. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 3. ระเบียบ มพล. ว่าด้วย จรรยาบรรณของพนักงานและลูกจ้าง พ.ศ. 2555 4. ระเบียบ มพล. ว่าด้วย การอุทธรณ์ ร้องทุกข์ และพิจารณาอุทธรณ์ ร้องทุกข์ พ.ศ. 2558 5. ระเบียบ มพล. ว่าด้วย การเงินและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย พ.ศ.2560 6. ข้อบังคับ มพล. ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2557 7. มาตรฐาน HA และ 8. ISO/IEC 17025</p>

ข(1) โครงสร้างองค์การ มพล. มีการบริหารงานตามพระราชบัญญัติ มพล. พ.ศ. 2541 ซึ่งกำหนดให้มีสภามหาวิทยาลัยทำหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง เป้าหมาย และวางนโยบายรวมทั้งอนุมัติแผนยุทธศาสตร์ และควบคุมกิจการทั่วไปของมหาวิทยาลัย (องค์ประกอบ: นายสภา ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกจำนวน 13 คน อธิการบดี เลขานุการ กกอ. ประธานกรรมการส่งเสริมกิจกรรมมหาวิทยาลัย ตัวแทนประเภทผู้บริหาร 3 คน ตัวแทนประเภทคณาจารย์ประจำ 3 คน รวมทั้งสิ้น 23 คน) นอกจากนี้ ยังมีการดำเนินงานในรูปแบบของ คกก. ซึ่งแต่งตั้งโดยสภามหาวิทยาลัย 4 คณะ ได้แก่ 1) คกก.ตรวจสอบและติดตามการดำเนินการ 2) คกก.ส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย 3) คกก.การเงินและทรัพย์สิน และ 4) คกก.บริหารงานบุคคล และมีสภาวิชาการซึ่งทำหน้าที่พิจารณา ส่งเสริมการพัฒนา และควบคุมคุณภาพด้านวิชาการอีก 1 คณะ

ในการบริหารมหาวิทยาลัยมีอธิการบดีเป็นผู้นำสูงสุด วาระ 4 ปี สามารถดำรงตำแหน่งต่อเนื่องได้ 2 วาระ วาระละ 4 ปี มีคณะผู้บริหารซึ่งประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดี 6 คน ผู้ช่วยอธิการบดี 11 คน คณบดี 15 คน ผู้อำนวยการศูนย์ที่เทียบเท่าสำนักวิชา 4 คน และผู้อำนวยการที่มีชื่อเรียกอย่างอื่น 5 คน สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูงนั้น สภามหาวิทยาลัยจะประเมินอธิการบดี สองปีต่อ 1 ครั้ง และอธิการบดีประเมินผลการดำเนินงานของรองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี และมี คกก.ประเมิน 3 ชุด ตามกลุ่มสาขาประเมินคณบดี ปีละ 1 ครั้ง และมีการตรวจประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกจากองค์กรที่เกี่ยวข้องตามวงรอบที่กำหนด

ข(2) ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มพล. ได้จำแนกผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนตลาด รวมทั้งความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มตามตารางที่ P.1-7

ตารางที่ P.1-7 ประเภทผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความต้องการ/ความคาดหวัง

ลูกค้ำ		ความต้องการและความคาดหวัง
ผู้เรียน	ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี	1. หลักสูตรที่มีมาตรฐาน 2. มีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่ทันสมัยและเพียงพอ 3. สำเร็จการศึกษาตามเวลาที่หลักสูตรกำหนด 4. มีทุนสนับสนุนระหว่างการเรียนรู้ 5. ได้งานทำที่มั่นคงหลังสำเร็จการศึกษา
	ระดับปริญญาตรี	1. หลักสูตรที่มีมาตรฐานสากล 2. ได้เรียนในศาสตร์ที่ตัวเองสนใจ 3. สำเร็จการศึกษาตามเวลาที่หลักสูตรกำหนด 4. สอบผ่านการเทียบคุณวุฒิประกอบวิชาชีพ 5. มีโอกาสเพิ่มขึ้นในการได้งานทำจากความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ 6. มีโอกาสได้ค่าตอบแทนสูง
	ระดับบัณฑิตศึกษา	1. เพิ่มพูนความรู้ความสามารถด้านวิจัยในศาสตร์ที่สนใจ 2. สำเร็จการศึกษาตามเวลาที่หลักสูตรกำหนด 3. โอกาสในการเลื่อนขั้น/ตำแหน่ง 4. โอกาสการสร้างเครือข่ายด้านวิชาการและวิชาชีพ
ลูกค้ำกลุ่มอื่น	ผู้ให้ทุนวิจัย	1. ผลงานวิจัยเสร็จตามวัตถุประสงค์และระยะเวลาที่กำหนด 2. การใช้ประโยชน์เชิงวิชาการและ/หรือเชิงพาณิชย์ 3. ผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติหรือนานาชาติ 4. ผลงานวิจัยสู่การผลักดันเชิงนโยบายสาธารณะ (หากมีโอกาส)
	ผู้รับบริการวิชาการ	1. เพิ่มพูนความรู้และเสริมประสบการณ์เพื่อการพัฒนาตนเอง องค์กร และสังคมระดับต่าง ๆ 2. โอกาสการสร้างเครือข่ายด้านวิชาการและวิชาชีพ 3. ความคุ้มค่าของการได้รับบริการวิชาการ 4. ผลการวิเคราะห์มีความถูกต้อง รวดเร็ว และเชื่อถือได้
	ผู้รับบริการวิชาชีพ	1. ต้องการพบแพทย์เฉพาะทาง 2. ต้องการความรวดเร็วในการรับการตรวจรักษา 3. มีป้ายบอกทางภายในอาคารที่ชัดเจน 4. ปรับปรุงสถานที่จอดรถ 5. อาหารผู้ป่วยในมีเมนูที่หลากหลาย
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ด้านการศึกษา	ผู้ปกครอง 1. รับทราบข้อมูลหลักสูตรเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน 2. ค่าใช้จ่าย 3. การได้งานทำ ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิต ต้องการบัณฑิตที่มีสมรรถนะและพร้อมใช้งาน มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษและภาษาจีน
	ด้านวิจัย	คู่ความร่วมมือ 1. มีเงินสนับสนุนการวิจัย 2. โจทย์วิจัยตรงกับความต้องการ 3. ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เครือข่ายการวิจัย 1. มีผลงานวิจัยตามที่กำหนด 2. มีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ 3. การใช้อุปกรณ์เครื่องมือร่วมกัน
	ด้านบริการวิชาการ	องค์กรส่วนท้องถิ่น 1. ต้องการองค์ความรู้ที่นำไปพัฒนาองค์กรและชุมชนได้ ชุมชน มีการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ การสนับสนุนกิจกรรมการแก้ปัญหาของชุมชน
	ด้านบริการวิชาชีพ	บริษัทประกันสุขภาพ ความพร้อมของห้องพักรักษาใน รพ. ต้องการแพทย์เฉพาะทาง และการจัดทำใบเคลมทันเวลา ชุมชน สิทธิการรักษาบัตรประกันสุขภาพ

ข(3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ มฟล. มีคู่ความร่วมมือที่สำคัญตามตารางที่ P.1-8

ตารางที่ P.1-8 คู่ความร่วมมือที่สำคัญ

กลุ่ม/ประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง		ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน	ช่องทางการสื่อสาร
	ด้าน*	การส่งเสริมขีดความสามารถ		
สถาบันการศึกษาในประเทศที่มี MoU ร่วมกัน	1	1. พัฒนาระบบจัดการเรียนการสอน 2. จัดการเรียนการสอนที่ได้มาตรฐานเทียบเท่าสากล	1. แลกเปลี่ยนอาจารย์ 2. แลกเปลี่ยนนักศึกษา 3. แลกเปลี่ยนข้อมูลด้านวิชาการและวิจัย	โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล การประชุม สัมมนา หนังสือ ราชการ
	2	1. ทำวิจัยร่วมกัน 2. พัฒนานวัตกรรมและการนำไปใช้ประโยชน์	1. กำหนดประเด็นวิจัยร่วมกัน 2. มีผลงานตีพิมพ์ร่วมกัน 3. แลกเปลี่ยนนักวิจัย	โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล การประชุม สัมมนา หนังสือ ราชการ
สถาบันการศึกษาต่างประเทศที่มี MoU ร่วมกัน	1	1. พัฒนาระบบจัดการเรียนการสอน 2. จัดการเรียนการสอนที่ได้มาตรฐานเทียบเท่าสากล	1. แลกเปลี่ยนอาจารย์ 2. แลกเปลี่ยนนักศึกษา	อีเมล ช่องทางสื่อสารออนไลน์ การประชุมผ่านสื่อออนไลน์ สัมมนา หนังสือราชการ

กลุ่ม/ประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง		ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน	ช่องทางการสื่อสาร
	ด้าน*	การส่งเสริมขีดความสามารถ		
			3. แลกเปลี่ยนข้อมูลด้านวิชาการและวิจัย	
	2	1. ทำวิจัยร่วมกัน 2. พัฒนานวัตกรรมและการนำไปใช้ประโยชน์	1. กำหนดประเด็นวิจัยร่วมกัน 2. มีผลงานตีพิมพ์ร่วมกัน 3. แลกเปลี่ยนนักวิจัย	อีเมล ช่องทางสื่อสารออนไลน์ การประชุมผ่านสื่อออนไลน์ สัมมนา หนังสือราชการ
ภาคอุตสาหกรรม/ ภาคเอกชนที่มี MoU ร่วมกัน	1	ร่วมกันจัดทำและพัฒนาหลักสูตรให้มีความทันสมัยและตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน เช่น CWIE	1. จัดสหกิจศึกษาและฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2. เป็นวิทยากรพิเศษ 3. เป็นอาจารย์พิเศษ/อาจารย์สถาบันร่วมผลิต	อีเมล ช่องทางสื่อสารออนไลน์ การประชุม การสัมมนา หนังสือราชการ
	2	1. ทำวิจัยร่วมกัน 2. พัฒนานวัตกรรมและการนำไปใช้ประโยชน์ 3. การนำงานวิจัยไปต่อยอดเชิงพาณิชย์	1. กำหนดโจทย์วิจัย 2. สนับสนุนทุนวิจัย 3. สนับสนุนโครงการ Talent Mobility 4. ร่วมเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา	อีเมล ช่องทางสื่อสารออนไลน์ การประชุมผ่านสื่อออนไลน์ สัมมนา หนังสือราชการ
หน่วยงานภาครัฐ และองค์การ มหาชนที่มี MoU ร่วมกัน	3	ร่วมพัฒนาศักยภาพด้านวิชาชีพบุคลากร	1. มฟล. เป็นศูนย์สอบ 2. ส่งบุคลากรมาเป็นวิทยากรอบรม 3. ร่วมรับรองคุณวุฒิวิชาชีพเพื่อรองรับการทำงานทั้งในและต่างประเทศ	โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล ช่องทางสื่อสารออนไลน์ การประชุม สัมมนา หนังสือราชการ
หน่วยงานคู่ความ มือที่ไม่มี MoU ร่วมกัน	1 และ 4	พัฒนาศักยภาพของอาจารย์และนักศึกษา และเพิ่มประสิทธิภาพบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย	การดำเนินการตามข้อตกลงที่กำหนดร่วมกัน	1. เครือข่ายความร่วมมือตามพันธกิจ 2. กิจกรรมที่ดำเนินการร่วมกัน 3. ระบบฐานข้อมูล

* 1 กระบวนการจัดการศึกษา 2 กระบวนการวิจัย 3 บริการวิชาการ 4 การบริหารมหาวิทยาลัย

P.2 สภาวะการณ์ขององค์กร

ก(1) ลำดับในการแข่งขัน มฟล. ได้รับการจัดอันดับที่ 134 ใน THE Asia University Rankings 2020 ซึ่งเป็นอันดับที่ 2 ของประเทศไทย และอันดับที่ 8 ของอาเซียน โดย มฟล. โดดเด่นในเรื่องการอ้างอิงผลงานวิจัยและความเป็นนานาชาติ

ตารางที่ P.2-1 THE Asia University Rankings 2020 : วิเคราะห์เฉพาะมหาวิทยาลัยในอาเซียน

	Name	Country	(THE World University Rankings)	(THE Asia University Rankings)	25%	30%	30%	7.50%	7.50%
					Teaching	Research	Citations	Industry Income	International Outlook
1	National University of Singapore	Singapore	25	3	73.8	91.1	76.9	58.8	95.5
2	Nanyang Technological University	Singapore	48	6	58.4	74.8	84.9	76.5	95.1
3	University of Malaya	Malaysia	301-350	43	46.7	34.5	56.6	48.1	81.6

	Name	Country	(THE World University Rankings)	(THE Asia University Rankings)	25%	30%	30%	7.50%	7.50%
					Teaching	Research	Citations	Industry Income	International Outlook
4	Universiti Brunei Darussalam	Brunei Darussalam	401-500	60	27.5	24	74.4	34.8	85.8
5	Universiti Tunku Abdul Rahman	Malaysia	501-600	119	17.5	15.1	81.4	38	30.3
6	Mahidol University	Thailand	601-800	122	35.1	23.4	45.2	73.4	46.1
7	Universiti Teknologi Petronas	Malaysia	601-800	124	31.9	37	26.8	78.2	66
8	Mae Fah Luang University	Thailand	601-800	134	17.2	11.2	74.4	34.5	50.6

ที่มา THE Asia University Rankings 2020

ก(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่มีแนวโน้มของจำนวนประชากรวัยเรียนลดลง ส่งผลให้มีจำนวนนักศึกษาแรกเข้าน้อยลง ทาง มฟล. จำเป็นต้องจัดการศึกษารูปแบบใหม่เพื่อรองรับการเรียนรู้ตลอดชีวิตและความต้องการของกลุ่มประชากรทุกช่วงวัย (Reskill, Upskill, New Skill) นอกจากนั้นยังมีความท้าทายใหม่ ๆ คือ 1) สถานการณ์โรคอุบัติใหม่ทั่วโลก ส่งผลให้ประชาชนตื่นตัวในการดูแล ป้องกัน รักษาสุขภาพ ซึ่ง มฟล. มี ศกพ. ที่สามารถให้บริการสุขภาพแก่ประชาชนได้อย่างครบวงจร อีกทั้งยังได้ส่งเสริมแพทย์ทางเลือก โดยจัดตั้งสำนักวิชาการแพทย์บูรณาการเพื่อผลิตบุคลากรและผลงานทางวิชาการ 2) ทิศทาง นโยบาย และแผนด้านต่าง ๆ ของประเทศ เช่น ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) แผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2560-2579) นโยบายประเทศไทย 4.0 ที่เน้นทักษะของประชากรในศตวรรษที่ 21 ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย เพื่อตอบโจทย์และส่งเสริมการพัฒนาประเทศ 3) ปัญหาสิ่งแวดล้อมในระดับโลก เช่น การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ในระดับพื้นที่ เช่น ไฟป่า และหมอกควัน 4) กระแสการอนุรักษ์ที่อยู่ภายใต้เป้าหมาย SDGs ขององค์การสหประชาชาติ ทำให้พันธกิจของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมมีความเข้มข้นมากขึ้น 5) ลำดับในการจัดอันดับ (Ranking) และการเทียบเคียงสมรรถนะสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งส่งผลต่อชื่อเสียง มฟล. ควรใช้โอกาสนี้ในการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยให้เป็นที่รู้จัก และพัฒนามหาวิทยาลัยให้มีความเป็นเลิศตามมาตรฐานระดับสากล 6) Industrial Revolution และ Disruptive Technology ส่งผลต่อการจัดการหลักสูตรให้ทันสมัยให้กับผู้เรียน เพื่อให้บัณฑิตมีทักษะที่สามารถทำงานในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ และ 7) กระแส Digital Transformation และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้มหาวิทยาลัยต้องปรับตัวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานภายใต้โครงการ Digital University

ก(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ จากผลการจัดอันดับ THE Asia University Rankings 2020 ตามตาราง P.2-1 มฟล. จึงกำหนดมหาวิทยาลัยที่เป็นคู่แข่ง 3 แห่ง คือ 1) Universiti Tunku Abdul Rahman ประเทศมาเลเซีย (อันดับที่ 119) เป็นมหาวิทยาลัยที่มีคะแนนด้านการอ้างอิงโดดเด่นเช่นเดียวกับ มฟล. แต่มีคะแนนด้านการวิจัยและรายได้จากอุตสาหกรรมซึ่งเป็นพื้นฐานของการวิจัยและการอ้างอิงสูงกว่า ดังนั้นจึงเป็นคู่แข่งสำหรับการพัฒนาสมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัย 2) มหาวิทยาลัยมหิดล ประเทศไทย (อันดับที่ 122) เป็นมหาวิทยาลัยที่มีคะแนนสูงที่สุดของประเทศไทย และมีคะแนนอยู่ในระดับสูงเมื่อเปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยไทยอื่น ๆ ในทุกด้าน ดังนั้นจึงเป็นคู่แข่งที่ดีสำหรับการพัฒนามหาวิทยาลัยในองค์กรรวมในบริบทของประเทศไทย และ 3) Universiti Teknologi Petronas ประเทศมาเลเซีย (อันดับที่ 124) เป็นมหาวิทยาลัยที่มีความโดดเด่นในด้านความร่วมมือทั้งจากภาคอุตสาหกรรมและต่างประเทศ ดังนั้นจึงเป็นคู่แข่งที่ดีสำหรับการพัฒนามหาวิทยาลัยในบทบาทที่ตอบสนองความร่วมมือกับภาคอุตสาหกรรมในอนาคต สำหรับมหาวิทยาลัยในประเทศจีนตอนล่างซึ่งอยู่ในกลุ่มอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง ไม่นำข้อมูลมาเปรียบเทียบ เนื่องจากมีลำดับใน THE มากกว่า 1,000

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ มพล. มีความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ตามตารางที่ P.2-2

ตารางที่ P.2-2 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

ประเด็น	Strategic Challenge (SC)	Strategic Advantage (SA)	Strategic Opportunity (SO)
หลักสูตรและบริการ	<p>SC1 การรับนักศึกษาให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ในสภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้นในปัจจุบัน</p> <p>SC2 การสร้างหลักสูตร non-degree ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนและตลาดแรงงาน</p> <p>SC3 การสร้างความร่วมมือในการวิจัยข้ามศาสตร์ และเพิ่มความเข้มแข็งให้กับกลุ่มวิจัยต่าง ๆ</p> <p>SC4 การหาแหล่งสนับสนุนงบประมาณ ทางด้านการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม จากแหล่งทุนภายนอกหรือองค์กรเอกชน</p> <p>SC5 การพัฒนาความพร้อมทางโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนสมัยใหม่ การวิจัยเชิงนวัตกรรม และการจัดกิจกรรมบริการวิชาการ</p> <p>SC6 การสร้างความเข้มแข็งกับเครือข่ายทั้งในกลุ่มมหาวิทยาลัยทั้งหน่วยงานรัฐและเอกชน เพื่อการพัฒนาาร่วมกัน</p>	<p>SA1 การใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อหลักในการเรียนการสอน</p> <p>SA2 การมีหลักสูตรที่แตกต่างและเป็นที่ต้องการของผู้เรียน</p> <p>SA3 มีความโดดเด่นของการวิจัยทางด้านเชื้อราที่ได้รับการยอมรับและอ้างอิงอย่างกว้างขวางในระดับนานาชาติ</p> <p>SA4 สภาพแวดล้อมที่สวยงามส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้</p>	<p>SO1 การตั้งอยู่ในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน ทำให้ได้โอกาสในการทำงานวิชาการที่เกี่ยวข้อง</p> <p>SO2 การให้ความสำคัญของประเทศจีนในเวทีโลก ทำให้การออกแบบหลักสูตรและกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยสอดคล้องและได้รับความนิยมจากลูกค้าเพิ่มขึ้น</p> <p>SO3 นโยบายของกระทรวงอุดมศึกษาฯ ในการสร้างทักษะการเป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต เป็นโอกาสให้มหาวิทยาลัยจัดโปรแกรมการเรียนรู้แบบ Credit Bank หรือ Micro Credential ได้</p> <p>SO4 นโยบายการขับเคลื่อนประเทศด้วยงานวิจัยและนวัตกรรมสู่ความเป็นนานาชาติ ทำให้มหาวิทยาลัยมีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐและเอกชนเพิ่มขึ้น เช่น โครงการ Reinventing University</p> <p>SO5 ผลการจัดอันดับของมหาวิทยาลัยในระดับโลก ส่งผลให้ได้รับความสนใจในการสร้างความร่วมมือทางด้านต่าง ๆ กับหน่วยงานระดับนานาชาติเพิ่มขึ้น</p>
ปฏิบัติการ	<p>SC7 ปรับระเบียบ กฎเกณฑ์ และขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน</p> <p>SC8 การติดตามผลการดำเนินการอย่างเป็นระบบ</p> <p>SC9 การพัฒนาองค์กรเป็น Digital University</p> <p>SC10 การตอบสนองนโยบาย SDGs</p> <p>SC11 การใช้ประโยชน์จาก MoU ระหว่างประเทศให้เต็มศักยภาพ</p> <p>SC12 การประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ</p>	<p>SA5 การบริหารงานแบบรวมศูนย์ทำให้ใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า</p> <p>SA6 ความมั่นคงทางด้านการเงินรองรับการพัฒนาตามยุทธศาสตร์</p> <p>SA7 ความพร้อมด้านโครงสร้างกายภาพที่เพียงพอต่อการพัฒนาตามยุทธศาสตร์</p>	<p>SO6 การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและการยอมรับการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการบริหารจัดการและการทำงานให้ทันสมัย และเพิ่มประสิทธิภาพด้านต่าง ๆ</p>

ประเด็น	Strategic Challenge (SC)	Strategic Advantage (SA)	Strategic Opportunity (SO)
ทรัพยากรบุคคล	<p>SC13 การสร้างความเข้มแข็งของบุคลากรสายวิชาการ เพื่อกำหนดดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย</p> <p>SC14 การสร้างความเข้มแข็งของบุคลากรสายปฏิบัติการเพื่อสนับสนุนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>SC15 การปลูกฝังค่านิยมองค์กรในบุคลากรทุกระดับ</p> <p>SC16 สร้างเครือข่ายที่เข้มแข็งเพื่อตั้งทรัพยากรบุคคลจากภายนอกมาร่วมพัฒนามหาวิทยาลัย</p>	<p>SA8 ความเป็นมหาวิทยาลัยในพระนาม ทำให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นและศรัทธาตามปณิธาน</p> <p>SA9 บุคลากรมีความพร้อมร่วมมือร่วมใจทำงานเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม</p> <p>SA10 คณาจารย์มีความพร้อมทั้งด้านคุณวุฒิและความหลากหลายทางวิชาการในการพัฒนาด้านวิชาการวิจัย บริการวิชาการ เพื่อการพัฒนาประเทศ</p>	<p>SO7 หลักสูตรภายนอกที่เน้นการพัฒนาทักษะที่หลากหลาย และเข้าถึงได้ง่าย เปิดโอกาสให้มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาทักษะได้อย่างสม่ำเสมอ</p> <p>SO8 การกระตุ้น ให้บุคลากรพัฒนาการรู้ทักษะด้านดิจิทัล (Digital Literacy) และเปิดโอกาสบุคลากรได้แสดงความสามารถ และถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงาน</p> <p>SO9 เครือข่ายต่าง ๆ ภายนอก ช่วยเพิ่มโอกาสในการพัฒนาวิชาการ วิจัย และนวัตกรรม</p>
ความรับผิดชอบต่อสังคม	<p>SC17 จัดทำโครงการที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนและสังคม ทั้งในระดับภูมิภาค ระดับชาติ และนานาชาติ</p>	<p>SA11 มี ศกพ. ที่ให้บริการสุขภาพแบบครบวงจร</p> <p>SA12 มหาวิทยาลัยมีองค์ความรู้ที่ตอบสนองต่อความต้องการและการแก้ไขปัญหาทั้งระดับพื้นที่ และระดับชาติ เป็นที่ปรากฏเชิงประจักษ์</p> <p>SA13 ผลงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ทำให้ชุมชนเชื่อมั่นต่อการดำเนินการ</p>	<p>SO10 ผู้ประกอบการ วิชาธุรกิจชุมชน กลุ่มธุรกิจ มีความต้องการองค์ความรู้ การถ่ายทอดเทคโนโลยี รวมทั้งการพัฒนานวัตกรรม</p> <p>SO11 แนวโน้มประชากรสูงวัยที่เพิ่มขึ้นและการเกิดโรคอุบัติใหม่ ทำให้มีความต้องการด้านบริการสุขภาพ ซึ่งเป็นภารกิจของ ศกพ. อีกทั้ง มีความต้องการในการพัฒนาตนเองในทุกช่วงวัย ในแง่ Reskill Upskill และ New Skill</p>

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ มพล. มีระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ โดย 1) หลักการของ PDCA 2) ระบบ IQA เพื่อพัฒนาคุณภาพ การจัดการเรียนการสอน 3) คำรับรองการปฏิบัติงานสำหรับหน่วยงานสนับสนุน 4) EdPEX 5) Internal Control 6) Risk Management 7) การจัดการความรู้ในการพัฒนาระบบบริหารงาน พัฒนาปรับปรุงกระบวนการและผลลัพธ์

1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง

ก(1) วิสัยทัศน์ และ ค่านิยม ผู้บริหารระดับสูงกำหนดวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับพระราชปณิธานสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งมหาวิทยาลัยในปี พ.ศ. 2541 และมีนโยบายสู่ความเป็นสากลโดยใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ระยะที่ 1 พ.ศ. 2545-2549 เป็นต้นมา จากนั้นในปี พ.ศ. 2555 ได้มุ่งเน้นวิสัยทัศน์เป็นแหล่งผลิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพของประเทศและอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง ภายใต้หลักการพัฒนามหาวิทยาลัย 3 ประการ คือ New Different Better ต่อมา ปี พ.ศ. 2560 ได้มีการปรับวิสัยทัศน์เป็นสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำแห่งอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง และในปี พ.ศ. 2563 ได้ปรับวิสัยทัศน์เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำอยู่ในอันดับ 1 ใน 5 ของอาเซียน ภายใน 10 ปี ตามรูปที่ 2.1-1 และตารางที่ 2.1-1 ภายใต้หลักการสำคัญ คือ New Different Better Together แม้จะไม่ได้มีการกำหนดค่านิยมเป็นลายลักษณ์อักษรแต่วัฒนธรรมการทำงานที่บุคลากรทุกระดับยึดถือปฏิบัติมาตลอดคือการทำงานเป็นทีม ดังนั้นในปี พ.ศ. 2563 ผู้บริหารระดับสูงและบุคลากรจึงได้ร่วมกันกำหนดค่านิยม คือ MFU.FIRST โดยมีการกำหนดความหมายและพฤติกรรมของค่านิยมในแต่ละด้าน

ผู้บริหารระดับสูงร่วมกับส่วนแผนฯ และ PR ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ไปยังสำนักวิชา ศูนย์ สถาบัน และหน่วยงานทุกระดับ ผ่านการนำองค์การและวิธีการสื่อสารตามตารางที่ 1.1-1 เพื่อสร้างความเข้าใจให้เกิดในทุกระดับ สร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี สนับสนุนให้มีผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างยั่งยืน โดยเน้นการมีธรรมาภิบาลตาม ข้อ 1.2 การกระจายอำนาจ การส่งเสริมบรรยากาศให้เกิดความผูกพัน การจัดการความรู้และการสร้างนวัตกรรมเพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องขององค์กรตามวงจร PDCA โดยในปี พ.ศ. 2563 ส่วนการเจ้าหน้าที่วางแผนการถ่ายทอดค่านิยมสู่การปฏิบัติ

ก(2) การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม อธิการบดีประกาศเจตนารมณ์การปฏิบัติตามนโยบาย คุณธรรมและความโปร่งใส ส่งเสริมให้บุคลากรและผู้เรียนมีจิตสำนึกในการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ โดยการออกประกาศมหาวิทยาลัย เรื่อง 1) เจตจำนงสุจริตในการบริหารงาน มฟล. 2) มาตรการป้องกันการรับสินบนและการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม 3) หลักการ แนวทาง และการตรวจสอบการใช้ดุลยพินิจ และ 4) มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และมีการแสดงเจตจำนงผ่านการจัดโครงการสร้างภูมิคุ้มกัน ป้องกันการโกง มีรายวิชาเลือกเสรีการต่อต้านการโกงให้นักศึกษาทุกชั้นปีได้เรียน การดำเนินการดังกล่าวของอธิการบดี ทำให้ไม่มีข้อร้องเรียนในเรื่องการบริหารงาน และไม่มีข้อทักท้วงจากหน่วยงานตรวจสอบทั้งภายในและภายนอกตามที่กำหนดในตามตารางที่ 7.4-2

ก(3) การสร้างสถาบันที่ประสบความสำเร็จ อธิการบดีดำเนินการให้บรรลุพันธกิจและแผนกลยุทธ์เพื่อความยั่งยืนขององค์กร ภายใต้หลักการสำคัญ คือ New Different Better Together มีการจัดโครงสร้างการบริหารงานที่สอดคล้อง มีการกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง มฟล. สนับสนุนการทำงานร่วมกันตามค่านิยมการทำงานเป็นทีม ตัวอย่างสำคัญคือการจัดตั้ง MRii เพื่อเป็นหน่วยงานกลางที่ส่งเสริมต่อยอดงานวิจัยและนวัตกรรมในลักษณะสหสาขาวิชาชีพ เพื่อให้เกิดเป็นผลผลิตด้านวิชาการและผลิตภัณฑ์เชิงพาณิชย์ มีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ด้านวิจัยและนวัตกรรมตามตารางที่ 2.1-2 ตัวชี้วัดด้านวิจัยและนวัตกรรมตามตารางที่ 6.1-1 สนับสนุนงบประมาณเพื่อการพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรมด้วยการตั้งหน่วยวิจัย กลุ่มวิจัย และศูนย์วิจัย อีกทั้งสื่อสารถ่ายทอดความสำคัญของงานวิจัยและนวัตกรรมสู่บุคลากรผ่านกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามแนวทางในข้อ 6.1ค เช่น เวทีแลกเปลี่ยนของนักวิจัย นอกจากนี้ มฟล. ได้พัฒนาระบบสารสนเทศรองรับการเป็น Digital University สนับสนุนนวัตกรรมการเรียนการสอนแบบ New Normal ตามโครงการ MLI ในด้านการบริหารจัดการ เช่น Power BI ในด้านบุคลากรได้ให้ความสำคัญในการยกย่องเชิดชูเกียรติผู้ที่ได้รับรางวัลด้านนวัตกรรม และจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้ที่ได้รับรางวัลอีกด้วย

อธิการบดีใช้ระบบ IQA ระบบ EQA และระบบ PDCA เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพมหาวิทยาลัยทั้งระบบ ในปีการศึกษา 2562 ได้นำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ในการพัฒนาองค์กรและนำเกณฑ์ AUN-QA มาใช้ในการพัฒนาหลักสูตรเพื่อความเป็นสากล อีกทั้งเตรียมความพร้อมหลักสูตรด้านบริหารธุรกิจ เพื่อเข้าสู่การรับรองระดับนานาชาติภายใต้ AACSB มีการกำหนดนโยบายและสนับสนุนงบประมาณ จัดการอบรมอย่างต่อเนื่อง อธิการบดีเข้าร่วมการเรียนรู้ด้วยตนเอง และติดตามความคืบหน้าการดำเนินงานของกรรมการชุดต่าง ๆ และรายงานผลการบริหารงานในที่ประชุมผู้บริหารระดับสูงอย่างต่อเนื่อง เช่น ผลการจัดอันดับของมหาวิทยาลัย จำนวนผลงานตีพิมพ์ต่อจำนวนอาจารย์ จำนวนอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ

อธิการบดีสร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และสื่อสารถ่ายทอดผ่านวิธีการตามตารางที่ 1.1-1 เพื่อให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นมีความผูกพันกับสถาบัน จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างทักษะในการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรภายใน โดยการมอบรางวัลอาจารย์ดีเด่น รางวัลพนักงานดีเด่นสายวิชาการและสายปฏิบัติการ รางวัลผู้สร้างชื่อเสียงให้แก่มหาวิทยาลัย และมีการมอบโล่ประกาศเกียรติคุณแก่บุคคลภายนอกผู้ทำคุณประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย ในงานสถาปนามหาวิทยาลัยทุกปี

อธิการบดีวางแผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารโดยการกำหนดคุณลักษณะบุคคลที่พร้อมต่อการเป็นผู้บริหารในระดับต่าง ๆ และส่งเสริมให้บุคลากรภายในที่มีศักยภาพขึ้นมาดำรงตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายหรือหัวหน้าหน่วยงาน มีการจัดโครงการพัฒนาศักยภาพหัวหน้าส่วน และโครงการพัฒนาและเตรียมความพร้อมผู้บริหารระดับกลาง-สูง มีระยะเวลาการอบรม 4 เดือนต่อรุ่น เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับบุคลากรที่มีศักยภาพในการเป็นผู้บริหารต่อไป

ข(1) การสื่อสาร ผู้บริหารระดับสูงสื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างเป็นระบบหลายวิธีการ ในประเด็น ต่าง ๆ เช่น วิสัยทัศน์ ทิศทางนโยบาย และผลการดำเนินงาน ตามตารางที่ 1.1-1 โดยมุ่งเน้นการสื่อสารในลักษณะสองทาง โดยเฉพาะการสื่อสารผลการตัดสินใจที่สำคัญและสถาบันจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง เช่น การปรับโครงสร้างการบริหารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความคล่องตัว การออกมาตรการรับมือกับสถานการณ์ COVID-19 การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเรียนการสอน เป็นต้น รวมทั้งสอบถามความเป็นอยู่ของทั้งบุคลากรและผู้เรียน โดยข้อมูลที่ได้รับจะถูกรวบรวมนำมาประชุมหารือและวิเคราะห์ในกรรมการชุดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องตามแผนที่กำหนดหรือเป็นกรณีพิเศษหากเป็นเรื่องเร่งด่วน โดยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจะนำมาสู่การแก้ไขและใช้ประกอบการปรับแผนในปีถัดไป

ข(2) การมุ่งเน้นการปฏิบัติ อธิการบดีมุ่งเน้นการปฏิบัติที่ทำให้บรรลุพันธกิจขององค์กรโดยมุ่งการบรรลุผลสำเร็จของวิสัยทัศน์ มีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จาก VOC VOS VOE และนำผลการวิเคราะห์ต่าง ๆ เข้าสู่การจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ เชื่อมโยงกับแผนการจัดการความเสี่ยงและการสร้างนวัตกรรม เช่น หลักสูตรใหม่ มีการกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จและค่าเป้าหมายพร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในทุกพันธกิจ มีการจัดสรรงบประมาณโดยให้ความสำคัญกับโครงการ/กิจกรรมที่ตอบสนองกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กร ตามผลลัพธ์ 7.4 ข. อีกทั้งกำหนดให้หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์และเป้าหมายทุกสิ้นไตรมาส และกำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานของกรรมการชุดต่าง ๆ ในที่ประชุมผู้บริหารระดับสูง ซึ่งอธิการบดีจะนำข้อมูลที่สำคัญมาใช้ในขั้นตอนการทบทวนแผนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการตามกระบวนการ PDCA ดังแสดงตามรูปที่ 1.1-1



รูปที่ 1.1-1 การขับเคลื่อนองค์กรผ่านระบบการนำ

ตารางที่ 1.1-1 วิธีการที่ถือการปฏิบัติ/ทีมบริหารสื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

วิธีการสื่อสาร	รูปแบบ		ผู้ดูแล/วิทยากร	ประเมิน/ประเมินผล	ประเมิน/ประเมินผล	ประเมิน/ประเมินผล	ประเมิน/ประเมินผล	ประเมิน/ประเมินผล	ประเมิน/ประเมินผล	กลุ่มเป้าหมาย						ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
	ออนไลน์	ออฟไลน์								ประเมิน/ประเมินผล	ประเมิน/ประเมินผล	ประเมิน/ประเมินผล	ประเมิน/ประเมินผล	ประเมิน/ประเมินผล	ประเมิน/ประเมินผล		
การประชุมผู้บริหารระดับสูง	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2 ครั้ง/เดือน	อธิการบดี
การประชุมสภามหาวิทยาลัย	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1 ครั้ง/2 เดือน	อธิการบดี
การประชุมผู้บริหาร	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2 ครั้ง/เดือน	อธิการบดี
การประชุมสม. สนง. บริหารกลาง	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1 ครั้ง/เดือน	ผอ.สนง.
การประชุมคณะบดี	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1 ครั้ง/เดือน	รองอธิการบดี
การประชุม คกก. พิจารณาหลักสูตรและ การเรียนการสอน	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1 ครั้ง/เดือน	รองอธิการบดี
การประชุมสภาวิชาการ	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1 ครั้ง/เดือน	อธิการบดี
อีเมล เว็บไซต์ Facebook	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	ตลอดเวลา	รองอธิการบดี
กิจกรรมปฐมนิเทศ (ป.ตรี บัณฑิต) ปัจฉิมนิเทศ (ป.ตรี) HLLC (ป.ตรี ปี 1)	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1 ครั้ง/ปี	อธิการบดี
กิจกรรมค่ายพนักงานใหม่	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1 ครั้ง/ปี	อธิการบดี
กิจกรรมค่ายอาจารย์ใหม่	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1 ครั้ง/ปี	อธิการบดี
กิจกรรมถือการบตีพบพนักงาน	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1 ครั้ง/ปี	อธิการบดี
กิจกรรมถือการบตีพบผู้ปกครอง นศ.ใหม่	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1 ครั้ง/ปี	อธิการบดี
กิจกรรมรายงานประชาชน	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1 ครั้ง/ปี	อธิการบดี
กิจกรรมถือการบตีพบนักศึกษา	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1 ครั้ง/ปี	อธิการบดี

1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม

ก(1) การกำกับดูแล มฟล. ดำเนินการสรรหากรรมการสภามหาวิทยาลัยตามองค์ประกอบ คุณสมบัติและวิธีการที่กำหนด ใน พรบ. และข้อบังคับของ มฟล. สภามหาวิทยาลัยเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของ คกก.สภามหาวิทยาลัย ซึ่งมีการประชุมทุก ๆ 2 เดือน แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยและบุคคลภายนอก ในรูปแบบจดหมายข่าว สนง.สภามหาวิทยาลัย ผ่านเว็บไซต์ เพื่อรายงานสรุปมติที่สำคัญของการประชุม กิจกรรมของสภามหาวิทยาลัย และประกาศสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสภามหาวิทยาลัย โดยจัดทำและเผยแพร่ทุก ๆ 3 เดือน รวมปีละ 4 ฉบับ

สภามหาวิทยาลัยกำกับดูแลกิจการตามหลักธรรมาภิบาล โดยแต่งตั้ง คกก.ตรวจสอบและติดตามการดำเนินการ มฟล. มาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการกำกับดูแลและควบคุมตนเองของ มฟล. และเสริมสร้างความมั่นใจศรัทธาแก่สาธารณชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการกำกับดูแลกิจการตามอำนาจหน้าที่และหลักธรรมาภิบาลที่กำหนดไว้ในกฎบัตร มีการตรวจสอบการดำเนินงานของฝ่ายบริหาร 3 ประเด็นหลัก คือ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ และด้านรายงานทางการเงิน รวมทั้งสอบทานรายงานผลระบบการบริหารความเสี่ยง ติดตามระบบการควบคุมภายใน และติดตามผลการตรวจสอบ รวมทั้งข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของ สตง. และหน่วยตรวจสอบภายใน

นอกจากนี้ พรบ.มฟล. ได้กำหนดให้ สตง. เป็นผู้สอบบัญชีของ มฟล. และให้ทำการตรวจสอบรับรองบัญชีและการเงินทุกประเภท ทุกรอบปี เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี แบบแผนการปฏิบัติราชการและสัญญา ส่วนการกำกับดูแลในประเด็นอื่น ๆ แสดงตามตารางที่ 1.2-1 และ 1.2-2

ตารางที่ 1.2-1 การกำกับดูแลอย่างมีความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัย

ประเด็น	การปฏิบัติ	การวัดผล
ความรับผิดชอบต่อการบริหารของอธิการบดี	<ol style="list-style-type: none"> กำหนดโครงสร้างการบริหาร หน้าที่ และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน การกำกับติดตามประเมินผลการดำเนินงานทุกไตรมาส รายงานผลต่อสภามหาวิทยาลัยทุกปีงบประมาณ 	<ol style="list-style-type: none"> มีการบริหารงานบรรลุผลตามเป้าหมาย ผลการดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ มีการนำข้อเสนอแนะจากสภามหาวิทยาลัยมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน
ความรับผิดชอบต่อแผนยุทธศาสตร์	<ol style="list-style-type: none"> กำหนดผู้รับผิดชอบยุทธศาสตร์ในแต่ละด้าน การกำกับติดตามประเมินผลการดำเนินงาน เทียบความก้าวหน้ากับแผนที่กำหนด เพื่อการปรับปรุง รายงานผลต่อสภามหาวิทยาลัย นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงผลการดำเนินงาน 	<ol style="list-style-type: none"> มีกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ผลการดำเนินงานเป็นไปตามแผนปฏิบัติการที่กำหนด มีการนำข้อเสนอแนะจากสภามหาวิทยาลัยมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	<ol style="list-style-type: none"> สื่อสารนโยบายการบริหารต่อบุคลากรและนักศึกษา ปฏิบัติตามนโยบายอย่างเปิดเผยและตรวจสอบได้ เปิดเผยข้อมูลและกิจกรรมของมหาวิทยาลัยต่อสาธารณะทางเว็บไซต์ เปิดรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลภายในและภายนอก 	<ol style="list-style-type: none"> บุคลากรรับทราบนโยบายและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับผ่าน (A) ไม่มีข้อทักท้วงจาก คกก. ทั้งภายในและภายนอกที่มาตรวจสอบ

ตารางที่ 1.2-2 การปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการปกป้องผลประโยชน์
นักศึกษา/ผู้ปกครอง	1. จัดการหลักสูตรให้ได้มาตรฐาน 2. เสริมทักษะที่จำเป็น 3. จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่ทันสมัยและเพียงพอ 4. ระวังรักษาความปลอดภัยตลอดระยะเวลาที่ศึกษาในมหาวิทยาลัย 5. แจ้งผลการเรียนและสถานภาพนักศึกษาให้ผู้ปกครองทราบ 6. รับฟังข้อร้องเรียนต่าง ๆ
ผู้ใช้บัณฑิต	ผลิตบัณฑิตให้มีความรู้และทักษะตามคุณลักษณะที่ผู้ใช้บัณฑิตพึงประสงค์
เจ้าของแหล่งทุน	ดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามวัตถุประสงค์และข้อตกลงของเจ้าของแหล่งทุน
ผู้รับบริการ	ถ่ายทอดองค์ความรู้และให้บริการวิชาการ/วิชาชีพ ที่ถูกต้อง ทันสมัย ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
ผู้ส่งมอบ	1. จัดซื้อจัดจ้างโปร่งใสเป็นธรรมตาม พรบ.จัดซื้อจัดจ้าง 2. จ่ายค่าสินค้าและบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลาตามข้อตกลง
ชุมชนท่าสุด/นางแล/แม่ข้าวต้ม	จัดการขยะและของเสียให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัย ไม่สร้างมลภาวะให้กับชุมชนโดยรอบ ให้ความรู้และบริการด้านการศึกษา ด้านสุขภาพ ด้านอาชีพ และด้านสิ่งแวดล้อม

ก(2) การประเมินผลการปฏิบัติงาน พรบ.มพล. กำหนดให้สภามหาวิทยาลัยประเมินผลการปฏิบัติงานของอธิการบดีทุก 2 ปี ตามตัวชี้วัดที่ สมศ. กำหนด โดยสภามหาวิทยาลัยแต่งตั้งกรรมการประเมินตามองค์ประกอบและดำเนินการประเมินตามวิธีและเกณฑ์การประเมินที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ มพล. ว่าด้วย การประเมินผลการปฏิบัติงานของอธิการบดี พ.ศ. 2555 ซึ่งอธิการบดีได้ใช้ประโยชน์จากผลการประเมินนำไปสู่การปรับปรุง แก้ไขและพัฒนามหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สำหรับการประเมินรองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดีจะมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน 1 ครั้ง/ปี ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ในส่วนกรรมการสภามหาวิทยาลัย ได้มีการประเมินตนเองของกรรมการสภามหาวิทยาลัย เพื่อประเมินการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร คุณภาพของการบริหารงาน ประสิทธิภาพของแผนปฏิบัติการประจำปี และความสำเร็จการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์

ข(1) การประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามระเบียบ และการได้รับการรับรองตามมาตรฐาน อธิการบดีจัดตั้ง คกก.บริหารความเสี่ยงเพื่อค้นหาและจัดทำแนวทางการลดความกังวลของสังคมต่อการปฏิบัติงานตามพันธกิจ จากนั้นมอบให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละพันธกิจจัดทำแนวทางปฏิบัติป้องกันความกังวลดังกล่าว โดยผ่านความเห็นชอบของรองอธิการบดีในกำกับตามตารางที่ 1.2-3 โดยใช้ปัจจัยนำเข้าที่ประกอบด้วยกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เสียงของผู้รับบริการและผลลัพธ์ที่ผ่านมา นอกจากนี้ คกก.บริหารความเสี่ยง มีหน้าที่กำกับติดตาม ให้ข้อเสนอแนะและรายงานผลต่อ คกก.ตรวจสอบและติดตามฯ พิจารณาให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน เช่น การพัฒนาหลักสูตรแบบมุ่งเน้นผลลัพธ์ การปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ การควบคุมการทำงานในห้องปฏิบัติการให้เป็นไปตามกฎหมาย

ตารางที่ 1.2-3 ผลกระทบเชิงลบต่อสังคมในด้านการศึกษา การวิจัย และการบริการวิชาการ

ผลกระทบเชิงลบต่อสังคม	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด
1. หลักสูตรไม่ได้มาตรฐาน	รองอธิการบดีที่กำกับด้านวิชาการ	ร้อยละของหลักสูตรที่ได้รับการรับรอง
2. หน่วยงานคู่ความร่วมมือได้รับผลกระทบจากการฝึกปฏิบัติ/สหกิจศึกษา	ผู้ช่วยอธิการบดีที่กำกับส่วนพัฒนาฯ และรองอธิการบดีที่กำกับส่วนจัดหางานฯ	ข้อร้องเรียนจากแหล่งฝึกงาน/สหกิจศึกษา
3. การคัดลอกผลงานทางวิชาการ (Academic Plagiarism)	รองอธิการบดีที่กำกับด้านวิจัยและด้านวิชาการ	การผ่านการทดสอบด้วย Turnitin
4. นักศึกษาแพทย์/ทันตแพทย์/พยาบาล ติดเชื้อจากผู้ป่วย	คณบดีสำนักวิชาแพทย์/ทันตแพทย์/พยาบาล	อัตราการได้รับวัคซีนตัวอักเสบ, TB, ไข้หวัดใหญ่
5. ผู้ป่วยได้รับความเสี่ยงจากการฝึกงานของนักศึกษาสายสุขภาพ	ผอ.รพ.ศกพ./ผอ.รพ.มพล./ผอ.รพ.มพล.กทม.	1. อัตราผู้ป่วยผลัดตกหล่นจากการฝึกงาน 2. อัตราการล้างมือของนักศึกษา

ผลกระทบเชิงลบต่อสังคม	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด
6. การวิจัยไม่เป็นไปตามมาตรฐานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์/สัตว์ทดลอง	รองอธิการบดีที่กำกับด้านวิจัย	โครงการวิจัยผ่านการพิจารณาจาก คกก.จริยธรรมการวิจัยก่อนดำเนินการ
7. งานวิจัยไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ได้	รองอธิการบดีที่กำกับด้านวิจัย/คณบดีสำนักวิชา	ร้อยละของงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ได้
8. การให้ความรู้ที่ไม่ถูกต้องในการบริการวิชาการ	ผอ.CAS / คณบดีสำนักวิชา	1. ไม่เกิดผลกระทบหลังการให้บริการวิชาการ 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ
9. การบริการด้านสุขภาพที่ไม่ได้มาตรฐาน	ผอ.รพ.ศกพ./ผอ.รพ.มฟล./ผอ.รพ.มฟล.กทม./ผอ.CAS/คณบดีสำนักวิชา	1. ไม่เกิดผลกระทบหลังการให้บริการสุขภาพ 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการสุขภาพ

ข(2) พฤติกรรมที่มีจริยธรรม อธิการบดีใช้อำนาจของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดตามหลักนิติธรรมตามตารางที่ P.1-6 ที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามตารางที่ 1.2-2 มฟล. อยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำข้อบังคับธรรมาภิบาลและการแต่งตั้ง คกก.ธรรมาภิบาล มฟล. ตาม พรบ.การอุดมศึกษา พ.ศ. 2562 ทั้งนี้มีการแต่งตั้ง คกก.จรรยาบรรณตามระเบียบมหาวิทยาลัย ว่าด้วย จรรยาบรรณของพนักงานและลูกจ้าง โดยมีอำนาจหน้าที่ในการปลูกฝัง ส่งเสริมควบคุมและกำกับให้พนักงานและลูกจ้างปฏิบัติตามระเบียบ ในกรณีกระทำผิดต่อจรรยาบรรณให้ คกก.สอบสวนข้อเท็จจริงทำรายงานเสนอต่ออธิการบดีเพื่อวินิจฉัยและดำเนินการตามระเบียบ กรณีกระทำผิดวินัยให้เสนอมหาวิทยาลัยดำเนินการทางวินัยตามระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

ค(1) ความผาสุกของสังคม มฟล. มีนโยบายการสร้างความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคมมาตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง โดย 1) จัดระบบการคัดเลือกพนักงานและนักศึกษาให้มีความยุติธรรมโปร่งใสและทัดเทียมกัน 2) จัดสรรสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับพนักงานและนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัย 3) จัดสรรทุนการศึกษาให้นักศึกษาเรียนดีและ/หรือขาดแคลนทุนทรัพย์ 4) จัดการเรียนการสอนให้ได้มาตรฐาน 5) มีระบบประกันคุณภาพการศึกษา 6) ดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ 3 เช่น การช่วยเหลือชุมชน/สังคม ส่งเสริมสุขภาพชุมชนและรักษาผู้ป่วย 7) ดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ 4 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมแห่งล้านนา และการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังดำเนินโครงการนอกพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่อย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการรักษูป่านาน โครงการเสริมสร้างประสิทธิภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ตามตารางที่ 7.4-2

ค(2) การสนับสนุนชุมชน ชุมชนที่สำคัญของ มฟล. คือ ชุมชนตำบลท่าสุต ชุมชนตำบลนางแล และชุมชนตำบลแม่ข้าวต้ม โดยพิจารณาจากการเป็นชุมชนโดยรอบมหาวิทยาลัย ซึ่งมีความพร้อมในการพัฒนา/ส่งเสริมทั้งด้านการศึกษา ด้านสุขภาพ ด้านอาชีพและด้านสิ่งแวดล้อม อีกทั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและสมาชิกของชุมชนให้ความร่วมมือในการกำหนดโครงการ/กิจกรรมและตัวชี้วัดร่วมกัน

อธิการบดีสนับสนุนการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนและสังคม มีการจัดทำแผนงานบริการวิชาการ โดยคำนึงถึงความต้องการและความร่วมมือของชุมชน ทรัพยากรและขีดความสามารถของบุคลากรในมหาวิทยาลัย โดยทำโครงการ/กิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ การสนับสนุนกิจกรรมการแก้ปัญหาของชุมชน

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ผู้บริหารระดับสูงจัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเปลี่ยนแปลงมหาวิทยาลัย ให้พร้อมต่อการเป็นเลิศในอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขงและอาเซียน โดยการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ตามขั้นตอนใน รูปที่ 2.1-1 ซึ่งส่วนแผนฯ ได้วิเคราะห์สารสนเทศทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยตามตารางที่ 2.1-2, 4.1-1 เพื่อเข้าสู่การจัดทำแผนยุทธศาสตร์

เพื่อให้เกิดความคล่องตัว อธิการบดีมอบหมายให้รองอธิการบดีและผู้ช่วยอธิการบดีที่กำกับด้านแผน และส่วนแผนฯ ทบทวนประเมินผลสำเร็จและปรับแผนโดยใช้ PDCA ทุกปี และนำข้อมูลผลการประเมินความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ใช้วางกลยุทธ์ในแผนถัดไป หรือหากมีกรณีฉุกเฉิน จากการทบทวนผลการดำเนินการตามตารางที่ 4.1-1 จึงจำเป็นต้องมีการปรับแผนปฏิบัติการ ในการประชุมผู้บริหารระดับสูงเพื่อปรับแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป



รูปที่ 2.1-1 Strategic Planning Process (กระบวนการวางแผนกลยุทธ์)

ตารางที่ 2.1-1 กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

ปัจจัย	ขั้นตอน/กิจกรรม	เดือน		ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
		ปีงบประมาณ	ปีปัจจุบัน		
ปัจจัยภายใน	1. รวบรวมวิเคราะห์ข้อมูล (1) Purpose	ม.ค.		ปัจจัยนำเข้าที่เชื่อถือได้	ส่วนแผนฯ และส่วนประกันฯ
	2. วิเคราะห์สถานการณ์ ทบทวน VMV, พิจารณาริบทเชิงกลยุทธ์ ด้วย 5-forces analysis, PESTEL, SWOT, Gap analysis, BMC, Blue ocean strategy (1) Purpose	ม.ค.		VMV, SC, SA, SO	ผู้บริหารระดับสูงและผู้ทรงคุณวุฒิ
	3. ร่าง/ทบทวนแผนยุทธศาสตร์เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย ระยะสั้น-ยาว (1) Purpose	ก.พ.		ร่างแผนยุทธศาสตร์	
	4. ทบทวนความสอดคล้อง ความสามารถในการนำแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ ระบบงาน/กระบวนการทำงาน ที่สำคัญ (1) Purpose	ก.พ.	พ.ย.	ยุทธศาสตร์ที่ปฏิบัติได้ ระบบงาน/กระบวนการ	
ปัจจัยภายนอก	5. รับรองแผนยุทธศาสตร์ (1) Purpose	มี.ค.		แผนยุทธศาสตร์	สภามหาวิทยาลัย
	6. ถ่ายทอดแผนสู่แผนปฏิบัติการ (2) Action Plan	เม.ย.-ก.ค.		แผนปฏิบัติการ ระยะสั้น-ยาว	ผู้บริหารระดับสูงและสำนักวิชา/หน่วยงาน
	7. จัดสรรทรัพยากร หลังอนุมัติแผน	ก.ย.		ทรัพยากรสนับสนุน	ผู้บริหารระดับสูง

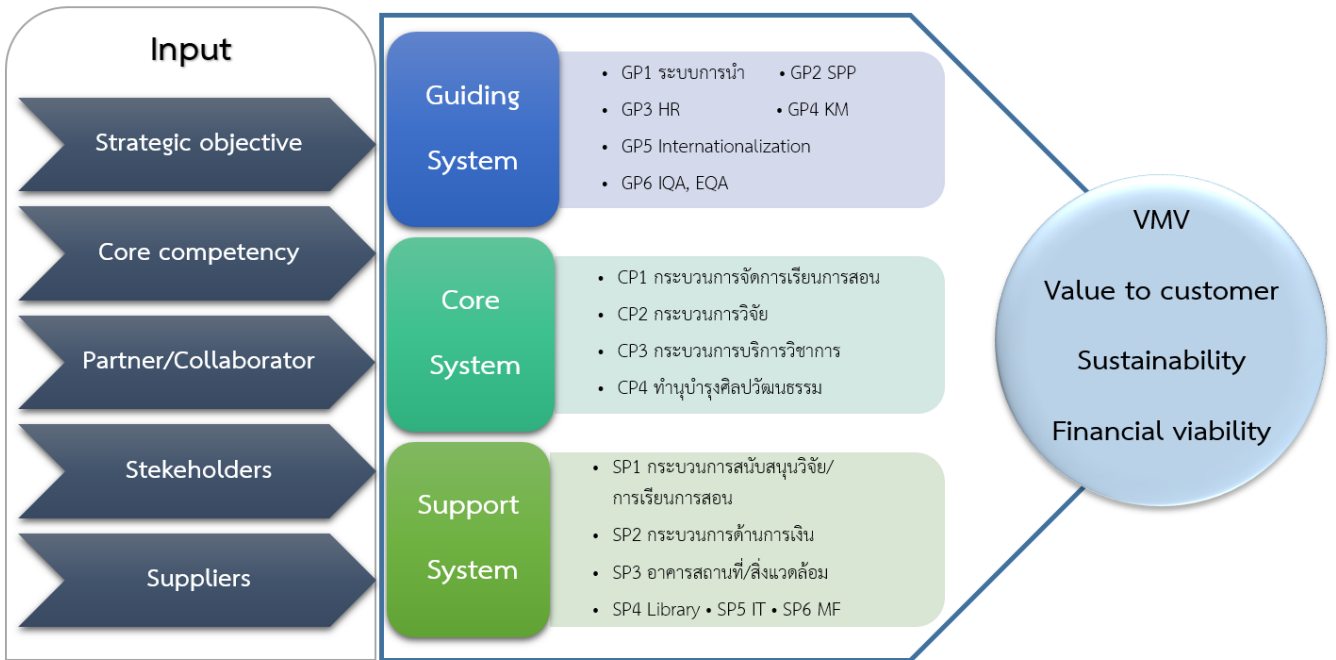
ปัจจัย	ขั้นตอน/กิจกรรม	เดือน		ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
		ปีงบประมาณ	ปีปัจจุบัน		
สังคม กฎหมาย โรคระบาด 2. สิ่งแวดล้อม	(2) Action Plan				
	8. ดำเนินการตามแผน (3) Practice		ต.ค.-ก.ย.	ผลการดำเนินการ	ทุกหน่วยงาน
	9. วัดผลการดำเนินการ(4) Assessment		เม.ย. (ครึ่งปี) (Midterm Monitor) ต.ค. (สิ้นปี) ตามตารางที่ 4.1-1	ประเมินผลการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบตามตารางที่ 4.1-1

ก(2) นวัตกรรม จากการรวบรวมสารสนเทศและการใช้ SWOT และ TOWS Analysis ในขั้นตอนที่ 1 ของรูปที่ 2.1-1 ทำให้ มีผล. รับรู้โอกาสเชิงกลยุทธ์ ที่ส่วนแผนฯ นำเข้าสู่การระดมสมองร่วมกับทีมผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงาน โดยมีเครื่องมือวิเคราะห์ เช่น Gap Analysis, Blue Ocean Strategy รวมทั้งการปฐกษัตริกรรมในสภามหาวิทยาลัยและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาเลือกโอกาสเชิงกลยุทธ์มาใช้กำหนดเป้าหมายการดำเนินการและการสร้างนวัตกรรมของมหาวิทยาลัยตามตารางที่ 2.1-2 ตารางที่ 2.1-2 แสดงนวัตกรรมที่เกิดจากการพิจารณาโอกาสเชิงกลยุทธ์

	SO	นวัตกรรม	ผลกระทบ/การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
หลักสูตรและบริการ	SO2	การเพิ่มรายวิชาภาษาจีน 1 และภาษาจีน 2 เป็นวิชาบังคับในหมวดศึกษาทั่วไปที่นักศึกษาทุกคนจะต้องเรียน เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีน	นักศึกษาและบัณฑิตเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานมากขึ้น เนื่องจากมีทักษะทั้งภาษาอังกฤษและภาษาจีน
	SO3	1.การใช้สื่อออนไลน์ในการจัดการเรียนการสอน และการจัดกิจกรรม และ 2. Blended Learning	ผู้เรียนสามารถเข้าถึงองค์ความรู้และกิจกรรมได้ง่ายและสะดวกขึ้น ไม่จำกัดอยู่เพียงภายในห้องเรียน สามารถเข้าร่วมกิจกรรม แลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกับนานาชาติได้มากขึ้น
ปฏิบัติ	SO6	โครงการ digital university	การสื่อสารและเชื่อมต่อข้อมูลมีประสิทธิภาพมากขึ้น (เร็วขึ้น ผลิตพลานน้อยลง)
ทรัพยากร	SO7	บุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะใหม่	บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
	SO8	เกิดการแลกเปลี่ยนและถ่ายทอด องค์ความรู้ใหม่ให้กับเพื่อนร่วมงาน	เกิดการเรียนรู้ พัฒนาและเติบโตภายในองค์กร เสริมสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและบุคลากรให้มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น
ชุมชน	SO10	การสร้างหลักสูตรระยะสั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน	เกิดเครือข่ายผู้ประกอบการที่เป็นฐานลูกค้าในอนาคตของมหาวิทยาลัย
	SO11	อยู่ระหว่างการพัฒนาาระบบ Telemedicine	สร้างชื่อเสียงและการยอมรับ

ก(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ ส่วนแผนฯ รวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ประกอบการวางแผนกลยุทธ์ ประจำปี (รูปที่ 2.1-1) ในปี พ.ศ. 2562 ส่วนแผนฯ ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ร่วมกันรวบรวมวิเคราะห์ตามแหล่งต่าง ๆ ตามตารางที่ 2.1-1 เพิ่มเติมจากเดิมที่ใช้ข้อมูลเฉพาะนโยบายกระทรวง สป.อว. และผลการดำเนินงานที่ผ่านมาทั้งใช้เครื่องมือต่าง ๆ มาวิเคราะห์เพื่อจัดทำประเด็นยุทธศาสตร์ และได้เพิ่มกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในสภามหาวิทยาลัยมาวิจารณ์แผนดังกล่าวเพื่อปิดจุดบอดและยืนยันประสิทธิผลของการจัดทำแผน

ก(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก มฟล. ใช้นโยบายการทำงานเชิงบูรณาการ มาวิเคราะห์และจัดระบบงานที่สำคัญ สอดคล้องกับพันธกิจ แผนยุทธศาสตร์และปัจจัยต่างๆ เพื่อให้แผนยุทธศาสตร์บรรลุผล โดยแบ่งระบบงานเป็น 3 กลุ่ม (รูปที่ 2.1-2) ได้แก่ 1) Guiding system 2) Core System 3) Support system และมีกระบวนการที่ร่วมกับคู่ความร่วมมือ คือ สถานประกอบการ ซึ่งเป็นแหล่งฝึกตามแนวทาง WIL และมหาวิทยาลัยในต่างประเทศร่วมจัดการเรียนการสอนและพัฒนาหลักสูตร นอกจากนี้ ได้มอบหมายเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับสมรรถนะหลักบางส่วนให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการ (Outsource) เพื่อลดภาระงานด้านบริหารจัดการและลดต้นทุน ได้แก่ การเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์ การจ้างเหมาเครื่องถ่ายเอกสาร และการจ้างเหมาบริการทำความสะอาด และรักษาความปลอดภัย



รูปที่ 2.1-2 แสดงระบบงาน

ข(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ มฟล. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ ระยะที่ 5 (พ.ศ. 2565-2569) ตามตารางที่ 2.1-3 โดยกำหนดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย ประเด็นยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนตามพันธกิจ สอดคล้องกับแนวนโยบาย New Different Better Together โดยประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 ความยั่งยืนของมหาวิทยาลัยภายใต้ความพลิกผัน เป็นประเด็นสำคัญที่สุด ซึ่งจะปรับเปลี่ยนให้มหาวิทยาลัยเป็น Digital university ที่รองรับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกทั้งในปัจจุบันและอนาคต เช่น COVID-19 เพื่อให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ

ข(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ มฟล. ใช้กระบวนการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ เพื่อให้เข้าใจในนโยบาย พันธกิจของ มฟล. ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่ มฟล. เผชิญ โดยทุกหน่วยงานได้พิจารณายุทธศาสตร์อย่างรอบด้านและสามารถกำหนดเป้าหมาย (Goal) ที่มีความสมดุลในความต้องการและศักยภาพด้านทรัพยากรที่มีอยู่ โดยเน้นประเด็นยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติที่ตอบสนองกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 2.1-3 สรุปยุทธศาสตร์ มฟล. และค่าเป้าหมายตามตัวชี้วัด ตามแผนยุทธศาสตร์ระยะที่ 5 (พ.ศ. 2565-2569)

ประเด็นยุทธศาสตร์ (SI)	ตัวชี้วัด (KPI)	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย			
			65	66	67	68
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การผลิตทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ เป้าประสงค์ (G) 1. การเรียนการสอนที่เป็นเลิศ 2. พลเมืองโลกที่มีคุณภาพ						
1.1 การจัดการเรียนการสอนที่เป็นเลิศ	หลักสูตรได้รับการรับรองมาตรฐานในระดับนานาชาติ	จำนวนหลักสูตร	7	9	11	13
	การพัฒนาอาจารย์เข้าสู่ระดับชำนาญการตามมาตรฐานการเรียนการสอน	ร้อยละ	20	30	40	50
1.2 การพัฒนาทักษะของผู้เรียนสู่การเป็นพลเมืองโลกที่มีคุณภาพ	การได้งานทำของผู้สำเร็จการศึกษา/หลักสูตร Hard skill	ร้อยละ	70	70	75	80
	ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต/ผู้สำเร็จการศึกษา Soft skill	ระดับ 1-5	4	4.1	4.2	4.25
1.3 การพัฒนาทักษะผู้ประกอบการ	จำนวนนักศึกษาที่ได้รับการพัฒนาทักษะการเป็นผู้ประกอบการ	คน	400	450	500	700
ยุทธศาสตร์ที่ 2 ความเป็นเลิศทางการวิจัย เป้าประสงค์ (G) 1. โครงสร้างพื้นฐานและมาตรฐานการวิจัยระดับสากล 2. ผลงานวิจัยที่เป็นเลิศ 3. การใช้ประโยชน์จากผลงานวิจัยสู่สังคม						
2.1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อวิจัย	ความสมบูรณ์โครงสร้างพื้นฐานตามแผนยุทธศาสตร์การวิจัยและพัฒนา	ร้อยละ	60	70	80	90
	ระดับความพึงพอใจของนักวิจัยต่อโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งสนับสนุนการวิจัย	ระดับ	> 4	> 4	> 4	> 4.50
2.2 การสร้างความเข้มแข็งทางด้านวิจัย	ผลงานตีพิมพ์ระดับนานาชาติในฐานข้อมูล SCOPUS	เรื่อง	210	220	230	240
	งบวิจัยจากแหล่งทุนภายนอกที่เป็นไปตามเป้าหมายของแต่ละปี	ล้านบาท	100	110	120	140
2.3 การถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรม	จำนวนผลงานวิชาการและทรัพย์สินทางปัญญาที่ถ่ายทอดสู่ภาคเอกชน	ผลงาน	40	50	60	80
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การเป็นที่ยอมรับและสังคม เป้าประสงค์ (G) 1. บริการวิชาการที่ตรงกับความต้องการของสังคม 2. ประชาชนในภาคเหนือตอนบนมีสุขภาพดี 3. แหล่งเรียนรู้และแลกเปลี่ยนทางวิชาการ						
3.1 การบริการวิชาการเพื่อพัฒนาสังคม	โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการตามความต้องการของชุมชน/กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนโครงการ/กิจกรรม	50	60	70	80
	จำนวนต้นแบบชุมชน/พื้นที่ที่มหาวิทยาลัยร่วมพัฒนา ที่เพิ่มขึ้น	จำนวนชุมชน/พื้นที่	1	1	1	1
	จำนวนผู้ใช้บริการวิชาการ	คน	20,000	21,000	22,000	23,000
3.2 การให้บริการสุขภาพแก่ประชาชนในภูมิภาค	ผู้มารับบริการทางด้านสุขภาพ	คน	126,900	157,680	188,700	219,480
	ผ่านการรับรองมาตรฐาน รพ. และการบริการสุขภาพ (HA) ตามระดับขั้นที่ได้รับ	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
3.3 การเป็นแหล่งเรียนรู้และแลกเปลี่ยนทางวิชาการ	Good practice ที่เกิดขึ้นจากบริการวิชาการและได้รับการเผยแพร่	เรื่อง	2	2	2	2
	หน่วยงานภายนอกที่มาขอรับบริการ	จำนวนหน่วยงาน	100	100	100	100

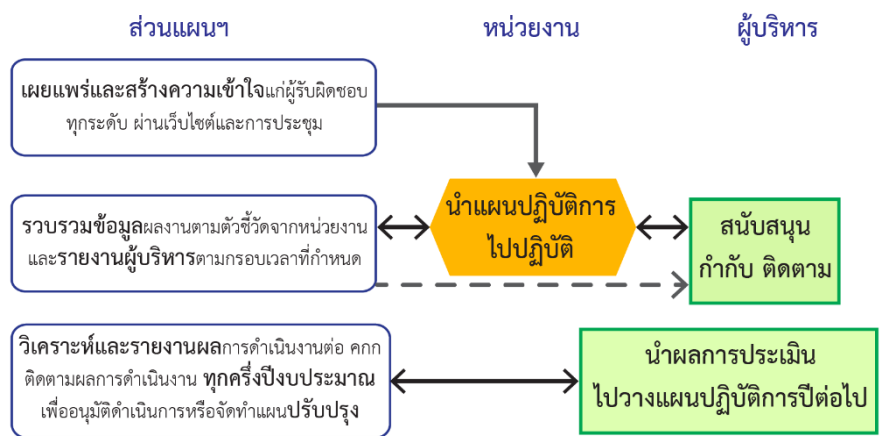
ประเด็นยุทธศาสตร์ (SI)	ตัวชี้วัด (KPI)	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย			
			65	66	67	68
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมแหล่งล้านนาและการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม						
เป้าประสงค์ (G) 1. การสืบสานศิลปวัฒนธรรมแหล่งล้านนา 2. การเป็นต้นแบบของภาคราชการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม						
4.1 การสืบสานและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมแหล่งล้านนา	ผลงานสร้างสรรค์ที่เกี่ยวข้องกับศิลปวัฒนธรรมล้านนา	จำนวนผลงาน	5	5	10	15
	กิจกรรมเพื่อสืบสานประเพณีและวัฒนธรรมล้านนา	ครั้ง	24	24	24	24
4.2 การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ผลการจัดอันดับ UI Greenmetric World University Ranking	อันดับโลก	126-150	126-150	101-125	<100
ยุทธศาสตร์ที่ 5 ความเป็นนานาชาติ						
เป้าประสงค์ (G) 1. นักศึกษาและบุคลากรสามารถทำงานในสังคมพหุวัฒนธรรม 2. นักศึกษาต่างชาติเข้าศึกษาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง 3. ความร่วมมือระดับนานาชาติเพื่อการพัฒนา						
5.1 การสร้างความเป็นพลเมืองของโลก	บัณฑิตที่ทำงานในบริษัท/องค์กรนานาชาติ หรือทำงานในต่างประเทศ	ร้อยละของบัณฑิต	4	6	8	10
5.2 การสร้างความเป็นนานาชาติให้เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัย (IaH)	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียต่อบรรยากาศความเป็นนานาชาติภายในมหาวิทยาลัย	ระดับ 1-5	> 4	> 4	> 4	> 4.5
	ร้อยละจำนวนนักศึกษต่างชาติ	ร้อยละ	4	5	6	8
5.3 การสร้างความร่วมมือระดับนานาชาติเพื่อการพัฒนาองค์กร	ชื่อเสียงและการยอมรับในระดับนานาชาติตาม THE Rankings	คะแนน 1-100	55	60	60	65
	ความร่วมมือระดับนานาชาติภายใต้ UGIC	จำนวนโครงการ	5	5	7	10
ยุทธศาสตร์ที่ 6 ความยั่งยืนของมหาวิทยาลัยท่ามกลางความพลิกผัน						
เป้าประสงค์ (G) 1. บุคลากรที่มีคุณภาพ 2. Digital University 3. องค์กรที่มีความมั่นคงทางด้านธุรกิจ 4. องค์กรแห่งความสุข 5. องค์กรสมรรถนะสูง						
6.1 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ	ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ	ร้อยละ	5	5	10	15
	ความก้าวหน้าทางตำแหน่งวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ	ร้อยละ	5	5	10	15
	การปฏิบัติงานของพนักงานที่ส่งเสริมการทำงานตามค่ารับรองการปฏิบัติงาน	ร้อยละ	80	80	80	80
6.2 การพัฒนาสู่การเป็น Digital university	ความสมบูรณ์ของการดำเนินงานภายใต้แผนเทคโนโลยีดิจิทัล	ร้อยละ	20	40	60	100
6.3 การสร้างความมั่นคงทางด้านการเงินเพื่อการดำเนินงานที่ยั่งยืน	ผลการดำเนินงานทางการเงินรวม รายได้เหนือค่าใช้จ่าย (รายได้ไม่รวมบงลงทุน รายจ่ายไม่รวมค่าเสื่อม)	ร้อยละ	40	45	50	50
6.4 การเป็นองค์กรแห่งความสุข	ดัชนีองค์กรสุขภาพ (Happinometer) อ้างอิงจากเกณฑ์มาตรฐาน สสส.	คะแนน 1-100	65	65	70	75
6.5 การส่งเสริมสมรรถนะองค์กร	เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX)	คะแนน 1-1,000	200	200	200	300

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

ก(1) แผนปฏิบัติการ จากแผนยุทธศาสตร์ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560-2564) ส่วนแผนฯ จัดทำแผนปฏิบัติการในภาพรวมตาม 7 ยุทธศาสตร์ และถ่ายทอดให้หน่วยงานนำไปจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีให้สอดคล้องกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแต่ละปี โดยผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้พิจารณาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับแผนอีกครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับงบประมาณประจำปีที่ได้รับ ตามขั้นตอนดังนี้ 1) หน่วยงานรายงานผลตามแผนปฏิบัติการประจำปี ในเดือนตุลาคมให้กับรองอธิการบดีในกำกับ จากนั้นส่วนแผนฯ รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอต่อ คกก.ติดตามและประเมินผล คกก.การเงินและทรัพย์สินและ สภามหาวิทยาลัย ผู้บริหารระดับสูงพิจารณาประสิทธิผลของแผน และผลของ Gap Analysis พร้อมนำแผนงานและโครงการที่ หน่วยงานเสนอมาจัดลำดับความสำคัญเทียบเป้าหมายและการเปลี่ยนแปลงตามสภาวการณ์ที่เปลี่ยนไป และข้อมูลความต้องการ คาดหวังของผู้เรียน แหล่งทุนวิจัย ผู้ใช้บริการวิชาการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือ และผู้ส่งมอบ 2) นำแผนปฏิบัติการหรือ แผนงานประจำปีที่จะพิจารณาตาม ข้อ 1) มาแบ่งเป็นแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์/นโยบาย และแผนการดำเนินงานประจำปี นำมาพิจารณาร่วมกันในการประชุม คกก.จัดทำงบประมาณประจำปี เพื่อพิจารณาสนับสนุนทรัพยากร พร้อมกำหนดกรอบเวลาในการดำเนินการและการติดตามตัวชี้วัด 3) นำเสนอ คกก.การเงินเพื่อความเห็นชอบ และสภามหาวิทยาลัยเพื่ออนุมัติ 4) ถ่ายทอด แผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปีไปสู่ผู้ปฏิบัติ โดยการสื่อสารผ่านการประชุมและจัดให้มีเจ้าหน้าที่ ส่วนแผนฯ คอยสนับสนุนด้านข้อมูล 5) นำแผนไปปฏิบัติ โดยผู้รับผิดชอบในแต่ละฝ่ายตามที่ระบุไว้ และ 6) ติดตาม ประเมินผล การดำเนินการรายไตรมาสและการปรับปรุงแผน (หากมี)

ก(2) การนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติของ มฟล. มีขั้นตอนดังรูปที่ 2.2-1

สำหรับผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สำคัญของ มฟล. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการประสานงานกับผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ เพื่อกำหนดกระบวนการทำงานร่วมกัน ให้เข้าใจกับแผนงาน/โครงการ เพื่อให้มั่นใจว่า ผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนต่าง ๆ จะบรรลุวัตถุประสงค์ นอกจากนี้ มฟล. ได้สื่อสารทำความเข้าใจกับทุกภาคส่วนอย่างสม่ำเสมอตามช่องทางการสื่อสารตามตารางที่ 1.1-1



รูปที่ 2.2-1 การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ

ก(3) การจัดสรรทรัพยากร มฟล. กำหนดนโยบายด้านการเงินประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ฉบับที่ 4 โดยในแต่ละปี คกก.การเงินและทรัพย์สินเป็นผู้พิจารณาสภาพคล่องและความเสี่ยงด้านการเงิน ส่วนแผนฯ เป็นผู้จัดทำประมาณการรายรับและรายจ่ายตามความต้องการจากสำนักวิชาและหน่วยงานต่าง ๆ เสนอต่อ คกก.พิจารณางบประมาณรายจ่ายประจำปี แล้วนำไปเป็นปัจจัยกำหนดกรอบงบประมาณประจำปีและกรอบเงินฉุกเฉินกลางปี เพื่อนำเสนอ คกก.การเงินและทรัพย์สินและ สภามหาวิทยาลัยเพื่ออนุมัติ ในกรณีที่งบประมาณจากรัฐบาลไม่เพียงพอ ส่วนแผนฯ เสนอเรื่องให้อธิการบดีพิจารณาสนับสนุนเงินรายได้เพิ่มเติมแก่แผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์แต่ละปี สำหรับแผนการดำเนินงานประจำปี (งานประจำ) จะพิจารณาจัดสรรเงินรายได้สนับสนุนเป็นรายการหนี้ ส่วนงบสำรอง (งบกลาง) เพื่อความจำเป็นระหว่างปีจะ

อนุมัติใช้กรณีที่มีแผนรับภาวะฉุกเฉินที่เกิดขึ้น และแผนปรับปรุงที่เกิดจากการติดตามงาน สำหรับทรัพยากรสนับสนุนแผนปฏิบัติการอื่น ๆ เช่น อาคาร ระบบ IT ส่วนแผนฯ เป็นผู้ประสานงานกับ คกก. หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การสนับสนุน



รูปที่ 2.2-2 แนวทางการจัดสรรทรัพยากร

ก(4) แผนด้านบุคลากร ในแต่ละปี คกก.จัดทำงบประมาณ จะกำหนดกรอบอัตรากำลังตามโครงการ/กิจกรรมที่เสนอจากสำนักวิชาและหน่วยงาน กรณีที่มีความต้องการเร่งด่วน ส่วนแผนฯ จะตรวจสอบอัตรากำลังของหน่วยงานและเสนอให้รองอธิการบดีที่กำกับด้านแผนให้ความเห็นชอบ และเสนอต่ออธิการบดีเพื่ออนุมัติ สำหรับขีดความสามารถของบุคลากร ส่วนการเจ้าหน้าที่เป็นผู้จัดทำแผนพัฒนาขีดความสามารถทั่วไป (Common/Core competency) สำหรับการพัฒนาความเข้มแข็งของ Professional Competency จะดำเนินการโดยสำนักวิชาและหน่วยงาน ที่ได้งบประมาณจากการพิจารณาของ คกก.จัดทำงบประมาณ มพล. มีแผน/เริ่มกำหนดกรอบบุคลากรตามมาตรฐานหลักสูตรและภาระงาน ที่รองรับแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี เช่น นโยบายการรับอาจารย์ชาวต่างชาติ เพื่อสนับสนุนความเป็นนานาชาติของ มพล. นโยบายการเปิดหลักสูตรใหม่ เพื่อสนับสนุนความเป็นเลิศทางวิชาการ

ก(5) ตัววัดผลการดำเนินการ เป้าหมายและตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์แสดงตามตารางที่ 2.1-3 และเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า มพล. มีระบบการรายงานการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ที่ผลักดันให้วิสัยทัศน์และตัวชี้วัดในแผนยุทธศาสตร์บรรลุความสำเร็จ มพล. ได้ใช้ การติดตามตัวชี้วัดตามตารางที่ 2.1-3 ที่สร้างการมีส่วนร่วมของฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ตัวชี้วัดในแต่ละแผนงานมีความสอดคล้องกัน

ก(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ เริ่มจากการระดมสมองเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่มีการคาดการณ์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลง ผลการดำเนินการที่ผ่านมา มีแผนใช้ข้อมูลคู่เทียบจาก THE Ranking เพื่อกำหนดเป้าหมายของตัวชี้วัด ส่วนแผนฯ ใช้ข้อมูลจากปีที่ผ่านมาเป็นฐานในการคาดการณ์แนวโน้มด้วยโปรแกรม Excel และ Power BI เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงสถิติมากำหนดเป้าหมายและคาดการณ์ผลลัพธ์ของแต่ละแผนงาน เพื่อนำเสนอในที่ประชุมผู้บริหารเพื่อทราบ และสื่อสารสำนักวิชาและหน่วยงานงานที่ขับเคลื่อนให้บรรลุแผน กรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด รองอธิการบดีที่รับผิดชอบ เป็นผู้วิเคราะห์และนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อปรับแผนให้ทันการณ์

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ หากมีเหตุฉุกเฉินหรือกรณีที่มีความท้าทายของสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้บริหารระดับสูงจะร่วมพิจารณาและปรับแผนดำเนินการ จากนั้นถ่ายทอดไปสู่หน่วยงานและคู่ความร่วมมือที่เกี่ยวข้องเพื่อการปฏิบัติ โดยสามารถใช้งบสำรอง (งบกลาง) เพื่อความจำเป็นระหว่างปีที่ยังไว้ร้อยละ 3 ของกรอบงบประมาณประจำปี ผู้บริหารระดับสูงจะเป็นผู้ติดตาม กำกับ การปฏิบัติการให้บรรลุผล

3.1 เสียงของลูกค้ำ

ก(1) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน เสียงของลูกค้ำเป็นข้อมูลสะท้อนเพื่อการพัฒนาตามกรอบ PDCA ซึ่งทำให้เกิดการปรับปรุงในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน และเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้อง จึงได้จัดช่องทางการรับฟังที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น โดยมีผู้รับผิดชอบตามพันธกิจดำเนินการรับฟังตามตารางที่ 3.1-1 และรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ปรับแก้ในการดำเนินการหรือกิจกรรมในครั้งต่อไป หากเป็นประเด็นที่มีความซับซ้อน มีผลกระทบต่อการทำงานในวงกว้างหรือมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย จะนำเสนอที่ประชุมผู้บริหารระดับสูง เพื่อพิจารณา ในปี พ.ศ. 2563 Research ได้มีการดำเนินการเชิงรุก คือ เชิญแหล่งทุนมาบรรยายทิศทางนโยบายของแต่ละแหล่งทุน ตลอดจนนำนักวิจัยไปนำเสนอโครงการวิจัยต่อแหล่งทุน เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะและนำมาปรับแก้ก่อนยื่นส่งข้อเสนอโครงการ จัดตั้งทุนสนับสนุนค่าธรรมเนียมการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาจากกองทุนพัฒนาความเป็นนานาชาติ มฟล. เพื่อเพิ่มจำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และความร่วมมือกับคู่ความร่วมมือ

ก(2) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี มฟล. มีวิธีการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับหลักสูตรและบริการ การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และการให้บริการ มีการรับฟังผู้เรียนในอนาคต ระดับปริญญาตรีมีการจัดกิจกรรม Open house และ กิจกรรม Road Show เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ให้นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ได้รับรู้บรรยากาศการเรียนและการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย รวมทั้งโอกาสการมีงานทำในอนาคต ในกลุ่มนักศึกษาต่างชาติ (ลูกค้ำอนาคตดูแลโดย GRD โดยผ่านอีเมล) ระดับบัณฑิตศึกษา มีการรับฟังผ่านกล่องข้อความในเว็บเพจ Inbox Facebook ของ สำนักวิชา และ สนง.บัณฑิตศึกษา มีกล่องรับเรื่องจากนักศึกษา และมีกิจกรรม Road Show สำหรับนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา สำหรับกลุ่มลูกค้ำที่มาใช้บริการวิชาการของ มฟล. จะมีกิจกรรมเชิงรุก “การแสวงหาแหล่งทุนและสร้างเครือข่าย” เข้าพบหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงตอบสนองความต้องการ และมีกิจกรรม “นักศึกษาเก่าสัมพันธ์” ทุกปี เพื่อรับฟังความเห็นของศิษย์เก่า ในส่วนของงานวิจัยมีกิจกรรมเชิงรุกกับแหล่งทุนวิจัยที่พึงมี (3.1ก(1))

ข(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน วิธีการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ประกอบด้วย 1) การประเมินความพึงพอใจตามข้อกำหนดของแต่ละหลักสูตรและหลังให้บริการ เช่น ส่วนพัฒนาฯ มีระบบการประเมินจากนักศึกษาหรือผู้ใช้บริการภายหลังจากเข้าใช้บริการด้วยการเข้าระบบประเมินผ่าน QR Code ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข และ 2) การประเมินผลความพึงพอใจภายหลังเสร็จสิ้นกิจกรรม เช่น ส่วนพัฒนาฯ เป็นผู้รับผิดชอบพัฒนางานจากสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้เรียน รายละเอียดตามตารางที่ 3.1-1 และ 3.1-2 สำหรับความไม่พึงพอใจและความผูกพัน มฟล. มีแผนดำเนินการในปีการศึกษา 2563

ข(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง มฟล. อยู่ระหว่างดำเนินการประสานงานกับคู่แข่ง เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันและร่วมกันค้นหาสารสนเทศที่เหมาะสมเพื่อการพัฒนา

ตารางที่ 3.1-1 วิธีการในการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นจากผู้เรียน ลูกคากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิธีการในการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็น	รูปแบบ		วัตถุประสงค์						กลุ่มเป้าหมาย							ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
	ช่องทาง	ข้อดี	คณะผู้บริหาร/คณาจารย์	คณาจารย์	คณาจารย์/คณาจารย์	คณาจารย์/คณาจารย์	คณาจารย์/คณาจารย์	คณาจารย์/คณาจารย์	คณาจารย์/คณาจารย์	คณาจารย์/คณาจารย์	คณาจารย์/คณาจารย์	คณาจารย์/คณาจารย์	คณาจารย์/คณาจารย์	คณาจารย์/คณาจารย์	คณาจารย์/คณาจารย์		
สายตรงอธิการบดี/คณบดี	✓				✓												รองอธิการบดี/ สำนักวิชา
ติดต่อโดยตรง (โทรศัพท์, อีเมล)	✓				✓												หน่วยงาน
หนังสือราชการ	✓	✓			✓												หน่วยงาน
ประชุมชี้แจงนักศึกษาทุน/นักศึกษาหอพัก	✓				✓												ส่วนพัฒนาฯ
กิจกรรม Road Show	✓				✓												หน่วยงาน
กิจกรรมอธิการบดีพบผู้ปกครอง	✓				✓												ส่วนพัฒนาฯ
กิจกรรมพบนักศึกษา	✓				✓												หน่วยงาน
กิจกรรมพบศิษย์เก่า	✓				✓												หน่วยงาน
การประเมินความพึงพอใจ																	
- การให้บริการของหน่วยงาน	✓	✓															หน่วยงาน
- การจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา		✓															หน่วยงาน
- การให้บริการด้านวิชาการต่าง ๆ	✓																CAS
- การถ่ายทอดองค์ความรู้บริการวิชาการ	✓																CAS
การรับฟังข้อร้องเรียน																	
- สายตรงอธิการบดี	✓																รองอธิการบดี
- จุดหมาย โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ กล่องข้อความเพจเฟซบุ๊ก	✓	✓															PR
- การสัมภาษณ์โดยตรง	✓																หน่วยงาน
- กล้องรับความคิดเห็น		✓															หน่วยงาน
Facebook, Line	✓																หน่วยงาน

ตารางที่ 3.1-2 วิธีการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

วิธีการประเมินความพึงพอใจ	ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น			ความถี่	เงื่อนไข/ข้อกำหนด
	นักศึกษาปริญญาตรี	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ผู้รับบริการ/ชุมชน/สังคม		
การประชุมนักศึกษาภาคเรียน/นักศึกษาหอพักนักศึกษา	✓	✓		ตลอดเวลา	ประชุมทุกภาคการศึกษา
การประเมินโครงการ/กิจกรรมที่ให้บริการวิชาการ (อบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ)	✓	✓	✓	ตลอดเวลา	ประเมินหลังเสร็จสิ้นกิจกรรม
การประเมินความพึงพอใจการใช้บริการของนักศึกษา	✓	✓	✓	ตลอดเวลา	สำรวจหลังจากนักศึกษามาใช้บริการ
การสำรวจความต้องการและความคาดหวัง	✓	✓	✓	1 ครั้ง/ปี	กลุ่มตัวอย่าง ≥30%
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการด้านต่างๆ			✓	ตลอดเวลา	กลุ่มตัวอย่าง ≥30%
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับผิดชอบโครงการในการให้บริการด้านต่าง ๆ			✓	ตลอดเวลา	ประเมินหลังเสร็จสิ้นกิจกรรม

3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ

ก(1) หลักสูตรและบริการ มพล. ร่วมกับคู่ความร่วมมือ ค้นหาความต้องการเกี่ยวกับหลักสูตรและบริการจากลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต โดยการสำรวจความต้องการและความคาดหวังผ่านช่องทางกรรับฟังเสียงลูกค้ำตามตารางที่ 3.1-1 และนำมาพิจารณาร่วมกับสมรรถนะหลัก ระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐานการศึกษา และยุทธศาสตร์ มาปรับปรุงหลักสูตรและบริการตามข้อ 6.1 ก(1) และนำไปดำเนินการโดยผู้รับผิดชอบ เช่น ด้านการศึกษา มีการพัฒนาการเรียนรู้อิง Blended Learning) ผ่านสื่อการสอนแบบออนไลน์ และทำกิจกรรมเสริมแบบ face to face สนับสนุนการจัดทำเอกสารประกอบการสอนเพิ่มเติมใน Google Classroom และจัดระบบ Alternative Assessment เพื่อให้มีการประเมินผลการเรียนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับกิจกรรมการเรียนการสอน รวมทั้งสามารถสร้างรูปแบบประเมินใหม่ ในการออกแบบข้อสอบที่เหมาะสมกับการวัดผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ซึ่งดำเนินการโดย AEDO อีกทั้งจัดตารางเวลารับปรึกษาด้านเนื้อหาวิชาการจากผู้เรียน โดยสำนักวิชา ส่วนพัฒนาฯ มีกิจกรรมสำหรับผู้เรียน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) กิจกรรมการเตรียมความพร้อมการเรียน เช่น กิจกรรม How to live and learn กิจกรรมรายวิชา MFU Character 2) กิจกรรมการสร้างเสริมความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษา เช่น กิจกรรมพิธีไหว้ครูและรับเป็นลูกศิษย์ กิจกรรมพิธีติดเข็มสัญลักษณ์และถวายสัตย์ปฏิญาณ กิจกรรมพิธีทานหาแม่ฟ้าหลวง กิจกรรมน้องใหม่ขึ้นดอย กิจกรรมจุดเทียนส่องใจสานสายใยแดง-ทอง กิจกรรมพี่น้องรวมใจชิงธงสำนักวิชา 3) กิจกรรมการสนับสนุนด้านการเงินและสวัสดิการทุนการศึกษา เช่น กยศ. เงินกู้ยืมฉุกเฉิน และ 4) การสนับสนุนกิจกรรมผ่านองค์การบริหารองค์การนักศึกษา เช่น สถานักศึกษาสโมสรสำนักวิชา กิจกรรมส่งเสริมตามความถนัดของนักศึกษา (ชมรมนักศึกษา) ตามตารางที่ 3.2-2 ด้านการวิจัย ได้ประสานงานกับแหล่งทุนเพื่อติดตามข้อมูล และเชิญแหล่งทุนมาให้แนวคิดด้านแนวทางการวิจัยของแหล่งทุนต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์การขอทุนของอาจารย์ต่อไป ทั้งนี้ ในปีที่ผ่านมา มีอาจารย์สามารถขอทุนได้ 4 แหล่ง และส่งผลงานวิจัยตามกำหนดเวลา จำนวน 72 โครงการ ด้านการบริการวิชาการ จากสถานการณ์ COVID-19 ทำให้มีการปรับปรุงระบบ IT เพื่อให้รองรับการประชุม ฝึกอบรม และการเรียนการสอนออนไลน์ ส่งเสริมการใช้ศักยภาพจากเครือข่ายระดับนานาชาติโดยเชิญ Visiting Scholar ร่วมสอนออนไลน์ รวมทั้งสนับสนุนบริการวิชาการให้สามารถดำเนินโครงการได้ต่อเนื่อง ด้านการบริการวิชาชีพ มีการเปิดการรักษาในสาขาวิชาชีพใหม่ๆ ตามศักยภาพของอาจารย์แพทย์ ทำให้มีผู้ป่วยมารับบริการมากขึ้น นอกจากนี้ มพล. ได้คำนึงถึงความต้องการของลูกค้ำบริการวิชาการในอนาคต โดยได้จัดส่งแบบสอบถามความต้องการและความคาดหวังไปยังหน่วยงานต้นสังกัดผู้ให้บริการวิชาการ

ก(2) การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค่างุ่มอื่น มฟล. มุ่งเน้นการสร้าง ความผูกพันกับผู้เรียน ลูกค่างุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงจัดให้มีบริการสนับสนุนต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อ การสืบค้นสารสนเทศการทำธุรกรรมและการให้ข้อมูลป้อนกลับ คกก. ผู้รับผิดชอบแต่ละพันธกิจร่วมกันระดมสมองเพื่อกำหนด วิธีการสนับสนุนลูกค้า โดยใช้ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังที่ได้จากช่องทางการรับฟังตามตารางที่ 3.1-1 รวมทั้งข้อมูล ความต้องการของผู้เรียน ที่ไม่เป็นทางการโดยผ่านอาจารย์ที่ปรึกษา การสนทนา การประชุม มากำหนดเป็นช่องทางการสนับสนุน ลูกค้า ที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังดังตารางที่ 3.2-1 ทั้งนี้ ช่องทางการสนับสนุนลูกค้าจะถูกทบทวน ประเมินและปรับปรุงทุกปี เช่นการปรับปรุงข้อกำหนดในการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญใน 6.1ก

ตารางที่ 3.2-1 ความต้องการของลูกค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ตามตารางที่ P.1-7

ลูกค้า	วิธีการตอบสนองความต้องการ	วิธีการตอบสนองที่เหนือความต้องการ	ผู้รับผิดชอบ
นักศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี	1. จัดการเรียนการสอนตามแผนการศึกษา และ 2. ให้คำปรึกษาทั้งวิชาการและการใช้ชีวิตผ่านระบบอาจารย์ที่ปรึกษา	ฝึกปฏิบัติในสถานประกอบการ	สำนักวิทยบาลศาสตร์
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	1. จัดการเรียนการสอนตามแผนการศึกษา/สหกิจศึกษา 2. ให้คำปรึกษาทั้งวิชาการและการใช้ชีวิตผ่านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาและส่วนพัฒนาฯ และ 3. การเรียนออนไลน์	1. ฝึกงานกับหน่วยงานข้ามชาติ 2. ทูตนักศึกษาแลกเปลี่ยนระยะสั้น 3. เครือข่ายแหล่งงานของบัณฑิตที่เข้มแข็ง 4. ขยายระยะเวลาเปิด-ปิดห้องสมุด 5. ตลาดนัดสำหรับนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัย 6. M-Space และ 7. ทูตสนับสนุนการแข่งขันกิจกรรมต่าง ๆ	รองอธิการบดีที่กำกับด้านวิชาการ/ด้านพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
บัณฑิตศึกษา	1. จัดการเรียนการสอนตามแผนการศึกษา 2. ให้คำปรึกษาด้านวิทยานิพนธ์ทั้งภายในและภายนอก 3. การสนับสนุนจาก STIC ในการทำวิจัยและสร้างนวัตกรรม และ 4. จัดสรรทุนสนับสนุนการวิจัย/ทุนไปนำเสนอผลงาน/ทุนการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ	1. ประชุมวิชาการในต่างประเทศ 2. Dual degree และ 3. ทุนสนับสนุนค่าธรรมเนียมการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา	รองอธิการบดีที่กำกับด้านการวิจัย
นักเรียนมัธยม/ผู้ปกครองนักเรียน	1. รับทราบข้อมูลหลักสูตรเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน 2. ค่าใช้จ่าย 3. การได้งานทำและการประกอบอาชีพของบัณฑิตในแต่ละหลักสูตร 4. กิจกรรม Open house และ Road Show และ 5. ตลาดนัดหลักสูตร	1. โครงการ MFU open house 2. โครงการพบครูแนะแนว 3. โครงการ Road show ในโรงเรียนนานาชาติ และ 4. Interactive Web Base Activity	รองอธิการบดีที่กำกับด้านวิชาการ/ด้านพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
ผู้ให้ทุนวิจัย	1. จัดการวิจัยตามเงื่อนไขของแหล่งทุนวิจัย 2. เผยแพร่ผลงานวิจัยผ่านการประชุมวิชาการและตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ และ 3. ผลงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์	เครือข่ายความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ เพื่อให้ได้แหล่งทุนวิจัย	รองอธิการบดีที่กำกับด้านการวิจัย
ผู้รับบริการวิชาการ	ชุมชนสังคมได้รับความรู้ ประสบการณ์และทักษะใหม่ ๆ	ชุมชนมีความเข้มแข็งและยั่งยืน (สำนักวิชาอุตสาหกรรมเกษตรและ MFii	รองอธิการบดีที่กำกับด้านการบริการวิชาการ
ผู้รับบริการวิชาชีพ	รักษาโรคหาย	มีบริการติดตามหลังการรักษาและ Telemedicine	รองอธิการบดีที่กำกับด้านการบริการวิชาการ

ก(3) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น มฟล. กำหนดกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นและส่วนตลาด โดยมีหลักเกณฑ์คือ 1) ตามพันธกิจ 2) ตามความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกัน 3) ตามกลุ่มลูกค้ำที่มุ่งเน้นในยุทธศาสตร์ จากนั้นสำรวจความต้องการตามรอบที่กำหนดตามข้อ 3.2 ก(1) โดยกำหนดสารสนเทศด้านความต้องการและความคาดหวังจะนำไปใช้ประกอบการพัฒนาหลักสูตรและบริการ ตามกรอบ PDCA และออกแบบกระบวนการหลักและสนับสนุนเพื่อรองรับการปฏิบัติงานตามข้อ 6.1 ก และพัฒนาบุคลากรให้พร้อมต่อการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นลูกค้ำ

ข(1) การจัดการความสัมพันธ์ มฟล. มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ตามตารางที่ 3.2-2 Research มีการสร้างความสัมพันธ์กับนักวิจัยและสำนักวิชาที่มาใช้บริการ โดยจัดกิจกรรม Roadshow ปีละครั้ง เพื่อชี้แจงข้อมูลการส่งข้อเสนอโครงการทั้งทุนภายในและทุนภายนอกมหาวิทยาลัย การเคลียร์เอกสารการเงิน นอกจากนี้ในปี 2563 Research ได้มีการสร้างความสัมพันธ์กับแหล่งทุนเชิงรุกคือเชิญแหล่งทุนมาบรรยายทิศทางนโยบายให้แก่ักวิจัย ตลอดจนนำนักวิจัยไปนำเสนอข้อเสนอโครงการวิจัยต่อแหล่งทุน เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะและนำมาปรับแก้ก่อนยื่นส่งข้อเสนอโครงการ เพื่อเพิ่มโอกาสในการได้รับทุนสนับสนุนโครงการวิจัย

ข(2) การจัดการข้อร้องเรียน ผู้บริหารระดับสูงได้ให้ความสำคัญกับการรับฟังข้อคิดเห็น ความต้องการ และข้อร้องเรียนของทุกฝ่าย จึงได้กำหนดช่องทางสายตรงอธิการบดี ซึ่งมอบหมายให้รองอธิการบดีในกำกับดูแลและดำเนินการ เพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียน ซึ่งขั้นตอนกระบวนการกำหนดตามตารางที่ 3.2-3 สำหรับข้อเรียนจากลูกค้ำตามพันธกิจจะรับผิดชอบโดยรองอธิการบดี จะเป็นผู้ดำเนินการจนเสร็จสิ้น มหาวิทยาลัยกำหนดให้การจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของนักศึกษา บุคลากร และลูกค้ำกลุ่มอื่น โดยกำหนดให้บุคลากรทุกคนที่ได้รับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ รายงานให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

ตารางที่ 3.2-2 กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

	กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์	วัตถุประสงค์เพื่อ		ผู้เรียน		ลูกค้ำกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
		ตอบสนองความต้องการ	ให้เหนือความคาดหวัง	ปริญญาตรี	บัณฑิตศึกษา	เจ้าของทุนการศึกษา	เจ้าของแหล่งทุน	ผู้รับบริการ	ศิษย์เก่า	ผู้ปกครอง
ผู้เรียน	กิจกรรมการเตรียมความพร้อมการเรียนรู้	✓	✓	✓					✓	
	กิจกรรมการสร้างเสริมความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษา	✓	✓	✓		✓				
	กิจกรรมการสนับสนุนด้านการเงินและสวัสดิการทุนการศึกษา		✓	✓	✓	✓				
	การสนับสนุนกิจกรรมผ่านองค์การบริหารองค์การนักศึกษา	✓	✓	✓					✓	
ลูกค้ำกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กิจกรรมประชุมสัมมนาหอพักเครือข่าย มฟล.		✓					✓		
	กิจกรรมประชุมสภาภาพ		✓					✓		
	กิจกรรมนักศึกษาเก่าสัมพันธ์		✓						✓	✓
	การให้บริการวิชาการ	✓				✓		✓		✓
	เข้าพบหน่วยงานแหล่งทุน	✓					✓			
	เข้าพบนายกเทศบาลตำบลในพื้นที่ดำเนินโครงการบริการวิชาการบูรณาการเชิงพื้นที่ มฟล.	✓						✓		
	การทำวิจัยร่วมกัน, วิทยากรให้ความรู้	✓				✓	✓	✓		
	Road Show, โครงการรับนักศึกษา, ให้อาสาสมัคร	✓				✓	✓	✓		✓

ตารางที่ 3.2-3 ขั้นตอนการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของนักศึกษา บุคลากร และกลุ่มลูกค้าอื่น

เรื่องร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ	วิธีดำเนินการ
การบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย	อธิการบดี	คกก.จัดการเรื่องร้องเรียน
การจัดการเรียนการสอน/การพัฒนานักศึกษา	รองอธิการบดีที่กำกับดูแลด้านวิชาการ	รับข้อร้องเรียน
การบริการหรือพฤติกรรมบุคลากรและเรื่องทั่วไป	รองอธิการบดีที่กำกับดูแลส่วนการเจ้าหน้าที่	แจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการ
ชีวิตและทรัพย์สิน	รองอธิการบดีที่กำกับดูแลส่วนอาคารฯ	สรุปผล แจ้งผู้ร้องเรียน
การทุจริต	รองอธิการบดีที่กำกับดูแลส่วนสารบรรณฯ	ทบทวนกระบวนการ/ปรับปรุง

ระดับ : ระยะเวลาดำเนินการ ผู้รับข้อร้องเรียนจะเป็นผู้พิจารณาระดับความรุนแรงและนำเสนอไปยังผู้รับผิดชอบต่อไปตามลำดับ

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

ก(1) ตัววัดผลการดำเนินการ มฟล. มีเป้าหมายของการวัดผลการดำเนินการเพื่อให้มหาวิทยาลัยประสบความสำเร็จและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันตามรูปที่ 4.1-1 โดยเลือกใช้ตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์และโครงการ/กิจกรรมประจำปี จากนั้นผู้บริหารระดับสูงกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด และผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ตัวชี้วัดมีความสอดคล้องในทุกระดับ มฟล. จึงสื่อสารถ่ายทอดตัวชี้วัดด้วยวิธี ตามรูปที่ 2.2-1 ลงสู่การปฏิบัติตามลำดับขั้นของโครงสร้างการบริหาร ผู้บริหารทุกระดับกำกับติดตามผลการดำเนินงานระดับปฏิบัติการ โดยส่วนแผนฯ เป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมและรายงานผลการดำเนินงานเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในภาพรวม เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าและปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการประจำปีหรือแผนงานหรือโครงการ/กิจกรรม รวมถึงกระบวนการให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง มฟล. ได้กำหนดให้มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการทุกไตรมาส โดยติดตามและทบทวนผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ตามตารางที่ 4.1-1 มีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเทียบกับค่าเป้าหมายเพื่อทราบ Gap และค้นหาแนวทางในการปรับปรุงแผนงาน/กระบวนการ สำหรับการติดตามผลการปฏิบัติงาน มฟล. กำหนดให้รองอธิการบดีกำกับติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวันตามพันธกิจ และตัวชี้วัดในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนตามตารางที่ 6.1-1 ถึง 6.1-2 ผ่านการบังคับบัญชาตามโครงสร้างการบริหาร ส่งผลให้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานตามข้อ 6.1 ข(3) ได้แก่ การเรียนการสอนมีการติดตามการให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์ผ่านแบบรายงานความก้าวหน้าทุกภาคการศึกษา การปรับปรุงหลักสูตรให้แล้วเสร็จตามวงรอบของการปรับปรุง อาจารย์ผู้สอนจัดส่ง มคอ.3 ก่อนเปิดภาคการศึกษา และ มคอ.5 ภายใน 30 วันหลังสิ้นสุดการเรียนการสอน



รูปที่ 4.1-1 กระบวนการวัดผลการดำเนินการ

ตารางที่ 4.1-1 การติดตามและทบทวนผลการดำเนินการของ มฟล.

ระดับ	กิจกรรมติดตามและทบทวน	วัตถุประสงค์	วิธีวิเคราะห์	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
1	การดำเนินงานของสภามหาวิทยาลัย - การประเมินตนเองของสภามหาวิทยาลัย - การประเมินผลการปฏิบัติงานของอธิการบดี	- การบริหารจัดการด้วยหลักธรรมาภิบาลที่ดี - การบรรลุวิสัยทัศน์	G, T	1 ครั้ง/ปี 2 ปี/ครั้ง	สภามหาวิทยาลัย
1	นวัตกรรมเชิงพาณิชย์	เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน	CS, T, I	1 ครั้ง/ปี	MFii/คกก.ทรัพย์สินทางปัญญา
1	Green University	การบรรลุเป้าประสงค์มหาวิทยาลัย	CS	1 ครั้ง/ปี	สำนักวิชาวิทยาศาสตร์
1	การประเมินคุณภาพ	พัฒนาเพิ่มคุณภาพและการได้มาตรฐานสากล	G, T, I, C	1 ครั้ง/ปี	ส่วนประกันฯ
2	ตัวชี้วัดในยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการประจำปี	ติดตามความก้าวหน้าตามแผน	G, T, C	ทุกไตรมาส	ส่วนแผนฯ
3	ผลการผลิตบัณฑิต	ทบทวนความสำเร็จตามพันธกิจ	G, T, C	1 ครั้ง/ปี	สำนักวิชา
3	ผลงานวิจัย	ทบทวนความสำเร็จตามพันธกิจ	G, T, C	ทุก 2 เดือน	Research/คกก. ส่งเสริมและพัฒนา งานวิจัย
3	ผลการบริการวิชาการ	ทบทวนความสำเร็จตามพันธกิจ	G, T, C	2 ครั้ง/ปี	CAS/คกก.บริหารงานบริการวิชาการ
3	ผลการบริการวิชาชีพ	ทบทวนความสำเร็จตามพันธกิจ	G, T, C	1 ครั้ง/ปี	รพ.ศกพ./คลินิกทันตกรรม
3	ตัวชี้วัดในกระบวนการ	ประสิทธิผลของกระบวนการ	I, G, T, C	1 ครั้ง/ปี	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจ
3	ความพึงพอใจของผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทบทวน VOS, VOC	I, R, Q	1 ครั้ง/ปี 1 ครั้ง/5 ปี ตามวงรอบ	ส่วนประกันฯ สำนักวิชา
4	ข้อร้องเรียน	ปรับปรุงความเชื่อมั่นต่อองค์กร	I, R, Q	1 ครั้ง/ปี	ทุกหน่วยงาน
4	IT downtime	ประสิทธิภาพของ IT	I, R, Q	1 ครั้ง/ปี	CITS
4	อุบัติเหตุใน มฟล.	Safe university	I, R, Q	ทุกเดือน	ส่วนอาคารฯ
5	ตัวชี้วัดทางการเงิน	ทบทวนความโปร่งใสและความมั่นคงทางการเงิน	I, R, Q	ทุก 2 เดือน	คกก.การเงินและทรัพย์สิน

ระดับ : 1 การนำ 2 แผนยุทธศาสตร์ 3 พันธกิจ/ระบบ 4 ความเสี่ยง 5 การเงิน

วิธีวิเคราะห์ : G=GAP Analysis, T=Trend, C=Comparative Analysis, CS=Check Sheet, I=Impact Analysis, R=Root Cause Analysis, Q=Quality Control Tools)

ก(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ มฟล. นำข้อมูลเทียบเคียงตามตารางที่ P.2-1 มาพิจารณาโดยผู้บริหารระดับสูงเพื่อนำไปกำหนดเป็นตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ตามตารางที่ 2.1-3 รวมทั้งการพิจารณานำ Leading indicator/Lagging indicator ตามตารางที่ 6.1-1 สู่การเทียบเคียง มฟล. มีแนวทางการหาข้อมูลเทียบเคียงคือ 1) ข้อมูลจากสถาบันที่มีลักษณะใกล้เคียงกันทั้งอายุการก่อตั้งและขนาด 2) ข้อมูลจากฐานข้อมูลเดิม เช่น CHE Online 3) ข้อมูลที่ได้ต้องมีความน่าเชื่อถือ และ 4) THE Rankings ใช้พิจารณาเทียบเคียงผลงานด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ มฟล. ยังให้ความสำคัญกับข้อมูลสารสนเทศที่สะท้อนมาจากผู้เรียนและลูกค้า

กลุ่มอื่น เพื่อใช้ประกอบการดำเนินงานตามพันธกิจหลักและการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มฟล. สนับสนุนให้ผู้บริหารที่รับผิดชอบในด้านต่าง ๆ ดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการปฏิบัติที่ดีของสถาบันการศึกษาอื่นทั้งในและต่างประเทศ เพื่อปรับปรุงให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

ก(3) ข้อมูลผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น มฟล. ให้ความสำคัญกับข้อมูลสารสนเทศจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อให้การปฏิบัติงานตามพันธกิจหลักและการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งพัฒนาความสามารถในการแข่งขัน โดยเริ่มจากการสำรวจเสียงของลูกค้าและลูกค้าทุกกลุ่ม ทั้งด้านการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ ตามช่องทางใน ตารางที่ 3.1-1 ทำให้มีข้อมูลในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานเพื่อรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง ในปีที่ผ่านมาผู้บริหารระดับสูงได้ใช้เสียงของลูกค้าที่ให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ มาปรับปรุงการดำเนินการ ทำให้สามารถรับผู้เรียนได้ตามโควตาการรับ เป็น 1 ใน 9 ของมหาวิทยาลัยที่สามารถรับนักศึกษาได้ตามโควตา

ก(4) ความคล่องตัวขององค์กร มฟล. มีการทบทวนผลการดำเนินงานตามวงรอบตามตารางที่ 4.1-1 และกำกับติดตามตัวชี้วัด โดยมอบหมายให้ผู้บริหารระดับสูง ปรับแผนยุทธศาสตร์ หัวหน้าหน่วยงานปรับแผนปฏิบัติการได้ทันที เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนกิจกรรมได้ทันเหตุการณ์ กรณีสถานการณ์ปกติ มฟล. มีการทบทวนเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการเป็นประจำทุกปี

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ มฟล. ทบทวนผลการดำเนินงาน โดยการติดตามและวิเคราะห์ผลการดำเนินการ เพื่อหาแนวโน้มผลการดำเนินงาน (Trend Analysis) โดยใช้เครื่องมือทางสถิติ เช่น ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และกราฟ และวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมาย (GAP Analysis, Impact Analysis) เพื่อนำสารสนเทศที่ได้มาวางแผนร่วมกับ คกก. ที่เกี่ยวข้องและรายงานผลการดำเนินงานตามพันธกิจ รอบ 12 เดือน ต่อผู้บริหารระดับสูงและสภามหาวิทยาลัย

ค(1) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ มฟล. สนับสนุนให้ผู้บริหารแต่ละหน่วยงาน ทั้งสำนักวิชา และหน่วยงานแสวงหาการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ และค้นหาการดำเนินงานที่โดดเด่น โดยพิจารณาจากการวิเคราะห์ผลการดำเนินการ ในประเด็นดังนี้ 1) ผลการดำเนินงานเอาชนะคู่แข่งได้ 2) ผลการดำเนินงานบรรลุหรือเหนือกว่าเป้าหมายตามที่กำหนด หรือ 3) แนวโน้มของผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ และในปี พ.ศ. 2562 ผู้บริหารระดับสูงได้สนับสนุนการต่อยอดเชิงพาณิชย์ ตามกระบวนการสนับสนุนนวัตกรรมใน ข้อ 6.1 ค

ค(2) ผลการดำเนินการในอนาคต มฟล. ให้ความสำคัญกับทิศทางในการพัฒนามหาวิทยาลัยในอนาคต จึงให้ความสำคัญกับการคาดการณ์ผลการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งแสดงในตารางแผนยุทธศาสตร์ตามตารางที่ 2.2-1 โดยผู้บริหารระดับสูงใช้ผลการทบทวนข้อมูลตัวชี้วัด และแนวโน้มของผลการดำเนินการ ในระยะที่ผ่านมา คาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตและปรับแผนยุทธศาสตร์แต่ละปี โดยเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผน ที่มุ่งการบรรลุวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้

ค(3) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม ผู้บริหารระดับสูงใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ ข้อ 4.1 ข ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและโอกาสในการสร้างนวัตกรรม โดยปรับปรุงตัวชี้วัดที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติการ ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพ และตัวชี้วัดของ มฟล. ผู้รับผิดชอบแต่ละตัวชี้วัดจะวิเคราะห์หาสาเหตุและจัดลำดับความสำคัญของเรื่องปรับปรุงตามความสำคัญ โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับคือ 1) ระดับปฏิบัติการให้หน่วยงานหรือสำนักวิชา ปรับกระบวนการหรือขั้นตอนหรือแผนงานในทันที 2) ระดับยุทธศาสตร์ ให้นำเข้าหารือใน ผู้บริหารระดับสูง และ 3) ระดับนโยบายให้พิจารณาร่วมกับ คกก. ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ผู้บริหารระดับสูงมีนโยบายให้แผนการปรับปรุงที่สามารถสร้างนวัตกรรม จะได้รับงบประมาณสนับสนุนเป็นกรณีพิเศษ ตามกระบวนการสร้างนวัตกรรมใน ข้อ 6.1 ค

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ก(1) การจัดการความรู้ มฟล. มีกระบวนการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีผู้รับผิดชอบและขั้นตอนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย การกำหนดประเด็นสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตัวชี้วัดและการติดตามผล

เพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงานซึ่งจะส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ที่ มพล. กำหนด ในปีการศึกษา 2562 ได้กำหนดประเด็นการจัดการความรู้เรื่องการลดขั้นตอนการทำงาน แนวทางการดูแลนักศึกษาให้ฝึกปฏิบัติงานอย่าง Happy with New Normal และการพัฒนาคุณภาพการทำงานของเลขานุการสำนักวิชาและของหน่วยงาน กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ใช้การเสวนา (Dialogue) เป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้และมีผู้รับผิดชอบในการถอดบทเรียนที่สำคัญ โดยจัดเก็บแนวปฏิบัติที่ได้บนเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ มพล. เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าใช้งานได้ มีการเก็บข้อมูลสถิติการเข้าใช้ของบุคลากรเพื่อนำมาวิเคราะห์หาแนวทางในการพัฒนาการเข้าถึงอย่างมีประสิทธิภาพ มีผู้เข้าชมตลอดปีการศึกษา 2562 จำนวน 6,424 คน (ข้อมูลวันที่ 16 กันยายน 2563) และเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรและสร้างนวัตกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

ตารางที่ 4.2-1 กิจกรรมการจัดการความรู้ มพล. และความสอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ระยะที่ 4 (พ.ศ. 2560-2564)

ประเด็นการจัดการความรู้	กลุ่มเป้าหมาย	ความถี่	ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์หลัก
แนวทางการดูแลนักศึกษาให้ฝึกปฏิบัติงานอย่าง Happy with New Normal	อาจารย์ประจำหลักสูตรที่รับผิดชอบงานด้านสหกิจศึกษาและฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	1 ครั้ง/ภาคการศึกษา	สร้างบัณฑิตที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของสังคม (S2)
การพัฒนาคุณภาพการทำงานของเลขานุการ	เลขานุการสำนักวิชา หน่วยงาน และเลขานุการผู้บริหาร	1 ครั้ง/ปี	บริหารจัดการมหาวิทยาลัยสู่องค์กรสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน (S7)
การลดขั้นตอนการทำงาน	พนักงานสายปฏิบัติการและวิชาชีพ	3 ครั้ง/ปี	- พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการเรียนการสอน (S1) - บริหารจัดการมหาวิทยาลัยสู่องค์กรสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน (S7)
การพัฒนาคุณภาพการทำงานและหน่วยงาน	หัวหน้าหน่วยงานสนับสนุน	3 ครั้ง/ปี	- บริหารจัดการมหาวิทยาลัยสู่องค์กรสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน (S7)

ก(2) การเรียนรู้ระดับสถาบัน มพล. มีระบบติดตามการนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามตารางที่ 4.2-1 ในแต่ละครั้งจะมอบหมายให้หน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดีมาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สื่อสารปัจจัยแห่งความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่สามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์และเกิดผลสำเร็จในการทำงาน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกันจัดกลุ่มเป็นชุมชนนักปฏิบัติ 3 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มอาจารย์ที่รับผิดชอบสหกิจศึกษา และฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2) กลุ่มเจ้าหน้าที่สายปฏิบัติการวิชาชีพ กลุ่มเลขานุการสำนักวิชา และ 3) กลุ่มหัวหน้าหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งจะมีการทบทวนวิธีการและกระบวนการในการจัดกิจกรรมโดยพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ที่ได้ในแต่ละปี เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงต่อไป

ข(1) คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ มพล. มีการกำหนดให้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของระบบฐานข้อมูลสารสนเทศทุกวันและสรุปผลการตรวจสอบ ระบบฯ ทุก 3 เดือน พร้อมกับการดำเนินการประเมินคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศตามหลักของ Data Quality Assessment ตามหลัก Data Governance ของ DGA โดยพิจารณาความถูกต้อง ความครบถ้วน ความต้องกัน ความเป็นปัจจุบัน ความตรงตามความต้องการของผู้ใช้และความพร้อมใช้ตามรูปที่ 4.2-1 ในทุกภาคการศึกษา โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจาก CITS



รูปที่ 4.2-1 องค์ประกอบการประเมินคุณภาพข้อมูล (สพร.)

ข(2) ความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ มฟล. มีการประกาศใช้นโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ มีขอบเขตครอบคลุมการบริหารจัดการ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม การเข้าถึงหรือควบคุมการใช้งานสารสนเทศ การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล คอมพิวเตอร์พกพา การใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การป้องกันระบบเครือข่ายและตรวจจับการบุกรุก การสำรองและกู้คืนข้อมูล โดยมีการสอบทานการปฏิบัติตามนโยบายรวมถึงการสร้างความตระหนักในเรื่องการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศซึ่งอ้างอิงตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001 และวิธีปฏิบัติทางเทคนิคจาก ISO/IEC 17799:2005 รวมถึงมีการทบทวนการปฏิบัติตามข้อบังคับ นโยบายและกฎหมายที่ประกาศโดยภาครัฐ

ข(3) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ มฟล. มีการวางแผนการตรวจสอบ บำรุง รักษา ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ฐานข้อมูล รวมถึงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของ มฟล. พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลเป็นประจำตามช่วงเวลา โดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ตรวจสอบการทำงานและความพร้อมใช้ เป็นประจำทุกวัน โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจาก CITS และ 2) ตรวจสอบการทำงานแบบละเอียด โดยพิจารณาการตรวจสอบจากผลการประเมินระดับความเสี่ยงของระบบและข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจาก CITS และบริษัทผู้รับประกันความเสียหายของระบบ นอกจากนั้นกำหนดอายุการใช้งานและวางแผนในการจัดซื้อจัดหาเพื่อทดแทน และมีการจัดซื้อประกันความเสียหายของเครื่องแม่ข่ายและระบบ

ข(4) คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ มฟล. มีการจัดหาซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ อาทิ Microsoft Windows และ Microsoft Office 365 เพื่อให้นักศึกษาและบุคลากรสามารถใช้งานได้ถูกต้อง รวมถึงการติดตั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์ประจำห้องเรียน และห้องแลป โดยสิทธิดังกล่าวยังคงครอบคลุมถึงเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวของนักศึกษาและบุคลากร นอกจากนั้นยังมีการจัดหาซอฟต์แวร์เพื่ออำนวยความสะดวกในการเรียนและทำงานร่วมกันบนเครือข่ายเช่น Google G-Suite การเรียนการสอนและประชุมออนไลน์เช่น Cisco WebEx, Microsoft Teams, Google Meet, ZOOM และด้านการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ เช่น Power BI ที่นำมาใช้กับกลยุทธ์ในการวางแผนรับนักศึกษา การบริหารจัดการด้านการเงิน งบประมาณ พัสดุ และซอฟต์แวร์เฉพาะทางเพื่อใช้ในการเรียนการสอน

ในด้านระบบสารสนเทศหลักของ มฟล. คือ ระบบ REG ระบบ ERP ระบบ HR และระบบสารบรรณ ได้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยมีกระบวนการในการจัดเก็บความต้องการของผู้ใช้งาน การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการดำเนินการพัฒนา มีการจัดตั้งกรรมการร่าง TOR จากผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องและผู้เชี่ยวชาญ ทำให้ได้ระบบสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการและมีคุณภาพ

ด้านฮาร์ดแวร์ เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ภายใน มฟล. มีการใช้งานแบบเช่าใช้ มีกำหนดระยะเวลาครั้งละ 3 ปี ส่งผลให้ได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ที่มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ลดปัญหาการบริหารจัดการ จัดเก็บครุภัณฑ์ โดยแบ่งกลุ่มคอมพิวเตอร์ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) คอมพิวเตอร์ห้องปฏิบัติการ และ 2) ห้องเรียน ซึ่งต้องพร้อมใช้งานไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 เปรียบเทียบย้อนหลัง คอมพิวเตอร์สำหรับปฏิบัติงาน จะมีบริการซ่อมให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด 2 วัน นับแต่ได้รับเรื่องไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 เปรียบเทียบย้อนหลัง

ตารางที่ 4.2-2 การจัดการฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

ด้าน	การจัดการฮาร์ดแวร์	การจัดการซอฟต์แวร์
ความเชื่อถือได้	<ol style="list-style-type: none"> 1. เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ใช้ลักษณะการเข้าใช้ครั้งละ 3 ปี ทำให้พร้อมใช้เสมอและมีความทันสมัย 2. ระบบเครือข่ายและคอมพิวเตอร์แม่ข่ายมีการบำรุงรักษาจากบริษัทผู้ผลิต ทำให้พร้อมใช้เสมอ 3. มีการตรวจสอบความพร้อมใช้ของระบบทุกวัน และการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์แบบละเอียดทุก 3 เดือน 4. ระบบสำรองไฟ (UPS) 2 ชุด และเครื่องกำเนิดไฟฟ้า (Generator) 1 ชุด รองรับภาวะฉุกเฉินด้านความขัดข้องของกระแสไฟฟ้า 5. มีการตรวจสอบความพร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์ห้องเรียน ห้องแล็บ ก่อนเปิดใช้งานในทุกวัน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ใช้โปรแกรมลิขสิทธิ์ที่ถูกต้อง 2. ระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเป็นแบบ Virtual Machine (VM) ทำให้การทำงานได้ตลอดเวลา 3. ระบบสำรองข้อมูลในระบบงานหลักที่มีการสำรองข้อมูลทุกวัน 4. มีการใช้งาน Load Balance เพื่อให้ระบบสามารถรองรับผู้ใช้จำนวนมากพร้อม ๆ กันได้
ความปลอดภัย	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการป้องกันด้าน Physical Attack และมีการกำหนดผู้ที่สามารถเข้าถึงห้อง Data Center 2. ระบบสำรองข้อมูลกรณีเกิดภัยพิบัติ (DR-Site) และกระบวนการกู้คืนข้อมูล กรณีที่เกิดความเสียหาย 3. มีการจัดการเชื่อมโยงของระบบเครือข่าย กับเครื่องแม่ข่าย จัดกลุ่มทั้ง Logical และ Physical ให้มีความปลอดภัยจากการโจมตี 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการตรวจสอบสิทธิและการเข้าถึงในแต่ละระบบ (Authentication & Authorization) 2. มีการตรวจสอบและสแกนโดยซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัสและ Malware ทั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องแม่ข่าย และบนเครือข่าย 3. มีการเข้ารหัสข้อมูลในการรับส่งโดยใช้ (SSL) 4. มีระบบป้องกันการบุกรุกบนเครือข่าย (IDS, IPS, Firewall)
ความสะดวกในการใช้งาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบ LAN และ WiFi ครอบคลุมทั้งโซนที่พัก พื้นที่ส่วนกลาง อาคาร สนง. และอาคารเรียน 2. การเชื่อมต่อ WiFi ของผู้ใช้ผ่านระบบ MFU Connect โดยให้การ Login แค่ครั้งเดียว สามารถย้ายจุดไปในสถานที่ต่าง ๆ โดยระบบจะทำการเชื่อมต่ออัตโนมัติการเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนและการทำงาน เพื่อให้ได้ฮาร์ดแวร์ที่ทันสมัยและมีการเปลี่ยนใหม่ทุก 3 ปี 3. ห้องคอมพิวเตอร์ส่วนกลาง Free Lab ที่เปิดให้นักศึกษาสามารถเข้ามาใช้งาน 4. จัดหาคอมพิวเตอร์และเครื่องฉายภาพ ใช้ในการเรียนการสอนทุกห้องเรียน 5. จัดเตรียมระบบเครื่องเสียงและโปรแกรมที่จำเป็นในการเรียนการสอน ทั้งแบบออนไลน์ และ Face to Face 6. จัดหาคอมพิวเตอร์ให้บุคลากรสายปฏิบัติการอย่างเพียงพอ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การออกแบบระบบงาน ใช้หลักของ Service Design และ UX/UI Design ในการพัฒนาระบบที่เป็นมิตรกับผู้ใช้ 2. การใช้งานระบบสามารถใช้ User เดียวใช้งานได้ในทุกระบบ เช่น Office 365 และ MFU Mail 3. การจัดการมอสิทธิในการใช้งานระบบ โดยส่วนกลางทำให้ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบได้ทันที หลังจากมีการแจ้งเพิ่มผู้ใช้งานในระบบ

ข(5) ความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉิน มฟล. มีการจัดทำแผนตอบสนองกับสถานการณ์ภัยพิบัติ (Incident Management Plan) และแผนบริหารความต่อเนื่องเพื่อเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Business Continuity Plan) เพื่อให้การดำเนินงานสามารถทำได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการบริหารจัดการความพร้อมใช้ของระบบต่าง ๆ

มฟล. มีการจัดทำห้อง Data Center สำหรับเก็บเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับให้บริการระบบต่าง ๆ และเก็บอุปกรณ์เครือข่ายหลัก โดยมีการวางระบบไฟสำรอง (Generator) เครื่องสำรองไฟขนาดใหญ่ที่สำรองไฟให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และอุปกรณ์เครือข่าย ไม่น้อยกว่า 30 นาที ในด้านข้อมูลยังมีระบบสำรองข้อมูล ที่จัดเก็บข้อมูลของระบบที่สำคัญ เช่น ระบบ

ERP ระบบ REG และ เว็บไซต์ของ มฟล. โดยทำการสำรองข้อมูลสำคัญเป็นประจำทุกวัน และได้ขยายขีดความสามารถการป้องกันเพื่อรับมือภาวะฉุกเฉินเพิ่มเติม คือ ได้เพิ่มระบบสำรองข้อมูลภัยพิบัติ DR-Site ที่ รพ.ศกพ. และได้เริ่มกำหนดแผนการกู้คืนระบบและประเมินระยะเวลาการกู้คืนระบบต่าง ๆ ดังนี้ (ข้อมูล ณ วันที่ 19 สิงหาคม 2563) 1) ระบบ ERP ใช้เวลาไม่เกิน 4 ชั่วโมง 2) ระบบ REG ใช้เวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง และ 3) เว็บไซต์และอื่น ๆ ใช้เวลาไม่เกิน 2 ชั่วโมง

หมวด 5 บุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)

ก(1) ขีดความสามารถและอัตรากำลัง มฟล. มีการวิเคราะห์อัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากรทุกสายงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัยและหน่วยงาน ซึ่งในแต่ละตำแหน่งงานในมหาวิทยาลัยจะมีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งและแบบบรรยายลักษณะงานไว้เป็นมาตรฐาน โดยการพิจารณาของ คกก.บริหารงานบุคคล

ในกระบวนการพิจารณาอัตรากำลัง มฟล. โดยส่วนแผนฯ และ คกก.พิจารณางบประมาณรายจ่ายประจำปี ดำเนินการวิเคราะห์ทบทวน ประเมินความต้องการอัตรากำลัง ตามการวิเคราะห์คำร้องขอของหน่วยงาน ซึ่งจะพิจารณาจากปริมาณงานต่ออัตรากำลัง และเกณฑ์มาตรฐานทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง โดยการจัดสรรอัตรากำลังจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของภาระงาน ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และกรอบงบประมาณที่กำหนด ส่วนการได้มาซึ่งบุคลากรกลุ่มต่าง ๆ ส่วนการเจ้าหน้าที่จะดำเนินการสรรหาคัดเลือก และบรรจุ ตามระเบียบ แนวปฏิบัติ ขั้นตอนตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยไม่เลือกปฏิบัติ ในกรณีเร่งด่วนมหาวิทยาลัยยังเปิดโอกาสให้หน่วยงานสามารถดำเนินการสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถได้ เพื่อให้หน่วยงานได้บุคลากรที่ตรงตามความต้องการ ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามกรอบอัตรากำลังที่มหาวิทยาลัยจัดสรร

ก(2) บุคลากรใหม่ มฟล. มีระบบด้านการสรรหา คัดเลือกบุคลากรที่มุ่งเน้นให้ได้คนมีความสามารถและเหมาะสมกับตำแหน่ง โดยผ่านกระบวนการสรรหา คัดเลือก ดังนี้ 1) พนักงานสายวิชาการ ให้สำนักวิชาและ คกก.สรรหาพิจารณาคุณสมบัติประสบการณ์ โดยดำเนินการสัมภาษณ์เพื่อประเมินความรู้ทางด้านวิชาการ และความสามารถทางการสอน และ 2) พนักงานสายปฏิบัติการ ให้มีการทดสอบข้อเขียนในวิชาความรู้ความสามารถทั่วไป ความรู้ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง และหรือทดสอบการปฏิบัติงานตามกิจกรรมที่กำหนด จากนั้นให้ คกก.สรรหา ดำเนินการสัมภาษณ์ เพื่อประเมินบุคลิกภาพและทัศนคติ ในด้านการว่าจ้างมีการกำหนดอัตราเงินเดือนและค่าตอบแทนให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ เพื่อสามารถดึงดูดและรักษาบุคลากรไว้กับหน่วยงาน มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้บุคลากรพัฒนาและปรับปรุงจุดด้อยของตนเอง และกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ

ในการรักษาบุคลากรและให้คำแนะนำแก่บุคลากรใหม่ มฟล.จัดปฐมนิเทศแยก 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มพนักงานสายวิชาการ จัดโดย AEDO เน้นการเรียนการสอน มีระบบพี่เลี้ยง การสร้างเครือข่ายในกลุ่มสายวิชาการ และ 2) กลุ่มพนักงานสายปฏิบัติการ จัดโดยส่วนการเจ้าหน้าที่ จะดำเนินการปฐมนิเทศ เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร กฎระเบียบ สิทธิสวัสดิการต่าง ๆ รวมทั้งจัดกิจกรรมค่ายพนักงานใหม่ เพื่อให้ทำกิจกรรมร่วมกัน สร้างเครือข่ายและความสัมพันธ์ โดยกิจกรรมจะเน้นในเรื่องการทำงานเป็นทีม การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์จากพี่สู่น้อง การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่หัวหน้างาน เพื่อสร้างระบบพี่เลี้ยงดูแลบุคลากรใหม่ในหน่วยงาน เช่น หน่วยงานมีการมอบหมายงานให้พี่เลี้ยงดูแล สอนงาน รวมถึงการมีส่วนร่วมในการประเมินทดลองงาน อีกทั้ง มฟล. ยังจัดสรรกองทุนพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการพัฒนาตนเองทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

ก(3) การทำงานให้บรรลุผล มฟล. มีแนวทางการดำเนินงานบริหารบุคลากรให้การทำงานในองค์กรบรรลุผล โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานตามภารกิจหลักออกเป็น สำนักวิชา ศูนย์ สถาบัน และหน่วยงานสนับสนุนการบริหาร ซึ่งเป็น การจัดระบบการบริหารแบบรวมบริการประสานภารกิจให้มีประสิทธิภาพ เพื่อลดขั้นตอนการทำงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อันก่อให้เกิดความประหยัดคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อมหาวิทยาลัย

ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายหรือพันธกิจของหน่วยงานที่กำหนด มฟล. มีการกำกับและติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อันประกอบด้วย การประเมินผลการทดลองปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี และการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาต่อสัญญาจ้าง เพื่อให้การประเมินสะท้อนผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยผ่านการพิจารณาของ คกก. ที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้ง และให้มีขั้นตอนกระบวนการประเมินตามระเบียบ มฟล. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พ.ศ. 2558 และประกาศ มฟล. เรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 1) ประเมินทดลองงานของบุคลากร ที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งในระยะแรก เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 เดือนและไม่เกิน 6 เดือน 2) ประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีสายบริหารวิชาการ (ปีละ 1 ครั้ง) และของพนักงาน (ปีละ 2 ครั้ง) โดยมีองค์ประกอบสัดส่วนการประเมินตามที่ระเบียบกำหนดไว้ และ 3) ประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาต่อสัญญาจ้างตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อนำไปประกอบการต่อสัญญาจ้างในระยะต่อไป โดยมีองค์ประกอบสัดส่วนการประเมินตามที่ระเบียบกำหนดไว้ และเพื่อสนับสนุนความเป็น Digital University มฟล. จัดเงินสนับสนุนให้บุคลากรสายวิชาการจัดซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อการปฏิบัติงาน รวมถึงการจัดซื้อระบบการเรียนการสอนออนไลน์ เช่น Zoom, WebEx

ก(4) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร ในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งปัจจัยจากภายในและภายนอก เช่น การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร การระบาดของ COVID-19 การเปลี่ยนแปลงนโยบายระดับประเทศ มฟล. มีการพิจารณาปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องและตอบสนองต่อการดำเนินงาน เช่น การจัดสรรกรอบอัตรากำลังเพิ่ม การเพิ่มศักยภาพของพนักงาน ทั้งทางด้านปฏิบัติการ วิชาการ และวิชาชีพ การโอนย้ายพนักงานที่มีความรู้ความสามารถไปช่วยปฏิบัติงานในหน่วยงาน รวมถึงการวิเคราะห์วางแผนการทดแทนกำลังคนที่จะเกษียณอายุ และการปรับแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ข(1) สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน การจัดสภาพแวดล้อมของที่ทำงานเพื่อส่งเสริมและสร้างบรรยากาศการทำงานของบุคลากร โดยเน้นด้านสุขภาพ (เช่น การบริหารจัดการฝุ่น PM 2.5) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (เช่น การติดตั้ง CCTV การฝึกซ้อมการหนีไฟ) และความสะดวกในการทำงาน (จัดบริการอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานในการทำงาน) นอกจากนี้ มฟล. ยังพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการทำงานตามยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล และคำนึงถึงทัศนียภาพ ในการออกแบบสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทั้งภายในและภายนอกอาคาร ในการดำเนินการจะมีการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรด้านสภาพแวดล้อมและการรักษาความสะอาดเป็นประจำทุกปี เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมด้านต่าง ๆ ตามกระบวนการ PDCA

ข(2) สิทธิประโยชน์และนโยบายด้านบุคลากร มฟล. มีการพิจารณาจัดสรรสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่บุคลากร ตามระเบียบ มฟล. เช่น สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล (ครอบคลุมคู่สมรสและบุตร) ค่าเล่าเรียนบุตร เงินชดเชยกรณีเกษียณอายุ เงินช่วยเหลือค่าทำศพ เงินสนับสนุนอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับพนักงานสายวิชาการ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้นตามตารางที่ 5.1-1 รวมถึงการจัดสรรกองทุนพัฒนาบุคลากรเป็นประจำทุกปี เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาตนเอง และเพื่อให้ตอบสนองรองรับต่อสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป มหาวิทยาลัยจึงมีการทบทวน ปรับปรุง แก้ไข กฎเกณฑ์ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 5.1-1 แสดงรายละเอียดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับ

รายละเอียดสวัสดิการ	ประเภทบุคลากร			
	สายบริหารวิชาการ	สายวิชาการ	สายปฏิบัติการ	ลูกจ้างชั่วคราว
ค่ารักษาพยาบาล (รวมถึงคู่สมรส และ บุตร)	✓	✓	✓	
ค่าเล่าเรียนบุตร	✓	✓	✓	
ตรวจสุขภาพประจำปี	✓	✓	✓	
ประกันสุขภาพ				✓
ประกันอุบัติเหตุ	✓	✓	✓	✓
เงินช่วยเหลือค่าทำศพ (พนักงาน)	✓	✓	✓	✓
เงินช่วยเหลือค่าทำศพ (บิดา มารดา คู่สมรส บุตร)	✓	✓	✓	
การจ่ายค่าทำขวัญและค่าทำศพ	✓	✓	✓	✓
เงินชดเชยกรณีเกษียณอายุ	✓	✓	✓	
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	✓	✓	✓	
เงินสนับสนุนอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ		✓		
กองทุนพัฒนาบุคลากร	✓	✓	✓	
เครื่องราชอิสริยาภรณ์	✓	✓	✓	
เงินช่วยเหลือค่าครองชีพ				✓
เงินเพิ่มทักษะวิชาชีพสำหรับพนักงานขับรถ				✓

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

ก(1) วัฒนธรรมองค์การ มพล.มีวัฒนธรรมที่ดีในการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีความสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจ และพร้อมจะทำงานร่วมกันเพื่อประโยชน์ของมหาวิทยาลัย และเกิดเป็นวัฒนธรรมลงแขก จึงได้มีการส่งเสริมวัฒนธรรมดังกล่าวโดย 1) อธิการบดีกำหนดนโยบายชัดเจน ถึงการสื่อสารสองทางและเปิดกว้าง จึงได้มีช่องทางสายตรงอธิการบดี และช่องทางสื่อสารตามตารางที่ 1.1-1 2) สนับสนุนการทำงานเป็นทีมระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย 3) สนับสนุนการมุ่งเน้นลูกค้าโดยจัดทำตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า 4) กำหนดค่านิยมองค์กร MFU.FIRST 5) จัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ เช่น กิจกรรมพนักงานสัมพันธ์ กิจกรรมครอบครัว มพล. และ 6) กำหนดรางวัลและการยกย่องเชิดชูบุคลากรที่มีผลงานโดดเด่นที่มุ่งเน้นลูกค้าและหรือค่านิยม

ก(2) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัย โดยการจัดโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมความผูกพันของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เช่น กิจกรรมพนักงานสัมพันธ์ กิจกรรมมุทิตาจิตผู้เกษียณอายุการทำงาน กิจกรรมวันครอบครัว มพล. โครงการพัฒนาบุคลากรเพื่อเสริมสร้างศักยภาพและคุณภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น เพื่อให้การจัดโครงการ/กิจกรรมตอบสนองต่อปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันอย่างแท้จริง ในปี พ.ศ. 2563 จึงได้มีการกำหนดองค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ให้มีความสอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม โดยอ้างอิงมาจากแนวคิดของสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) และ Mayer Allen and Smith (2534) ซึ่งแบ่งกรอบปัจจัยที่เป็นไปตามบริบทการทำงานขององค์กรออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านองค์กร ด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านผู้นำ โดยนำผลประเมินมาวิเคราะห์ในภาพรวม เพื่อหาปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงาน และในปี พ.ศ. 2564 มพล. วางแผนดำเนินการแต่งตั้ง คกก. พัฒนาศักยภาพและส่งเสริมความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อทำหน้าที่ขับเคลื่อน ผลักดันโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่

ส่งเสริมความมุ่งมั่นและสร้างความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานให้สอดคล้องตามผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถามอย่างเป็นรูปธรรม

ก(3) การประเมินความผูกพัน ในปี พ.ศ. 2563 มฟล. ได้มีการสำรวจความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มฟล. ทุกระดับ แบ่งออกเป็นพนักงานสายบริหารวิชาการ พนักงานสายวิชาการ พนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 2,013 คน ซึ่งได้รับความร่วมมือจากพนักงานในการตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 574 ราย คิดเป็น ร้อยละ 28.51 โดยมีผลการสำรวจดังตารางที่ 5.2-1

ตารางที่ 5.2-1 ผลการสำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร (3 ลำดับแรก)

ด้าน	ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
องค์กร	1. มหาวิทยาลัยสร้างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานอย่างเหมาะสม เพื่อสนับสนุนการทำงานของบุคลากร	4.03	มาก
	2. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้เป็นกรอบในการทำงานของบุคลากรมีความชัดเจน	4.00	มาก
	3. นโยบายและกลยุทธ์ของหน่วยงานภายใน มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับนโยบายของมหาวิทยาลัย	3.99	มาก
พัฒนา	1. มหาวิทยาลัยส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้และสร้างสรรค์สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	4.02	มาก
	2. มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมการสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	3.80	มาก
	3. มหาวิทยาลัยมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร	3.72	มาก
ภาวะผู้นำ	1. หัวหน้าหน่วยงานได้แจ้งผลการประเมินพร้อมคำแนะนำในการพัฒนางานให้แก่บุคลากรรับทราบอย่างครบถ้วน	4.07	มาก
	2. หัวหน้าหน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในหน่วยงานแสดงความคิดเห็น	3.92	มาก
	3. หัวหน้าหน่วยงานสื่อสารถึงความคาดหวังในการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน	3.82	มาก

ก(4) การจัดการผลการดำเนินงาน มฟล. ได้กำหนดกรอบภาระงานของหน่วยงาน และให้หัวหน้าหน่วยงานดำเนินการกำหนดภาระหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน โดยภาระงานที่กำหนดได้นำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีโดย คกก. จากนั้นจะแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรรับทราบ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะปรับปรุงแก้ไขเพื่อการพัฒนาศักยภาพในการทำงานให้มากขึ้น ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยจะนำผลการประเมินประจำปีของพนักงานดังกล่าวมา เพื่อพิจารณาความดีความชอบประจำปี ในกรณีพนักงานสายวิชาการเมื่อได้รับตำแหน่งทางวิชาการจะได้รับค่าตอบแทนตำแหน่งทางวิชาการ ค่าตอบแทนการตีพิมพ์ผลงานวิชาการ เพื่อส่งเสริมการวิจัยและการสร้างองค์ความรู้ รวมถึงพิจารณาปรับฐานเงินเดือนเมื่อสำเร็จการศึกษาปริญญาเอก สำหรับบุคลากรทางการแพทย์จะมีค่าตอบแทนพิเศษเพิ่มเติมในกรณีที่สำเร็จการศึกษาดุษฎีบัณฑิตหรืออนุมัติบัตร

ข(1) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา มฟล. มีการส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาตนเองให้แก่พนักงาน 2 รูปแบบ คือ 1) การสนับสนุนทุนการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น งบประมาณในกองทุนพัฒนาบุคลากร และการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการตีพิมพ์และการเผยแพร่ผลงานวิจัย ภายในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งการสนับสนุนค่าตอบแทนการเผยแพร่บทความวิจัยหรือบทความวิชาการ งานสร้างสรรค์ และการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา เพื่อพัฒนาตนเองตามความต้องการ ในการอบรมสัมมนา ศึกษาดูงาน ประชุมวิชาการ และนำเสนอผลงานวิชาการ และ 2) การสนับสนุนงบประมาณจัดโครงการ/กิจกรรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตามยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย และตอบสนองความต้องการของบุคลากร โดยการพิจารณาของ คกก.ส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ และ คกก.พัฒนาบุคลากรสายปฏิบัติการ

สำหรับพนักงานสายบริหารวิชาการ มฟล. สนับสนุน ส่งเสริมให้เข้ารับการอบรมในองค์กรภายนอก เช่น หลักสูตรวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร (วปอ.) หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงสถาบันวิทยาการฉลาดทุน (วตท.) นักบริหารการงบประมาณระดับสูง (นงส.) นักบริหารการทูต (นบท.) การปฏิบัติการจิตวิทยาฝ่ายอำนวยการ การพัฒนาผู้บริหารระดับสูงมหาวิทยาลัย (บนม.) เป็นต้น

ข(2) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา มฟล. มีกระบวนการประเมินประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนาของพนักงาน โดยมีการประเมินผลโครงการและความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม และนำข้อเสนอแนะและผลการประเมินโครงการ

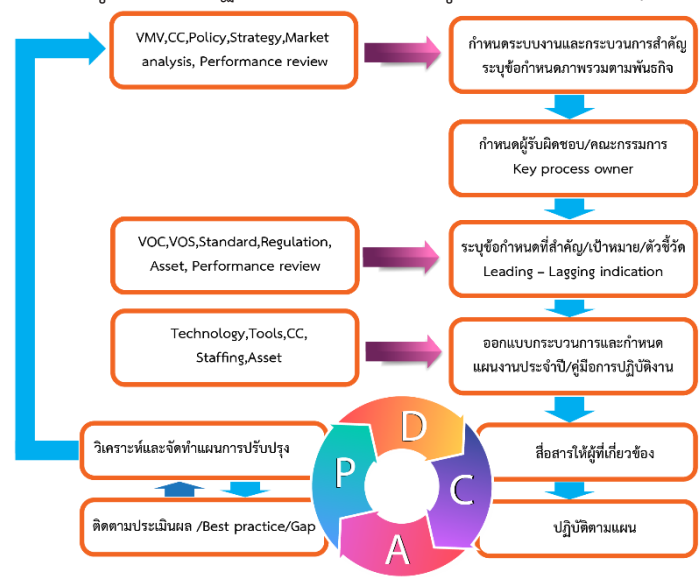
รายงานต่อ คกก.ส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ และ คกก.พัฒนาบุคลากรสายปฏิบัติการ และมีกระบวนการติดตามผลการฝึกอบรม ระยะ 4 เดือน ถึง 1 ปี เพื่อประเมินและติดตามการนำความรู้จากการฝึกอบรมไปปรับใช้ในการทำงาน โดยทำการติดตามผลสัมฤทธิ์ภายหลังการพัฒนาโดยสอบถามจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม และ ผู้บังคับบัญชาว่ามีการนำเนื้อหา ความรู้ จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้และเชื่อมโยงกับการทำงานอย่างไร ซึ่งมหาวิทยาลัยจะนำผลการประเมินมาพิจารณาปรับปรุงแผนพัฒนา และฝึกอบรมเป็นประจำทุกปี

ข(3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มพล. จัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพให้แก่บุคลากร โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้ 1) พนักงานสายวิชาการ ผ่านกระบวนการก้าวเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ ในตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ โดยการพิจารณาของ คกก. กำหนดตำแหน่งทางวิชาการ และ 2) พนักงานสายปฏิบัติการ จัดทำเส้นทางความก้าวหน้าทางด้านสายบริหาร ผ่านกระบวนการเข้าสู่ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าส่วน และผู้อำนวยการศูนย์/สถาบัน ผ่านกระบวนการสรรหาและคัดเลือก โดย คกก.สรรหาและคัดเลือกของมหาวิทยาลัย

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

ก(1) ข้อกำหนดของหลักสูตร บริการ และกระบวนการ มพล. มีกระบวนการจัดทำข้อกำหนดหลักสูตรและกระบวนการทำงานตามรูปที่ 6.1-1 โดยได้ทำการทบทวนสารสนเทศ ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำมาพิจารณาถึงความเป็นไปได้ โดยคำนึงถึงสมรรถนะหลัก แผนยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ ความเปลี่ยนแปลงของข้อกำหนดหรือกระบวนการ จากแผนยุทธศาสตร์ และทรัพยากรในมหาวิทยาลัยรวมทั้งเครือข่ายความร่วมมือ จึงได้ระบุข้อกำหนดที่สำคัญของผลิตภัณฑ์หลัก เพื่อ Reinventing Universities ได้แก่ 1) หลักสูตรได้มาตรฐานระดับสากลหลักสูตร Reskilling–Upskilling ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) โครงการวิจัยที่มุ่ง Frontier Research, Frontier knowledge และสร้างนวัตกรรม ซึ่งตอบสนองความต้องการของสังคมและแหล่งทุน 3) การบริการวิชาการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ หน่วยงานต้นสังกัดและชุมชน 4) การส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมไทยล้านนาและอนุภูมิภาคุ่มแม่น้ำโขง และ 5) กระบวนการสนับสนุนต้องมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ถูกต้อง จากนั้น อธิการบดี มอบหมายให้ รองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดี ที่รับผิดชอบตามพันธกิจ จัดทำและออกแบบกระบวนการรายละเอียดตามตารางที่ 6.1-1



รูปที่ 6.1-1 แสดงแนวทางการออกแบบกระบวนการ

ก(2) แนวคิดการออกแบบ มพล. ออกแบบหลักสูตรและบริการ โดยตัดแปลงจาก SIPOC Model ที่มุ่งสร้างมูลค่าให้กับผู้เรียนและผู้รับบริการบนพื้นฐานสมรรถนะหลัก ที่ทำให้ มพล. มีความโดดเด่นเฉพาะตัวและสร้างความได้เปรียบ เช่น การนำสารสนเทศจาก VOC, VOS การวิเคราะห์ตลาดและนโยบายหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องที่ทำให้ได้หลักสูตรใหม่ที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต การจัดสถานที่เรียนใกล้กับตลาดผู้เรียน หลักสูตรมีคุณภาพมาตรฐานระดับสากล มีความร่วมมือกับคู่ความร่วมมือเสริมการแข่งขัน เมื่อระบุข้อกำหนดสำคัญในแต่ละพันธกิจแล้วจึงออกแบบกระบวนการออกแบบหลักสูตรและบริการในทุกพันธกิจตามตารางที่ 6.1-1 เพื่อเป็นกลไกขับเคลื่อนและควบคุมติดตามการทำงานตามรูปที่ 6.1-1 และทำการทบทวนผลลัพธ์ตามรอบเวลา เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานในครั้งต่อไปตามตารางที่ 4.1-1 ตัวอย่างเช่น ด้านการศึกษาการปรับปรุง

หลักสูตรโดยใช้แนวทางของ Outcome Based Education ตามเกณฑ์ AUN-QA ด้านวิจัยการพัฒนาโครงการวิจัยที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์งานวิจัยแห่งชาติ ตอบสนองความต้องการแหล่งทุนวิจัยและสนับสนุนต่อยอดการสร้างนวัตกรรม ด้านบริการวิชาการได้ออกแบบที่ตอบสนองความต้องการสังคมและผู้รับบริการ ด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม เป็นการออกแบบงานที่ส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรมไทยล้านนาและอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง

ตารางที่ 6.1-1 ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการจัดการเรียนการสอน การวิจัย บริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

กระบวนการย่อย	ข้อกำหนดที่สำคัญ	Leading Indicator	Lagging Indicator
CP1 กระบวนการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร ผู้รับผิดชอบ สำนักวิชา/ส่วน ประกันฯ	1. หลักสูตรเป็นไปตามมาตรฐานหลักสูตรและวิชาชีพ 2. มาตรฐานการอุดมศึกษา ด้านผลลัพธ์ผู้เรียน 3. ทุกหลักสูตรกำหนด ELO 4. ต้องปรับปรุงทุกรอบของการปรับปรุงหลักสูตร ตาม VOC, VOS และใช้ผลการ ประเมินหลักสูตรเป็นแนวทางในการพัฒนา	ร้อยละของหลักสูตร (มคอ.2) ที่รายงานตามเกณฑ์ที่กำหนด	1. หลักสูตรที่ผ่านเกณฑ์ สป.อว. 2. หลักสูตรได้รับการรับรองระดับนานาชาติ 3. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อหลักสูตร 4. ผลการประเมินคุณภาพภายในระดับสำนักวิชา 5. ผลการประเมินคุณภาพภายในระดับหลักสูตร
CP1 กระบวนการรับนักศึกษาและลงทะเบียนเรียน ผู้รับผิดชอบ สำนักวิชา/ส่วน ทะเบียนฯ	1. นักศึกษารับเข้ามามีคุณสมบัติตามเกณฑ์ 2. ช่องทางการรับสมัครที่หลากหลาย 3. ความสะดวกของนักศึกษาในการสมัคร	ร้อยละนักศึกษาที่รับตามแผน	1. ร้อยละของอัตราการคงอยู่ของนักศึกษา 2. นักศึกษาต่างชาติที่เข้าศึกษาต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด
CP1 กระบวนการจัดการเรียนการสอน ผู้รับผิดชอบ สำนักวิชา/ CITS/LREMC/STIC/ CAS/ส่วนอาคาร/ ส่วนทะเบียนฯ	1. ร้อยละของการจัดห้องเรียนได้ครบตามตารางเรียน 2. ผลประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่ออาจารย์ผู้สอน 3. ผลประเมินความพึงพอใจของอาจารย์ต่อสิ่งสนับสนุนบริการ (ห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์การแพทย์)	1. ร้อยละรายวิชาที่จัดทำ มคอ.ส่งทันเวลาที่กำหนด 2. ร้อยละของการจัดห้องเรียนได้ครบตามตารางเรียน	1. ร้อยละนวัตกรรมการศึกษาที่แสดงถึง Internationalization 2. ผลประเมินความพึงพอใจต่ออาจารย์ผู้สอน 3. ผลความพึงพอใจของอาจารย์/นักศึกษาที่ใช้สิ่งสนับสนุนบริการ
CP1 กระบวนการดูแลและให้คำปรึกษา ผู้รับผิดชอบ สำนักวิชา/สนง.ตัว ช่วยฯ/ส่วนทะเบียนฯ	1. มีระบบอาจารย์ที่ปรึกษานักศึกษา 2. มี สนง.ตัวช่วยฯ	1. ร้อยละของนักศึกษาที่มีปัญหาด้านสุขภาพจิตได้รับการติดตาม 2. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านวิชาการได้รับความรู้และแนวทางการพัฒนาด้านการเรียน	ร้อยละของการสำเร็จการศึกษา
CP1 กระบวนการวัดและประเมินผล	1. เกณฑ์การวัดประเมินผล ชัดเจนเป็นธรรม	1. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนและการประเมินผล	ร้อยละของรายวิชาที่มีการแก้ไขผลการศึกษา

กระบวนการย่อย	ข้อกำหนดที่สำคัญ	Leading Indicator	Lagging Indicator
ผู้รับผิดชอบ สำนักวิชา/ส่วน ทะเบียนฯ	2. ข้อสอบมีค่าความเชื่อมั่นและตรงตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรวิชาชีพ	2. GPAX นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่เข้าศึกษาด้วยระบบโควตาครูแนะแนว และ GPAX นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่เข้าศึกษาด้วยทุกระบบ	
CP1 การวัด ความสำเร็จของ หลักสูตร ผู้รับผิดชอบ สำนักวิชา	1. กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ 2. เกณฑ์หน่วยงานวิชาชีพ	1. ร้อยละนักศึกษาที่รับตามแผน ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก	1. ร้อยละบัณฑิตที่ได้ออกทำ 2. ความพึงพอใจของนายจ้าง 3. จำนวนรางวัลที่นักศึกษาได้รับ 4. ร้อยละของการสอบขึ้นทะเบียนใบประกอบวิชาชีพของนักศึกษาภายในระยะเวลา 1 ปี 5. ผลงานของนักศึกษาและผู้สำเร็จการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาที่ได้รับการตีพิมพ์
CP2 กระบวนการ ค้นหาและจัดสรรทุน วิจัย ผู้รับผิดชอบ สำนักวิชา/MRii	1. Frontier Research 2. สมรรถนะหลักของนักวิจัย 3. สอดคล้องกับนโยบายวิจัยของชาติ 4. ความต้องการของเจ้าของแหล่งทุนและชุมชน	1. ร้อยละของเงินทุนวิจัยที่ได้รับจัดสรรจากสำนักงบประมาณเทียบกับค่าของงบประมาณ 2. จำนวนเงินสนับสนุนการนำเสนอผลงานวิจัย	1. ร้อยละของงบประมาณจากแหล่งทุนภายนอกต่องบประมาณสนับสนุนทุนอุดหนุนการวิจัย 2. จำนวนงานวิจัยร่วมกับต่างประเทศ 3. จำนวนโครงการวิจัยที่ร่วมดำเนินการกับภาคเอกชน
CP2 กระบวนการ บริหารงานวิจัย ผู้รับผิดชอบ สำนักวิชา/MRii	1. กระบวนการชัดเจน 2. มาตรฐานการอุดมศึกษาด้านวิจัย 3. รวดเร็ว 4. จริยธรรมการวิจัย 5. ห้องปฏิบัติการวิจัยจะต้องผ่านมาตรฐาน ESPrel	1. ร้อยละของโครงการที่เปิด โครงการตามเวลาที่กำหนด 2. ร้อยละของการดำเนินงานเบิกจ่ายเงินสนับสนุนการนำเสนอผลงานวิจัย เป็นไปตามแผน 3. ร้อยละของการดำเนินงานตามกรอบเวลาของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ในการพิจารณาโครงร่างการวิจัย (Expedited Review) 4. ร้อยละของการดำเนินงานตามกรอบเวลาของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ในการพิจารณาโครงร่างการวิจัยในที่ประชุมกรรมการ (Full Board Review) 5. ร้อยละของการดำเนินงานตามกรอบเวลาของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ในการพิจารณาโครงร่างการวิจัยที่ได้รับการยกเว้นการพิจารณาจริยธรรมด้านการวิจัย (Exemption) 6. จำนวนเงินสนับสนุนการนำเสนอผลงานวิจัย	1. ผลประเมินความพึงพอใจของพนักงานสายวิชาการต่อการให้บริการด้านการวิจัย 2. ร้อยละของโครงการวิจัยผ่านการรับรองมาตรฐานจริยธรรมการวิจัย 3. จำนวนห้องปฏิบัติการที่ได้รับมาตรฐานห้องปฏิบัติการ (ISO)

กระบวนการย่อย	ข้อกำหนดที่สำคัญ	Leading Indicator	Lagging Indicator
CP2 กระบวนการเผยแพร่ผลงานและการใช้ประโยชน์จากงานวิจัย ผู้รับผิดชอบ สำนักวิชา/MRii	1. การเผยแพร่ผลงานวิจัยตามเกณฑ์ที่กำหนด 2. การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามวัตถุประสงค์	ร้อยละของ Manuscript เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	1. ร้อยละของผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติ (ISI/SCOPUS) ต่อจำนวนอาจารย์ 2. จำนวนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์/บทความทางวิชาการที่ได้รับการอ้างอิงในฐานข้อมูล (Citation) 3. จำนวนงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ 4. จำนวนผลงานนวัตกรรมที่ต่อยอดเชิงพาณิชย์
CP2 กระบวนการสนับสนุนนวัตกรรมเชิงพาณิชย์ ผู้รับผิดชอบ สำนักวิชา/MRii	1. เงื่อนไขโครงการบ่มเพาะวิสาหกิจในสถาบันอุดมศึกษา สปอว 2. เงื่อนไขโครงการอุทยานวิทยาศาสตร์ภาคเหนือ 3. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา สิทธิบัตร	ค่าตอบแทนการเผยแพร่บทความวิจัยหรือบทความวิชาการ งานสร้างสรรค์ และการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา	1. จำนวนการยื่นจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาทั้งสิทธิบัตรและอนุสิทธิบัตร 2. จำนวนการวิเคราะห์ทดสอบ 3. จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับรางวัลระดับนานาชาติ 4. จำนวนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ (ระดับชาติและนานาชาติ)
CP3 การบริหารการบริการวิชาการ ผู้รับผิดชอบ สำนักวิชา/CAS	1. สำรวจความต้องการ 2. กระบวนการชัดเจน 3. รวดเร็ว 4. โปร่งใส	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการบริการวิชาการตามภารกิจ	ผลประเมินความพึงพอใจในการบริหารจัดการ การบริการวิชาการจากผู้รับผิดชอบโครงการ
CP3 การนำองค์ความรู้สู่สังคม ผู้รับผิดชอบ สำนักวิชา/CAS	1. มาตรฐานการอุดมศึกษาด้านการบริการวิชาการ 2. ความรู้ ประสบการณ์ และทักษะที่สังคมต้องการ	จำนวนองค์ความรู้ในการให้บริการวิชาการ	1. จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ชุมชน/สังคมนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ 2. จำนวนผู้ประกอบการที่นำองค์ความรู้ต่อยอดให้เกิดอาชีพจากการเข้ารับบริการ
CP3 การสร้างเครือข่ายการบริการวิชาการ ผู้รับผิดชอบ สำนักวิชา/CAS	1. หน่วยงานกลุ่มเป้าหมายเพื่อการสร้างเครือข่าย 2. ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานเครือข่ายในการดำเนินโครงการ	จำนวนเครือข่ายการบริการวิชาการ	1. จำนวนผู้ประกอบการที่เข้ามาใช้บริการ 2. จำนวนองค์กรชุมชนที่รับการถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน
CP4 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผู้รับผิดชอบ Mekong Museum	1. มาตรฐานการอุดมศึกษาด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย	1. จำนวนวัตถุทางวัฒนธรรมที่ได้รับเข้ามาในพิพิธภัณฑ์อารยธรรมลุ่มแม่น้ำโขงแต่ละปี 2. ความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์อารยธรรมลุ่มแม่น้ำโขง	จำนวนผลงานทางวิชาการด้านวัฒนธรรมลุ่มแม่น้ำโขง

ข(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ มพล. นำกระบวนการที่ออกแบบสู่การปฏิบัติอย่างมั่นใจด้วยการจัดวางผู้ที่รับผิดชอบที่ตรงกับพันธกิจและปริมาณงาน มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานทั้งในภาพรวมและแยกลงไปข้อกำหนดของแต่ละสำนักวิชา/หน่วยงาน มีวงรอบการรายงานตามตารางที่ 4.1-1 ทั้ง Leading/Lagging Indicator โดยผู้รับผิดชอบทำการทบทวนวิเคราะห์ผลการดำเนินการและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้กระบวนการทำงานสูงกว่ามาตรฐานและทำ

ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ส่งผลให้กระบวนการที่สำคัญมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น เช่น หลักสูตรผ่านการประเมินมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง และผลการประเมินคุณภาพภายในมีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปีตามรูปที่ 7.1-3 รูปที่ 7.4-2 และ รูปที่ 7.4-3 จำนวนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์/บทความทางวิชาการที่ได้รับการอ้างอิงในฐานข้อมูล (Citation) และร้อยละของผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติ (ISI/SCOPUS) ต่อจำนวนอาจารย์ ที่มีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปีตามรูปที่ 7.1-1 และ รูปที่ 7.1-2

ข(2) กระบวนการสนับสนุน มพล. ออกแบบกระบวนการสนับสนุนที่ส่งเสริมประสิทธิภาพและเพิ่มประสิทธิผลของกระบวนการหลักตามพันธกิจได้แก่ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยมีกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญตามตารางที่ 6.1-2 มีระบบควบคุมคุณภาพ เช่นเดียวกับกระบวนการหลักตามรูปที่ 6.1-1 กำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการสนับสนุนมีผู้รับผิดชอบ และรอบเวลาดูติดตามที่ชัดเจน เช่น ขั้นตอนงานพัสดุ ขั้นตอนการเบิกจ่ายงบประมาณ เป็นต้น หากพบว่าไม่เป็นไปตามเป้าหมายจะทบทวนขั้นตอนเพื่อหาสาเหตุ แนวทางการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำและปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยการประชุมผู้บริหารและการประชุมหน่วยงานในสังกัด สنج.บริหารกลาง ทั้งนี้ตัวชี้วัดกระบวนการตาม 7.1 ข และผลลัพธ์การดำเนินการตาม 7.1 ก

ตารางที่ 6.1-2 กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

กระบวนการสนับสนุน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
SP1 กระบวนการด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	1. ประสิทธิภาพ 2. ประสิทธิผล 3. รวดเร็ว	GRD
SP3 กระบวนการด้านพัสดุและครุภัณฑ์	1. คุ่มค่า 2. ความโปร่งใส 3. มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 4. ตรวจสอบได้	ส่วนพัสดุ
SP2 กระบวนการด้านการเงิน งบประมาณ	1. เบิกจ่ายที่รวดเร็ว 2. ถูกต้องตามระเบียบ	ส่วนการเงินฯ
SP5 กระบวนการด้านระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ	1. ใช้งานง่าย 2. มีความเสถียร ปลอดภัย 3. ครอบคลุมทุกพื้นที่	SITC
SP5 กระบวนการจัดการด้านความปลอดภัย	1. ปลอดภัยในการทำงาน 2. พร้อมต่อเหตุฉุกเฉิน 3. อาชีวอนามัย	ส่วนอาคารฯ
SP6 กระบวนการจัดการด้านการประชาสัมพันธ์	1. ทันเหตุการณ์ 2. ข้อมูลข่าวสาร ถูกต้อง	PR

ข(3) การปรับปรุงหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ มพล.ปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อพัฒนาผลการดำเนินงาน กระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนต่าง ๆ ตามรูปที่ 6.1-1 ให้บรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการทำการทบทวนผลการดำเนินงานตามรอบเวลา เช่น สำนักวิชาทำการปรับปรุงหลักสูตรอย่างน้อยตามวงรอบของการใช้หลักสูตร การปรับปรุงรายวิชาต้องทบทวนกิจกรรมการเรียนทุกภาคการศึกษา การเรียนการสอนมีการติดตามการให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์ผ่านแบบรายงานความก้าวหน้าทุกภาคการศึกษา ให้อาจารย์ผู้สอนจัดส่ง มคอ.3 ก่อนเปิดภาคการศึกษา และ มคอ.5 ภายใน 30 วันหลังสิ้นสุดการเรียนการสอนตามตารางที่ 4.1-1 ทั้งตัวชี้วัดในกระบวนการและผลของกระบวนการ เช่น ข้อมูลป้อนกลับจากผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามตารางที่ 3.1-1 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากการตรวจสอบ เช่น หน่วยตรวจสอบภายใน สตง. ข้อมูลจากการเทียบเคียงกับคู่แข่ง และข้อร้องเรียนต่าง ๆ มาวิเคราะห์หาสาเหตุ เพื่อค้นหาปัญหา โอกาสในการปรับปรุง และความคุ้มค่าของหลักสูตรและบริการ โดยใช้ SIPOC model กำหนดแผนปรับปรุงและตัวชี้วัดของแผนปรับปรุง มอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำไปปฏิบัติตามมาตรการและแผนงาน ซึ่งติดตามผลการดำเนินงาน โดยผู้บริหารที่รับผิดชอบงานแต่ละพันธกิจ หากไม่เป็นไปตามเป้าหมายจะวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางการปรับปรุงใหม่ หากผลการดำเนินงานเป็นไปตามแผนการปรับปรุงจะจัดทำเป็นมาตรฐานการดำเนินงานต่อไป



รูปที่ 6.1-2 ตัวอย่างการปรับปรุงกระบวนการโดยใช้ SIPOC Model

ค การจัดการนวัตกรรม มพล. ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมในทุกพันธกิจหลักรวมทั้งด้านการเรียนการสอน ด้านบริหารจัดการ โดยใช้กระบวนการส่งเสริมนวัตกรรม ที่มุ่งเน้นนวัตกรรมเชิงพาณิชย์และอนุรักษ์ธรรมชาติ (ปณิธาน มพล.) ตามตารางที่ 6.1-1 ที่มุ่งการสร้างวัฒนธรรมด้านนวัตกรรมภายในองค์กรอย่างต่อเนื่องด้วยกระบวนการจัดการความรู้และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1) นำโอกาสเชิงกลยุทธ์มาวิเคราะห์ความเสี่ยงและความสำเร็จ เพื่อมาจัดลำดับการสนับสนุนและสร้างนวัตกรรม 2) กระบวนการจัดการความรู้ที่มีผลการพัฒนาจากงานประจำ และความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร 3) ส่วนแผนฯ เป็นผู้พิจารณาโครงการต่าง ๆ เพื่อให้การสนับสนุนการสร้างนวัตกรรม โดยจัดสรรงบประมาณในแต่ละปีเป็นรายแผนงาน/โครงการ 4) สนับสนุนนวัตกรรมเชิงพาณิชย์ โดยร่วมมือกับ MRii และ 5) ติดตาม กำกับ ดูแล และประเมินผลแต่ละพันธกิจในทุกไตรมาสโดยส่วนแผนฯ เพื่อการปรับปรุงกระบวนการจัดการนวัตกรรม และมีการจัดตั้ง MLI ตัวอย่างการพัฒนา นวัตกรรมด้านการศึกษาโดยใช้แนวคิด Blended Learning ตามตารางที่ 2.1-2 ซึ่งเป็นการออกแบบการศึกษาศสมัยใหม่ (Modern Education)

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ มพล. มีระบบการบริหารแบบรวมบริการประสานพันธกิจ (รวมศูนย์) มุ่งเน้นการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการบริหารจัดการตามพันธกิจและการบริหารงบประมาณ ผู้บริหารกำหนดนโยบายการใช้จ่ายงบประมาณที่ชัดเจนและถ่ายทอดไปยังทุกหน่วยงานในการบริหารจัดการงบประมาณ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า โดยการจัดสรรงบประมาณจะพิจารณาตามลำดับความสำคัญและความจำเป็น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อพันธกิจโดยรวมของมหาวิทยาลัย มีการดำเนินการควบคุมต้นทุนในการบริหารจัดการหลายวิธีตามตารางที่ 6.2-1 มีระบบการกำกับ ติดตาม กระบวนการทำงานในแต่ละพันธกิจ เพื่อการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 6.2-1 วิธีการควบคุมต้นทุนในการบริหารจัดการ

ด้าน	วิธีการ	ผลลัพธ์
หลักสูตร	1. การวิเคราะห์จุดคุ้มทุนการเปิดหลักสูตรใหม่ 2. การรักษานักศึกษาให้คงอยู่ในหลักสูตรตลอดระยะเวลาที่ศึกษาของหลักสูตร	1. หลักสูตรรับนักศึกษาตามแผนที่กำหนด 2. อัตราการคงอยู่ของนักศึกษา
บุคลากร	การใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน	ความต่อเนื่องในการบริหารมหาวิทยาลัย
การใช้จ่ายงบประมาณการเงิน	การบริการบริษัทเอกชนในการดำเนินการ 1. จัดจ้าง รปภ. ในการรักษาความปลอดภัย 2. จัดจ้างแม่บ้านการทำความสะอาด 3. การเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร 4. การเช่าคอมพิวเตอร์ และ 5. การเช่าเครื่องพิมพ์ (Printer)	1. การจัดการด้านค่าบริการจ้าง เหมาะทำ ความสะอาด 2. การจัดการด้านค่าบริการจ้าง เหมาะ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์
วัสดุ/ครุภัณฑ์	1. การจัดซื้อจัดจ้างแบบรวมศูนย์ เพื่ออำนาจในการต่อรอง 2. ครุภัณฑ์กำหนดให้หน่วยงานจัดทำแผนบำรุงรักษาเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม	3. ร้อยละของการจัดซื้อจัดจ้างตามแผนที่กำหนด
การปฏิบัติงาน	1. พัฒนาระบบสารสนเทศที่สนับสนุนกระบวนการ 2. การจัดซื้อจัดจ้างตาม พรบ.จัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ 3. การแต่งตั้ง คกก. เพื่อดำเนินงานแบบบูรณาการเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน	
ทรัพยากร (ไฟฟ้าและน้ำ)	กำหนดนโยบายและมาตรการการประหยัดการใช้น้ำและไฟฟ้า อาคารสถานที่ หอพักนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัย	

ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน ผู้ส่งมอบที่สำคัญของ มพล. คือ โรงเรียนมัธยมศึกษาในเครือข่ายครูแนะแนว ซึ่งดำเนินการทุกปีโดย PR ร่วมกับส่วนทะเบียนฯ ในการประสานคัดเลือกนักเรียนจากโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการฯ โดยให้สิทธิ์แก่ครูแนะแนวในการคัดเลือกนักเรียนที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ที่หลักสูตรในแต่ละสำนักวิชากำหนด ตามจำนวนผู้เรียนที่จัดสรรให้กับสำนักวิชานอกจากนั้น GRD ทำ Road Show กับโรงเรียนนานาชาติในภูมิภาคต่าง ๆ และประชาสัมพันธ์ผ่านบริษัทตัวแทนในการรับนักศึกษาต่างชาติในกลุ่มประเทศเป้าหมาย เช่น จีน พม่า เป็นต้น มพล. มีการวิเคราะห์คุณภาพของนักศึกษาตามตารางที่ 7.1-3

ที่เข้ามาตามระบบการรับเข้าศึกษาโดยเฉพาะระบบโควตาครูแนะแนวเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นระบบที่มีคุณภาพ และส่งข้อมูลย้อนกลับเพื่อให้อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรในแต่ละสำนักวิชารับทราบและนำไปพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการและเกณฑ์การรับนักศึกษาต่อไป สำหรับด้านวัสดุและครุภัณฑ์ มฟล. มีระบบการคัดเลือกและประเมินคุณสมบัติของผู้ส่งมอบให้เป็นไปตามกฎระเบียบของกระทรวงการคลัง โดย คกก.กำหนดราคากลาง และ คกก.พิจารณาผลฯ เป็นผู้ดำเนินการตั้งแต่การจัดหา จัดทำข้อตกลงเบื้องต้น โดยได้มีการสรุปผลทุกปี เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนากระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

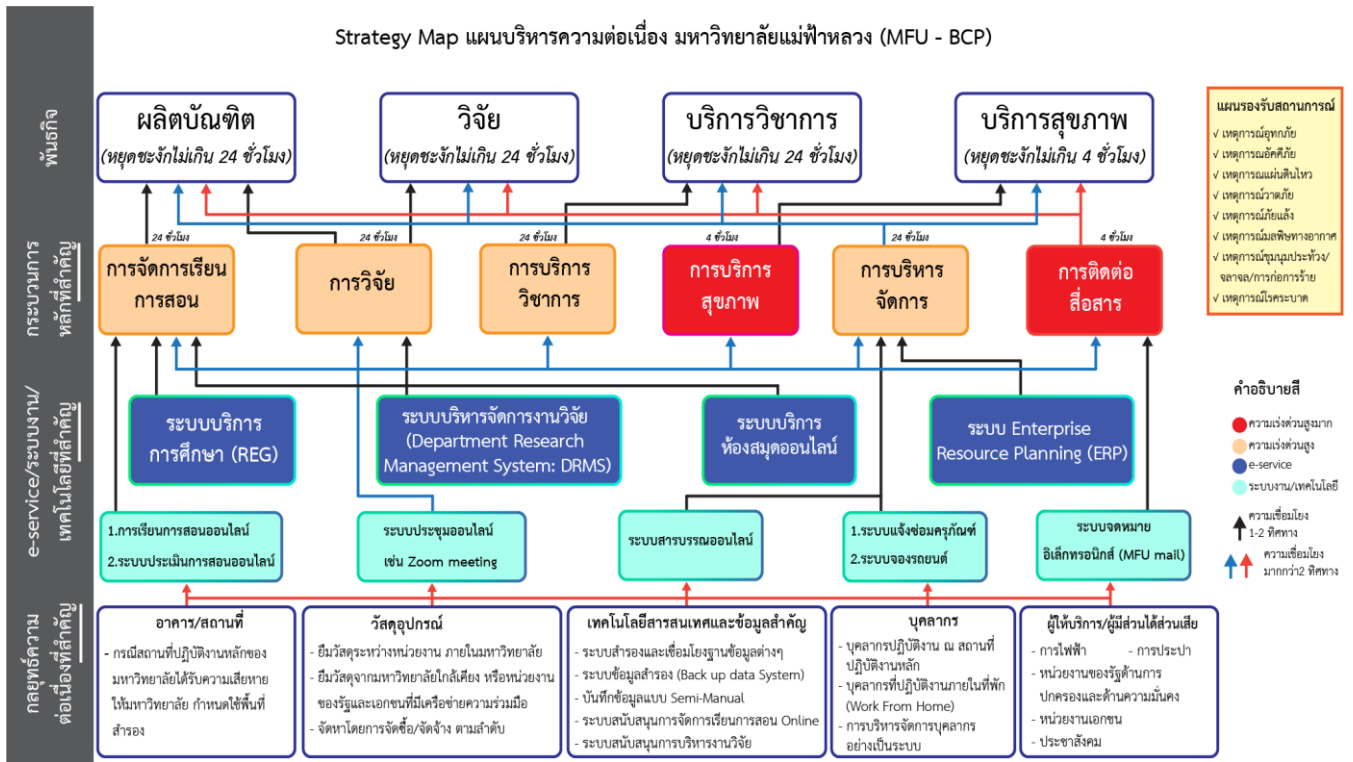
ค(1) ความปลอดภัย มฟล. ได้จัดสภาพแวดล้อมให้มีความปลอดภัย มีการกำหนดมาตรการป้องกัน ตรวจสอบ และติดตามด้านความปลอดภัยตามตารางที่ 6.2-2 สำหรับการควบคุม ดูแล บำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานมีส่วนอาคารฯ เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบดำเนินการให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงการจัดระบบการจราจรบริเวณภายในมหาวิทยาลัยให้เป็นระเบียบ

ตารางที่ 6.2-2 การบริหารจัดการด้านความปลอดภัย

ระบบ	การบริหารจัดการ	ผู้รับผิดชอบ
รักษาความปลอดภัย	1. จัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำจุดสำคัญของทุกอาคาร 24 ชั่วโมง 2. ติดกล้องวงจรปิดบริเวณที่มีจุดเสี่ยงทั่วมหาวิทยาลัย	ส่วนอาคารฯ และ CITS
การจราจร	ติดตั้งสัญญาณไฟเตือน กำหนดเครื่องหมายความปลอดภัย กำหนดพื้นที่จำกัดความเร็ว	ส่วนอาคารฯ
ความปลอดภัยของห้องปฏิบัติการ	1. จัดการอบรมระบบรักษาความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการ 2. จัดการด้านของเสียในห้องปฏิบัติการฯ	STIC
การป้องกันอัคคีภัย	1. ติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง สัญญาณเตือนภัย 2. จัดอบรมเพื่อป้องกันอัคคีภัยให้บุคลากรและนักศึกษา	ส่วนอาคารฯ
ความปลอดภัยสารสนเทศ	1. จัดระบบป้องกันการบุกรุกโดยผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาต (Firewall) 2. จัดระบบการเฝ้าระวัง ติดตาม ตรวจสอบด้านสารสนเทศออนไลน์	CITS

ค(2) การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน มฟล. มีการบริหารและเตรียมพร้อมเพื่อภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับการเตรียมพร้อมด้านภาวะฉุกเฉินผู้บริหารระดับสูงได้จัดทำและทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่อง มีการแต่งตั้ง คกก. เพื่อทำหน้าที่ในการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน รวมถึงรายงานอุบัติการณ์ต่อผู้นำระดับสูง โดยได้ออกแบบความเชื่อมโยงของระบบการบริหารความต่อเนื่อง มฟล. ซึ่งครอบคลุมพันธกิจหลักและเชื่อมโยงในทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยตามรูปที่ 6.2-1

Strategy Map แผนบริหารความต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง (MFU - BCP)

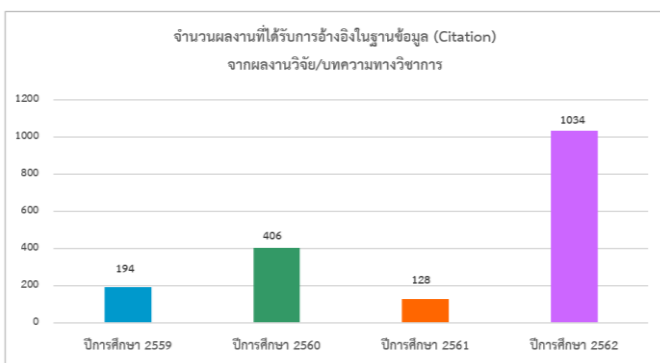


รูปที่ 6.2-1 แผนบริหารความต่อเนื่อง

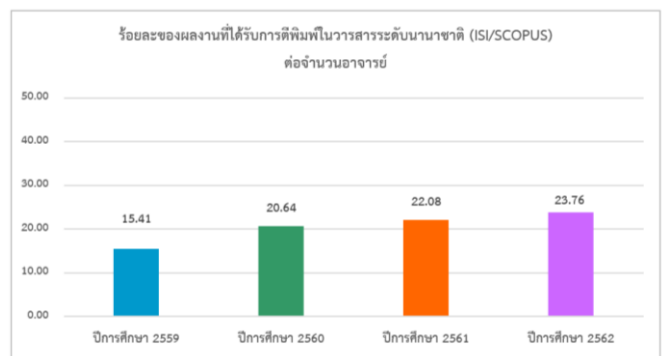
หมวด 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า มฟล. มีผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า เช่น ร้อยละของบัณฑิตที่ได้งานทำ นวัตกรรมการศึกษาที่แสดงถึง Internationalization (จำนวนหลักสูตร Joint Degree / Double Degree) มีผลลัพธ์เป็นไปตามเป้าหมาย ตามตารางที่ 7.1-1 และจำนวนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ (ระดับชาติและนานาชาติ) โครงการวิจัยที่ร่วมดำเนินการกับภาคเอกชน จำนวนนักศึกษา ศิษย์เก่าและผู้สนใจที่เข้าร่วมกิจกรรม สร้างแรงบันดาลใจในการเป็นผู้ประกอบการ จำนวนนักศึกษาที่เป็นสมาชิกชมรมนักศึกษาผู้ประกอบการ จำนวนสถานประกอบการที่เข้ามาใช้บริการ รายได้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ประกอบการที่เข้ารับบริการ จำนวน SMEs ที่ใช้นวัตกรรมในการดำเนินธุรกิจ มีผลลัพธ์ที่สูงกว่าเป้าหมาย ตามตารางที่ 7.1-2 สำหรับจำนวนผลงานที่ได้รับการอ้างอิงในฐานข้อมูล (Citation) จากผลงานวิจัย/บทความทางวิชาการ และร้อยละของผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติ (ISI/SCOPUS) ต่อจำนวนอาจารย์



รูปที่ 7.1-1 จำนวนผลงานที่ได้รับการอ้างอิงในฐานข้อมูล (Citation) จากผลงานวิจัย/บทความทางวิชาการ



รูปที่ 7.1-2 ร้อยละของผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติ (ISI/SCOPUS) ต่อจำนวนอาจารย์

ตารางที่ 7.1-1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (ปีการศึกษา)

ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา				เป้าหมาย
			2559	2560	2561	2562	
1.	ร้อยละของบัณฑิตที่ทำงานทำ	ร้อยละ	77.01	74.50	80.23	74.33	70.00
2.	ผลประเมินความพึงพอใจของนายจ้าง						
	2.1 ระดับปริญญาตรี	คะแนน	3.85	3.98	4.10	3.95	> 4.00
	- ด้านคุณธรรม จริยธรรม	(เต็ม 5.00)	4.14	4.15	4.35	4.30	
	- ด้านความรู้		3.87	3.97	4.07	3.93	
	- ด้านทักษะทางปัญญา		3.65	3.78	3.89	3.77	
	- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ		3.97	4.09	4.17	3.98	
	- ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ		3.82	3.92	4.01	3.91	
	2.2 ระดับบัณฑิตศึกษา		4.03	4.08	4.68	4.23	
3.	นวัตกรรมการศึกษาที่แสดงถึง Internationalization (จำนวนหลักสูตร Joint Degree / Double Degree)	หลักสูตร	2	3	3	3	3
4.	จำนวนรางวัลที่นักศึกษาได้รับ	รางวัล	22	28	39	27	-
5.	ร้อยละของการสอบขึ้นทะเบียนใบประกอบวิชาชีพของนักศึกษาภายในระยะเวลา 1 ปี						
	- หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต	ร้อยละ	98.81	99.10	98.37	99.15	100.00
	- หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต	ร้อยละ	-	-	100.00	97.06	
	- หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต	ร้อยละ	-	-	-	88.89	
	- หลักสูตรกายภาพบำบัดบัณฑิต	ร้อยละ	39.68	76.36	90.16	95.00	100.00
	- หลักสูตรการแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต	ร้อยละ	97.56	95.56	100.00	100.00	
	- หลักสูตรการแพทย์แผนจีนบัณฑิต	ร้อยละ	-	-	-	66.10	
6.	ร้อยละผลงานของนักศึกษาและผู้สำเร็จการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ได้รับการตีพิมพ์						
	- ฐานข้อมูลระดับชาติ (TCI กลุ่ม 1/2)	ร้อยละ	4.47	9.35	11.48	4.72	-
	- ฐานข้อมูลระดับนานาชาติ	ร้อยละ	42.46	40.19	38.52	30.19	-

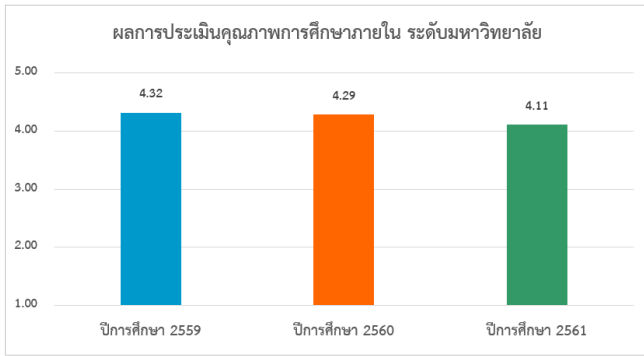
ตารางที่ 7.1-2 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (ปีงบประมาณ)

ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีงบประมาณ				เป้าหมาย
			2560	2561	2562	2563	
1.	จำนวนโครงการวิจัยกับต่างประเทศ	โครงการ	2	2	5	4	-
2.	จำนวนโครงการวิจัย	โครงการ	142	134	138	N/A	-
	- กลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์	โครงการ	44	33	34	N/A	-
	- กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	โครงการ	69	67	78	N/A	-
	- กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	โครงการ	29	34	26	N/A	-
3.	จำนวนชิ้นงานที่ยื่นจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาทั้งสิทธิบัตรและอนุสิทธิบัตร	ชิ้นงาน	17	18	18	15	-
4.	จำนวนการวิเคราะห์ทดสอบ	ครั้ง	1,346	1,706	3,163	3,010	-

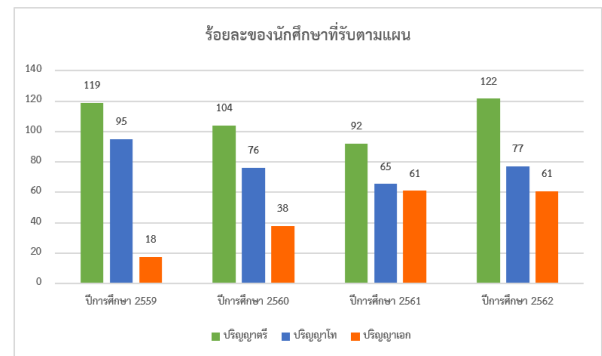
ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีงบประมาณ				เป้าหมาย
			2560	2561	2562	2563	
5.	จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับรางวัลระดับนานาชาติ	ผลงาน	8	4	5	4	-
6.	จำนวนผลงานนวัตกรรมที่ต่อยอดเชิงพาณิชย์	ผลงาน	6	10	5	4	-
7.	จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ชุมชน/สังคมนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์	โครงการ	23	26	22	14	20
8.	จำนวนชุมชนที่มีความเข้มแข็งสามารถพึ่งพาตนเองได้จากการบริการวิชาการ	ชุมชน	1	1	1	1	3
9.	จำนวนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ (ระดับชาติและนานาชาติ)	ผลงาน	573	700	564	399	300
10.	จำนวนโครงการวิจัยที่ร่วมดำเนินการกับภาคเอกชน	โครงการ	20	25	34	58	35
11.	จำนวนนักศึกษา ศิษย์เก่าและผู้สนใจที่เข้าร่วมกิจกรรมสร้างแรงบันดาลใจในการเป็นผู้ประกอบการ	คน	1,114	1,307	1,146	2,260	1,400
12.	จำนวนสถานประกอบการใหม่ที่เกิดจากนักศึกษา ศิษย์เก่าและผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรมสร้างแรงบันดาลใจในการเป็นผู้ประกอบการ	สถานประกอบการใหม่	3	2	4	10	-
13.	จำนวนนักศึกษาที่เป็นสมาชิกชมรมนักศึกษาผู้ประกอบการ	คน	257	510	134	460	140
14.	จำนวนสถานประกอบการที่เข้ามารับบริการ	แห่ง	425	659	660	960	350
15.	จำนวนสถานประกอบการที่นำองค์ความรู้ต่อยอดให้เกิดอาชีพจากการเข้ารับบริการ	แห่ง	10	8	8	58	35
16.	รายได้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ประกอบการที่เข้ารับบริการ	ล้านบาท	-	35.60	59.59	40.60	10.00
17.	การบริการและความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชน	หน่วยงาน	52	40	46	42	10
	- ส่วนบริหารงานวิจัย		47	28	39	28	
	- ส่วน MFii		5	12	7	14	
18.	จำนวนองค์กรชุมชนที่ได้รับการถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน	องค์กรชุมชน	6	7	7	27	15
19.	จำนวน Startup (ผู้ประกอบการรายใหม่)	ราย	0	0	4	18	10
20.	จำนวน SMEs ที่ใช้นวัตกรรมในการดำเนินธุรกิจ	ราย	20	25	34	107	5
21.	จำนวนโครงการบริการวิชาการ (ภาพรวม)	โครงการ	242	181	119	92	มีเป้าหมายว่าจะทำโครงการให้ครบทุกด้านซึ่งแต่ละปีได้ดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมาย
	- ด้านการศึกษา		226	134	66	59	
	- ด้านอาชีพ		5	32	29	15	
	- ด้านสุขภาพ		8	12	20	11	
	- ด้านสิ่งแวดล้อม		3	3	4	7	

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน มพล. มีผลการดำเนินงานที่แสดงถึงประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน เช่น ร้อยละของหลักสูตร (มคอ.2) ที่รายงานตามเกณฑ์ที่กำหนด ร้อยละของการจัดห้องเรียนได้ครบตามตารางเรียน ร้อยละของนักศึกษาที่มีปัญหาด้านสุขภาพจิตได้รับการติดตาม ร้อยละของรายวิชาที่มีการแก้ไขผลการศึกษา ผลประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่ออาจารย์ผู้สอน ผลประเมินความพึงพอใจของอาจารย์ต่อสิ่งสนับสนุนบริการ (ห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ และห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์การแพทย์) มีผลลัพธ์เป็นไปตามเป้าหมาย ตามตารางที่ 7.1-3 และร้อยละของเงินทุนวิจัยที่ได้รับ

จัดสรรจากสำนักงบประมาณเทียบกับค่าของงบประมาณ ร้อยละของการดำเนินงานเบิกจ่ายเงินอุดหนุนโครงการวิจัยเป็นไปตามแผน ร้อยละของการดำเนินงานเบิกจ่ายเงินสนับสนุนการนำเสนอผลงานวิจัยเป็นไปตามแผน ร้อยละของการดำเนินงานตามกรอบเวลาของคณะกรรมการจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ในการพิจารณาโครงการวิจัยที่ได้รับการยกเว้นการพิจารณาจริยธรรมด้านการวิจัย (Exemption Review) ผลประเมินความพึงพอใจของพนักงานสายวิชาการต่อการให้บริการด้านการวิจัย มีผลลัพธ์ที่สูงกว่าเป้าหมาย ตามตารางที่ 7.1-4 สำหรับผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับมหาวิทยาลัย มีผลลัพธ์อยู่ในระดับดี (> 3.51) ตามรูปที่ 7.1-3 รวมถึงร้อยละของนักศึกษาที่รับตามแผน (ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก) มีผลลัพธ์เพิ่มขึ้นในแต่ละระดับการศึกษา ตามรูปที่ 7.1-4



รูปที่ 7.1-3 ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับมหาวิทยาลัย



รูปที่ 7.1-4 ร้อยละของนักศึกษาที่รับตามแผน (ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก)

ตารางที่ 7.1-3 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (ปีการศึกษา)

ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา				เป้าหมาย
			2559	2560	2561	2562	
1.	ร้อยละของหลักสูตร (มคอ.2) ที่รายงานตามเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
2.	ร้อยละของการจัดห้องเรียนได้ครบตามตารางเรียน	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
3.	ร้อยละของนักศึกษาที่มีปัญหาด้านสุขภาพจิตได้รับการติดตาม	ร้อยละ	-	100.00	100.00	100.00	100.00
4.	GPAX นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่เข้าศึกษาด้วยระบบโควตาครูแนะแนว	คะแนนเฉลี่ย	2.49	2.42	2.46	2.89	-
	GPAX นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่เข้าศึกษาด้วยทุกระบบ		2.53	2.58	2.50	2.92	-
5.	ร้อยละของรายวิชาที่มีการแก้ไขผลการศึกษา	ร้อยละ	1.27	1.49	0.81	0.93	< 5.00
6.	ผลประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่ออาจารย์ผู้สอน	คะแนน (เต็ม 5.00)	4.55	4.51	4.51	4.56	> 4.00
7.	ผลประเมินความพึงพอใจของอาจารย์ต่อสิ่งสนับสนุนบริการ (ห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์การแพทย์)	คะแนน (เต็ม 5.00)	-	4.51	4.55	4.51	> 4.00
8.	ร้อยละนักศึกษาที่รับตามแผน ภาพรวมมหาวิทยาลัย						
	ปริญญาตรี	ร้อยละ	118.98	103.86	91.92	121.52	100.00
	ปริญญาโท	ร้อยละ	95.09	76.05	65.46	77.30	
ปริญญาเอก	ร้อยละ	17.60	38.00	61.02	60.78		

ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา				เป้าหมาย
			2559	2560	2561	2562	
1.1 สำนักวิชาศิลปศาสตร์							
	ปริญญาตรี	ร้อยละ	118.64	94.44	90.00	98.89	100.00
	ปริญญาโท	ร้อยละ	30.00	ไม่เปิดรับ	40.00	40.00	
	ปริญญาเอก	ร้อยละ	50.00	ไม่เปิดรับ	46.15	50.00	
1.2 สำนักวิชาวิทยาศาสตร์							
	ปริญญาตรี	ร้อยละ	88.67	67.33	45.33	52.67	100.00
	ปริญญาโท	ร้อยละ	60.00	24.00	70.00	60.00	
	ปริญญาเอก	ร้อยละ	80.00	32.00	105.00	146.67	
1.3 สำนักวิชาการจัดการ							
	ปริญญาตรี	ร้อยละ	143.30	126.16	100.00	131.13	100.00
	ปริญญาโท	ร้อยละ	77.14	68.57	44.44	36.67	
	ปริญญาเอก	ร้อยละ	0.00	0.00	30.00	10.00	
1.4 สำนักวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ							
	ปริญญาตรี	ร้อยละ	99.41	77.65	76.31	108.93	100.00
	ปริญญาโท	ร้อยละ	25.00	50.00	35.00	35.00	
	ปริญญาเอก	ร้อยละ	42.86	14.29	14.28	28.57	
1.5 สำนักวิชาอุตสาหกรรมเกษตร							
	ปริญญาตรี	ร้อยละ	76.15	65.38	54.55	101.82	100.00
	ปริญญาโท	ร้อยละ	100.00	233.33	28.57	100.00	
	ปริญญาเอก	ร้อยละ	0.00	40.00	0.00	0.00	
1.6 สำนักวิชานิติศาสตร์							
	ปริญญาตรี	ร้อยละ	102.67	92.67	92.22	123.78	100.00
	ปริญญาโท	ร้อยละ	ไม่เปิดรับ	ไม่เปิดรับ	46.67	73.33	
1.7 สำนักวิชาวิทยาศาสตร์เครื่องสำอาง							
	ปริญญาตรี	ร้อยละ	120.91	126.36	129.09	131.67	100.00
	ปริญญาโท	ร้อยละ	100.00	87.27	98.18	90.91	
	ปริญญาเอก	ร้อยละ	20.00	0.00	33.33	33.33	
1.8 สำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ							
	ปริญญาตรี	ร้อยละ	93.02	78.14	81.86	85.20	100.00
	ปริญญาโท	ร้อยละ	40.00	24.00	50.00	110.00	
1.9 สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์							
	ปริญญาตรี	ร้อยละ	110.00	109.17	135.00	129.17	100.00
1.10 สำนักวิชาเวชศาสตร์ชะลอวัยและฟื้นฟูสุขภาพ							
	ปริญญาโท	ร้อยละ	96.67	125.00	101.67	146.67	100.00
	ปริญญาเอก	ร้อยละ	233.33	233.33	133.33	0.00	
1.11 สำนักวิชาแพทยศาสตร์							

ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา				เป้าหมาย
			2559	2560	2561	2562	
	ปริญญาตรี	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	1.12 สำนักวิชาทันตแพทยศาสตร์						
	ปริญญาตรี	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	1.13 สำนักวิชานวัตกรรมสังคม						
	ปริญญาตรี	ร้อยละ	122.00	116.00	90.00	120.00	100.00
	ปริญญาโท	ร้อยละ	ไม่เปิดรับ	ไม่เปิดรับ	ไม่เปิดรับ	50.00	
	1.14 สำนักวิชาจันทรวิทยา						
	ปริญญาตรี	ร้อยละ	136.40	114.16	95.96	169.89	100.00
	1.15 สำนักวิชาการแพทย์บูรณาการ						
	ปริญญาตรี	ร้อยละ	-	-	-	104.44	100.00

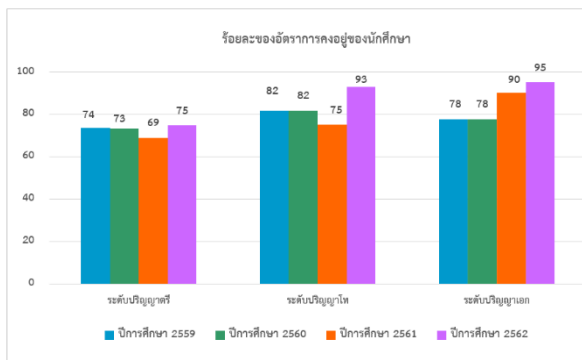
ตารางที่ 7.1-4 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (ปีงบประมาณ)

ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีงบประมาณ				เป้าหมาย
			2560	2561	2562	2563	
1.	ร้อยละของเงินทุนวิจัยที่ได้รับจัดสรรจากสำนักงบประมาณเทียบกับค่าของงบประมาณ	ร้อยละ	54.50	47.72	55.57	46.64	20.00
2.	ร้อยละของโครงการที่เปิดโครงการตามเวลาที่กำหนด	ร้อยละ	28.91	21.05	4.82	N/A*	80.00
3.	ร้อยละของ Manuscript เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ	83.13	77.89	45.78	N/A*	80.00
4.	ร้อยละของการดำเนินงานเบิกจ่ายเงินอุดหนุนโครงการวิจัยเป็นไปตามแผน	ร้อยละ	-	37.35	98.11	92.18	90.00
5.	ค่าตอบแทนการเผยแพร่บทความวิจัยหรือบทความวิชาการ งานสร้างสรรค์ และการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา	บาท	1,257,000	1,486,000	1,375,000	2,685,000	-
	- บทความวิจัย	บาท	1,153,000	1,306,000	1,205,000	2,645,000	-
	- บทความวิชาการ	บาท	84,000	170,000	160,000	40,000	-
	- การจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา	บาท	20,000	10,000	10,000	0.00	-
6.	ร้อยละของการดำเนินงานเบิกจ่ายเงินสนับสนุนการนำเสนอผลงานวิจัย เป็นไปตามแผน	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	90.00
7.	จำนวนเงินสนับสนุนการนำเสนอผลงานวิจัย	บาท	1,008,428.32	1,172,371.05	666,449.27	761,437.17	-
	- ในประเทศ	บาท	242,695.44	312,537.92	219,222.13	56,000.00	-
	- ต่างประเทศ	บาท	765,732.88	859,833.13	447,227.14	705,437.17	-
8.	ร้อยละของการดำเนินงานตามกรอบเวลา ของคณะกรรมการจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ในการพิจารณาโครงการวิจัยที่ได้รับการยกเว้นการพิจารณาจริยธรรมด้านการวิจัย (Exemption Review)	ร้อยละ	92.86	100.00	100.00	91.00	80.00

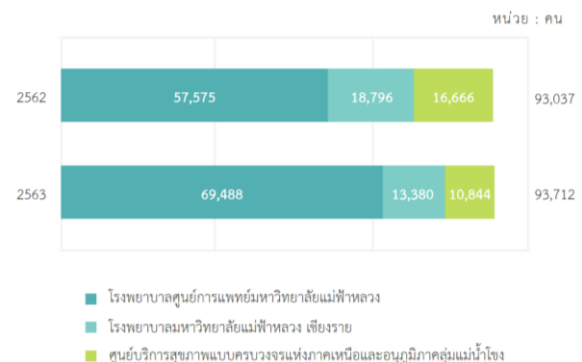
ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีงบประมาณ				เป้าหมาย
			2560	2561	2562	2563	
9.	ร้อยละของการดำเนินงานตามกรอบเวลา ของ คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ในการพิจารณา ครงร่างการวิจัย (Expedited Review)	ร้อยละ	100.00	96.23	100.00	80.00	80.00
10.	ร้อยละของการดำเนินงานตามกรอบเวลา ของ คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ในการพิจารณา ครงร่างการวิจัยในที่ประชุมกรรมการ (Full Board Review)	ร้อยละ	76.47	100.00	100.00	100.00	80.00
11.	ผลประเมินความพึงพอใจของพนักงานสายวิชาการต่อ การให้บริการด้านการวิจัย	คะแนน (เต็ม 5.00)	-	4.53	4.46	4.63	> 4.20

N/A* เนื่องจากมีการขยายระยะเวลาการปิดโครงการไปถึงช่วงเดือนธันวาคม 2563 ตามสัญญารับทุนวิจัย

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า มพล. มีผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้า เช่น ผลประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่ เข้าร่วมกิจกรรมด้านวิชาการได้รับความรู้และแนวทางการพัฒนาด้านการเรียน ผลประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อ สิ่งสนับสนุนและบริการของห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์การแพทย์ ผลประเมินความพึงพอใจของ นักศึกษาต่อหลักสูตร (ด้านระบบการส่งเสริมพัฒนานักศึกษา ระบบการรับและการดูแลนักศึกษา) มีผลลัพธ์อยู่ในระดับดีและสูง กว่าเป้าหมาย ตามตารางที่ 7.2-1 รวมถึงร้อยละของอัตราการคงอยู่ของนักศึกษา มีอัตราการคงอยู่เพิ่มขึ้น ตามรูปที่ 7.2-1 และ จำนวนผู้รับบริการสุขภาพของ รพ.ศกพ. มีจำนวนที่เพิ่มขึ้น ตามรูป 7.2-2



รูปที่ 7.2-1 ร้อยละของอัตราการคงอยู่ของนักศึกษา



รูปที่ 7.2-2 จำนวนผู้เข้ารับบริการสุขภาพ

ตารางที่ 7.2-1 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (ปีการศึกษา)

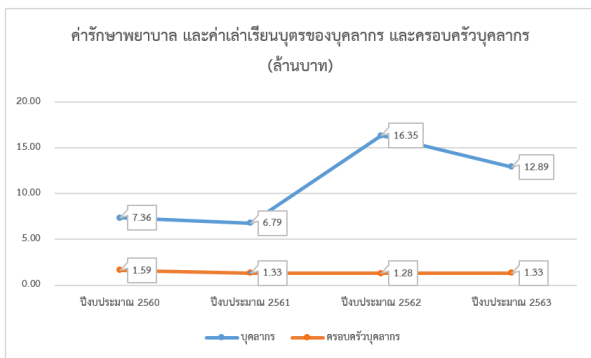
ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา				เป้าหมาย
			2559	2560	2561	2562	
1.	ผลประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม ด้านการเรียนได้รับความรู้และแนวทางในการพัฒนาด้ว การเรียน	คะแนน (เต็ม 5.00)	4.21	4.38	4.25	4.28	> 4.00
2.	ผลประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสิ่งสนับสนุน และบริการ (ห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และ ห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์การแพทย์)	คะแนน (เต็ม 5.00)	-	4.37	4.15	4.50	> 4.00

ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา				เป้าหมาย
			2559	2560	2561	2562	
3.	ผลประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อหลักสูตร (ด้านระบบการส่งเสริมพัฒนานักศึกษา ระบบการรับและการดูแลนักศึกษา)	คะแนน (เต็ม 5.00)	4.09	4.02	4.10	4.24	> 4.00
4.	ผลประเมินความพึงพอใจของบัณฑิตใหม่ต่อหลักสูตร	คะแนน (เต็ม 5.00)	4.04	4.18	4.05	4.00	> 4.00
	- ระดับปริญญาตรี		3.96	3.96	4.18	3.96	
	- ระดับปริญญาโท		4.14	4.06	4.10	4.09	
	- ระดับปริญญาเอก		3.97	4.58	4.40	4.15	
5.	ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับการวิเคราะห์ทดสอบ						
	- การให้บริการสนับสนุนการเรียนการสอนและวิจัยภายในมหาวิทยาลัย	คะแนน (เต็ม 5.00)	4.73	4.74	4.72	4.83	-
	- การให้บริการลูกค้าภายนอกและภายในที่ใช้บริการผ่านระบบงาน RCC		4.97	4.96	4.96	4.96	-

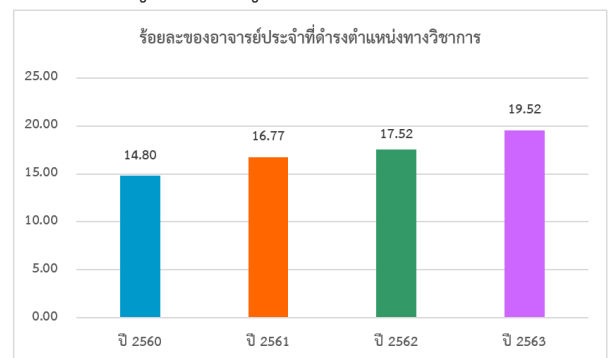
ตารางที่ 7.2-2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (ปี พ.ศ.)

ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปี พ.ศ.				เป้าหมาย
			2559	2560	2561	2562	
1.	จำนวนข้อร้องเรียนผ่านสายตรงอธิการบดี	เรื่อง	114	130	108	120	-

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร มพล. มีผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นบุคลากร เช่น ร้อยละของพนักงานสายปฏิบัติการที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะเพื่อพัฒนาขีดความสามารถตามสายงาน มีผลลัพธ์ที่เพิ่มขึ้นทุกปี ตามตารางที่ 7.3-2 โดยจำนวนเงินค่ารักษาพยาบาลและค่าเล่าเรียนบุตรของบุคลากรและครอบครัวบุคลากร มีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นตามจำนวนบุคลากร ตามรูปที่ 7.3-1 สำหรับร้อยละของอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ มีแนวโน้มที่สูงขึ้น ตามรูปที่ 7.3-2



รูปที่ 7.3-1 ค่ารักษาพยาบาลและค่าเล่าเรียนบุตรของบุคลากรและครอบครัวบุคลากร (ล้านบาท)



รูปที่ 7.3-2 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ

ตารางที่ 7.3-1 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (ปีการศึกษา)

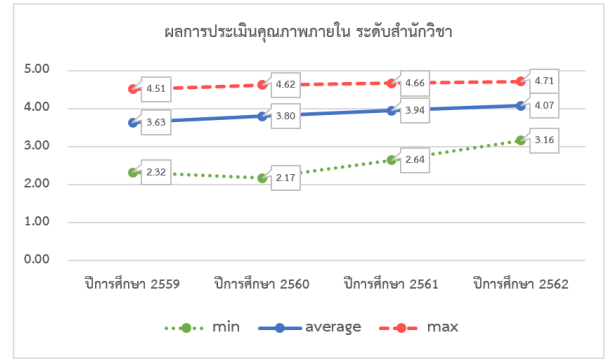
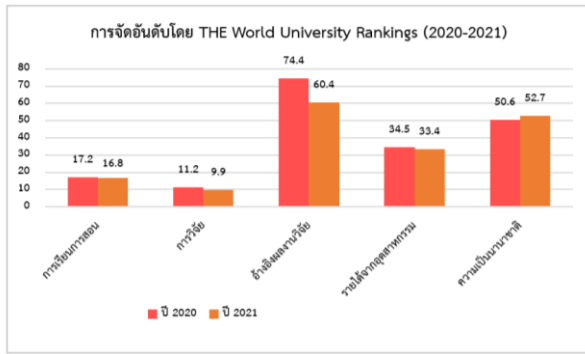
ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา				เป้าหมาย
			2559	2560	2561	2562	
1.	ร้อยละของสำนักวิชาที่มีสัดส่วนอาจารย์ต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าผ่านเกณฑ์มาตรฐานของ สป.อว.	ร้อยละ	43.75	50.00	50.00	58.82	100.00
	- กลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์		33.33	33.33	33.33	50.00	
	- กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		50.00	75.00	50.00	75.00	
	- กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ		50.00	50.00	66.67	57.14	

ตารางที่ 7.3-2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (ปีงบประมาณ)

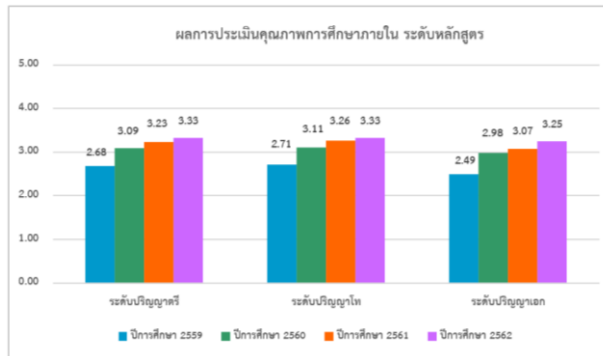
ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีงบประมาณ				เป้าหมาย
			2560	2561	2562	2563	
1.	ร้อยละการลาออกของพนักงาน	ร้อยละ	6.52	5.83	6.61	4.83	-
2.	ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของบุคลากรสายวิชาการที่มีตำแหน่งทางวิชาการ						
	- ศาสตราจารย์	ร้อยละ	0.21	0.20	0.19	0.19	-
	- รองศาสตราจารย์	ร้อยละ	1.71	2.18	2.73	2.69	-
	- ผู้ช่วยศาสตราจารย์	ร้อยละ	13.68	14.29	17.74	17.66	-
3.	ร้อยละของพนักงานสายปฏิบัติการที่เข้ารับการฝึกอบรมและนำความรู้ทักษะมาใช้ในการพัฒนางาน	ร้อยละ	-	-	99.61	N/A	-
4.	ผลประเมินค่าความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	คะแนน (เต็ม 5.00)	-	-	-	4.03	-
5.	ค่าใช้จ่ายด้านสวัสดิการ	ล้านบาท	13.01	12.07	14.65	15.66	-
6.	จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน	ครั้ง	58	57	69	49	0
7.	จำนวนการโจรกรรมทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัย	ครั้ง	2	2	3	0	0
8.	จำนวนบุคลากรที่เป็นที่ปรึกษาด้านวิชาชีพ	คน	8	7	14	30	-
9.	ร้อยละของพนักงานสายปฏิบัติการที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะเพื่อพัฒนาขีดความสามารถตามสายงาน	ร้อยละ	96.39	98.58	99.78	N/A	-

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแล

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม มฟล. มีผลการดำเนินงานด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประเมินผลตนเองด้านการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลของกรรมการสภามหาวิทยาลัย มีผลลัพธ์สูงกว่าเป้าหมาย ตามตารางที่ 7.4-1 และร้อยละของหลักสูตรที่ผ่านเกณฑ์ สป.อว. จำนวนทุนการศึกษาที่จัดสรรให้กับโครงการรักษาน้ำ่าน จำนวนข้อทักท้วงจาก สตง. มีผลลัพธ์ที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตามตารางที่ 7.4-2 สำหรับการจัดอันดับโดย THE World University Rankings ในปี 2020-2021 มีผลลัพธ์ที่ดีขึ้นในด้านความเป็นนานาชาติตามรูปที่ 7.4-1 รวมถึงผลการประเมินคุณภาพภายในระดับสำนักวิชาและระดับหลักสูตร มีผลลัพธ์ที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องและสูงกว่าเป้าหมาย ตามรูปที่ 7.4-2 และตามรูปที่ 7.4-3



รูปที่ 7.4-1 การจัดอันดับโดย THE World University Rankings (2020-2021) รูปที่ 7.4-2 ผลการประเมินคุณภาพภายใน ระดับสำนักวิชา



รูปที่ 7.4-3 ผลการประเมินคุณภาพภายใน ระดับหลักสูตร

ตารางที่ 7.4-1 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม (ปีการศึกษา)

ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา				เป้าหมาย
			2559	2560	2561	2562	
1.	การประเมินผลตนเองด้านการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลของกรรมการสภามหาวิทยาลัย	คะแนน (เต็ม 5.00)	4.66	4.63	4.90	N/A	> 4.00

ตารางที่ 7.4-2 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม (ปีงบประมาณ)

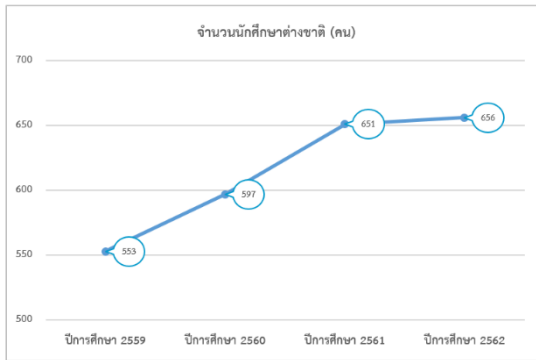
ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีงบประมาณ				เป้าหมาย
			2560	2561	2562	2563	
1.	ร้อยละของหลักสูตรที่ผ่านเกณฑ์ สป.อว.	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
2.	ร้อยละของหลักสูตรที่ได้รับการรับรองระดับนานาชาติ	ร้อยละ	2.78	2.78	7.14	7.25	5.00
3.	จำนวนทุนการศึกษาที่จัดสรรให้กับโครงการรักษาน่านาน	ทุน	-	7	14	16	20
4.	ผลประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการเสริมสร้างประสิทธิภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการได้	คะแนน (เต็ม 5.00)	4.73	4.68	4.65	4.69	> 4.51
5.	จำนวนข้อทักท้วงจาก สตง.	ข้อ	6	0	0	0	0
6.	จำนวนกิจกรรมการสื่อสารองค์กร	กิจกรรม	107	106	105	108	-
7.	จำนวนห้องปฏิบัติการที่ได้รับมาตรฐานห้องปฏิบัติการ (ISO)	ห้อง	1	1	1	1	-

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ มฟล. มีผลการดำเนินงานด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ เช่น ร้อยละรายวิชาที่จัดทำ มคอ. ส่งทันเวลาที่กำหนด มีผลลัพธ์ที่เป็นไปตามเป้าหมาย ตามตารางที่ 7.4-3

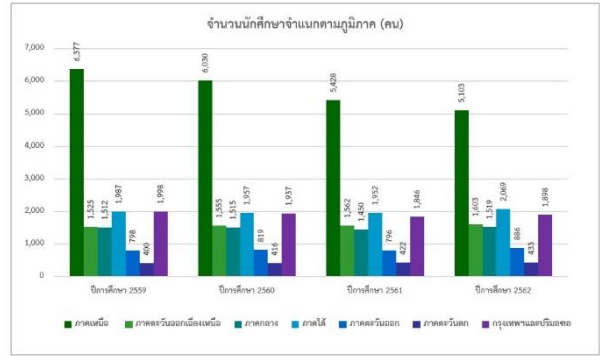
ตารางที่ 7.4-3 ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา				เป้าหมาย
			2559	2560	2561	2562	
1.	ร้อยละของรายวิชาที่จัดทำ มคอ. ส่งทันเวลาที่กำหนด	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

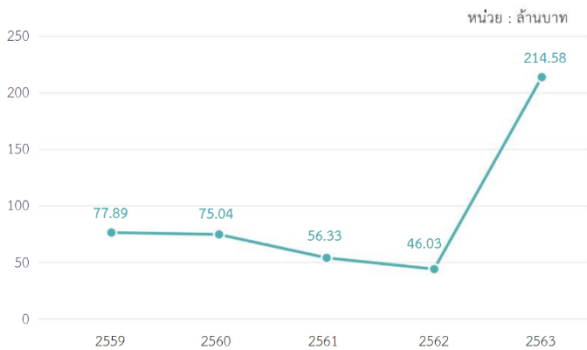
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการตลาด มพล. มีผลการดำเนินงานด้านงบประมาณ การเงินและการตลาด เช่น จำนวนทุนการศึกษา มีผลลัพธ์ที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตามตารางที่ 7.5-1 รวมถึง รายได้จากการดำเนินงาน เงินสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรรายปี ร้อยละของงบประมาณจากแหล่งทุนภายนอกต่องบประมาณสนับสนุนทุนอุดหนุนการวิจัย สัดส่วนเงินทุนวิจัยภายใน : นานาชาติ มีผลลัพธ์ที่แสดงให้เห็นประสิทธิภาพการบริหารจัดการของ มพล. ตามตารางที่ 7.5-2 โดยจำนวนนักศึกษาต่างชาติ จำนวนนักศึกษาจำแนกตามภูมิภาค งบประมาณด้านบริการวิชาการ มีผลลัพธ์ที่ดีขึ้น ตามรูปที่ 7.5-1 ถึง รูปที่ 7.5-3 และงบประมาณจากแหล่งทุนภายนอกสำหรับส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการ มีผลลัพธ์ที่ดีขึ้น เนื่องจาก มพล. ได้รับการสนับสนุนงบประมาณเชิงบูรณาการ ตามรูปที่ 7.5-5 สำหรับงบประมาณด้านการวิจัย มีสัดส่วนที่ลดลง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดสรรงบประมาณ ตามรูปที่ 7.5-4



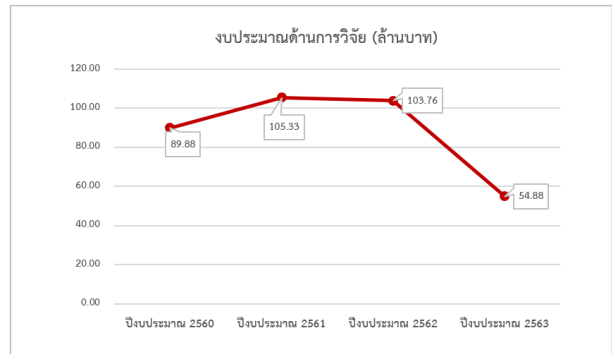
รูปที่ 7.5-1 จำนวนนักศึกษาต่างชาติ (คน)



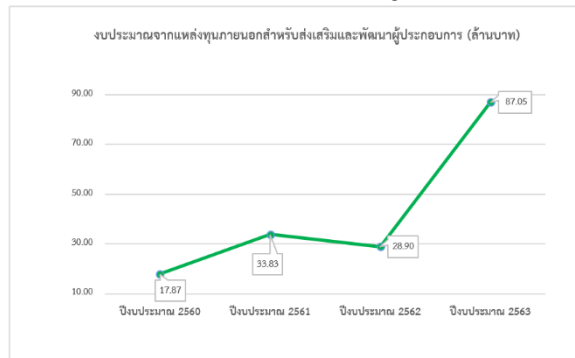
รูปที่ 7.5-2 จำนวนนักศึกษาจำแนกตามภูมิภาค (คน)



รูปที่ 7.5-3 งบประมาณด้านบริการวิชาการ (ล้านบาท)



รูปที่ 7.5-4 งบประมาณด้านการวิจัย (ล้านบาท)



รูปที่ 7.5-5 งบประมาณจากแหล่งทุนภายนอกสำหรับส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการ (ล้านบาท)

ตารางที่ 7.5-1 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการตลาด (ปีการศึกษา)

ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา				เป้าหมาย
			2559	2560	2561	2562	
1.	จำนวนนักศึกษาจำแนกตามภูมิภาค	คน	14,597	14,229	13,456	13,511	-
	1.1 ภาคเหนือ	คน	6,377	6,030	5,428	5,103	-
	1.2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	คน	1,525	1,555	1,562	1,603	-
	1.3 ภาคกลาง	คน	1,512	1,515	1,450	1,519	-
	1.4 ภาคใต้	คน	1,987	1,957	1,952	2,069	-
	1.5 ภาคตะวันออก	คน	798	819	796	886	-
	1.6 ภาคตะวันตก	คน	400	416	422	433	-
	1.7 กรุงเทพฯ และปริมณฑล	คน	1,998	1,937	1,846	1,898	-
2.	จำนวนนักศึกษาต่างชาติ	คน	553	597	651	656	-
	1.1 สำนักวิชาศิลปศาสตร์	คน	96	139	93	103	-
	1.2 สำนักวิชาวิทยาศาสตร์	คน	53	19	60	73	-
	1.3 สำนักวิชาการจัดการ	คน	254	290	319	294	-
	1.4 สำนักวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ	คน	61	56	59	55	-
	1.5 สำนักวิชาอุตสาหกรรมเกษตร	คน	34	31	39	36	-
	1.6 สำนักวิชานิติศาสตร์	คน	2	0	0	0	-
	1.7 สำนักวิชาวิทยาศาสตร์เครื่องสำอาง	คน	10	13	17	13	-
	1.8 สำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	คน	12	15	23	23	-
	1.9 สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์	คน	2	1	4	8	-
	1.10 สำนักวิชาเวชศาสตร์ชะลอวัยและฟื้นฟูสุขภาพ	คน	6	9	14	15	-
	1.11 สำนักวิชาแพทยศาสตร์	คน	0	0	0	0	-
	1.12 สำนักวิชาทันตแพทยศาสตร์	คน	0	0	0	0	-
	1.13 สำนักวิชานวัตกรรมสังคม	คน	11	15	15	22	-
	1.14 สำนักวิชาเงินวิทยา	คน	12	9	8	10	-
	1.15 สำนักวิชาการแพทย์บูรณาการ	คน	0	0	0	4	-
3.	ร้อยละของนักศึกษาต่างชาติที่เข้าศึกษาต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด	ร้อยละ	3.79	4.03	4.61	4.63	5.00
4.	จำนวนทุนการศึกษา (ภาพรวม)	ทุน	539	528	595	753	-

ตารางที่ 7.5-2 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการตลาด (ปีงบประมาณ)

ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีงบประมาณ				เป้าหมาย
			2560	2561	2562	2563	
1.	รายได้จากการดำเนินงาน	ล้านบาท	1,140.94	1,159.66	1,430.62	N/A	-
	- แผนงานการเรียนการสอน	ล้านบาท	868.67	858.40	876.45		-
	- แผนงานวิจัย	ล้านบาท	28.50	49.86	52.45		-
	- แผนงานบริการวิชาการ	ล้านบาท	37.02	45.31	66.08		-

ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีงบประมาณ				เป้าหมาย
			2560	2561	2562	2563	
	- แผนงานศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม	ล้านบาท	0.00	0.00	0.00		-
	- แผนงานสนับสนุนวิชาการ	ล้านบาท	3.83	1.61	2.51		-
	- แผนงานบริหารมหาวิทยาลัย	ล้านบาท	202.91	204.02	359.04		-
	- แผนงานบริหารสุขภาพ และสังคม	ล้านบาท	0.01	0.47	74.09		-
2.	ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน	ล้านบาท	2,105.32	1,769.46	2,432.39	N/A	-
	- แผนงานการเรียนการสอน	ล้านบาท	642.30	676.08	753.85		-
	- แผนงานวิจัย	ล้านบาท	59.73	119.12	119.00		-
	- แผนงานบริการวิชาการ	ล้านบาท	71.29	72.35	75.02		-
	- แผนงานศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม	ล้านบาท	2.05	2.65	8.38		-
	- แผนงานสนับสนุนวิชาการ	ล้านบาท	117.39	126.10	145.32		-
	- แผนงานบริหารมหาวิทยาลัย	ล้านบาท	1,205.71	738.09	1,142.95		-
	- แผนงานบริหารสุขภาพ และสังคม	ล้านบาท	6.85	35.07	187.86		-
3.	ร้อยละของการใช้ทุนการศึกษาตามแผนฯ	ร้อยละ	66.29	77.59	81.31	74.21	100.00
4.	จำนวนทุนวิจัย	ทุน	157	136	138	94	80
	- จำนวนทุน มฟล.	ทุน	67	70	56	64	-
	- จำนวนทุนงบประมาณแผ่นดิน	ทุน	30	38	43	7	-
	- จำนวนทุนจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น วท. วช. สพท. สกว. สวทช. ทุน Innovation Hub ทุนเครือข่ายบริหาร การวิจัยภาคเหนือ ฯลฯ	ทุน	60	28	39	23	-
5.	สัดส่วนการใช้เงินสำรอง	ร้อยละ	79.22	64.17	92.36	32.10	-
6.	รายได้จากรัฐบาล	ล้านบาท	1,873.89	2,884.75	2,282.31	2,068.82	-
	- งบดำเนินงาน	ล้านบาท	1,023.81	1,114.11	1,130.04	1,240.88	-
	- งบลงทุน	ล้านบาท	850.08	1,770.63	1,152.27	827.94	-
7.	เงินสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรรายปี	ล้านบาท	9.82	11.00	11.65	12.02	-
	- สายบริหารวิชาการ	ล้านบาท	0.13	0.82	0.74	0.39	-
	- สายวิชาการ	ล้านบาท	5.47	5.77	5.95	6.34	-
	- สายปฏิบัติการและวิชาชีพ	ล้านบาท	4.22	4.41	4.96	5.29	-
8.	ร้อยละของการใช้เงินสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร						
	- สายบริหารวิชาการ	ร้อยละ	12.83	82.07	74.45	39.00	-
	- สายวิชาการ	ร้อยละ	25.91	26.73	26.82	16.00	-
	- สายปฏิบัติการและวิชาชีพ	ร้อยละ	29.05	22.82	28.25	12.57	-
9.	งบประมาณสนับสนุนทุนอุดหนุนการวิจัย	ล้านบาท	84.59	101.86	103.76	N/A	-
	- งบประมาณมหาวิทยาลัย	ล้านบาท	8.67	10.03	11.86	N/A	-
	- งบประมาณแผ่นดิน	ล้านบาท	16.74	40.54	37.82	N/A	-
	- งบประมาณจากแหล่งทุนภายนอก	ล้านบาท	59.18	51.29	54.08	N/A	-

ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีงบประมาณ				เป้าหมาย
			2560	2561	2562	2563	
10.	ร้อยละของงบประมาณจากแหล่งทุนภายนอกต่อ งบประมาณสนับสนุนทุนอุดหนุนการวิจัย	ร้อยละ	69.96	50.35	52.12	N/A	> 50.00
11.	สัดส่วนเงินทุนวิจัย ภายใน : นานาชาติ	สัดส่วน	100 : 0	92.37 : 7.63	96.21 : 3.79	75.66 : 24.34	95 : 5
12.	รายรับจากการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบและสอบเทียบ	ล้านบาท	2.03	1.67	2.09	1.20	-
13.	ร้อยละของผลการใช้จ่ายงบประมาณ	ร้อยละ	86.23	88.66	87.22	78.18	100.00



มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

333 หมู่ 1 ตำบลท่าสุด อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย 57100

โทรศัพท์ 0-5391-6000, 0-5391-6378 โทรสาร 0-5391-6034, 0-5391-6379