



รายงานการประเมินตนเอง
เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
ปี พ.ศ. 2559

สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน
ASEAN Institute for Health
Development

คำนำ

สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียนได้คำนึงถึงการพัฒนาคุณภาพตามแนวทางของมหาวิทยาลัย โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) และได้รับการตรวจประเมิน ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2557 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งสถาบันฯ ได้มีการประเมินตนเองและปรับปรุงกระบวนการดำเนินการเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น อย่างต่อเนื่อง

โดยสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียนหวังว่า รายงานตนเองฉบับนี้จะทำให้คณะกรรมการผู้ตรวจประเมินได้รับทราบถึงการทำงานและผลการดำเนินการที่เกิดขึ้นในปีที่ผ่านมาพร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะให้กับสถาบันฯ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อสถาบันฯ ในการปรับปรุงการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ในอนาคต

สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน

สารบัญ

หน้า

คำนำ	
สารบัญ	
สารบัญภาพ	i-iii
โครงสร้างองค์กร	1
หมวดที่ 1	11
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	11
1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม	21
หมวดที่ 2	27
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	27
2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ	32
หมวดที่ 3	35
3.1 เสียงของลูกค้า	35
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	39
หมวดที่ 4	44
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	44
4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	48
หมวดที่ 5	53
5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร	53
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	58
หมวดที่ 6	62
6.1 กระบวนการทำงาน	62
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	70
หมวดที่ 7	
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ	76
7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	82
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	83
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล	87
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด	90

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
OP-01	1
OP-02	3
OP-03	5
OP-04	6
OP-05	7
OP-06	7
OP-07	9
1-1	13
1-2	18
1-3	20
1-4	23
2-1	27
2-2	28
2-3	30
2-4	31
3-1	36
3-2	39
3-3	42
4-1	44
4-2	51
5-1	54
5-2	55
6-1	62
6-2	71
6-3	74
7-1	76
7-2	76
7-3	77
7-4	78
7-5	78

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
7-6	78
7-7	79
7-8	79
7-9	79
7-10	80
7-11	80
7-12	80
7-13	81
7-14	81
7-15	82
7-16	83
7-17	83
7-18	84
7-19	84
7-20	85
7-21	86
7-22	86
7-23	87
7-24	87
7-25	88
7-26	89
7-27	90
7-28	90
7-29	91
7-30	91
7-31	91
7-32	91
7-33	91
7-34	92
7-35	93

บทนำ: โครงร่างองค์การ

1. ลักษณะองค์การ

สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน (ASEAN Institute for Health Development) หรือเดิม สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียนมีจุดเริ่มต้นจากโครงการศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน (ASEAN Training Center for Primary Health Care Development project หรือ ATC/PHC) ซึ่งเป็นโครงการความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยมหิดล กระทรวงสาธารณสุข ของไทยและองค์การ JICA ของญี่ปุ่น โดยได้มีการลงนามความร่วมมือในปี พ.ศ. 2525 และเริ่มกิจกรรมต่างๆ ของโครงการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2527 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการพัฒนางานสาธารณสุขมูลฐานในประเทศไทยและกลุ่มประเทศอาเซียน และเมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2529 สภามหาวิทยาลัยได้มีมติให้ปรับสถานะภาพจากศูนย์ฝึกอบรมฯ เป็นสถาบันการพัฒนาสาธารณสุขอาเซียน รับผิดชอบภาระกิจเทียบเท่าคณะและสถาบันอื่นของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยเป็นหน่วยงานในกำกับของมหาวิทยาลัยมหิดลตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย มหิดล และได้รับมติเห็นชอบจากคณะ รัฐมนตรีอนุมัติให้ปรับสถานะภาพจาก "ศูนย์" เป็น "สถาบัน" เมื่อวันที่ 11 ตุลาคม พ.ศ. 2531 และในปี พ.ศ. 2552 สภามหาวิทยาลัยมหิดล ได้ปรับเปลี่ยนชื่อเป็น "สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน" เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยสถาบันฯ มีภาระกิจหลัก 3 ประการคือ การศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูล และดำเนินการฝึกอบรมสาธารณสุขมูลฐานให้กับผู้เกี่ยวข้องในประเทศสมาชิกอาเซียน ซึ่งครอบคลุมงานพัฒนาสุขภาพชุมชนทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาคอาเซียน

ก สภาพแวดล้อมขององค์การ

สถาบันฯ ได้กำหนดระบบงานโดยพิจารณาจากพันธกิจ ยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ และสมรรถนะหลักขององค์กร ออกได้เป็น 2 ส่วน คือ 1) ระบบงานหลัก ประกอบด้วย การวิจัย การศึกษา และการให้บริการวิชาการ และ 2) ระบบงานสนับสนุน ประกอบด้วย ระบบที่เป็นพื้นฐานในการบริหารจัดการที่ทำให้ระบบงานหลักสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(1) หลักสูตรและบริการ

ภาพที่ OP-01 ระบบงานหลัก ลักษณะการให้บริการ และผู้รับผิดชอบ

ผลิตภัณฑ์/บริการหลัก	ลักษณะการให้บริการ	ผู้รับผิดชอบหลัก
การวิจัย โดยสถาบันฯ โดยมีโครงการวิจัยที่เป็นการวิจัยพื้นฐานและการวิจัยพัฒนา	วิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุน (Research grant) วิจัย แบบข้อกำหนดโครงการ (TOR)	ผู้อำนวยการสถาบัน อาจารย์ และหัวหน้างานวิจัย
การศึกษา สถาบันฯ มีหลักสูตรบัณฑิตศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 2 หลักสูตร ได้แก่	จัดการเรียนการสอน โดยระดับปริญญาโทใช้ระยะเวลาในการศึกษา 1 ปี สำหรับหลักสูตรนานาชาติ และ 2 ปี สำหรับหลักสูตรไทย ระดับปริญญาเอกจัดการเรียนการสอน ใช้ระยะเวลา 5 ปี	รองผู้อำนวยการฝ่ายการศึกษา อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร และกรรมการบริหารหลักสูตร

ภาพที่ OP-01 ระบบงานหลัก ลักษณะการให้บริการ และผู้รับผิดชอบ (ต่อ)

ผลิตภัณฑ์/บริการหลัก	ลักษณะการให้บริการ	ผู้รับผิดชอบหลัก
-หลักสูตรการบริหารสาธารณสุขมูลฐาน มหบัณฑิต Master of Primary Health Care Management (MPHM) หลักสูตรนานาชาติ -หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา วิทยาการเสพติด (Master of Art in Addiction Studies) หลักสูตรไทย - หลักสูตรปริญญาเอก 1 สาขาวิชา คือ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา สุขภาพและการพัฒนาที่ยั่งยืน		
การบริการวิชาการ โดยมีรูปแบบในการ ให้บริการ ดังนี้ (1) ให้บริการจัดการฝึกอบรมและจัด การศึกษาดูงานให้แก่บุคลากรภายใน นอก ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ (2) หลักสูตรฝึกอบรมทั้งหลักสูตรไทย และนานาชาติ (3) การจัดเสวนาวิชา สัมมนาวิชาการ การประชุมเชิงปฏิบัติการในระดับชาติ และนานาชาติ (3) การเป็นอาจารย์พิเศษ กรรมการ วิชาการ วิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิจาก ภายนอก (4) วารสารวิชาการ	การจัดอบรมทั้งหลักสูตรระยะสั้นและระยะยาว ให้บริการประสานงานแก่หน่วยงานที่ต้องการและสถานที่ดู งาน อบรมให้ความรู้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศทั้ง ภาคทฤษฎีและปฏิบัติ จัดประชุมวิชาการ Public Speaking Series จัดประชุมทั้ง ในและนอกหน่วยงาน วิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิ กรรมการทั้งภายใน และภายนอก หน่วยงาน มีวารสารสาธารณสุขเพื่อการพัฒนาซึ่งอยู่ในฐานข้อมูล Thailand Citation Index กลุ่มที่1 และAsian Citation Index รับผิดชอบต่อความทางวิชาการทั้งภายในและ ภายนอกหน่วยงาน	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการ และหัวหน้างานบริการวิชาการ อาจารย์ที่รับผิดชอบหลักสูตร ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการฝ่าย บริการวิชาการ อาจารย์ และงาน บริการวิชาการ อาจารย์/ บุคลากรของสถาบันฯ บรรณาธิการและทีม

ก (2) วิสัยทัศน์ และพันธกิจจุดประสงค์

วิสัยทัศน์ (Vision) : เป็นศูนย์กลางความเป็นเลิศในการวิจัย การศึกษา บริการวิชาการอย่างมืออาชีพ และ
 นวัตกรรมด้านสุขภาพอย่างยั่งยืน ในปี 2563

Center of Excellence in Research, Education, Professional Services for Innovative of Sustainable
 Health by 2020

พันธกิจ (Mission) : จัดกระบวนการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงการเพื่อผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้นำการจัดการ

สุขภาพอย่างยั่งยืน (Provide transformative education for graduates to be leader in health system management and sustainability)

เสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรทางด้านสาธารณสุขเพื่อการพัฒนาสุขภาพอย่างยั่งยืน (Enhance capacity related of public health workforce in relate to sustainable health development)

พัฒนางานวิจัยเพื่อสร้างต้นแบบนวัตกรรมด้านสุขภาพอย่างยั่งยืน (Develop innovative research for sustainable health)

วัฒนธรรมองค์กร (Core value)

A Academic Excellence with Social Responsibility มีความเป็นเลิศทางวิชาการและรับผิดชอบต่อสังคม

I Internationalization มีความเป็นนานาชาติ

H Harmony with Culture and Environment มีความกลมกลืนด้านวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

D Dynamic Management มีการบริหารจัดการที่คล่องตัว

สมรรถนะหลัก คือ ความสามารถทางวิชาการที่หลากหลายสาขา และ สามารถให้บริการวิชาการแบบบูรณาการ และครบวงจร (Multidisciplinary) และมีความเป็นนานาชาติด้านสุขภาพ (Internationalize)

ก (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ภาพที่ OP-2 ลักษณะโดยรวมของบุคลากร สถาบันฯ โดยจำแนกตามสถานภาพ คุณวุฒิ และกลุ่มงาน

ตำแหน่ง	สถานภาพ					รวม
	ข้าราชการ	พนักงานมหาวิทยาลัย	พนักงานมหาวิทยาลัยส่วนงาน	ลูกจ้างเงินงบประมาณ	ลูกจ้างส่วนงาน	
สายวิชาการ						16
— ศาสตราจารย์	-	1	-	-	-	1
— รองศาสตราจารย์	-	1	-	-	-	1
— ผู้ช่วยศาสตราจารย์	1	3	-	-	-	4
— อาจารย์	-	10	-	-	-	10
— นักวิจัย	-	-	-	-	-	-
สายสนับสนุน						64
— สนับสนุนวิชาการ		10			1	11
— กลุ่มวิชาชีพเฉพาะ		5				5
— กลุ่มเชี่ยวชาญเฉพาะ	1				1	2
— สนับสนุนทั่วไประดับปฏิบัติการ		15			7	22
— สนับสนุนทั่วไประดับช่วยปฏิบัติการ		1	2	15	1	19

ภาพที่ OP-2 ลักษณะโดยรวมของบุคคลากร สถาบันฯ โดยจำแนกตามสถานภาพ คุณวุฒิ และกลุ่มงาน (ต่อ)

ตำแหน่ง	สถานภาพ					รวม
	ข้าราชการ	พนักงานมหาวิทยาลัย	พนักงานมหาวิทยาลัย ส่วนงาน	ลูกจ้างเงิน งบประมาณ	ลูกจ้าง ส่วนงาน	
— ลูกจ้างชั่วคราว					2	2
อื่นๆ						3
— อาจารย์ /ผู้เชี่ยวชาญต่างประเทศ		1		2		
รวมทั้งสิ้น	2	46	2	18	12	80

ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2559

ก (4) สินทรัพย์

อาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก: สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มีอาคารทั้งหมด 4 อาคารสำหรับใช้ในการดำเนินงานตามภารกิจของสถาบันฯ และให้บริการแก่หน่วยงานและบุคคลภายนอก ได้แก่

1.อาคารอำนวยการ ประกอบด้วย ห้องทำงานของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร ห้องประชุมใหญ่และห้องประชุมย่อย ห้องสมุด และห้องโถงรับรองผู้มาติดต่องาน ห้องนันทนาการ

2.อาคารฝึกอบรม ประกอบด้วย ห้องทำงานอาจารย์ ห้องทำงานงานการศึกษา ห้องเรียน ห้องประชุม และห้องพักผ่อนของนักศึกษา

3. อาคารหอประชุมใหญ่ สำหรับจัดงานสัมมนาวิชาการ การประชุมและกิจกรรมต่างๆ

4. อาคารหอพักอาเซียนเฮาส์ เป็นอาคารหอพัก สำหรับนักศึกษา เจ้าหน้าที่ และผู้เข้ารับการอบรม

5. อาคารบริการ

เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก:

เทคโนโลยี

1 สถาบันฯ มีการให้บริการเครือข่ายไร้สายทั้งของสถาบันฯ และของมหาวิทยาลัยแก่บุคลากรและนักศึกษา และผู้เข้ารับการอบรม ายไร้สาย (Wireless Technology) โดยภายในคณะจะมีจุดเชื่อมต่อ (Access Point) รวม 33 จุด แยกเป็น ของมหาวิทยาลัย MU-Wi-Fi จำนวน 17 จุด ของสถาบันฯ แยกเป็น AIHD จำนวน 4 จุด และ AH-Wi-Fi จำนวน 12 จุด โดยครอบคลุมในตัวอาคารอำนวยการ อาคารฝึกอบรม และอาคารหอพักอาเซียนเฮาส์

2 สถาบันฯ มีเทคโนโลยีเพื่อการบริหาร (MIS: Management Information System) ที่สถาบันฯ ใช้ในการบริหารจัดการ เช่น MUERP ใช้ในด้านพัสดุ การเงิน และงบประมาณ MUMIS และ MUGSS ใช้ในระบบ งานประกันคุณภาพการศึกษา และ MUSIS ใช้ในระบบงานสารบรรณและธุรการ

3 สถาบันฯ มีครุภัณฑ์สำหรับสนับสนุนการสร้างหลักสูตร/รายวิชาแบบ E-learning และ MOOC

อุปกรณ์

1 สถาบันฯ มีเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) จำนวน 2 เครื่อง คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Desktop) จำนวน 61 เครื่อง และคอมพิวเตอร์ Notebook จำนวน 15 เครื่อง สำหรับบุคลากร เครื่องโปรเจกเตอร์ สำหรับบริการบุคลากรและนักศึกษา ในการจัดการเรียนการสอน และงานอื่นๆ จำนวน 9 เครื่อง

2 เครื่องถ่ายเอกสาร จำนวน 2 เครื่อง

3 เครื่องฉายภาพทึบแสง (Visualizer) จำนวน 3 เครื่อง

4 เครื่องเสียง จำนวน 7 เครื่อง สำหรับใช้ในการประชุม การเรียนการสอน และการให้บริการฝึกอบรม

สิ่งอำนวยความสะดวก

1 ห้องและอุปกรณ์สนับสนุนการ สำหรับให้บริการบุคลากรและนักศึกษา

2 ห้องสมุด ที่มีหนังสือที่หลากหลายและเกี่ยวข้องกับเรื่องการศึกษา สุข และวิทยาการเสพติด ซึ่งได้รับการจัดสรรงบประมาณในการซื้อหนังสือใหม่ทุกปี

3 ห้องพักให้เช่า สำหรับนักศึกษา และผู้เข้ารับการฝึกอบรม

(5) กฎระเบียบข้อบังคับ

สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียนดำเนินงานโดยยึดถือปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศ ของกระทรวง มหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย และสถาบันฯ ที่สำคัญดังนี้

ภาพที่ OP-3 กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่สำคัญ

ประเด็น	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ
ด้านการบริหารงานและทรัพยากรบุคคล	สถาบันฯ ใช้กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องตามประกาศของมหาวิทยาลัยเป็นแนวทางหลัก และมีประกาศเพิ่มเติมของส่วนงาน ดังนี้คือ 1) ประกาศคณะกรรมการสวัสดิการสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน ว่าด้วยการ จัดสวัสดิการทุนสงเคราะห์บุคลากร (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2552 2) ประกาศสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน เรื่อง การลงเวลาปฏิบัติงาน/การเสนอหรือจัดส่งใบลา/การไปปฏิบัติราชการภายนอก 3) ประกาศสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน เรื่องหลักเกณฑ์และอัตราการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2558 4) ประกาศคณะกรรมการสวัสดิการเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการในการดำเนินการจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน พ.ศ 2558 5) ประกาศคณะกรรมการสวัสดิการเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการในการดำเนินการจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน (ฉบับที่ 2) พ.ศ 2558 6) ประกาศสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน เรื่องหลักเกณฑ์และอัตราค่าเครื่องแต่งกายของลูกจ้างประจำ พ.ศ. 2558
ด้านการเงินและพัสดุ	สถาบันฯ ใช้กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องตามประกาศของกระทรวงการคลัง และมหาวิทยาลัยเป็นแนวทางหลัก และมีประกาศเพิ่มเติมของส่วนงาน ดังนี้คือ 1) ประกาศสถาบันฯ เรื่องหลักเกณฑ์และอัตราการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2553 2) ประกาศสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน เรื่องหลักเกณฑ์และอัตราการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2558

ภาพที่ OP-3 กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่สำคัญ (ต่อ)

ประเด็น	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ
	3) ประกาศสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียนเรื่องหลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงานในวันหยุดราชการเฉพาะหน่วยยานพาหนะ และหน่วยซ่อมบำรุง ของสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน พ.ศ. 2558
ด้านการศึกษา บริการวิชาการ และการวิจัย	สถาบันฯ ใช้กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องตามประกาศของมหาวิทยาลัยและบัณฑิตวิทยาลัยเป็นแนวทางหลัก
สิ่งแวดล้อม	สถาบันฯ ใช้กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องตามประกาศของมหาวิทยาลัยเป็นแนวทางหลัก และมีประกาศเพิ่มเติมของส่วนงาน ดังนี้ 1) ประกาศสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน เรื่องหลักเกณฑ์และอัตราการจัดเก็บค่าสาธารณูปโภค พ.ศ. 2558

ข ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

(1) โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างการกำกับดูแลเป็นไปตามพระราชบัญญัติของมหาวิทยาลัยมหิดล ปีพ.ศ. 2550 ภายใต้การกำกับดูแลของสภามหาวิทยาลัยมหิดลและอธิการบดี โดยมีผู้อำนวยการสถาบันฯ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งตามข้อบังคับว่าด้วยการสรรหาหัวหน้าส่วนงานพ.ศ. 2552 ทำหน้าที่เป็นผู้บริหารสูงสุด มีรองผู้อำนวยการ 3 ท่าน และเลขานุการสถาบันฯ ที่มาจากการเสนอชื่อจากส่วนงานและได้รับการแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัยมหิดล มีผู้ช่วยผู้อำนวยการ 1 ท่าน ที่มาจากการแต่งตั้งโดยผู้อำนวยการ และหัวหน้างานจำนวน 7 ท่าน ตามประกาศมหาวิทยาลัยมหิดลเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการคัดเลือกเพื่อแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งประเภทผู้บริหาร พ.ศ. 2554 โดยโครงสร้างองค์กรประกอบด้วย



ภาพที่ OP-04 แผนผังองค์กร

ส่วนการบริหารองค์การ สถาบันฯ มีโครงสร้างการบริหารองค์การ เพื่อเอื้อต่อการมอบหมาย กำกับ ติดตาม รายงาน และ ประเมินผล ให้เป็นไปตามระบบบรรณมาภิบาล

ข (2) ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สถาบันฯ มีการจำแนกกลุ่มต่างๆ เพื่อให้บรรลุพันธกิจ ดังแสดงในภาพที่

ภาพที่ OP-05 กลุ่มผู้เรียน และลูกค้า ตามพันธกิจ

พันธกิจ	ผู้รับบริการที่สำคัญ	ลูกค้ายุทธศาสตร์	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
การศึกษา	- นักศึกษาไทย - นักศึกษาต่างชาติ	- นักศึกษาปริญญาตรี	แหล่งทุน เช่น TICA ผู้ให้บัณฑิต	- สำเร็จการศึกษาภายในเวลา - มีงานทำหลังสำเร็จการศึกษา - ต้องการได้งานที่ตรงกับคุณวุฒิการศึกษา - มีความรู้ความสามารถที่จะนำไปใช้ในการทำงาน
การบริการวิชาการ	- ผู้เข้ารับการอบรมทั้งในและต่างประเทศ - หน่วยงานที่ใช้บริการเช่นจากกระทรวงสาธารณสุข	- นักวิชาการและผู้ที่เกี่ยวข้อง - ผู้ที่ทำงานด้านสุขภาพในภาครัฐกิจและอุตสาหกรรม	- แหล่งทุน - หน่วยงานต้นสังกัด	ความพึงพอใจ ความรู้และการนำไปใช้ การมีหลักสูตรต่อยอด ต้องการเครือข่ายในการทำงาน
การวิจัย	แหล่งทุนภายใน เช่น ทุนมุ่งเป้า แหล่งทุนภายนอกมหาวิทยาลัยที่เป็นผู้ให้ทุนองค์กรเช่นกระทรวงสาธารณสุข เช่น สกอ. สวทช. สกว. วช. แหล่งทุนต่างประเทศ	- แหล่งทุนที่มาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับด้านสุขภาพ - แหล่งทุนจากภาครัฐกิจและอุตสาหกรรม	ผู้ใช้งานวิจัย ผู้ให้ข้อมูล หน่วยงาน/ พื้นที่/ ชุมชนในการทำงานวิจัย แหล่งทุนวิจัย	- งานวิจัยที่มีคุณภาพ - สามารถนำไปใช้ในการขับเคลื่อนนโยบายด้านสาธารณสุข - ได้รูปแบบงานวิจัยที่สามารถนำไปแก้ไขปัญหาด้านสาธารณสุขได้ - เกิดนวัตกรรมในด้านสาธารณสุข

ข (3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

ภาพที่ OP-06 ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือตามพันธกิจ

พันธกิจ	ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สำคัญ	บทบาทในการทำงานร่วมกัน	การสื่อสาร
การศึกษา	แหล่งทุน บัณฑิตวิทยาลัย สถานที่ฝึกงาน สถานที่ดูงาน	- จัดสรรทุนการศึกษาให้กับนักศึกษา - การรับสมัครนักศึกษา - การเงินของหลักสูตร - รับนักศึกษาดูงานและฝึกงาน - เป็นสถานที่เก็บข้อมูลในงานวิจัย	การประชุมร่วม จดหมาย e-mail โทรศัพท์
การบริการวิชาการ	หน่วยงานภายนอก 1. โรงแรม 2. สถานที่ดูงานในและต่างประเทศ 3. แหล่งทุน 4. วิทยากร	- การจัดประชุมครบวงจร - เป็นสถานที่ศึกษาดูงาน - ให้ทุนการจัดประชุม - เป็นผู้ให้ความรู้	การประชุมร่วม จดหมาย e-mail โทรศัพท์

ภาพที่ OP-06 ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือตามพันธกิจ (ต่อ)

พันธกิจ	ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สำคัญ	บทบาทในการทำงานร่วมกัน	การสื่อสาร
	5 รถเช่า หน่วยงานภายใน 1 งานบริการสถานที่และอาหาร 2 งานบริหารทั่วไป 3 งานเทคโนโลยีสื่อสารการเรียนรู้	- จัดบริการรถเช่า - จัดห้องประชุม/ห้องประชุมพักระหว่างการอบรม - จัดพาหนะในการลงพื้นที่ - การดูแลเรื่องงบประมาณ	e-mail โทรศัพท์
การวิจัย	- แหล่งทุน - บุคคลทั่วไป - นักวิจัยในพื้นที่	- สนับสนุนเงินทุนในการทำวิจัย - ใช้ข้อมูลที่ได้จากการทำวิจัย - เป็นผู้ให้ข้อมูล	การประชุมร่วม จดหมาย e-mail โทรศัพท์

P.2 สภาพการณ์ขององค์กร

ก สภาพด้านการแข่งขัน

ก (1) ลำดับในการแข่งขัน

สถาบันฯ ไม่มีการจัดวางลำดับในการแข่งขัน แต่ในด้านการศึกษา สถาบันฯ มีการแข่งขันด้านการศึกษาทั้งภายในและภาคนอกมหาวิทยาลัยรวมถึงในระดับภูมิภาคในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและการสาธารณสุขมูลฐานซึ่งหลักสูตร การจัดการสาธารณสุขมูลฐานมหาดบัณฑิต หลักสูตรนานาชาติ และสามารถสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทได้ภายในระยะเวลา 1 ปี และหลักสูตรวิทยาการเสพติดซึ่งสามารถจบการศึกษาระดับปริญญาโทได้ภายในระยะเวลา 2 ปี

ด้านบริการวิชาการ สถาบันฯ ได้จัดการอบรมและศึกษาดูงานระดับชาติและนานาชาติอย่างต่อเนื่อง และได้รับทุนจากต่างประเทศอย่างต่อเนื่องให้จัดการฝึกอบรม เช่นทุนจาก JICA/TICA และ One Health Network

ด้านวิจัย สถาบันฯ ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัย และมีผลงานเผยแพร่ในระดับนานาชาติ โดยมีข้อมูลผลงานตีพิมพ์ของนักวิจัย ในฐานข้อมูล Web of Science และ Scopus อยู่ใน 10 ลำดับแรกของมหาวิทยาลัยมหิดล

ก (2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของสถาบันฯ และการดำเนินการแบ่งตามพันธกิจ ดังนี้

การวิจัย: จำนวนทุนจากแหล่งทุนภายนอกที่ลดลง

เรื่องที่จะได้รับทุนให้ทำการวิจัยเป็นเรื่องเฉพาะทางและเน้นการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือระหว่างเครือข่ายระดับชาติและนานาชาติ

การศึกษา: มีการเปิดหลักสูตรที่ใกล้เคียงทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ทุนการศึกษาจากแหล่งทุนภายนอกที่ลดลง

ความเชี่ยวชาญและความมีชื่อเสียงของอาจารย์ผู้สอน

กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ของบัณฑิตวิทยาลัย

การบริการวิชาการ: มีการเปิดหลักสูตรที่ใกล้เคียงกันในหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
จำนวนทุนสนับสนุนลดลง

ก (3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สถาบันฯ ได้เทียบข้อมูลของผลการดำเนินการตามพันธกิจหลัก ที่ได้จากเว็บไซต์ของหน่วยงานภายในคือ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

2 (ข) บริบทเชิงกลยุทธ์

สถาบันฯ ดำเนินการวางแผนด้านความท้าทายและความได้เปรียบกลยุทธ์ที่สำคัญ โดยยึดตามแผนยุทธศาสตร์

ภาพที่ OP-07 ความท้าทายและความได้เปรียบกลยุทธ์ที่สำคัญ

ประเด็น	ความท้าทาย	ความได้เปรียบ
ด้านการศึกษา	- มีหลักสูตรที่ใกล้เคียงทั้งในประเทศและต่างประเทศ - จำนวนนักศึกษา - บุคลากรสายวิชาการทุกคนต้องเป็นที่รู้จักในระดับชาติและนานาชาติ	- มีศิษย์เก่าเป็นผู้บริหารระดับสูง เช่น กระทรวงสาธารณสุขในภูมิภาคเอเชีย - การมีเครือข่ายความร่วมมือขององค์กรทางวิชาการทั้งในและต่างประเทศ
ด้านการบริการวิชาการ	- การเพิ่มหลักสูตรในการฝึกอบรม หรือจำนวนครั้ง - การเพิ่มจำนวนผู้เข้ารับการอบรมชาวไทย และชาวต่างชาติ - จำนวนเงินที่ได้รับเพิ่มขึ้น	- มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมอย่างครบวงจร - การได้รับแต่งตั้งเป็น WHO CC ด้าน PHC
ด้านการวิจัย	- มีโครงการวิจัยขนาดใหญ่ที่ได้รับการสนับสนุน - มีแหล่งสนับสนุนเงินทุนวิจัยอย่างต่อเนื่อง - การได้รับความร่วมมือจากภาคอุตสาหกรรมและบริการ - การได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากองค์กรนานาชาติ	- การมีเครือข่ายความร่วมมือด้านการวิจัยระหว่างหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศ - มีนักวิจัยที่มีความเชี่ยวชาญ - มีผู้เชี่ยวชาญด้านการตีพิมพ์ผลงานในระดับนานาชาติ - การอยู่ภายใต้การกำกับของมหาวิทยาลัยมหิดล
ด้านบุคลากร	- บุคลากรอายุเกิน 50 ปี จำนวนมาก - ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในบุคลากรยังไม่เพียงพอ	- การอยู่ภายใต้การกำกับของมหาวิทยาลัยมหิดล - บุคลากรสายวิชาการมีความเชี่ยวชาญหลากหลายสาขา - มีผู้นำองค์กรมีประสบการณ์ทำงานในระดับนานาชาติ

2 (ค) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ ใช้การปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยใช้หลักการวงจรคุณภาพ PDCA การประเมินความเสี่ยง การตรวจประเมินคุณภาพภายในระดับหลักสูตร การรายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตร ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิทางการศึกษา (มคอ.7) ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และการใช้เกณฑ์

คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ EdPEx ในการดำเนินการระดับสถาบันฯ กระบวนการ Benchmark เทียบเคียงผลการดำเนินงาน

การประเมินผลการเรียนรู้ระดับองค์กร ใช้การสะท้อนผลหลังการปฏิบัติงาน (After Action Review) การประชุมบุคลากรประจำเดือน

กระบวนการสร้างนวัตกรรม การจัดการความรู้ (Knowledge Management) และการสร้างชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) เพื่อเป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน

หมวด 1: การนำองค์การ

1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารระดับสูง

จากวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยที่ต้องการเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับโลกและกระแสดความต้องการของสังคมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ผู้อำนวยการสถาบันซึ่งเป็นผู้นำสูงสุด จึงได้ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมของสถาบันฯ เป็นประจำทุกปี และในปีพ.ศ. 2559 สถาบันฯ ยังคงมีวิสัยทัศน์ที่มุ่งสู่ศูนย์กลางความเป็นเลิศในการวิจัย การศึกษา บริการวิชาการ และนวัตกรรมด้านสุขภาพอย่างยั่งยืน ในปี 2563 โดยผู้นำได้สื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมของสถาบันสู่บุคลากรทุกระดับ อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผ่านที่ประชุมคณะกรรมการประจำสถาบันฯ ที่ประชุมคณาจารย์ ที่ประชุมคณะกรรมการทุกระดับและที่ประชุมบุคลากรประจำเดือน การประชุมอย่างไม่เป็นทางการหรือการพูดคุยเป็นรายบุคคล รวมทั้งได้ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง นอกจากนี้ยังได้ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมของสถาบันสู่ลูกค้าหรือคู่ความร่วมมือในทุกภารกิจ ด้วยการสื่อสารผ่านวาจา เว็บไซต์ เอกสารและวิธีการปฏิบัติ อย่างสม่ำเสมอ

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

ก (1) วิสัยทัศน์ ค่านิยม

การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมของสถาบันฯ สถาบันฯ ใช้วิธีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมโดยจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมสมองร่วมกันทั้งสถาบันฯทุกระดับ ตั้งแต่ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ เลขานุการสถาบันฯ อาจารย์ หัวหน้างานและบุคลากรทุกคน ร่วมกันระดมความคิดเห็นในการประชุมเชิงปฏิบัติการโดยเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ระดมความคิดเห็น ทบทวนผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา การสำรวจความคิดเห็นจากลูกค้าที่สำคัญตามที่เราไว้ในภาพที่ OP-05 โดยใช้วิธีพูดคุยเพื่อสำรวจความคิดเห็น ซึ่งผลที่ได้นำมาประเมินสภาพความเป็นจริงในปัจจุบันจาก 1) ข้อมูลภายในองค์กร เช่นวิเคราะห์สภาพแวดล้อม จุดแข็ง จุดอ่อน และโอกาสในการพัฒนาของสถาบันฯ ร่วมกับการศึกษากฎระเบียบข้อบังคับที่มีการเปลี่ยนแปลง ประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และผลการประเมินจากการเยี่ยมสำรวจจากหน่วยงานภายนอกสถาบันฯ และ 2) ข้อมูลภายนอก เช่นแผนยุทธศาสตร์ชาติด้านการสาธารณสุข นโยบายของกระทรวงนโยบายด้านการศึกษาของแหล่งทุน เป็นต้น ซึ่งพบว่าสถาบันฯ ยังสามารถคงวิสัยทัศน์เดิมไว้ ซึ่งเป็นทิศทางที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศและเป็นสากล ตอบสนองต่อทิศทางของมหาวิทยาลัย

ผู้อำนวยการสถาบันฯ ได้สื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจสู่บุคลากรและหน่วยงานภายนอก ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเช่น การสื่อสารผ่านที่ประชุมบุคลากรประจำเดือน สัมมนาบุคลากรประจำปี การจัดทำเอกสาร การเผยแพร่ผ่านสารของสถาบันฯ ในโอกาสที่ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการฝ่ายต่างๆ ไปเยี่ยมหน่วยงานภายนอก เช่น กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หรือต้อนรับแขกผู้มาเยี่ยมสถาบันฯ ก็ได้สื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ผ่านการนำเสนอด้วยวาจาและกิจกรรมต่างๆ ทุกครั้ง นอกจากนี้สถาบันฯ ยังได้สื่อสารไปยังบุคลากร นักศึกษา ผู้เข้ารับการอบรม ผู้มาใช้บริการสถานที่และลูกค้าอื่นๆ รวมถึงคู่ความร่วมมือ ทั้งคนไทยและต่างประเทศ ด้วยวิธีหลากหลาย เช่น ทางวาจา วีดิโอ PowerPoint เว็บไซต์ Facebook

สำหรับวัฒนธรรมขององค์กร ผู้อำนวยการได้มีการทบทวนโดยนำเอาสมรรถนะหลักขององค์กรมาประกอบและผู้อำนวยการได้เป็นแบบอย่างในการนำวัฒนธรรมองค์กรมาปรับปรุงผลการดำเนินงานให้โดดเด่น และสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนได้ทำงานโดยยึดตามค่านิยมเพื่อนำไปสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ ดังนี้

A คือ ความเป็นเลิศในด้านวิชาการและมีความรับผิดชอบต่อสังคมโดย

- เป็นผู้นำในด้านการวิจัยและเผยแพร่ผลงานในระดับนานาชาติ จากฐานข้อมูล Web of Science ผู้อำนวยการมีผลงานอยู่ในลำดับที่ 7 ของข้อมูลผลงานตีพิมพ์ของนักวิจัยมหาวิทยาลัยมหิดล
- จัดให้มี Public speaking series เพื่อถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรของสถาบันฯ และเปิดให้บุคคลภายนอกเข้ารับฟังโดยไม่คิดค่าบริการ ซึ่งเป็นการจัดอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 2
- ได้รับเชิญให้เป็นที่ปรึกษาด้านนโยบายและวิชาการของหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งในระดับชาติเช่น กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงต่างประเทศ กระทรวงกลาโหม เป็นต้น
- ได้รับเชิญให้เป็นที่ปรึกษาของหน่วยงานระดับนานาชาติ เช่น WHO SEARO ในเรื่อง Implementation Science Research- Early diagnosis and immediate antiretroviral treatment

I คือ มีความเป็นนานาชาติ

- เป็นหัวหน้าโครงการวิจัยที่ร่วมมือกับนักวิจัย 35 ประเทศทั่วโลกในการประเมินผลโครงการ และเก็บข้อมูลงานวิจัย และให้อาจารย์และนักวิจัยของสถาบันฯ เข้าร่วมในโครงการ
- จัดทำ MOU หรือ MOA กับหน่วยงานทั้งจากภายในประเทศ 2 แห่ง และจากหน่วยงานต่างประเทศ จำนวน 4 แห่ง และมีหน่วยงานต่างประเทศมาเยี่ยมแลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการ โดยให้อาจารย์และเจ้าหน้าที่ได้เข้ามามีส่วนร่วม
- เป็นแกนนำในการจัดทำ Health Promotion Expert Network ระหว่างไทย แคนาดา และกลุ่มประเทศอาเซียน
- การได้รับเชิญให้เป็นวิทยากรให้กับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ และเข้าร่วมการประชุมวิชาการ โดยเป็น Keynote speaker ในระดับนานาชาติอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งส่งเสริม เปิดโอกาสให้อาจารย์ตลอดจนบุคลากรไปเป็นวิทยากรและนำเสนอผลงานในที่ประชุมในระดับนานาชาติ

H คือ มีความกลมกลืนด้านวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

- ส่งเสริม และเข้าร่วมกิจกรรมที่มีความเป็นนานาชาติเช่น cultural trip, international night เป็นต้น ซึ่งเปิดโอกาสให้นักศึกษาทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ อาจารย์และบุคลากร ทำกิจกรรมร่วมกัน
- ส่งเสริมการจัดกิจกรรมให้บุคลากรมีการแต่งกายชุดอาเซียนและนานาชาติ
- สนับสนุนให้มีการจัดทำสวนหย่อม และรักษาพื้นที่สีเขียวโดยรอบของสถาบันฯ โดยบุคลากรเป็นผู้เสนอโครงการและดำเนินงาน

- สนับสนุนให้จัดการประชุมแบบ Green Meeting และมีนโยบายในการส่งเสริมเรื่องของการจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อม

D คือ มีการบริหารจัดการที่คล่องตัว

- กำหนดความรับผิดชอบและการรายงานเป็นลำดับชั้นอย่างชัดเจน ให้มีการกระจายอำนาจในการบริหารจัดการในงานของสถาบันฯ โดยการมอบให้รองผู้อำนวยการ และเลขานุการสถาบันฯ ดูแลกำกับ ติดตามในส่วนที่ได้รับมอบหมาย
- มีการแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานในการทำกิจกรรมที่มีความจำเพาะ เช่น คณะกรรมการกิจกรรมพิเศษ คณะทำงานสร้างสุข คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ บริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน เป็นต้น
- ปรับระบบการทำงานให้ลดระยะเวลาและขั้นตอน เช่น การขออนุมัติเบิกจ่ายเงินงบประมาณและรายได้ การอนุมัติการลาของบุคลากร เป็นต้น
- ใช้การสื่อสารแบบ360° ในที่ประชุมบุคลากรประจำเดือนในเรื่องของการแจ้งข้อมูล รายงานผลการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ กำกับติดตามตัวชี้วัด รวมทั้งการรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรทุกระดับ

ก (2) การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม

ในการปฏิบัติงานของสถาบันฯ จะยึดตามพระราชบัญญัติ ระเบียบ ประกาศจากกระทรวง มหาวิทยาลัย หรือบัณฑิตวิทยาลัยเป็นหลัก และส่วนงานได้มีระเบียบหรือประกาศเฉพาะส่วนงานเพื่อให้การดำเนินการมีความถูกต้องตามกฎหมายและมีจริยธรรม ดังภาพที่ OP-03 โดยการออกประกาศ คำสั่งของสถาบันฯ นั้นจะส่ง(ร่าง)ไปที่กองกฎหมายของมหาวิทยาลัยเพื่อให้ช่วยตรวจสอบความถูกต้อง ชัดเจนของการใช้ภาษา และความถูกต้องตามกฎหมาย ในกรณีที่มีข้อสงสัย ต้องการคำปรึกษาจะเข้าไปปรึกษา และบางครั้งจะเชิญเจ้าหน้าที่จากกองกฎหมายมาให้คำแนะนำ ถ้ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นๆของมหาวิทยาลัย เช่น กองกายภาพ กองคลัง หรือกองทรัพยากรบุคคล จะมีการขอคำปรึกษาทั้งเป็นการส่วนตัว เช่น การโทรศัพท์ การขอพบ และทางการ เช่นการทำบันทึกหารือ หรือจัดประชุมร่วมกัน ในการส่งเสริมพฤติกรรมที่ถูกต้องตามกฎหมายและจริยธรรม ผู้อำนวยการได้นำการสื่อสาร การปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ดังภาพที่ 1-1

ภาพที่ 1-1 การส่งเสริมพฤติกรรมของบุคลากร

ประเด็น	การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ดี
ด้านการบริหารงานและทรัพยากรบุคคล	• ผู้อำนวยการใช้วิธีการสื่อสารให้กับบุคลากรทุกคนได้รับทราบผ่านหัวหน้างาน HR ในกรณีที่มีการออกประกาศของมหาวิทยาลัย หรือส่วนงาน • การออกจดหมายเวียน • การประกาศใน intranet

ภาพที่ 1-1 การส่งเสริมพฤติกรรมของบุคลากร (ต่อ)

ประเด็น	การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ดี
	- ใช้วิธีการปฏิบัติตัวเป็นตัวอย่างที่ดี ในเรื่องของ การมาทำงานตรงต่อเวลา การแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสม การเสียสละเพื่อส่วนรวมเช่น การเข้าร่วม Big Cleaning - การวางระบบการทำงาน โดยกระจายความรับผิดชอบผ่านรองผู้อำนวยการ และหัวหน้างาน เช่นมี การรายงานตามขั้นตอน การกำกับ และติดตาม
ด้านการเงินและพัสดุ	- ผู้อำนวยการได้ใช้วิธีการสื่อสารให้กับบุคลากรทุกคนได้รับทราบผ่านเลขานุการสถาบันฯ และหัวหน้างานบริหารทั่วไปเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ - ทางการออกจดหมายเวียน - การประกาศใน intranet ของสถาบันฯ - ใช้วิธีการปฏิบัติตัวเป็นตัวอย่างที่ดี เช่นในเรื่องของการจัดทำงานงบประมาณ และการใช้จ่ายให้เป็นไปตามระเบียบของกระทรวงการคลัง การจัดหาพัสดุให้เป็นไปตามระเบียบพัสดุ เป็นต้น - การตรวจสอบทางการเงินโดยหน่วยตรวจสอบภายใน
ด้านการศึกษา บริการวิชาการ และการวิจัย	- ผู้อำนวยการได้ใช้วิธีการสื่อสารให้กับอาจารย์ และบุคลากรในส่วนของการสนับสนุนวิชาการ ตามโครงสร้างองค์กรตามรูปที่ OP-1 ผ่านทางรองผู้อำนวยการ ประธานหลักสูตร อาจารย์ และหัวหน้างาน - จดหมายเวียน - เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรม และสถาบันฯ - ใช้วิธีการปฏิบัติตัวเป็นตัวอย่างที่ดี ในเรื่องของการขอจริยธรรมการวิจัยก่อนเริ่มดำเนินการวิจัย การเป็นวิทยากร การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับนักศึกษา เป็นต้น - การให้มีการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินในการทำวิจัย
สิ่งแวดล้อม	- ผู้อำนวยการได้ใช้วิธีการสื่อสารให้กับบุคลากรทุกคนผ่านคณะกรรมการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม - จดหมายเวียน - เว็บไซต์ของสถาบันฯ - ใช้เสียงตามสายในการรณรงค์ - ใช้วิธีการปฏิบัติตัวเป็นตัวอย่างที่ดี ในเรื่องของการลดการใช้น้ำ ไฟฟ้า เชื้อเพลิง เป็นต้น

ผู้อำนวยการ ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรประกอบด้วยรองผู้อำนวยการและหัวหน้างาน การสร้างบรรยากาศในการทำงาน และการรื้อองค์กร เช่น มุ่งมั่นในผลสัมฤทธิ์ของงาน สละเวลา แรงกาย แรงใจ ในการพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใดๆ มีการยกย่องชมเชยบุคลากรที่มีผลงาน หรือประพฤติกรรมที่ดี ในที่ประชุมบุคลากรประจำเดือนเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ และเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรอื่นมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตัวเพื่อเป็นตัวอย่างที่ดี มีการใช้หลักธรรมาภิบาลมาประกอบในการบริหารงานของสถาบันฯ เช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน การแต่งตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น ผู้บริหารของสถาบันฯ ได้มีการกำหนดการดำเนินการบริหารสถาบันฯ ให้มีความโปร่งใส โดยมีคณะกรรมการบริหารสถาบันฯ ในการพิจารณาเรื่องที่ต้องมีการตัดสินใจ โดยใช้มติจากที่ประชุม โดยคำนึงถึงความ

ถูกต้องและสอดคล้องกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศ ของมหาวิทยาลัยและสถาบันฯ และมีการแจ้งให้ทราบต่อที่ประชุมบุคลากรประจำเดือน

เมื่อพบว่ามีกรณีการกระทำผิดที่ผิดกฎหมายของบุคลากรจะมีการตั้งคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อน เสนอเรื่องให้ผู้อำนวยการพิจารณาดำเนินการต่อไป และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการธรรมาภิบาล ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนของบุคลากรของแต่ละสายงาน ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากบุคลากรของสถาบันฯ และแนวทางการดำเนินการอย่างชัดเจน

ในการปรับปรุงกระบวนการที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่มีจริยธรรม ผู้อำนวยการนำกรณีที่เกิดขึ้น นำมาเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำสถาบันฯ และหัวหน้างาน เพื่อพิจารณาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม

ก (3) การสร้างสถาบันฯให้ประสบความสำเร็จ

ในการสร้างความสำเร็จและความยั่งยืน ได้นำเรื่องของความท้าทาย และความได้เปรียบทางกลยุทธ์มาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการดำเนินการของสถาบันฯ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

ผู้อำนวยการได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรของสถาบันฯ โดยมีเรื่องการสืบทอดตำแหน่งทางการบริหารได้มีการส่งเสริมให้เข้ารับการอบรมพัฒนาในเรื่องของโครงการพัฒนานักบริหารระดับกลาง (Executive Development Program: EDP) หรือโครงการพัฒนานักบริหารระดับต้น (Supervisory level Program: SUP) และในเรื่องของการพัฒนาทักษะในการทำงาน ได้มีการจัดทำโครงการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัยเพื่อใช้จัดทำเป็นผลงานเพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่ง (R2R) สร้างชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) การส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมทั้งที่จัดขึ้นภายในส่วนงานและภายนอก รวมทั้งผู้บริหารได้มีนโยบายในการทำงานระบบพี่เลี้ยงของบุคลากรเพื่อสร้างความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานกรณีที่บุคคลากรไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ การวิเคราะห์อัตรากำลัง และการส่งเสริมความก้าวหน้าในการขึ้นสู่ตำแหน่งวิชาการของสายวิชาการและสายสนับสนุน

ในระบบงานหลักและงานสนับสนุนที่ระบุไว้ใน OP ผู้อำนวยการได้ให้ความสำคัญต่อการสร้างความยั่งยืนดังนี้

ด้านการศึกษา ได้มอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายการศึกษากำกับติดตาม การปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยทุกปี โดยหัวหน้างานการศึกษาเป็นผู้ประสานงานระหว่างอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ผู้สอน และที่ปรึกษาให้มาประชุมร่วมกัน โดยนำข้อเสนอ ข้อคิดเห็น และข้อร้องเรียนจากนักศึกษามาเป็นองค์ประกอบในการพัฒนาและปรับปรุงในด้านการเรียนการสอน และในปี พ.ศ. 2559 ทั้ง 2 หลักสูตรระดับปริญญาโท ได้ครบวงจร 5 ปี ของการปรับปรุงซึ่งได้มีการพัฒนาหลักสูตรให้มีความทันสมัยและทันต่อการเปลี่ยนแปลง การสร้างเครือข่ายกับศิษย์เก่า และการเสนอชื่อศิษย์เก่าเพื่อเข้ารับรางวัลต่างๆ

การส่งเสริมให้อาจารย์ของสถาบันฯ เข้ารับการอบรมการเขียนประเมินตนเองเพื่อพัฒนาหลักสูตรให้เป็นไปตามมาตรฐาน AUN-QA การอบรม Commit to Change for Outcome Based Education และการอบรมเพื่อเป็นผู้ตรวจประเมิน

ด้านบริการวิชาการ ผู้อำนวยการได้มอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการเป็นผู้รับผิดชอบกำกับดูแลพันธกิจด้านบริการวิชาการให้เป็นไปตามตัวชี้วัดและวิสัยทัศน์ของสถาบันฯ โดยมีผู้อำนวยการเป็นที่ปรึกษา กลยุทธ์ที่ใช้เน้น เริ่มจากการสำรวจความต้องการของลูกค้าและแหล่งทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ นำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์ร่วมกับผลการประเมินบริการวิชาการในปีที่ผ่านมา หลังจากนั้นผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการและหัวหน้างานบริการวิชาการร่วมกันวางแผนกลยุทธ์ด้านบริการวิชาการ แล้วไปนำเสนอต่อที่ประชุมอาจารย์และบุคลากรเพื่อระดมความคิดเห็น เมื่อได้ข้อสรุปแล้ว รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการและเจ้าหน้าที่งานบริการวิชาการร่วมกันเขียนแผนปฏิบัติการรายปี ซึ่งระบุตัวชี้วัดและผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน

ด้านการปฏิบัติตามแผน เนื่องจากบริการวิชาการของสถาบันมีหลากหลายรูปแบบ วิธีการขับเคลื่อนตามแผนกลยุทธ์ก็จะมีแตกต่างกัน กล่าวคือ การบริการวิชาการในรูปแบบฝึกรอบที่จัดขึ้นในประเทศ ซึ่งเป็นหลักสูตรที่เปิดตามความเชี่ยวชาญของอาจารย์และบุคลากรของสถาบันฯ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการมอบหมายให้หัวหน้างานบริการวิชาการรวบรวมหลักสูตรที่อาจารย์และบุคลากรต้องการจัดในปีงบประมาณถัดไป โดยพิจารณาจากความต้องการของลูกค้าตามผลการสำรวจ เมื่อรวบรวมแล้วรองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการตรวจสอบแล้วส่งให้งานเทคโนโลยีสื่อสารการเรียนรู้ ดำเนินการจัดพิมพ์ Booklet หลักสูตร และเผยแพร่ไปยังหน่วยงานทั่วทั้งประเทศ ล่วงหน้าก่อนปีงบประมาณ 3-4 เดือน และเปิดการอบรมในหลักสูตรที่มีผู้สมัครเข้ารับการอบรมมีจำนวนเพียงพอ

บริการวิชาการที่ได้รับงบประมาณจากแหล่งทุนภายนอก ผู้อำนวยการและหัวหน้างานบริการวิชาการเป็นกลไกหลักในการประสานติดต่อกับแหล่งทุนนานาชาติ เช่น JICA KOICA TICA USAID ในปี 2559 สถาบันฯได้ดำเนินโครงการจัดหลักสูตรฝึกรอบนานาชาติ ภายใต้ความร่วมมือระหว่างระหว่างรัฐบาลไทย-เกาหลี (TICA-KOICA Project) หลักสูตร Integrated Healthcare Management based on PHC and Health System Strengthening Approach ให้กับประเทศในภูมิภาคอาเซียน ได้แก่ กัมพูชา มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ เมียนมาร์ และไทย

การบริการวิชาการในลักษณะศึกษาดูงาน สถาบันฯมักได้รับการติดต่อให้จัดการศึกษาดูงานให้กับบุคลากรด้านสุขภาพของหลายประเทศ เช่น ปากีสถาน ญี่ปุ่น ซึ่งเจ้าหน้าที่ของงานบริการวิชาการได้จัดทำกำหนดการให้ตรงกับความต้องการของผู้มาศึกษาดูงานมากที่สุด เนื่องจากสถาบันฯมีคู่มือความร่วมมือที่หลากหลายและมีบัญชีแหล่งทรัพยากรอย่างครบถ้วน

อนึ่ง การจัดทำหลักสูตรของสถาบันฯ ใช้หลักการของการเน้นผลลัพธ์ Outcome Based Education and Training (OBET) ในทุกหลักสูตร โดยผู้อำนวยการจะเน้นย้ำถึงความสำคัญและตรวจสอบความเหมาะสมของทุกหลักสูตรก่อนดำเนินการทุกครั้ง

การจัดประชุมในระดับชาติและนานาชาติ ในปี2559 สถาบันได้ร่วมมือกับภาควิชาเครือข่าย หลายหน่วยงาน อาทิ กระทรวงสาธารณสุข สมาคมอนามัยแห่งประเทศไทย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) สถาบันการศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากทุกภาคส่วน จัดประชุมวิชาการนานาชาติ 2 เวที คือ THE 6th ASIA-PACIFIC CONFERENCE ON PUBLIC HEALTH (APCPH) และ “1st ASEAN HEALTH PROMOTION CONFERENCE” ซึ่งผู้เชี่ยวชาญระดับโลกมาร่วมสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการด้านสาธารณสุข และการสร้างเสริม

สุขภาพ ในวันที่ 23-26 สิงหาคม 2559 ณ โรงแรมเอเชีย กรุงเทพฯ นอกจากนี้ยังได้รับความร่วมมือจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ร่วมจัดเวทีวิชาการระดับชาติ ครั้งที่1 เรื่องการเสริมสมรรถนะการบริหารจัดการระบบสุขภาพอำเภอ (1st DISTRICT HEALTH SYSTEM MANAGEMENT LEARNING: DHML) อีกด้วย ซึ่งการจัดเวทีวิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งนี้ มีผู้เข้าร่วมประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากหลากหลายสาขาวิชาชีพที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในระดับชาติและระดับโลก นอกจากนี้ยังมีอาจารย์ นักศึกษา นักวิชาการ นักวิจัย แพทย์ พยาบาล ผู้บริหารระดับนโยบาย เจ้าหน้าที่และภาคีจากทุกภาคส่วน จำนวนทั้งสิ้น 912 คน จาก 22 ประเทศ ได้แก่ เกาหลี ออสเตรเลีย มาเลเซีย มัลดีฟ เมียนมาร์ เนปาล ปากีสถาน ฟิลิปปินส์ บังคลาเทศ สิงคโปร์ ชูแดน ไต้หวัน อังกฤษ สหรัฐอเมริกา เวียดนาม แคนาดา จีน ฮองกง อินเดีย อินโดนีเซีย อิหร่าน และไทย มีผลงานวิชาการนำเสนอแบบปากเปล่า (Oral Presentation) จำนวนทั้งสิ้น 97 เรื่อง และมีผลงานวิชาการส่งตีพิมพ์ใน Proceeding จำนวนทั้งสิ้น 40 เรื่อง ซึ่งในการจัดประชุมครั้งนี้ สถาบันฯ มีบทบาทสำคัญมากในฐานะที่เป็นเลขานุการการประชุมและความสำเร็จของการประชุมได้นำมาซึ่งชื่อเสียงและการยอมรับในศักยภาพของสถาบันฯ จากนักวิชาการทั้งในประเทศและนานาชาติ

การจัดทำ International online short course โดยได้รับทุนสนับสนุนจาก USAID ในรายวิชา Implementation Science for One Health

ด้านการวิจัยการแสวงหาแหล่งทุนจากเครือข่ายเก่า เช่น รายได้มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร สสส. วช. สกอ. สกว. สปสช. เป็นต้น และแหล่งทุนจากเครือข่ายใหม่ เช่น TOHUN Toyota Foundation International Dental Health Division เป็นต้น

นอกจากนี้ มีการพัฒนาคุณภาพวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูล ASEAN Citation index โดยทีมบรรณาธิการเป็นผู้รับผิดชอบหลัก ในการควบคุมคุณภาพของวารสารให้ออกตรงตามเวลา ผ่านการตรวจจาก reviewers การสร้างระบบที่ปรึกษาช่วยเหลือในการเขียนบทความวิชาการเพื่อเผยแพร่ในระดับนานาชาติ

การหาเครือข่ายนักวิจัยเพื่อเขียนโครงการหรือการเก็บข้อมูลวิจัย โดยผู้อำนวยการและหัวหน้างานวิจัยเป็นผู้รับผิดชอบหลัก

การพัฒนาคุณภาพของสถาบันฯ สถาบันฯ ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรและการพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ ด้วยการแต่งตั้งคณะทำงานโครงการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัยและการจัดการความรู้ คณะทำงานดังกล่าวประกอบด้วยหัวหน้างานทุกงาน โดยมีรองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการเป็นประธาน และหัวหน้างาน นโยบาย เครือข่ายความร่วมมือและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นเลขานุการ กลยุทธ์ในการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพด้วยการจัดการความรู้และ R2R นั้น เริ่มจากการประชุมทบทวนผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา แล้วระดมสมองวางแผนการปฏิบัติงานตลอดปีโดยนำวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ของสถาบันฯ มาเป็นเป้าหมายสำหรับกระบวนการทำงานในปี 2559 เป็นการต่อยอดจากปีที่ผ่านมาที่ได้สร้างชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) จำนวน 7 กลุ่มตามหน่วยงานในสถาบันฯ คณะทำงานได้จัดการประชุม CoP ทั้ง 7 กลุ่มและบุคลากรทั้งสถาบันเพื่อระดมสมองวางแผนการพัฒนาคุณภาพงาน หลังจากนั้นมีการประชุมติดตามพร้อมให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานเป็นระยะทุกเดือน และในเดือนกันยายนได้จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยให้ทุก CoP นำเสนอผลงานและยังได้เชิญวิทยากรจากคณะสาธารณสุขศาสตร์ที่เป็นบุคลากรที่ประสบความสำเร็จในการจัดการความรู้ในคณะสาธารณสุข

ศาสตร์ มาแลกเปลี่ยนประสบการณ์และสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรของสถาบันฯ สรุปได้ว่ากิจกรรมทั้งหมดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพงานที่สนับสนุนให้บรรลุวิสัยทัศน์ของสถาบันฯ

และการพัฒนาฐานข้อมูลและความเชี่ยวชาญของอาจารย์และนักวิจัยในสถาบันฯ โดยเข้าระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารจัดการงานวิจัย MU-eRIS

ด้านระบบงานต่างประเทศ สนับสนุนงานด้านวิเทศสัมพันธ์ โดยมีเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ 2 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศ มาร่วมในการดำเนินการจัดทำฐานข้อมูล จัดทำเครือข่ายนักวิชาการด้านการส่งเสริมสุขภาพนานาชาติ

ในเรื่องสิ่งแวดล้อม สถาบันฯ จัดปรับปรุงสถานที่ทำงานและสิ่งแวดล้อมภายนอกอาคารเพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงาน การลดการใช้พลังงาน การปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรตามหลัก Eco University

1.1 ข การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร

1.1 ข (1) การสื่อสาร

ผู้อำนวยการ ได้ใช้วิธีการสื่อสารในช่องทางที่หลากหลายกับทีมบริหาร หัวหน้างาน เพื่อให้สามารถสื่อสารต่อกับบุคลากรผู้ปฏิบัติ นักศึกษา ผู้เข้ารับการอบรม ศิษย์เก่า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้เกิดความเข้าใจในแนวปฏิบัติร่วมกัน สร้างความสัมพันธ์อันดี และความผูกพันระหว่างกัน (ภาพที่ 1-2) โดยเป็นการสื่อสารแบบทั้งสองทางและทางเดียว รวมทั้งการสื่อสารกับบุคลากรชาวต่างประเทศ โดยการสื่อสารข้อมูลจะมีการใช้ 2 ภาษา ทั้งภาษาไทยและอังกฤษในการเวียนข่าวสารของสถาบันฯทาง e-mail การประชุม และประกาศเสียงตามสาย

ภาพที่ 1-2 วิธีการสื่อสารกับกลุ่มต่างๆ

ผู้รับการสื่อสาร	เรื่องสำคัญที่ผู้บริหารใช้สื่อสาร	ความถี่	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์	ลักษณะการสื่อสาร	
				ทางเดียว	สองทาง
1 นักศึกษา	-ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันฯ -ข้อร้องเรียน ปัญหา และอุปสรรคในการเรียนการสอน	ปีการศึกษา ละ 1 ครั้ง ปีการศึกษา ละ 1 ครั้ง	1ปฐมนิเทศและแจกเอกสารคู่มือนักศึกษา 2เว็บไซต์ข้อมูลการศึกษา 3 e-mail, facebook 4 กิจกรรมนักศึกษา 5การพบปะที่ไม่เป็นทางการ 6การสนับสนุนทุนการศึกษา	/	/
2 ผู้ปฏิบัติงาน	-วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม -ยุทธศาสตร์และกิจกรรม -กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ -การดำเนินการและผลการดำเนินการ -การประเมินผลการปฏิบัติงาน	ปีละ 1 ครั้ง ปีละ 1 ครั้ง เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลง ปีละ 1 ครั้ง ปีละ 2 ครั้ง	1 หนังสือราชการ 2 การประชุม สัมมนา 3 โครงการ กิจกรรม 4 เว็บไซต์ 5 e-mail / Facebook/ line 6การพบปะที่ไม่เป็นทางการ 7 การยกย่องชมเชย 8 โทรศัพท์	/	/

ภาพที่ 1-2 วิธีการสื่อสารกับกลุ่มต่างๆ (ต่อ)

ผู้รับสารสื่อสาร	เรื่องสำคัญที่ผู้บริหารใช้สื่อสาร	ความถี่	วิธีการสื่อสารและสร้าง ความสัมพันธ์	ลักษณะการสื่อสาร	
				ทางเดียว	สองทาง
	-นโยบายและการพัฒนา บุคลากร - ข้อร้องเรียน	ปีละ 1 ครั้ง เมื่อเกิดสถานการณ์		/	/
3 นายจ้าง/ผู้ใช้ บัณฑิต	-การสำรวจความพึงพอใจ	ปีละ 1 ครั้ง	1 เว็บไซต์ 2 หนังสือราชการ	/	/
4 แหล่งทุน	-หลักสูตรของสถาบันฯ การเรียน การสอนและจัดฝึกอบรม -ข้อเสนอโครงการวิจัย	ปีละ 1 ครั้ง ตามระยะเวลาของ แหล่งทุน	1หนังสือราชการ 2การประชุมร่วมกัน 3เว็บไซต์ 4เอกสารหลักสูตร 5เอกสารข้อเสนอโครงการ (proposal) 6โทรศัพท์	/	/
5 ศิษย์เก่า	-ข้อเสนอแนะ	ปีการศึกษา ละ 1 ครั้ง	1เอกสาร 2 e-mail / Facebook / Line 3 เว็บไซต์	/	/
6 คู่ความร่วมมือ	-กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ -การดำเนินการและผลการ ดำเนินการ	ปีละ 1 ครั้ง ปีละ 1 ครั้ง	1เอกสาร 2 e-mail / Facebook / Line 3 เว็บไซต์	/	/

นอกจากนี้ผู้บริหาร ยังได้มีการเยี่ยมพบปะบุคลากรตามห้องทำงาน เพื่อทักทาย รับฟังปัญหา หรือซักถาม ข้อเสนอแนะต่างๆ และได้สำรวจบริเวณโดยรอบของอาคารสถาบันฯ เพื่อดูแลสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยสำหรับ บุคลากร เพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร ลูกค้าย่อยอื่นกับผู้บริหาร ซึ่งได้มีการประเมิน ประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงการดำเนินการในปี พ.ศ. 2560 ต่อไป

ข (2) การมุ่งเน้นการปฏิบัติ

สถาบันฯ มีการกำกับดูแลวิธีการดำเนินการที่นำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และมีการปรับปรุงผลการ ดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าประสงค์ตามยุทธศาสตร์ โดยได้มอบหมายให้ทีมผู้บริหารรับผิดชอบแต่ละยุทธศาสตร์ โดยให้ไปดำเนินการจัดทำกลยุทธ์ กิจกรรม และกำหนดตัวชี้วัด และมีแนวทางในการติดตามผลการดำเนินการโดย กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินการในที่ประชุมกรรมการประจำส่วนงานทุก 2 เดือน เพื่อติดตามการ ดำเนินงานและปรับปรุงกระบวนการดำเนินการให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง และมีการกำกับ ติดตามอย่างไม่ เป็นทางการเป็นระยะๆ

นอกจากนี้ ผู้บริหารได้มีการทบทวนกลยุทธ์ และตัวชี้วัด โดยการทำ SWOT analysis โดยข้อมูลที่มีการ ทบทวนอยู่เสมอ ดังแสดงในภาพที่ 1-3 ซึ่งผลที่ได้นำมาทำการปรับปรุงในเรื่องของ กิจกรรมและตัวชี้วัดตามแต่ละ ยุทธศาสตร์เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและมีประสิทธิภาพ ในการดำเนินการ

ภาพที่ 1-3 ข้อมูลที่มีการทบทวนการดำเนินการของผู้ในระดับสูงเพื่อให้มุ่งเน้นการปฏิบัติทำให้บรรลุพันธกิจ

ข้อมูลที่มีการทบทวน	วิธีการทบทวน	ความถี่
การบริหารงานของทีมงานบริหารสถาบันฯ	ประเมินธรรมาภิบาลและการดำเนินการ ประเมินสมรรถนะ	ปีละ 1 ครั้ง ปีละ 1 ครั้ง
การดำเนินการตามกลยุทธ์	รายงานผลในที่ประชุมกรรมการประจำส่วนงาน	เดือนละ 1 ครั้ง
การเงิน	การรายงานทางการเงิน MU ERP การตรวจสอบรายงานการเงิน มีผู้ตรวจสอบจากมหาวิทยาลัย	ทุกวัน และรายเดือน ทุกวัน ปีละ 1 ครั้ง
ความโปร่งใสในการทำงาน	มีการประชุมโดยคณะกรรมการธรรมาภิบาล	ปีละ 2 ครั้ง หรือเมื่อมีข้อร้องเรียน
การสรรหาผู้บริหาร หัวหน้างาน	มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ มีการประกาศการรับสมัครและกำหนดคุณสมบัติให้ รับทราบอย่างเปิดเผย	ตามวาระการสรรหา
การตรวจสอบภายใน	มีคณะกรรมการดำเนินการ	ปีละ 1 ครั้ง
หลักสูตรที่เปิดสอนของสถาบันฯ	มีการประกันคุณภาพการศึกษา ประชุมคณะกรรมการบริหารหลักสูตร ประชุมอาจารย์ประจำหลักสูตรและอาจารย์ผู้สอน	ปีละ 1 ครั้ง ปีละ 1 ครั้ง เดือนละ 1 ครั้ง
การปฏิบัติงานส่วนบุคคล	ข้อตกลงผลการปฏิบัติงาน และมีการประเมิน 360°	ปีละ 2 ครั้ง
การบริการวิชาการฝึกอบรม	รายงานผลการดำเนินการในที่ประชุมกรรมการประจำ ส่วนงาน ข้อมูลความพึงพอใจต่อหลักสูตร การวิเคราะห์ความต้องการหลักสูตรฝึกอบรม ประชุมคณะกรรมการวิชาการ	ทุก 2 เดือน ทุกครั้งที่จัด ปีละ 1 ครั้ง ทุก 2 เดือน
ทรัพยากรบุคลากร	ประเมินอัตรากำลัง การพัฒนาตนเอง	ปีละ 1 ครั้ง ปีละ 1 ครั้ง
งานวิจัย	รายงานผลการดำเนินการในที่ประชุมกรรมการประจำ ส่วนงาน จำนวนโครงการวิจัย จำนวนผลงานเผยแพร่	ทุก 2 เดือน ปีละ 2 ครั้ง เดือนละ 1 ครั้ง

นอกจากนี้ผู้บริหารของสถาบันฯ มีช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้นำองค์กรของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อขอคำปรึกษา และแลกเปลี่ยนแนวการปฏิบัติ เพื่อใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินการ

1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม

ก การกำกับดูแลขององค์กร

ก (1) การกำกับดูแล

ตามโครงสร้างสถาบันฯ ที่อ้างจากภาพที่ OP-04 ผู้อำนวยการดำเนินการบริหารส่วนงานจากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการที่ปรึกษา และ คณะกรรมการประจำสถาบันฯ โดยยึดหลักการบริหารองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล โดยเป็นการบริหารงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ เน้นการมีส่วนร่วม คำนึงถึงความคุ้มค่า และยึดหลักนิติธรรม โดยคำนึงถึงประเด็นหลักในการบริหารองค์กร ได้แก่

ภาระรับผิดชอบในการกระทำของคณะผู้บริหาร ในการดำเนินการตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญ มีผลต่อองค์กรหรือบุคลากร จะมีการเสนอเรื่องเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำส่วนงานเพื่อให้พิจารณาขอความเห็นชอบก่อนทุกครั้ง

ในส่วนของการออกประกาศ คำสั่ง ระเบียบที่มีผลบังคับใช้กับบุคลากร จะส่ง(ร่าง) ไปให้หน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง เช่น กองกฎหมาย กองทรัพยากรบุคคล กองคลัง และกองกายภาพเป็นต้นให้ตรวจสอบก่อนมีการประกาศให้รับทราบโดยทั่วกันทางที่ประชุมบุคลากรประจำเดือน ทางจดหมายเวียน และในเว็บไซต์

ภาระรับผิดชอบต่อกลยุทธ์ที่กำหนด จะมีการจัดทำแผนที่ได้กำหนดผู้ที่รับผิดชอบกลยุทธ์ และผู้รับผิดชอบกิจกรรมภายใต้กลยุทธ์ ซึ่งต้องมีการรายงานผลการดำเนินการทุกเดือน

ความรับผิดชอบด้านการเงิน/การคลัง/พัสดุ มีการดำเนินการให้เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดลว่าด้วยการบริหารงบประมาณและการเงิน พ.ศ. 2551 ในการจัดทำงบประมาณ มีคณะกรรมการจัดทำงบประมาณ มีตัวแทนจากสายวิชาการ หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่การเงิน มีระบบการรับและนำส่งเงินอย่างถูกต้อง มีการจัดทำทะเบียนคุมใบเสร็จรับเงิน และออกใบเสร็จเมื่อมีการรับเงินทุกครั้ง การปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังมีเจ้าหน้าที่การเงินสอนระเบียบการเงินให้กับบุคลากรจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเงิน มีระบบการเก็บรักษาเงินในตู้নিরায় และมีการสอบทานตัวเงินและเอกสารเป็นประจำวันโดยคณะกรรมการตรวจนับเงินประจำวัน มีระบบฐานข้อมูลทางการเงินได้แก่ ระบบงานคลังและการบริหารทรัพยากรบุคคล (MU-ERP) และมีระบบการตรวจสอบโดยศูนย์ตรวจสอบภายใน ประจำมหาวิทยาลัยมหิดลที่จัดทำรายงานผลการตรวจสอบสถาบันฯ และทางสถาบันฯ ได้ส่งรายงานผลการแก้ไขภายใน 45 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับรายงานผลการตรวจสอบ สำหรับเรื่องของการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัย ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2551 และนอกจากนี้ผู้บริหารยังได้มีการสอบสืบราคา เทียบราคา เพื่อรักษาผลประโยชน์ของสถาบันฯ

ความโปร่งใสในการทำงาน สถาบันฯ ได้จัดตั้งคณะกรรมการธรรมาภิบาล เพื่อรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือข้อพิพาทของบุคลากรในสถาบันฯ และสื่อสารให้กับบุคลากรทราบถึงแนวทางการปฏิบัติในการรับเรื่องในที่ประชุมบุคลากรประจำเดือน รวมทั้งการเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติตามหลักคุณธรรมและธรรมาภิบาลต่อคณะผู้บริหารของสถาบันฯ

กระบวนการสรรหาคณะกรรมการประจำส่วนงาน เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดลว่าด้วยการบริหารส่วนงาน ปี พ.ศ. 2552 โดยมีกรรมการที่เป็นไปตามตำแหน่ง กับกรรมการที่มาจากการเลือกตั้ง มีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบ กำหนดวันเลือกตั้ง จัดเลือกตั้งอย่างโปร่งใส และมีการประกาศผล หรือการสรรหา

หาหัวหน้างาน ให้เป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการคัดเลือกเพื่อแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งประเภทผู้บริหาร พ.ศ. 2554

ความรับผิดชอบด้านการศึกษา เป็นไปตามข้อบังคับ กฎ ระเบียบต่างๆ ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) มีการแจ้งให้นักศึกษาทราบและเข้าใจช่องทางในการแจ้งปัญหาต่างๆ และความคับข้องใจ ต่องานการศึกษา และงานการศึกษาจะนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

ก (2) การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในการประเมินผลการปฏิบัติผลของผู้นำระดับสูง จะมีการประเมินในเรื่องของสมรรถนะ ผู้อำนวยการเสนอชื่อผู้บริหารส่วนงานอื่น จำนวน 6 ท่าน และมหาวิทยาลัยจะสุ่มเลือกโดยใช้คอมพิวเตอร์ จำนวน 3 ท่าน และมหาวิทยาลัยจะเลือกผู้ประเมินจากทีมบริหาร จำนวน 2 ท่าน เพื่อทำการประเมินสมรรถนะ ในเรื่องของผลการปฏิบัติงานจะดูจากผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลงที่ได้ทำไว้กับอธิการบดี โดยมีสัดส่วนการประเมินสมรรถนะ: ผลการปฏิบัติงาน อยู่ที่ 50:50 โดยมีการประเมินในระบบ 360°

ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของทีมบริหารได้กำหนดสัดส่วนการประเมินของสมรรถนะ (Core Competency: CC และ Functional Competency: FC) : ผลการปฏิบัติงาน อยู่ที่ 40:60 โดยมีการประเมินในระบบ 360° ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งผลการปฏิบัติงานของทีมบริหารนำไปสู่การปรับเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบและตัวบุคคลในทีมบริหารเพื่อให้เหมาะสมต่อการนำสถาบันฯ ในการดำเนินการให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจของสถาบันฯ

ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันฯ จะเริ่มจากผู้ปฏิบัติงานจะทำข้อตกลงกับผู้บังคับบัญชาเบื้องต้นและเสนอต่อผู้อำนวยการสถาบันฯ ในการรับข้อตกลงการปฏิบัติงาน และเมื่อครบตามรอบการประเมินจะได้รับการประเมินจากคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีการแต่งตั้งและสรรหาใหม่ทุกปี จำนวน 6 คน ซึ่งเป็นไปข้อบังคับมหาวิทยาลัยว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2559 โดยหลังจากได้ผลสรุปคะแนนที่ไม่ระบุชื่อผู้ถูกประเมินแล้ว จะมีการแต่งตั้งคณะกรรมการทวนสอบผลคะแนนรวมอีกครั้งโดยใช้วิธีการสุ่มตรวจสอบ เพื่อดูความถูกต้องของการรวบรวมคะแนนอีกชั้นหนึ่ง ก่อนส่งผลให้คณะกรรมการกลั่นกรองผลการปฏิบัติงานพิจารณา ซึ่งคณะกรรมการประกอบไปด้วยผู้บริหารเป็นประธาน กรรมการที่มาจากกรรมการแต่งตั้ง ผู้แทนสายวิชาการ และผู้แทนสายสนับสนุนที่ได้รับการเสนอชื่อ และส่งผลให้กับคณะกรรมการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่ใช้การพิจารณาจากคณะกรรมการประจำส่วนงาน ซึ่งจะพิจารณาผลการปฏิบัติงาน เพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนต่อไป และผลการปฏิบัติงานพร้อมข้อเสนอแนะจะถูกส่งกลับมาที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อนำไปปรับปรุงข้อตกลงในการปฏิบัติงานในรอบถัดไป

1.2 ข พฤติกรรมที่ถูกกฎหมาย และมีจริยธรรม

ข (1) การประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามระเบียบ และการได้รับการรับรองตามมาตรฐาน

(3) พฤติกรรมที่มีจริยธรรม

ผู้อำนวยการได้ติดตาม กำกับ ดูแลให้บุคลากรในสถาบันได้มีการปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่สำคัญตามภาพที่ 1-4 ทั้งนี้ ผู้อำนวยการได้นำแนวคิดของการบริหารความเสี่ยงในองค์กรมาใช้ในการออก ประกาศ วางแนวการปฏิบัติของบุคลากร ติดตาม และดำเนินการเมื่อพบว่ามีปฏิบัติที่ไม่ถูกต้อง ทั้งนี้เพื่อลด ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น อันส่งผลต่อองค์กร โดยในกรณีที่มีประพัตินที่ไม่เหมาะสมของบุคลากรจะมีการรายงาน จากหัวหน้างานนโยบาย เครือข่ายและพัฒนาทรัพยากรบุคคล หรือหัวหน้างานที่รับผิดชอบบุคลากรนั้นให้ตกเตือน ความประพัติน และให้เฝ้าระวัง ในกรณีที่ยังมีการประพัตินที่ไม่เหมาะสมจะมีการรายงานจากหัวหน้างาน นโยบาย เครือข่ายและพัฒนาทรัพยากรบุคคลหรือหัวหน้างานที่รับผิดชอบไปถึงรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร เพื่อให้หาแนวทางในการปฏิบัติในการแก้ไขร่วมกับหัวหน้างานของบุคลากรนั้น และเมื่อจะมีการลงโทษทางวินัย ของบุคลากรจะเสนอเรื่องให้ผู้อำนวยการรับทราบ และใช้การพิจารณาตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดลว่าด้วยการ บริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ.2551 โดยในปีที่ผ่านมา สถาบันฯ ไม่มีการลงโทษทางวินัยแก่บุคลากร ของสถาบันฯ ในกรณีที่บุคลากรของสถาบันฯ พบว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมในเรื่องของการทำงานและได้รับ ผลกระทบเรื่องพฤติกรรมจากผู้ร่วมงาน จะทำเรื่องร้องเรียนของบุคลากรไปยังคณะกรรมการธรรมาภิบาล ซึ่ง กรรมการชุดนี้ได้วางแนวทางการทำงานและแจ้งให้บุคลากรของสถาบันฯ ได้รับทราบ และผลการทำงานของ กรรมการนี้ จะสรุปและนำเสนอเป็นภาพรวมต่อผู้อำนวยการเพื่อรับทราบ หรือใช้ในการพิจารณาปรับปรุงการ ดำเนินงาน

ภาพที่1-4 การกำกับ ติดตาม ดูแลให้มีพฤติกรรมที่ถูกต้องตามกฎหมายในระบบงานหลัก และระบบงานสนับสนุน

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น	การป้องกัน/แนวการปฏิบัติ	เป้าประสงค์
นักศึกษา หรือสถานที่ดูงาน/ฝึกงาน เกิดความไม่พึงพอใจ	ปฐมนิเทศนักศึกษาก่อนไปดูงาน/ฝึกงาน จัดทำคู่มือ จัดให้มีอาจารย์ผู้นิเทศก์ จัดให้มีอาจารย์ที่เลี้ยงช่วยดูแล ประชุมร่วมกับสถานที่ดูงาน/ฝึกงาน	ลดข้อร้องเรียนจากนักศึกษา สถานที่ดูงาน หรือ สถานที่ฝึกงาน
หลักสูตรไม่ได้มาตรฐาน	ปรับปรุงหลักสูตรทุกปี และปรับปรุงใหญ่ตาม วงรอบ 5 ปี มีการประกันคุณภาพมีการประกันคุณภาพภายใน การพัฒนาหลักสูตรตามมาตรฐาน AUN-QA	ผ่านการรับรองมาตรฐานหลักสูตร จากสกอ.
การไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดการวิจัย	กำหนดให้บุคลากรเข้ารับการอบรมจริยธรรมการ วิจัยในคน มีรายวิชาที่เปิดสอนเรื่องจริยธรรมให้กับนักศึกษา ส่งขอจริยธรรมก่อนเริ่มการวิจัย	เพื่อลดโอกาสและผลกระทบที่อาจเกิดจาก การวิจัยที่ละเมิดจริยธรรม
การลอกเลียนผลงานวิจัยและวิชาการ	อบรมการใช้โปรแกรมป้องกันการคัดลอกผลงาน (Turn it in) สร้างความตระหนักในเรื่องของการละเมิดผลงาน ให้กับบุคลากร	เพื่อลดโอกาสและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

ภาพที่1-04 การกำกับ ติดตาม ดูแลให้มีพฤติกรรมที่ถูกต้องตามกฎหมายในระบบงานหลัก และระบบงานสนับสนุน (ต่อ)

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น	การป้องกัน/แนวการปฏิบัติ	เป้าประสงค์
การแสดงพฤติกรรมของนักศึกษา และบุคลากร ของสถาบันฯ ที่ไม่เหมาะสม และส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กร	การปฐมนิเทศในเรื่องวัฒนธรรม การแต่งกาย ให้กับนักศึกษา การแนะนำองค์กรให้กับบุคลากรใหม่ของสถาบันฯ ทุกคน การเน้นย้ำให้ตระหนักต่อการเป็นบุคลากรของสถาบันฯ และมหาวิทยาลัย การถอดบทเรียนร่วมกับกลุ่มนักวิจัยในพื้นที่ต่อการทำงานวิจัยของสถาบันฯ	เพื่อลดโอกาสและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

การคาดการณ์ล่วงหน้าในการปรับปรุงการดำเนินการของสถาบันฯ เมื่อนำวิสัยทัศน์ ของมหาวิทยาลัยและสถาบันฯ และความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งการสอบถามลูกค้าที่สำคัญในทุกพันธกิจมาเป็นข้อมูล ในด้านการศึกษา โดยหลักสูตรได้พัฒนาตามมาตรฐานของ AUN QA เพื่อคำนึงถึงโอกาสในการได้งานทำในระดับชาติ และนานาชาติ (Professional Mobility) ในอนาคต ในด้านการบริการวิชาการ การจัดให้บริการวิชาการที่ผู้เข้ารับการอบรมนำความรู้ไปใช้ได้จริง แบบ Outcome based Education และในด้านวิจัย ที่เน้นการวิจัยแบบ Intervention เพื่อเกิดนวัตกรรมด้านการแก้ไขปัญหาด้านสุขภาพที่มีประสิทธิภาพ

ค ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชน ที่สำคัญ

สถาบันฯ ได้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมโดยการจัดการเรียนการสอน เพื่อผลิตมหาบัณฑิตที่มีลักษณะที่พึงประสงค์คือ มีความรู้ มีทักษะที่ตอบสนองต่อการต้องการของสังคมและประเทศ มีคุณธรรมจริยธรรม มีการพัฒนาทั้งด้านร่างกายและจิตใจที่เข้มแข็ง (เก่ง ดี มีสุข) ในทางวิจัย ผลที่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการนำไปขับเคลื่อนเชิงนโยบายของประเทศได้ และบริการทางวิชาการที่สร้างผู้นำในด้านการสาธารณสุขในภูมิภาค เพราะในหลักสูตรฝึกอบรมผู้บริหารการสาธารณสุขมูลฐานระดับสูง (Mini MM in Health) ส่วนใหญ่ของผู้เข้ารับการอบรมเป็นผู้บริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ หรือแพทย์ผู้ทำงานในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ

สถาบันฯ โดยคณะกรรมการนโยบายและการจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อมได้จัดกิจกรรม Big Cleaning จำนวน 2 ครั้ง และ Mini cleaning จำนวน 4 ครั้ง ส่งเสริมและจัดประกวดกิจกรรม 5ส จัดรณรงค์การคัดแยกขยะและจัดตั้งถังขยะจำนวน 3 จุด มีการอบรมภายในสถาบันฯ เรื่องการถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก (Greenhouse Gas) รณรงค์ให้ประหยัดพลังงานโดยมีประกาศติดไว้ตามอาคารต่างๆ และประกาศเสียงตามสายในการปิดแอร์ช่วงพักกลางวัน 1 ชั่วโมงทุกวันศุกร์ที่ 2 และ 4 ของเดือน การจัดส่งเอกสารประกอบการประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆแบบอิเล็กทรอนิกส์ จัดทำเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาของแต่ละรายวิชาผ่าน Google Apps ในหลักสูตรการบริหารสาธารณสุขมูลฐานเพื่อให้นักศึกษาได้ใช้ประกอบและค้นคว้าในการเรียน เข้าร่วมการจัดการองค์กรแบบ Green Office ในปี 2558 ซึ่งมีผลการดำเนินการและมีการตั้งคณะกรรมการความ

ปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นผู้ดูแลในเรื่องของความปลอดภัยในการทำงาน การ จัดสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมในการทำงาน โดยที่ผ่านมามีการสำรวจห้องทำงานและอาคารต่างๆ

ในการสนับสนุนชุมชน ผู้อำนวยการ ได้สนับสนุนให้บุคลากรของสถาบันฯ แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และสนับสนุนชุมชน เป็นหนึ่งในภารกิจสำคัญในพันธกิจหลักของสถาบันฯ และสอดคล้องต่อวัฒนธรรมองค์กร ตัว A: Academic Excellence with Social Responsibility I: Internationalization และ H: Harmony มีความ สอดคล้องและสนับสนุนงานภาระกิจวิจัยชุมชน ของมหาวิทยาลัยมหิดล การเป็นคณะทำงานร่วมกับทางรพสต. ใน การอบรม อาสาสมัครสาธารณสุข(ออสส) ในการดูแลแม่ข่ายรุ่นที่ตั่งครรภ Mahidol Model

ร่วมกับห้องสมุดสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียนในการจัดโครงการห้องสมุดครอบครัวเพื่อส่งเสริมการอ่าน ส่งเสริมสุขภาพของประชาชนโดยรอบมหาวิทยาลัย

เป็นผู้ประเมินผลโครงการ ที่ปรึกษา หรือกรรมการให้กับหน่วยงานภายนอก เช่น กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงพัฒนาสังคมฯ กรุงเทพมหานคร องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ชมรมผู้สูงอายุ และกลุ่มผู้นำชุมชน เป็นต้น

สถาบันฯ ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกของศูนย์คุณธรรม (องค์กรไม่แสวงผลกำไร) โดยได้มีการจัดทำบันทึก ข้อตกลงในเรื่องการเผยแพร่ ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ให้กับ นักเรียน นักศึกษา ประชาชน จัดทำแผนพัฒนา ความซื่อตรงเพื่อขับเคลื่อนคุณธรรม ความดี

เนื่องจากสถาบันฯ เป็น WHO CC PHC และได้รับการยอมรับจากส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยรวมทั้ง องค์กรภายนอกว่า เป็นสถาบันฯที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสาธารณสุขมูลฐานและให้ความสำคัญกับการพัฒนา ชุมชนโดยเน้นการมีส่วนร่วม จึงได้มีโครงการและกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง อาทิ

1) โครงการมหิดลทำความดีถวายพ่อของแผ่นดิน เพื่อถวายเป็นพระราชกุศลแด่พระบาทสมเด็จพระ ปรเมนทรมหาภูมิพลอดุลยเดช รัชกาลที่ 9 โดยจัดเวทีเสวนาวิชาการให้กับ ผู้สูงอายุ อสม. และประชาชนทั่วไป เรื่อง การจัดสภาพแวดล้อมด้านสุขภาวะเพื่อผู้สูงวัยในชุมชน ในวันที่ 2 ธันวาคม 2559 ณ รพ.สต.บ้านศาลวัน ต. ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม

2) โครงการอาสาสมัครสาว สาว ภายใต้โครงการมหิดลโมเดล : ป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ใน วัยรุ่น โดยการพัฒนาอาสาสมัครสาว สาว (ออสส.) จากสตรีที่มีจิตอาสา มุ่งเน้นให้อาสาสมัคร สาว สาว ให้ไปดูแล แม่ข่ายรุ่นและลูกที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยการดูแลที่บ้าน แบบองค์รวม ตั้งแต่เริ่มตั้งครรภ์จนถึงหลังคลอด ระยะเวลา 2 ปี

3) โครงการขับเคลื่อนปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้วยพลังนิสิตนักศึกษา โดยมหาวิทยาลัยมหิดลได้มี ข้อตกลงความร่วมมือกับมูลนิธิธรรมาภิบาล ในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การบูรณาการ การขับเคลื่อนการพัฒนา ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (พ.ศ.2557-2560) ของรัฐบาล โดยความร่วมมือที่เกี่ยวข้องใน 2 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ส่งเสริมการขับเคลื่อนการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในภาค การเกษตรและชนบท และยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมการขับเคลื่อนการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจ พอเพียงในภาคการศึกษา ซึ่งผู้แทนจากสถาบันฯ ได้ร่วมเป็นทีมปฏิบัติการดำเนินร่วมกับบุคลากรจากหลายคณะ

หลายสถาบันฯ ของมหาวิทยาลัยมหิดล ในโครงการนำร่องการพัฒนาด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงใน 6 หมู่บ้าน 3 ตำบลของอำเภอยะรัง

4) โครงการห้องสมุดครอบครัว มหิดลโมเดล เป็นโครงการบูรณาการที่ดำเนินการร่วมกับห้องสมุดสถาบัน พัฒนาสุขภาพอาเซียน เพื่อร่วมรณรงค์ส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนศาลาเกิดวัฒนธรรมรักการอ่าน โดยเฉพาะ หนังสือสร้างเสริมสุขภาพ ส่งเสริมกิจกรรมแลกเปลี่ยนกันอ่านหนังสือมือสอง ส่งเสริมให้พ่อแม่อ่านหนังสือให้ลูกฟัง (Book Start) โดยได้ดำเนินการ ที่ รพ.สต.บ้านศาลาวัน ตำบลศาลาวัน อำเภอยะรัง จังหวัดนครปฐม

5) การเป็นเครือข่ายของหน่วยงานราชการในอำเภอยะรัง โดยการร่วมประชุมประจำเดือนหัวหน้า ส่วนราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน **ทุกเดือน** เพื่อสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม การสื่อสารองค์ระหว่างภาควิชาการในมหาวิทยาลัยและ ชุมชน ในการพัฒนาท้องถิ่นในทุกภาคส่วนของชุมชนโดยรอบมหาวิทยาลัย เป็นการสร้างจิตสำนึกที่รับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อมในทุกกระบวนการดำเนินงานของสถาบันฯ และมหาวิทยาลัย (University Engagement) เป็นการติดต่อประสานงานที่ต่อเนื่อง (Keep Connection) เพื่อสร้างพื้นที่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชน (Social laboratory) สำหรับการเรียนการสอน การฝึกอบรม และการศึกษาดูงานของสถาบันฯ ต่อไป

6) บริการวิชาการให้แก่ ชุมชนผู้สูงอายุ ชุมชน อสม. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเวทีประชุม ประจำเดือน หรืองานเทศกาลตามประเพณีของชุมชน เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ วันผู้สูงอายุ วัน อสม. วัน ลอยกระทง ในรูปแบบการจัดนิทรรศการวิชาการสร้างเสริมสุขภาพ และร่วมเป็นวิทยากรให้ความรู้ในประเด็นต่าง ๆ

ด้านการสร้างเสริมภาพลักษณ์สถาบันฯ สถาบันฯมีนโยบายให้ทุกฝ่ายช่วยกันส่งเสริมภาพลักษณ์ของ สถาบันฯ โดยมอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการรับผิดชอบดูแลงานด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่ง สถาบันฯแต่งตั้งคณะกรรมการประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วยตัวแทนของทุกงานและกลุ่มอาจารย์ มีเจ้าหน้าที่งาน เทคโนโลยีและสื่อสารการเรียนรู้ เป็นเลขานุการ มีหน้าที่เผยแพร่ผลงานของสถาบันฯ รวมทั้งคิดสร้างสรรค์ กิจกรรมเพื่อสร้างเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสถาบัน อาทิ กิจกรรมช่วยเหลือสังคม และชุมชนในอำเภอยะรัง และอื่นๆ ทั้งในยามปกติและในยามที่ประสบเหตุภัยพิบัติ อุบัติเหตุต่างๆ การร่วมกิจกรรม งานพิธี โอกาสเฉลิมฉลองสำคัญของอำเภอยะรังหรือตำบล หรือในระดับประเทศ และจัดบรรยาย public speaking series ให้กับบุคคลทั่วไปโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

หมวด 2: กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก (1) กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

ก (3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

จากการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2559-2562 ผู้อำนวยการสถาบันได้จัดประชุมทีมผู้บริหารและได้มอบหมายให้ เลขานุการสถาบันฯ และหัวหน้างานบริหารทั่วไปประสาน งานให้มีการจัดการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ของสถาบันฯ ทุกปี โดยมีการทบทวนอีกครั้งในปี 2559 โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับของมหาวิทยาลัย และจัดทำแผนปฏิบัติการในระยะเวลา 1 ปี ซึ่งประเมินจากการบรรลุตามตัวชี้วัดของแต่ละกลยุทธ์ สถาบันฯ ได้มีขั้นตอนในการจัดทำแผนกลยุทธ์ ดังนี้

ภาพที่ 2-1 ขั้นตอนการจัดทำแผนกลยุทธ์

การจัดทำกลยุทธ์	ขั้นตอน	กิจกรรม	ผู้เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	1	ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม	ผู้อำนวยการ	ตุลาคม	ทีมผู้บริหาร
	2	วิเคราะห์สภาพแวดล้อม ปัจจัยภายใน ภายนอก ต่างๆดังนี้ ☐ TWOS (จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค) ☐ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ / ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ☐ สมรรถนะหลักองค์กร ☐ งบประมาณ ☐ ความยั่งยืนและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืน ☐ ความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ☐ เครือข่ายระดับชาติและนานาชาติ	คณาจารย์ ผู้ปฏิบัติงาน ตัวแทนนักศึกษา ศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิต	2559	เลขานุการสถาบันฯ และหัวหน้างานบริหารทั่วไป
	3	กำหนดวัตถุประสงค์ แผนกิจกรรม และเป้าหมาย	ผู้อำนวยการ คณะกรรมการร่างแผนยุทธศาสตร์	13-14 ตุลาคม 2559	หัวหน้างานทุกงาน
	4	ขอความเห็นชอบจากบุคลากร	บุคลากรทุกท่าน	พฤศจิกายน 2559	หัวหน้างานบริหารทั่วไป
	5	อนุมัติกลยุทธ์ เป้าประสงค์ และ action plan	กรรมการประจำส่วนงาน		กรรมการประจำส่วนงาน
การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	6	ถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบแต่ละยุทธศาสตร์	ตามวงรอบ PA	รองผู้อำนวยการ และหัวหน้างาน
	8	ติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์	กรรมการประจำส่วนงาน ผู้รับผิดชอบแต่ละยุทธศาสตร์	ทุกเดือน	คณะกรรมการประจำส่วนงาน
	9	ทบทวนผลลัพธ์และค่าเป้าหมาย	ผู้อำนวยการ ผู้รับผิดชอบแต่ละยุทธศาสตร์	ปีละ 1 ครั้ง	ทีมบริหาร

จากภาพที่ 2-1 ได้วางแผนกลยุทธ์กำหนดไว้ 9 ขั้นตอน กรอบระยะยาวกำหนดไว้ 4 ปี ระหว่างปี 2559-2563 และแผนปฏิบัติการกำหนดเป็นรายปี กระบวนการวางแผนได้กำหนดให้มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค ความเสี่ยง การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ สภาพการแข่งขัน มาจัดทำแผนกลยุทธ์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงนโยบายและทิศทางการพัฒนาขององค์กร

- ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

สถาบันฯ กำหนดความท้าทายเชิงกลยุทธ์ โดยพิจารณาจากวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยที่มุ่งมั่นที่จะเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลกและ สถาบันฯ ที่ต้องการเป็น Faculty of Choice in ASIA ในการศึกษาด้านสุขภาพ การพัฒนางานวิจัยเพื่อสร้างต้นแบบนวัตกรรมสาธารณสุขมูลฐาน และ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านสุขภาพในระดับนานาชาติ โดยใช้การวิเคราะห์ TOWS Matrix ครอบคลุมในเรื่องหลักสูตร เครือข่ายนักศึกษา การวิจัย บริการวิชาการ การบริหารจัดการ บุคลากร และสิ่งแวดล้อม จากการดำเนินงานที่ผ่านมา ซึ่งจากข้อมูลและสารสนเทศข้างต้น สถาบันฯ ได้วิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ดังภาพที่ 2-2

ภาพที่ 2-2 การวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ และกำหนดกลยุทธ์

TOWS Matrix		
โอกาสและอุปสรรค	จุดแข็ง	จุดอ่อน
- มีหลักสูตรที่ใกล้เคียงทั้งในประเทศและต่างประเทศ (T1) - จำนวนทุนสนับสนุนลดลง (T2) - นโยบายการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยระดับโลก-ระดับประเทศ (O1) - ประเทศไทยเป็นแนวหน้าในการพัฒนาสาธารณสุขและระบบสุขภาพในภูมิภาค (O2) - มีศิษย์เก่าเป็นผู้บริหารระดับสูง เช่นกระทรวงสาธารณสุขในภูมิภาคเอเชีย (O3) - การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (O4) - นโยบายการศึกษาแบบตลอดชีวิต (O5)	- การมีเครือข่ายความร่วมมือขององค์กรทางวิชาการทั้งในและต่างประเทศ (S1) - มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมอย่างครบวงจร (S2) - การได้รับแต่งตั้งเป็น WHO CC ด้าน PHC (S3) - มีผู้เชี่ยวชาญด้านการตีพิมพ์ผลงานในระดับนานาชาติ(S4) - มีผู้นำองค์กรมีประสบการณ์ทำงานในระดับนานาชาติ (S5) - การอยู่ภายใต้การกำกับของมหาวิทยาลัยมหิดล (S6)	- ศักยภาพและความมีชื่อเสียงของอาจารย์ส่วนมากยังไม่เป็นที่รู้จักดีในระดับชาติและนานาชาติ(W1) - ความเชี่ยวชาญและความมีชื่อเสียงของอาจารย์ผู้สอนยังไม่เป็นที่รู้จัก(W2) - สมรรถนะของบุคลากรในด้านความเชี่ยวชาญ ภาษา และเทคโนโลยี (W3) - บุคลากรส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 50 ปี (W4) - ขาดการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอในระดับนานาชาติ (W5)
ยุทธศาสตร์ที่ 1: สร้างความเป็นเลิศของงานวิจัยเพื่อพัฒนาต้นแบบด้านสุขภาพอย่างยั่งยืน (T2, O1, O2, O3, O4, S1, S4, S5, W1) ยุทธศาสตร์ที่ 2: สร้างการศึกษาเพื่อการเปลี่ยนแปลงสุขภาพชุมชน (W1, O5, O4, S5, S6) ยุทธศาสตร์ที่ 3: นวัตกรรมด้านบริการวิชาการ เพื่อการมีสุขภาพอย่างยั่งยืน (T2, O2, O3, O4, S1, S2, S3, S5) ยุทธศาสตร์ที่ 4: พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน (O1, O4, S2, W2, W3, W5)		

2.1 ก(2) นวัตกรรม

จากการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ ในด้านการศึกษา ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการฝ่ายการศึกษา ประธานหลักสูตร และคณาจารย์ พบว่าสถาบันฯมีแนวโน้มที่จะมีจำนวนนักศึกษาลดลง ซึ่งอาจเกิดจากการที่ปัจจุบันมีหลักสูตรใหม่ๆที่มีลักษณะใกล้เคียงกันทั้งในและต่าง ประเทศเพิ่มขึ้น และจำนวนทุนที่มาจากแหล่งทุนต่างๆที่เคยสนับสนุนให้กับนักศึกษามีจำนวนลดลง จึงเกิดนวัตกรรมเพื่อเพิ่มจำนวนนักศึกษา ได้แก่ 1) การเข้าร่วมโครงการกับมหาวิทยาลัยในการพัฒนารายวิชาให้เป็นแบบ online course ของทั้งสองหลักสูตรในระดับปริญญาโท 2) การใช้วิธีการตลาดร่วมกับบัณฑิตศึกษาในการประชาสัมพันธ์และรับสมัครนักศึกษาจากประเทศที่มีศิษย์เก่าและประเทศอื่นๆ 3) มีการเพิ่มจำนวนทุนการศึกษาให้กับนักศึกษาไทยและต่างชาติ 4) การยกเว้นค่าวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์

นวัตกรรมด้านบริการวิชาการ จากโอกาสเรื่องนโยบายการศึกษาแบบตลอดชีวิต และ จุดแข็งในเรื่องของการฝึกอบรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมอย่างครบวงจร เพื่อเพิ่มจุดเด่นให้กับหลักสูตรฝึกอบรมของสถาบันฯ โดยรองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการ ได้ให้นโยบายกับอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรฝึกอบรม ให้เขียนหลักสูตรฝึกอบรมให้เป็นแบบ Outcome Based Education and Training (OBET) ซึ่งเป็นการจัดการศึกษาฝึกอบรมที่มุ่งผลลัพธ์ของผู้เรียน ทำให้หลักสูตรฝึกอบรมของสถาบันฯ มีความแตกต่างจากหลักสูตรฝึกอบรมของที่อื่น นอกจากนั้นสถาบันฯ ได้รับความร่วมมือจาก JICA และ TICA จัดทำโครงการ Strengthening Capacity of National Tuberculosis Programs among Cambodia, Lao PDR, Myanmar and Vietnam (CLMV countries) in Tuberculosis (TB) Prevention and Control ซึ่งมีระยะเวลา 3 ปี (2559-2561) ซึ่งเป็นลักษณะของการให้ความรู้และพัฒนาทักษะของการบริหารจัดการด้านการควบคุมและป้องกันวัณโรค ให้กับผู้บริหารระดับนโยบายจนถึงระดับปฏิบัติการ เพื่อให้ลงไปปฏิบัติในประเทศของตน หลังจากนั้นระยะหนึ่งสถาบันฯ จะจัดบุคลากรลงไปเยี่ยม นิเทศ ติดตามเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายของหลักสูตร อีกทั้งงานบริการวิชาการยังสร้างสรรค์วิธีการจัดการฝึกอบรมให้มีความคล่องตัวและประทับใจผู้เข้ารับการอบรมที่มาจากต่างประเทศมากยิ่งขึ้น

ในด้านการวิจัย ได้พัฒนากระบวนการวิจัยที่ตอบสนองต่อแหล่งทุนและสามารถนำไปพัฒนานโยบายด้านสุขภาพในระดับประเทศได้

ในระบบงานสนับสนุนได้มีการใช้เทคโนโลยีมาช่วยอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรในเรื่องของการแจ้งการซ่อมบำรุงแบบออนไลน์ การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของงานเทคโนโลยีสื่อสารการเรียนรู้ เป็นต้น

2.1 ก(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก

ในระบบงานที่สำคัญตามพันธกิจ สถาบันฯ ได้มีการกำหนดเป็นระบบงานหลัก และระบบการสนับสนุน เพื่อให้มีการดำเนินการลุล่วงดังภาพที่ 2-3 โดยระบบงานที่สำคัญในด้านการวิจัย ด้านการศึกษา ด้านบริการวิชาการ และระบบงานสนับสนุนที่ผู้อำนวยการและทีมบริหารได้กำหนดหน้าที่และมอบหมายให้ดำเนินการ และในส่วนการสนับสนุนในระบบงานของสถาบันฯ ที่สำคัญคือ

ด้านการวิจัยที่ต้องจ้างเหมาardtู่ในการลงเก็บข้อมูล สถาบันฯ จะมีการกำหนดรายละเอียดตามระเบียบพัสดุในการจ้าง นักวิจัยพื้นที่ ที่จะต้องผ่านการอบรมก่อนลงเก็บข้อมูล

ด้านการศึกษา ประธานหลักสูตรจะเป็นผู้กำกับดูแลให้มีการดำเนินการตามกฎ ระเบียบของบัณฑิตวิทยาลัย และในรายวิชาที่ต้องส่งนักศึกษาไปฝึกปฏิบัติงานจะต้องมีการตกลงกับสถานที่ฝึกปฏิบัติตามแนวทางที่เขียนไว้ใน มคอ.4

ด้านบริการวิชาการ สถาบันฯ จะมีการกำหนดรายละเอียดตามระเบียบพัสดุในการจ้างผู้ส่งมอบจากภายนอก

ด้านระบบงานสนับสนุน สถาบันฯ จะมีการกำหนดรายละเอียดตามระเบียบพัสดุในการจ้างผู้ส่งมอบจากภายนอก

ภาพที่ 2-3 ระบบงานที่สำคัญ ผู้ส่งมอบจากภายนอก และคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ

ระบบงานที่สำคัญ	กระบวนการทำงาน	ผู้รับผิดชอบหลัก	กระบวนการสนับสนุน	ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ
วิจัย	-การค้นหาแหล่งทุนและสร้างเครือข่าย สหสาขาในการวิจัย -พัฒนาโครงการวิจัย -ดำเนินการวิจัย -เผยแพร่ผลงานวิจัย	ผู้อำนวยการ อาจารย์ นักปฏิบัติการวิจัย	- การลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูล - การเก็บข้อมูล	- บริษัทเช่าเหมาardtู่ - นักวิจัยพื้นที่
งานการศึกษา	-การรับนักศึกษา -การจัดการเรียนการสอนภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ -กิจกรรมนักศึกษา -เครือข่ายศิษย์เก่า	รองผู้อำนวยการฝ่าย การศึกษา คณะกรรมการบริหาร หลักสูตร ประธานหลักสูตร อาจารย์	- การรับนักศึกษา - การลงทะเบียน - การจบการศึกษา - การฝึกปฏิบัติ	- บัณฑิตวิทยาลัย - สถานที่ฝึกงาน
งานบริการ วิชาการ	-การจัดทำหลักสูตร -การประชาสัมพันธ์หลักสูตรและหา ลูกค้า -การจัดบริการวิชาการ -การติดตามและประเมินผล	รองผู้อำนวยการฝ่าย บริการวิชาการ หัวหน้างานบริการวิชาการ	- ห้องประชุม/ห้องพักร - อาหารและเครื่องดื่ม	โรงแรม/หน่วยงาน ภายนอก
งานสนับสนุน	-งานบริหารจัดการ -งานทรัพยากรบุคคล -สนับสนุนเทคโนโลยี -การดูแลสถานที่และความปลอดภัย	รองผู้อำนวยการฝ่าย บริหาร เลขานุการสถาบันฯ หัวหน้างาน	- การบำรุงรักษา เครื่องปรับอากาศ - เครื่องถ่ายเอกสาร - บริการดูแลต้นไม้และพื้นที่ สนาม - ความปลอดภัย	บริษัทภายนอก

2.1 ข (1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

เพื่อให้สถาบันฯ สามารถเข้าสู่สภาวะการแข่งขันทางด้านวิชาการให้มีความก้าวหน้าทัดเทียมกับสถาบันชั้นนำในระดับโลก ตอบสนองต่อมหาวิทยาลัยที่ต้องการเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำของโลก ซึ่งสถาบันฯ ได้ประเมินข้อมูลจากสมรรถนะหลัก ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ ตามที่วิเคราะห์ไว้ในส่วนของโครงสร้างองค์กร ได้มีการกำหนดเรื่องกรอบระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสั้นและยาว เพื่อให้มีความคล่องตัวในการปรับปรุงการดำเนินการให้เหมาะสม กับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป จากที่สถาบันฯ ได้จัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และตัวชี้วัดที่สำคัญตามแต่ละยุทธศาสตร์ ปี พ.ศ. 2558-2562 ซึ่งได้มีการทบทวนในปี 2559 และได้ตัดสินใจคงตัวชี้วัดตามที่กำหนดไว้เมื่อปี พ.ศ. 2558 (ภาพที่ 2-4)

ภาพที่ 2-4 ยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)	ตัวชี้วัด	ปี พ.ศ.				
			2558	2559	2560	2561	2562
สร้างความเป็นเลิศของงานวิจัยเพื่อพัฒนาด้านคุณภาพอย่างยั่งยืน	มีงานวิจัยต้นแบบเพื่อใช้พัฒนาด้านคุณภาพอย่างยั่งยืน	-Number of national / international publication per faculty -Number of citation - Number of International collaboration (project and country) - Research grant (Baht/person)	35 1:1 1 400,000	35 1:1 1 400,000	35 1:1 1 450,000	35 1:1 1 450,000	35 1:1 1 450,000
สร้างการศึกษาเพื่อการเปลี่ยนแปลงสู่ภาวะชุมชน	เป็นผู้นำในด้านการศึกษาในอาเซียน	- Accredited by AUN-QA - Exchanged staff/ student (in-out bound) - Professional Educators development - Employer satisfaction - % increasing student International working - number of alumni to joint activity	- 4 80 % 4.2 10 3	1 6 80 % 4.3 10 3	1 8 80 % 4.4 10 3	- 10 80 % 4.5 10 3	- 12 80 % 4.5 10 3
นวัตกรรมด้านบริการวิชาการเพื่อการมีสุขภาวะอย่างยั่งยืน	หลักสูตรฝึกอบรมมีคุณภาพและตอบสนองต่อผู้เรียน	- Number of conducted professional services -Income (million baht) - Number of Joint program between organization - Number of MOU/MOA	5 2 2 1	6 2.5 3 2	7 3 4 2	8 3.5 5 3	8 4 5 3

ภาพที่ 2-4 ยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ (ต่อ)

ยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)	ตัวชี้วัด	ปี พ.ศ.				
			2558	2559	2560	2561	2562
พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน	มีการบริหารจัดการองค์กรเพื่อความยั่งยืน	- Increase of reserve	10%	10%	10%	10%	10%
		- Staff has been developed	100%	100%	100%	100%	100%
		- Academic staff have increased in academic positions	30%	30%	30%	30%	30%
		- Supporting staff have increased in positions	10%	10%	10%	10%	10%
		- ECO index (Decreased)	5%	5%	5%	5%	5%

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

2.2 ก (1-6)

เมื่อคณะกรรมการบริหารสถาบันฯ เห็นชอบแผนยุทธศาสตร์ของสถาบันฯ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้อำนวยการได้มอบหมายให้รองผู้อำนวยการ และหัวหน้างานจัดทำแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ โดยจัดประชุมภายในของแต่ละงานในการจัดทำโครงการ มีกำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการแต่ละโครงการ/กิจกรรม และกำหนดในเรื่องของงบประมาณ ระยะเวลาในการดำเนินการ กิจกรรม และตัวชี้วัด และนำเสนอแผนให้ผู้อำนวยการและหัวหน้างานอื่นๆ เพื่อให้ความคิดเห็น และจากนั้นหัวหน้างานนำแผนไปปรับปรุงอีกครั้งและให้เสนอแผนให้ผู้อำนวยการเห็นชอบและนำไปปฏิบัติ ซึ่งผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรมรายงานผลการดำเนินงานให้กับหัวหน้างานหรือคณะกรรมการงานอื่นๆ รับทราบ แต่ละฝ่ายที่แต่งตั้งขึ้นภายในของสถาบันฯ ให้รับทราบทุกเดือน โดยมีผู้อำนวยการและคณะกรรมการบริหารจะเป็นผู้ติดตามผลการดำเนินงาน และให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและยั่งยืน ทุก 2 เดือน

การนำแผนการปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติดำเนินการโดยเขียนเป็นข้อตกลงการปฏิบัติงานรายบุคคล (PA) และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานทุก 6 เดือน โดยผลการประเมินได้นำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปีและการต่อสัญญาจ้าง (ในกรณีพนักงานมหาวิทยาลัย) โดยได้คำนึงถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ คือ วัฒนธรรมองค์กร กระบวนการสร้างความร่วมมือ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การบริหารบุคคลและบริหารผลงาน การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ งบประมาณ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ ได้นำมาประกอบการวางแผนทางการปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยเสริมที่ดำเนินการไปพร้อมๆ กับการปฏิบัติงาน ให้มีการถ่ายทอดกลยุทธ์สู่ผู้ปฏิบัติ

ในการถ่ายทอดการปฏิบัติการสู่ความร่วมมือ สถาบันฯ จะใช้การประชุมและนำเสนอ หรือใช้เอกสารเพื่อสื่อสารให้คู่ความร่วมมือเข้าใจในความต้องการ ความคาดหวัง หรือการบรรลุเป้าหมายในการดำเนินการ และจัดทำข้อตกลงร่วมกันระหว่างสถาบันฯ และคู่ความร่วมมือ

ในการจัดสรรทรัพยากรในด้านต่างๆ เพื่อให้มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน โดย สถาบันฯ มีระบบการดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลของผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร จากงบประมาณที่ได้ การจัดสรรมาจากมหาวิทยาลัยตามคำขอตั้งงบประมาณประจำปี ซึ่งการตั้งงบประมาณ จะมาจากการจัดให้มีการประชุมโดยตัวแทนจาก คณาจารย์ หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่การเงิน เพื่อร่วมกันพิจารณาคำขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อสนับสนุนภารกิจของสถาบันฯ โดยพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วนและจัดลำดับความสำคัญของโครงการ กิจกรรม และรายการตามหมวดรายจ่ายจะนำเสนอเพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหาร ก่อนนำเสนอไปยังมหาวิทยาลัย ซึ่งสถาบันฯ จะได้จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการในแต่ละปี เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามภารกิจหลักของสถาบันฯ โดยการจัดทำเรื่องของงบประมาณมีแผนในการจัดทำ กลางปี และประจำปี มีการรายงานเป็นประจำทุกสามเดือน และทำรายงานประจำปีเพื่อเผยแพร่ผลการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการรับทราบข้อมูลการเบิกจ่ายเงินของสถาบันฯ และสามารถนำมาเป็นข้อมูลในการบริหารและการตัดสินใจด้านการเงิน นอกจากนี้สถาบันฯ ยังได้มีการนำเงินรายได้สะสมไปลงทุนเช่นการฝากในสหกรณ์ออมทรัพย์ ลงทุนในหน่วยลงทุนของกองบริหารสินทรัพย์มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นต้น และมีการเปิดให้เข้าห้องประชุมและพื้นที่ของสถาบันฯ ในการประชุมต่างๆ เพื่อหารายได้เข้าสถาบันฯ มีการติดตามโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ในเรื่องการจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอจัดให้มีส่วนงานที่อำนวยความสะดวกเช่น ด้านพัสดุ เทคโนโลยีและสารสนเทศ โดยการประสานอำนวยความสะดวกด้านธุรการไว้ที่สำนักงานผู้อำนวยการ และ สำนักวิชาการ

ในด้านบุคลากรสถาบันฯ มีแผนอัตรากำลังและแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อที่จะสนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ โดยมุ่งเน้นให้มีอัตรากำลังที่เพียงพอต่อการปฏิบัติการหลักที่สำคัญ คือ การลาออก การเกษียณอายุงาน การลาศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และการรายงานตัวกลับเข้าทำงานของอาจารย์ที่สำเร็จการศึกษา การพัฒนาศักยภาพของอาจารย์ด้านการจัดการเรียนการสอนและการขอตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม รวมทั้งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านสนับสนุนการเรียนการสอน การบริการวิชาการ และงานวิจัย ในบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันฯ ได้มีการวางแผนที่สำคัญ คือ 1) เรื่องของการทำงานแบบ work buddy โดยผู้ร่วมงานสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้กรณีที่ผู้ปฏิบัติงานหลักไม่สามารถทำงานได้ 2) การเตรียมผู้ปฏิบัติงานทดแทนในกรณีที่ผู้ที่จะเกษียณอายุงาน โดยให้วางแผนล่วงหน้า 2 ปี ในการกำหนดบุคลากรที่จะทำหน้าที่แทนและสอนงาน 3) การพัฒนาทักษะ ในเรื่องของเทคโนโลยี และเรื่องของภาษา ที่สถาบันฯ ต้องการความทันสมัยและเป็นสากล

โดยการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยจัดทำขึ้นอย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงแผนพัฒนามหาวิทยาลัยในระยะของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 โครงสร้างองค์กร (Organization) วิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) ยุทธศาสตร์ (Strategy) เป้าประสงค์ (Goal) แผนงาน (Action Plan) นโยบายในการพัฒนาบุคลากร และระบบการบริหารงานบุคคล (Human Resource Management) ที่ใช้การบริหารจัดการที่อิงสมรรถนะ (Competency Based Management) บนพื้นฐานของทักษะ ความรู้ และความสามารถ เพื่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีระบบการบริหารผลการ

ปฏิบัติงาน (Performance Management) เป็นเครื่องมือสำคัญในการเชื่อมโยงกระบวนการบริหารงานบุคคลกับผลการปฏิบัติงานในการพัฒนาบุคลากร โดยได้ทำการรวบรวมข้อมูลของบุคลากรที่ได้รับการอบรม 3 ปีย้อนหลัง (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 -ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557) แผนการพัฒนาศักยภาพตนเอง และทำการวิเคราะห์ โดยใช้ TWOS เพื่อ กำหนดนโยบายด้านการพัฒนาให้ตรงตามความต้องการของบุคลากร เหมาะสมกับตำแหน่ง และตามความจำเป็นขององค์กร และในปี พ.ศ. 2559 ได้จัดเตรียมทำเรื่องของการวางแผนอัตรากำลังจากการวิเคราะห์ค่า FTE ของบุคลากรในสถาบันทั้งหมด มีการส่งเสริมให้มีจัดการความรู้ระดับหน่วยงาน และการจัดทำ R2R ของบุคลากรสายสนับสนุน

ในการวัดผลการดำเนินงานสถาบันฯ จะใช้รายงานผลการปฏิบัติงานและข้อตกลงการปฏิบัติงานที่สถาบันฯ ตกลงไว้กับมหาวิทยาลัย ร่วมกับการทบทวนกระบวนการให้บริการจากการรับฟังเสียงของนักศึกษาหรือผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การประเมินความพึงพอใจจากนักศึกษา นายจ้าง หรือผู้ใช้บริการ ร่วมกับการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงาน การเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงาน เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบัน

2.2 ข การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

หากเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้ต้องมีการจัดทำและนำแผนปฏิบัติการใหม่หรือแผนปฏิบัติการที่เปลี่ยนแปลงไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว จะใช้ระบบและกลไกของคณะกรรมการชุดต่างๆ ที่จัดตั้งภายในสถาบันฯ ในการทำหน้าที่พิจารณาและตัดสินใจ ในกรณีที่เป็นเรื่องที่สำคัญ คณะกรรมการบริหารสถาบันฯ สามารถประชุมได้อย่างเร่งด่วนกรณีมีเหตุจำเป็น โดยปกติคณะกรรมการชุดต่างๆ จะจัดให้มีการประชุมอย่างสม่ำเสมอเดือนละ 1 ครั้ง นอกจากนี้สถาบันฯ ยังได้นำข้อเสนอแนะของกรรมการที่ปรึกษาสถาบันฯ มาปรับปรุงการวางแผน การดำเนินการ และนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมาพิจารณาปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของหลักสูตร

สถาบันฯ คาดการณ์ผลการดำเนินการตามข้อตกลงการปฏิบัติงานกับมหาวิทยาลัยโดยเทียบกับผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา และคู่เทียบตามที่กำหนดในโครงสร้างองค์การ และเพิ่มความท้าทายโดยยกระดับผลการดำเนินงานให้สูงขึ้น ซึ่งมีระบบการติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ โดยมีตัวชี้วัดหลักตามเป้าประสงค์หลัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ดังแสดงในภาพที่ 2-4 ตามยุทธศาสตร์ของสถาบันฯ

หมวด 3: ลูกค้า

3.1 เสียงของลูกค้า

จากวิสัยทัศน์ พันธกิจหลักของสถาบันฯ และวัฒนธรรมองค์กร จึงได้กำหนดการรับฟังเสียงของลูกค้าตามพันธกิจ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลป้อนเข้าในการจัดทำยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และกิจกรรมในการดำเนินการ และพัฒนาการให้บริการตรงตามพันธกิจของสถาบันฯ โดยใช้สารสนเทศในการรวบรวมข้อมูล ทั้งช่องทางที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ดังตารางที่ 3-1

ผู้อำนวยการมีการมอบหมายความรับผิดชอบผ่านรองผู้อำนวยการที่รับผิดชอบ และหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องเช่น งานการศึกษา งานบริการวิชาการ งานวิจัย งานเทคโนโลยีและสื่อสารการเรียนรู้ เป็นต้นและมีคู่ความร่วมมือ เช่น บัณฑิตวิทยาลัย แหล่งทุน เป็นต้น ที่ช่วยรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น ความต้องการ และข้อร้องเรียนจากลูกค้าในทุกกลุ่ม โดยมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเป็นการสื่อสารทั้งทางเดียวหรือสองทาง

ในการประเมินในเรื่องของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของผู้เรียน สถาบันฯ ได้มอบหมายให้หัวหน้างานการศึกษาได้พูดคุยกับนักศึกษาเมื่อสิ้นสุดการเรียนในรายวิชาและสภาพแวดล้อมในการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้

ในปีพ.ศ. 2558 รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการมอบหมายให้หัวหน้างานบริการวิชาการทำการสำรวจข้อมูลเรื่องความต้องการ (Need Assessment) ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและความต้องการด้านการศึกษา บริการวิชาการ และวิจัย โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 617 ชุดจากศิษย์เก่า และเครือข่ายหน่วยงานต่างๆ ภายในประเทศ ซึ่งมีหลักสูตรการฝึกอบรมที่แสดงความสนใจ ซึ่งทางหัวหน้างานบริการวิชาการได้นำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการวิชาการ และได้นำมาปรับปรุงและจัดทำหลักสูตรพร้อมประชาสัมพันธ์สำหรับแผนการจัดการฝึกอบรมในปีพ.ศ.2559 เช่น การจัดการความรู้ (KM) เทคนิคการเขียนผลงานวิชาการ และเทคนิคการนำเสนอผลงานวิชาการอย่างมืออาชีพ เป็นต้น ในเรื่องของการศึกษาพบว่ามีความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาเอก ซึ่งทางสถาบันโดยรองผู้อำนวยการฝ่ายการศึกษาได้มอบหมายให้คณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรดำเนินการต่อไปในเรื่องของการประชาสัมพันธ์เมื่อเปิดรับนักศึกษา แต่ในเรื่องของงานวิจัยจากการสำรวจพบว่ายังมีข้อมูลน้อย ซึ่งผู้อำนวยการได้มอบหมายให้หัวหน้างานวิจัยติดตามข้อมูลต่อไป

ภาพที่ 3-1 การรับฟังเสียงของนักศึกษา-ลูกค้า ตามพันธกิจ

พันธกิจ	ลูกค้า/ลูกค้ากลุ่มอื่น	ช่องทางการรับฟัง	วิธีการ	ลักษณะการสื่อสาร	ความถี่	ลักษณะของข้อมูล			ผู้รับผิดชอบ	การนำข้อมูลไปใช้		
						ความต้องการ	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ	ข้อร้องเรียน		จัดทำแผน	ดำเนินการ	
งานวิจัย	แหล่งทุนภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	-จากเว็บไซต์ทั้งภายในและภายนอกประเทศ	เอกสารรวบรวมข้อมูล	ทางเดียว	ตลอดทั้งปี	/			ผู้อำนวยการและหัวหน้างานวิจัย	/	/	
		-โทรศัพท์สอบถามข้อมูลจากแหล่งผู้ที่เคยให้ทุน	รับฟัง/แลกเปลี่ยนความคิดเห็น	สองทาง	ตลอดทั้งปี	/	/	/		หัวหน้างานวิจัย	/	
		-แบบสอบถามเรื่องความต้องการด้านการวิจัย / ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ	เอกสาร/ online	ทางเดียว	ปีละ 1 ครั้ง	/			หัวหน้างานวิจัย	/		
		-เวทีประชุม	รับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สองทาง	ตามที่ระบุในโครงการวิจัย	/	/	/	อาจารย์ และ นักวิจัย		/	
		-แบบสอบถามการใช้ประโยชน์	เอกสาร	ทางเดียว	เมื่อสิ้นสุดโครงการวิจัย	/	/		หัวหน้าโครงการ		/	
		-การลงพื้นที่	สอบถามโดย ตรง	สองทาง	ตลอดทั้งปี	/	/	/	หัวหน้าโครงการ		/	
การศึกษา	นักศึกษาปัจจุบัน ทั้งชาวต่างชาติและชาวไทย	• การปฐมนิเทศนักศึกษา	• ให้ข้อมูลและรับฟัง	สองทาง	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	/	/		ประธานหลักสูตรและงานการศึกษา อาจารย์และงานการศึกษา งานการศึกษา และบัณฑิตวิทยาลัย งานการศึกษา		/	
		• กิจกรรมนักศึกษา	• แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นและรับฟัง	สองทาง	2 ครั้ง/ปีการศึกษา	/	/			/	/	
		• แบบประเมินผล การเรียนการสอน	• แบบประเมิน (online)	ทางเดียว	2 ครั้ง/ปีการศึกษา		/			/	/	
			• การสัมภาษณ์กลุ่ม		สองทาง	1 ครั้ง/ปีการศึกษา		/		/	/	/

ภาพที่ 3-1 การรับฟังเสียงของนักศึกษา-ลูกค้า ตามพันธกิจ (ต่อ)

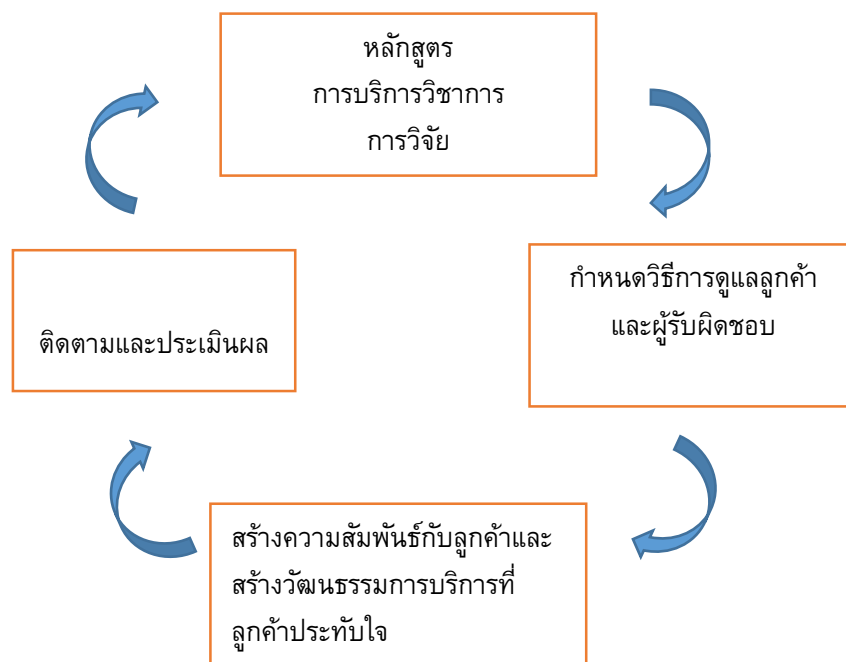
พันธกิจ	ลูกค้า/ลูกค้ากลุ่มอื่น	ช่องทางการรับฟัง	วิธีการ	ลักษณะการสื่อสาร	ความถี่	ลักษณะของข้อมูล			ผู้รับผิดชอบ	การนำข้อมูลไปใช้	
						ความต้องการ	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ	ข้อร้องเรียน		จัดทำแผน	ดำเนินการ
	● นักศึกษา ปริญญาตรี/ ลูกค้าในอนาคต	● การประเมินความพึงพอใจ	● แบบประเมิน (online)	ทางเดียว	1 ครั้ง/ปีการศึกษา		/	/	งานการศึกษา และบัณฑิตวิทยาลัย	/	/
		● การมอบหมายอาจารย์ที่ปรึกษา	● การพูดคุย	สองทาง	ตลอดปีการศึกษา	/	/	/	ประธานหลักสูตร		/
		● การออกนิทรรศการทางการศึกษา	● รับฟังและแลกเปลี่ยนข้อมูล	สองทาง	ตลอดปีการศึกษา	/			รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ และหัวหน้างานการศึกษา		/
		● การเข้าร่วมประชุมวิชาการ/เป็นวิทยากร ทั้งในและต่างประเทศ	● รับฟังและแลกเปลี่ยนข้อมูล	สองทาง	ตลอดปีการศึกษา	/			อาจารย์		/
	● ศิษย์เก่า	● การสื่อสารแบบออนไลน์ เช่น การส่ง e-mail, Facebook, หรือ website ของสถาบันฯ	● ให้ข้อมูลแลกเปลี่ยนข้อมูล	สองทาง	ตลอดปีการศึกษา	/			งานการศึกษา งานLCT และ บัณฑิตวิทยาลัย	/	/
		● สำรวจความคิดเห็น	● แบบประเมิน	ทางเดียว	1 ครั้ง/ปีการศึกษา		/		งานการศึกษา และบัณฑิตวิทยาลัย	/	/
	● ผู้ใช้บัณฑิต	● กิจกรรมนักศึกษาและการประชุมวิชาการ	● รับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	สองทาง	ตามจำนวนกิจกรรม	/	/		ประธานหลักสูตรและงานการศึกษา		/
		● การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต	● แบบประเมิน	ทางเดียว	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	/	/		บัณฑิตวิทยาลัย	/	/

ภาพที่ 3-1 การรับฟังเสียงของนักศึกษา-ลูกค้า ตามพันธกิจ (ต่อ)

พันธกิจ	ลูกค้า/ลูกค้ากลุ่มอื่น	ช่องทางการรับฟัง	วิธีการ	ลักษณะการสื่อสาร	ความถี่	ลักษณะของข้อมูล			ผู้รับผิดชอบ	การนำข้อมูลไปใช้	
						ความต้องการ	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ	ข้อร้องเรียน		จัดทำแผน	ดำเนินการ
บริการวิชาการ	ผู้เข้ารับการอบรม/ ศึกษาดูงาน/ ผู้มาเยี่ยมทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ	- แบบประเมินผลการฝึกอบรม - การสอบถาม พูดคุย เป็นรายบุคคล - การสื่อสารแบบออนไลน์ เช่น การส่ง e-mail Facebook, website - การออกนิทรรศการ - หนังสือเชิญ - การขอเข้าพบอย่างเป็นทางการ	- แบบประเมิน - ให้ข้อมูลและรับฟัง - ให้ข้อมูลและรับข้อมูล - ให้ข้อมูล รับฟัง และ แลกเปลี่ยน ข้อคิดเห็น - ให้ข้อมูล - ให้ข้อมูล รับฟัง และ แลกเปลี่ยน ข้อคิดเห็น	สองทาง	ทุกหลักสูตรการฝึกอบรม	/	/		หัวหน้างานบริการวิชาการ	/	/
				สองทาง	ทุกหลักสูตรการฝึกอบรม	/	/	/	หัวหน้างานบริการวิชาการ	/	/
				สองทาง	ตลอดทั้งปี	/			หัวหน้างานบริการวิชาการและหัวหน้างาน LCT	/	/
				สองทาง	ตลอดทั้งปี	/			หัวหน้างานบริการวิชาการและหัวหน้างาน LCT	/	/
				ทางเดียว	ตามจำนวนหลักสูตรฝึกอบรม	/			หัวหน้างานบริการวิชาการ		/
				สองทาง	อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี และตามโอกาส	/	/	/	ผู้อำนวยการและหัวหน้างานบริการวิชาการ	/	/

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

ในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์ในแต่ละพันธกิจ สถาบันฯ ได้กำหนดวิธีการดังแสดงไว้ในภาพที่ 3-2



ภาพที่ 3-2 กระบวนการสร้างความผูกพันกับลูกค้า

สถาบันฯ มีการรับฟังและการค้นหาความต้องการเกี่ยวกับหลักสูตรและบริการ จากตารางที่ 3.1-1 ที่แยกตามพันธกิจของสถาบันฯ ได้นำมากำหนดเป็นแผนหรือการปฏิบัติที่ทำให้เกิดการตอบสนองต่อความคาดหวัง เกิดการสนับสนุนผู้เรียน และสร้างความผูกพันต่อผู้เรียนและลูกค้า ตามพันธกิจดังนี้

ด้านการศึกษา

ในการจัดการศึกษา ผู้อำนวยการสถาบันฯ ทำบันทึกข้อความเสนอคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยให้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ ซึ่งมีประธานหลักสูตรเป็นประธาน ทำหน้าที่ร่วมกับการศึกษาค้นหาความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เกี่ยวกับหลักสูตรและบริการ โดยการสอบถามจากผู้สนใจ บุคลากรด้านสุขภาพ ผู้ใช้บัณฑิต แหล่งทุน และมีการจัดประชุมคณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ ปีละ 1 ครั้ง เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับนำมาปรับปรุงหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันโดยนำข้อมูลมาปรับปรุงย่อยทุกปี และปรับปรุงใหญ่ทุก 5 ปี เพื่อรองรับลูกค้าในอนาคต และสอบถามเรื่องความต้องการศึกษาต่อจากศิษย์เก่า ความคาดหวังของผู้สมัครเรียนในหลักสูตร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทำกลยุทธ์และกำหนดแผนการปฏิบัติงาน ในเรื่อง การจัดการเรียนการสอน การเพิ่มจำนวนอาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญหรือการพัฒนาอาจารย์ การจัดหาทุนการศึกษาหรือทุนสนับสนุนการศึกษา การเพิ่มจำนวนผู้เรียน การประชาสัมพันธ์ หรือการเพิ่มหลักสูตรที่เป็นความต้องการของผู้เรียน และใช้แบบประเมินผลการเรียนการสอนเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงในเรื่องของ

นักศึกษาและเพื่อนร่วมชั้นเรียน เนื้อหารายวิชา อาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษา สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือ ตำรา วารสาร รวมทั้งสื่อที่ใช้ในห้องเรียน ด้านการจัดกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา และมีการจัดประชุมวิชาการประจำปีโดยเชิญให้ศิษย์เก่ามาเข้าร่วมรวมถึงการส่ง e-mail รวมถึงบัตรอวยพรตามโอกาสในเทศกาลต่างๆ และการไปเป็นวิทยากรให้กับหน่วยงานของศิษย์เก่า และข้อมูลจากแหล่งทุนนำมาสู่การปรับแผนการดำเนินการเพิ่มจำนวนนักศึกษา โดยรองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ประธานหลักสูตรทั้ง 2 หลักสูตรได้มีการดำเนินการในปีที่ผ่านมาในเรื่องของการหาแหล่งทุนสนับสนุนการศึกษาโดยได้มีการจัดสรรทุนการศึกษาของสถาบันฯ และยังได้รับการสนับสนุนทุน China Medical Board ทุนการศึกษาจากสมาคมศิษย์เก่าบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

ในส่วนของนักศึกษาที่เป็นชาวต่างชาตินั้น การอำนวยความสะดวกตั้งแต่การรับสมัคร การสอบสัมภาษณ์ การขอวีซ่า การเข้าประเทศ ทางสถาบันฯ ถือเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องสร้างความประทับใจเพื่อจูงใจให้เข้าเป็นนักศึกษาใหม่ โดยนักศึกษาสามารถติดต่อกับทางงานการศึกษาเพื่อขอเอกสารหรือช่วยประสานงานระหว่างนักศึกษากับแหล่งทุน และใช้เทคโนโลยีvideo call เช่น Skype, circle ในการสัมภาษณ์ และมีการดูแลนักศึกษาเป็นอย่างดีในระหว่างที่เรียน เช่นการมีการปฐมนิเทศ พาไปต่อวีซ่า การตรวจสุขภาพ การจัดกิจกรรม core value และ cultural change การสอนภาษาและวัฒนธรรมไทย การจัดไหว้ครู และการร่วมงานตามประเพณีและเทศกาลสำคัญต่างๆ ของนักศึกษาต่างชาติและนักศึกษาไทย การพานักศึกษาไปสังสรรค์ตามโอกาสต่างๆ การส่งนักศึกษาเข้าร่วมประชุมวิชาการต่างๆ การพานักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชนในอำเภอยะรัง การเชิญนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรมหลักสูตร Mini M.M. in Health และหลักสูตรอื่นๆ โดยมีอาจารย์และเจ้าหน้าที่งานการศึกษาเข้าร่วมด้วยในทุกกิจกรรม มีการช่วยเหลือนักศึกษาในการดำเนินการเรื่องของการเอกสารตามกฎ ระเบียบของบัณฑิตวิทยาลัย การช่วยเหลือในการขอจริยธรรมการวิจัย และในกรณีที่นักศึกษาเก็บข้อมูลในประเทศไทยจะมีบุคลากรงานวิจัยให้ความช่วยเหลือในการเก็บข้อมูล

ในส่วนของนักศึกษาไทยจะมีการอำนวยความสะดวกในเรื่องของการประสานงานระหว่างหลักสูตรบัณฑิตวิทยาลัย หรือหน่วยงานต้นสังกัดในกรณีที่นักศึกษาลาเรียน มีการปฐมนิเทศ และร่วมในกิจกรรมเช่นเดียวกับนักศึกษาชาวต่างชาติเพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาไทยได้มีการพัฒนาตนเองในเรื่องของภาษาอังกฤษในการสื่อสาร การได้เครือข่ายระหว่างนักศึกษาด้วยกันเอง และเมื่อนักศึกษาได้สำเร็จการศึกษาจะมีพิธีการมอบประกาศให้ทั้งนักศึกษาไทยและต่างชาติ

ในทุกกิจกรรมที่ผ่านมาทางสถาบันฯ จะแจ้งกำหนดการและและรูปภาพระหว่างการทำกิจกรรมให้กับศิษย์เก่าทราบทางเว็บไซต์ Facebook ซึ่งมีการเข้าเยี่ยมชมอย่างสม่ำเสมอโดยมีข้อมูลจาก http://likealyzer.com/facebook/aihd_mu และจากจำนวนผู้กดถูกใจ (Like) และเชิญศิษย์เก่าให้เข้าร่วมทุกกิจกรรม หรือในการจัดประชุมวิชาการของสถาบันฯ ต่างๆ และในปีที่ผ่านมาสถาบันฯ ได้เสนอชื่อศิษย์เก่าและได้รับการพิจารณาเข้ารับรางวัลศิษย์เก่าดีเด่น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปี 2559 จำนวน 3 ท่าน คือ รางวัลศิษย์เก่าดีเด่นบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปี 2559 ประเภทบริหาร ได้แก่ นายแพทย์ จินณพิภัทร ชูปัญญา นายแพทย์สาธิตสุข จังหวะอดุลราชธานี และ Dr.Hussain Rasheed จาก Minister of

State for Health Ministry of Health, Maldives และประเภทบูรณาการทั่วไป ได้แก่ ทันตแพทย์สมฤทธิ จิโรจน์ วนิชชากร ทันตแพทย์เชี่ยวชาญด้านทันตสาธารณสุข หัวหน้ากลุ่มงานทันตสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดปัตตานี และรางวัล “มหิตลหายากร” ประจำปี 2559 ได้แก่เภสัชกรหญิงสุภาภรณ์ ปิติพร โรงพยาบาล เจ้าพระยาอภัยภูเบศร์

ในการสร้างความผูกพันกับแหล่งดูงานและฝึกปฏิบัติงาน สถาบันฯ สนับสนุนให้อาจารย์ในหลักสูตรไปเป็น วิทยากรให้กับหน่วยงานที่เป็นแหล่งฝึกปฏิบัติ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับหน่วยงาน พัฒนาความก้าวหน้าทาง วิชาการ การไปเยี่ยมสถานที่เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของแหล่งฝึกปฏิบัติงานนั้นตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษา หรือ การมอบของที่ระลึกในการขอบคุณที่รับนักศึกษาในการดูงาน ของฝึกประสบการณ์ภาคสนาม ของขวัญหรือบัตร อวยพรในวันสำคัญ ได้แก่ วันปีใหม่ โดยมีการมอบให้ในนามของหน่วย งานและเป็นรายบุคคล นอกจากนี้ได้ร่วม แสดงความยินดีในโอกาสพิเศษ ได้แก่ การได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น การเกษียณอายุราชการ

ในการสร้างความผูกพันกับแหล่งทุน สถาบันฯ ได้มีการเชิญผู้แทนจากแหล่งทุนเป็นที่ปรึกษาหรือ กรรมการที่ปรึกษาสถาบันฯ มีการเชิญผู้แทนจากแหล่งทุนหรือคู่สัญญามาเข้าร่วมกิจกรรมของสถาบันฯและ นักศึกษา เช่น พิธีปิดหลักสูตรของหลักสูตรการจัดการสาธารณสุขมูลฐาน การประชุมวิชาการประจำปี การเข้าร่วม ในการจัดแถลงผลการวิจัย งานประเพณีของสถาบันฯ เป็นต้น หรือการสร้างความสัมพันธ์ในระดับบุคลากรของ แหล่งทุนเช่น การไปเข้าร่วมงานพิธีต่างๆ

ด้านงานวิจัย

ผู้อำนวยการ และหัวหน้างานได้มอบหมายให้บุคลากรในฝ่ายวิจัยเป็นผู้รับผิดชอบในการค้นหา แหล่งทุน ติดต่อแหล่งทุน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำจดหมายเวียนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้กับอาจารย์และนัก ปฏิบัติการวิจัยได้รับทราบ รับมาเขียนโครงการวิจัยเพื่อขอทุนในการทำวิจัย สถาบันฯ ได้มีการไปเยี่ยมแหล่งทุน สถาบันฯ มีการส่ง e-mail รวมถึงบัตรอวยพรให้กับแหล่งทุนในโอกาสต่างๆ นอกจากนี้มีการเชิญเครือข่ายวิจัยใน พื้นที่ในจังหวัดนครปฐม และหน่วยงานอื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัยและหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องในท้องถิ่น มีการจัด เวทีคืนข้อมูลให้กับพื้นที่ และต่อยอดการวิจัยในพื้นที่เดิม มีการไปเยี่ยมเยียนพื้นที่ที่ทำวิจัย

ด้านงานบริการวิชาการ

การสร้างความผูกพันกับลูกค้าด้านบริการวิชาการ สถาบันฯ ให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้า โดยมอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการร่วมกับหัวหน้างานบริการวิชาการ งานวิจัยและงานการศึกษา จัดทำแบบสำรวจความสนใจ ปัญหาและความต้องการของลูกค้าด้านการฝึกอบรม ด้านการศึกษาและด้านการวิจัย เป็นประจำทุกปีและเป็นครั้งคราวเช่นเมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรม แล้วนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์เพื่อวางแผน ปรับปรุงบริการ เช่นสร้างหลักสูตรใหม่ๆ ปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัย จัดหาวิทยากรที่เหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อให้ ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

นอกจากนั้นในการให้บริการกับลูกค้า สถาบันฯ เน้นย้ำให้จัดระบบบริการที่เป็นเลิศเพื่อสร้างความ ประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ อาทิ การจัดให้บุคลากรไปรับ-ส่งผู้เข้ารับการอบรมที่สนามบิน สำหรับผู้ที่มาพักที่ หอพัก ASEAN House สถาบันฯ มีการให้การดูแลในเรื่องของความสะอาดทางกายภาพ อาหาร รวมทั้งการจัดการ

เลี้ยงต้อนรับและเลี้ยงส่ง การพาผู้ใช้บริการและผู้ติดตามไปทัศนศึกษาหรือซื้อของที่ระลึกหลังการฝึกอบรมและช่วงวันหยุด ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเจ็บป่วย สถาบันฯ จะเป็นผู้นำส่งสถานพยาบาลในพื้นที่ ในกรณีฉุกเฉินจะมีรถพยาบาลจากโรงพยาบาลมารับที่สถาบันฯ นอกจากนั้น สถาบันฯ มีการส่ง e-mail รวมถึงบัตรอวยพรให้กับผู้เคยใช้บริการตามโอกาสในเทศกาลต่างๆ สถาบันฯ ได้มีเสนอเรื่องของการฝึกอบรมแบบ Outcome Based Education and Training (OBET) กับสำนักฝึกอบรม กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งนำไปใช้กับทุกหลักสูตรที่สำนักฝึกอบรม กรมสุขภาพจิต จัดขึ้นในปีที่ผ่านมา

จากข้อมูลที่ได้มาจากการฟังเสียงของลูกค้า สถาบันฯ ได้นำมาจัดให้บริการวิชา public speaking series โดยในปีที่ผ่านมา ได้จัดทั้งหมด 7 ครั้ง โดยมีทั้งผู้อำนวยการและวิทยากรที่ได้รับเชิญมาบรรยายให้กับบุคลากรของสถาบันฯ และบุคคลภายนอก ได้เข้าร่วมรับฟังและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

ในการจัดการข้อร้องเรียน

เมื่อมีข้อร้องเรียนไม่ว่ากรณีใดๆ สถาบันฯ จะมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนโดยการตรวจ สอบข้อเท็จจริง จัดการข้อร้องเรียน ติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียน บันทึกการจัดการข้อร้องเรียน สรุปข้อมูลเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีกระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียน อาจจะผ่านทางคณะกรรมการธรรมาภิบาลของสถาบันฯ ดังรายละเอียดในภาพที่ 3-3

ภาพที่ 3-3 วิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้ร้องเรียน	ช่องทางรับข้อร้องเรียน	วิธีการจัดการกับข้อร้องเรียน
ผู้เรียน	1. เอกสารหนังสือร้องเรียนเป็นทางการ 2. การเข้าพบผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง 3. E-mail 4. Social media	1. รับข้อร้องเรียน 2. รวบรวมข้อมูล 3. กลับกรองเบื้องต้นและตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียนและคู่กรณี รวมถึงบุคคลแวดล้อม 4. จัดการข้อร้องเรียน โดยรองประธานหลักสูตร ทำการวิเคราะห์ตัดสินและแก้ไขปัญหาหารือกับผู้ที่เกี่ยวข้อง 5. ติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียน
ผู้รับการฝึกอบรม	1 การร้องเรียนด้วยวาจาต่อผู้รับผิดชอบหลักสูตรหรือเจ้าหน้าที่ 2. เอกสารหนังสือร้องเรียนเป็นทางการ 3. E-mail 4. โทรศัพท์/ Fax 5. Social Media	1. รับข้อร้องเรียน 2. รวบรวมข้อมูล 3. กลับกรองเบื้องต้น และวิเคราะห์ระดับของข้อร้องเรียน แก้ไขเบื้องต้น โดยสามารถยุติปัญหาได้ 4. ในกรณีไม่สามารถจัดการข้อร้องเรียนได้ โดยผู้รับผิดชอบหลักสูตร ทำการวิเคราะห์ตัดสินและแก้ไขปัญหาหารือกับผู้ที่เกี่ยวข้อง 5. ติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียน
แหล่งทุนวิจัย	1. เอกสารหนังสือร้องเรียนเป็นทางการ 2. E-mail 3. โทรศัพท์	1. รับข้อร้องเรียน 2. รวบรวมข้อมูล 3. นำเสนอต่อผู้อำนวยการ ทำการวิเคราะห์ ตัดสิน และแก้ไขปัญหาหารือกับผู้ที่เกี่ยวข้อง 4. แจ้งผลการจัดการต่อข้อร้องเรียนต่อผู้เกี่ยวข้อง 5. ติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียน

ภาพที่ 3-3 วิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)

กลุ่มผู้ร้องเรียน	ช่องทางรับข้อร้องเรียน	วิธีการจัดการกับข้อร้องเรียน
บุคลากร	- เอกสารหนังสือร้องเรียนเป็นทางการ - กล่องรับฟังความคิดเห็น - การเข้าพบผู้อำนวยการ - E-mail - โทรศัพท์ - Social Media	- รับข้อร้องเรียน - รวบรวมข้อมูล - กลั่นกรองเบื้องต้นและตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียนและคู่กรณี รวมถึงบุคคลแวดล้อม - จัดการข้อร้องเรียน โดยคณะกรรมการธรรมาภิบาล ทำการวิเคราะห์ ตัดสิน และแก้ไขปัญหา - แจ้งผลการตัดสินใจต่อผู้ร้องเรียน และทำบันทึกเสนอต่อผู้อำนวยการสถาบันฯ - ติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียน

หมวด 4: การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการ

สถาบันฯ โดยทีมผู้บริหารและหัวหน้างาน ได้ติดตามตัวชี้วัดตามรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2558 ที่ทำไว้มหาวิทยาลัย โดยนำมาวิเคราะห์การดำเนินการตามพันธกิจที่สำคัญและยุทธศาสตร์ โดยนำข้อมูลที่ได้มาเพื่อทบทวนแผนการดำเนินการ การวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน/การจัดการความเสี่ยง การคาดการณ์ผลการดำเนินงาน และตั้งเป้าหมายในการดำเนินการในปีถัดไป จะร่วมกันในการกำหนดตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ และจัดทำเป็น และข้อตกลงการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2559 โดยกิจกรรมในแต่ละกลยุทธ์จะกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบและถูกถ่ายทอดสู่การปฏิบัติตามข้อตกลงในการปฏิบัติงานรายบุคคลโดยนาระบบสารสนเทศมาใช้ในการสนับสนุนเรื่องของการเก็บตัวชี้วัดและการรายงานผลตามไตรมาส

สถาบันฯ ใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ พ.ศ. 2558 และนำข้อมูลไปปรับปรุงยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินการในปี 2559 โดยกำหนดตัวชี้วัดหลัก และจัดทำเป็นสารสนเทศ ดังภาพที่ 4-1

ภาพที่ 4-1 การดำเนินงาน การรวบรวมข้อมูล การปรับปรุงผลการดำเนินการปี 2559

การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์	วิธีการรวบรวมและวิเคราะห์	ความถี่	การนำไปใช้เพื่อการปรับปรุงผลการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูล
1 สร้างความเป็นเลิศของงานวิจัยและพัฒนาต้นแบบด้านสุขภาพอย่างยั่งยืน	-รวบรวมสถิติผลงานเผยแพร่ของสถาบันฯ -กำหนดเป็น PA ให้อาจารย์ นักวิจัย รายงานเรื่องทุน โครงการ ผลงานที่เผยแพร่ในรูปแบบต่างๆ -จัดทำฐานข้อมูลแหล่งทุน -ข้อมูลจาก Scival -การเปรียบเทียบผลงานตีพิมพ์ -การทำความร่วมมือ Health promotion platform ระหว่างสถาบันฯ สสส. และ Dalla Lana school of public health University of Toronto Canada ในการทำ survey เพื่อหาข้อมูล ในการหาความต้องการทำวิจัยและฝึกอบรมร่วม	2 ครั้ง/ปี	การสนับสนุนการเพิ่มจำนวนงานวิจัยและการเผยแพร่ การจัดทำฐานข้อมูลด้านสาธารณสุขของประเทศในกลุ่มอาเซียนในเรื่องของวิจัยและฝึกอบรม มี E mail group ในการสื่อสาร มี data based เรื่องความเชี่ยวชาญ และความต้องการความร่วมมือในการทำวิจัย	ผู้อำนวยการหัวหน้างานวิจัย
2 การสร้างการศึกษาเพื่อการเปลี่ยนแปลงสุขภาพชุมชน	-รวบรวมเป็นเอกสาร โดยใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ ทั้งศิษย์ปัจจุบัน ศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิตและใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศของบัณฑิตวิทยาลัย - วิเคราะห์เชิงปริมาณ เช่น ร้อยละ ค่าเฉลี่ย - การวิเคราะห์เชิงคุณภาพถึงปัญหาและความต้องการ	1 ครั้ง/ปี	การเพิ่มจำนวนทุนให้กับนักศึกษา การเปิดช่องทางการรับนักศึกษาที่หลากหลาย การจัดการเรียนแบบ online (MOOC) วิชา Implementation Research for One Health การเก็บเอกสารเรียนการสอนในรูปแบบ google application	รองผู้อำนวยการฝ่ายการศึกษา งานการศึกษา ของสถาบันฯ

ภาพที่ 4-1 การดำเนินงาน การรวบรวมข้อมูล การปรับปรุงผลการดำเนินการปี 2559 (ต่อ)

การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์	วิธีการรวบรวมและวิเคราะห์	ความถี่	การนำไปใช้เพื่อการปรับปรุงผลการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูล
3 สร้างนวัตกรรมด้านบริการวิชาการเพื่อการมีสุขภาวะอย่างยั่งยืน	-ทุกหลักสูตร มีการประเมินปัญหา ความต้องการ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของลูกค้าทุกครั้งเมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรม เพื่อนำมาปรับปรุงการฝึกอบรมในครั้งต่อไป โดยวิเคราะห์และนำเสนอเป็นเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ -จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า ด้านลักษณะประชากรทั่วไป สถานที่ทำงานและที่ติดต่อ และความสนใจของลูกค้า โดยจัดทำเป็น file excel -จัดทำฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ข้อมูลด้านวิทยากร สถานที่ศึกษาดูงาน โดยจัดทำเป็น file excel -ศึกษาความต้องการของหน่วยงานที่ยังไม่เคยใช้บริการของสถาบันฯ เพื่อสร้างบริการใหม่ๆ เช่น สถาบันพระประชาบดี กรมผู้สูงอายุ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกรมแรงงาน แล้วนำมาประชุมระดมสมองเพื่อสร้างหลักสูตรใหม่ๆ -เป็นครั้งแรกที่สถาบันฯนำระบบการลงทะเบียนแบบออนไลน์ มาใช้ในงานประชุมวิชาการนานาชาติ เนื่องจากมีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนมากถึง 1000 คน พร้อมกับเก็บเงินค่าลงทะเบียน	ตามจำนวนหลักสูตร	-ได้นำผลการประเมินมาปรับปรุงบริการ เช่นหลักสูตร Mini MM มีการจัดฝึกอบรมรุ่นละ 6 เดือน ผู้เข้ารับการอบรมจะมาเข้ารับการอบรมเดือนละครั้ง หากพบว่าผู้เข้ารับการอบรมไม่พึงพอใจหรือมีข้อเสนอแนะเรื่องบริการอาทิ สถานที่ หรืออาหาร สถาบันก็จะปรับปรุงโดยทันที หากเป็นการประเมินการสอนของวิทยากร ประธานหลักสูตร Mini MM ก็จะหาวิธีแก้ไข ปรับปรุง เช่น บรรยายเสริม หรือยกตัวอย่างเพิ่มเติม -นำฐานข้อมูลด้านบริการวิชาการ มาปรับปรุงคุณภาพและความรวดเร็วของการบริการ เช่น การจัดสถานที่ศึกษาดูงานที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม การติดต่อวิทยากรและผู้เกี่ยวข้องที่รวดเร็วมากขึ้น -นำข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้าที่เคยใช้บริการและลูกค้าในอนาคต มาวางแผนจัดหลักสูตรที่ตรงความต้องการมากที่สุดเป็นการล่วงหน้า 1 ปี เพื่อให้มีเวลาประชาสัมพันธ์และผู้สนใจเตรียมตัวและงบประมาณล่วงหน้า -นำข้อมูลจากระบบมาใช้ในการวางแผน ด้านจัดเวทีนำเสนอผลงานวิชาการ และกิจกรรมส่งเสริมวิชาการ ทั้งยังเพิ่มความรวดเร็วในการลงทะเบียนแยกประเภทผู้เข้าร่วมประชุม เพื่อจัดเอกสารแจก รวมทั้งการจองห้องประชุม ที่พัก และอาหาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	-รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการ -งานบริการวิชาการ -งานเทคโนโลยีและสื่อสารการเรียนรู้ -คณะกรรมการจัดประชุมวิชาการ

ภาพที่ 4-1 การดำเนินงาน การรวบรวมข้อมูล การปรับปรุงผลการดำเนินการปี 2559 (ต่อ)

การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์	วิธีการรวบรวมและวิเคราะห์	ความถี่	การนำไปใช้เพื่อการปรับปรุงผลการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูล
4 พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อ ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน -ข้อมูลงบประมาณ -ข้อมูลครุภัณฑ์ -งานธุรการ -รายงานผลการดำเนินการ -ทรัพยากรกายภาพ -Green office -พัฒนากระบวนการงาน -ธรรมาภิบาล -บุคลากรที่มีคุณภาพและมีความรับผิดชอบต่อสังคม	รวบรวมเป็นข้อมูลผ่าน MU-ERP จัดทำบัญชีทรัพย์สินผ่าน MU-ERP MU-SIS MU-KPI จัดทำบัญชีทรัพย์สินผ่าน MU-ERP รายงานตามตัวชี้วัด การวางแผน ตรวจสอบ วิเคราะห์ และปรับปรุงงานประจำ (PDCA) การจัดทำรายงานประเมินตนเอง ประเมินผล online ข้อร้องเรียน ทะเบียนประวัติบุคลากรผ่าน MU-ERP ฐานข้อมูลการพัฒนาบุคลากร ข้อมูลเรื่องกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์ การประชุมบุคลากรประจำ เดือน เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้	รายงานตามไตรมาส/ ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยน 2 ครั้ง/ปี 1 ครั้ง/ปี 1 ครั้ง/ปี 1 ครั้ง/ปี 2 ครั้ง/ปี ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยน 1 ครั้ง/ปี เดือนละ 1 ครั้ง 1 ครั้ง/ปี	การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมโดยเพิ่มพื้นที่สีเขียว การปรับปรุงอาคารสถานที่และหอพัก การจัด GREEN Meeting การจัดทำ FTE ของบุคลากร การจัดซื้อครุภัณฑ์สำนักงาน การจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรในองค์กร (OD) การคิดต้นทุนการทำงานของบุคลากร การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในโรงเรียน การจัดกิจกรรมออกนิทรรศการในวันพิษสุนัขบ้าโลก การจัดห้องสมุดครอบครัวที่ รพสต.สาละวัน	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการ หัวหน้างานภายใต้สำนักงานผู้อำนวยการ

ในเรื่องข้อมูลงบประมาณมีการกำหนดไว้ในแผนการดำเนินการของสถาบันฯ ผู้อำนวยการเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลโดยตั้งตัวชี้วัดไว้ที่ระยะสั้น 3 เดือน และระยะยาว 1 ปี โดยกำหนดตัวชี้วัดในเรื่องงบประมาณ คือ ระดับความสำเร็จในการจัดสรรงบประมาณตามพันธกิจ และระดับความสำเร็จในการกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผน และได้มอบหมายหัวหน้างานนโยบาย เครือข่ายความร่วมมือและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ลงรายงานใน MU-ERP

สถาบันฯ มีวิเคราะห์และทบทวนผลจากการดำเนินการทั้ง 3 ภารกิจในระบบงานหลักโดยมีการนำข้อมูลจากการประเมินแผนงานโครงการของปีที่ผ่านมาและนำมาพัฒนาต่อยอดให้มีความชัดเจนและครอบคลุมยิ่งขึ้น เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับผู้ปฏิบัติงานและจัดทำแผนกลยุทธ์ให้มีประสิทธิภาพ โดยกำหนดตัวชี้วัด ดังรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2558 และข้อตกลงการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2559

ในการดำเนินการด้านการศึกษา สถาบันฯ มีการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จากผู้เรียนและศิษย์เก่า ผ่านคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และงานการศึกษา นอกจากนี้ยังมีการเก็บข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต และแหล่งฝึกภาคปฏิบัติ รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ของเครือข่ายศิษย์เก่าผ่าน สังคมออนไลน์ <https://www.facebook.com/AIHD.MU?fref=nf> โดยใช้ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากนักศึกษาและศิษย์เก่าในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหารายวิชา ลำดับความต่อเนื่องและความเหมาะสมของการจัดรายวิชาในหลักสูตร กระบวนการจัดการเรียนการสอน วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ การจัดสรรภาระงานของอาจารย์ รวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตร ให้สอดคล้องกับผู้ใช้บัณฑิตและความต้องการของตลาดแรงงาน

ด้านการจัดการเรียนการสอน มีการใช้ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากนักศึกษาและอาจารย์ที่เลี้ยงจากแหล่งฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับเนื้อหาวิชา ความต่อเนื่องของเนื้อหา ความทันสมัย การนำไปใช้ประโยชน์ และความเหมาะสมของการจัดการเรียนการสอน สถานที่เรียนและฝึกปฏิบัติงาน สื่อและเอกสารประกอบการสอน โดยข้อมูลดังกล่าวได้จากการอภิปรายกลุ่มย่อย (Focus group discussion) การสอบถาม และข้อมูลประเมินการสอนของอาจารย์ รวมถึงสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ และpaper มีการบูรณาการองค์ความรู้ของอาจารย์ในสาขาวิชาเข้าด้วยกันโดยจัดการปรับปรุงรายวิชา Thesis seminar ที่ให้อาจารย์ทุกท่านเข้าร่วมรับฟังพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์ในการจัดทำ proposal ของนักศึกษา

- ด้านการวิจัย มอบหมายให้หัวหน้างานวิจัย เก็บข้อมูลโดยการทำแบบสอบถาม และการสำรวจออนไลน์ จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ที่เกี่ยวข้องในงานวิจัย ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ นักวิจัยหลักและนักวิจัยในพื้นที่ แหล่งทุน ผู้ใช้ประโยชน์จากงานวิจัย เช่น บุคลากรสุขภาพ ประชาชนทั่วไป เพื่อนำมาประเมินผลการใช้ประโยชน์จากโครงการวิจัย ตอบสนองต่อการนำไปใช้ประโยชน์ และการตีพิมพ์ลงในวารสารวิชาการ

- ด้านการบริการวิชาการ โดยงานบริการวิชาการมีการรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม วิทยากร และแหล่งทุน เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดกิจกรรมครั้งต่อไป

ซึ่งการวัดผลการดำเนินการที่เกิดขึ้นตามยุทธศาสตร์ สถาบันฯ โดยผู้อำนวยการมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบ ตามยุทธศาสตร์ และการติดตามรายงานผลการดำเนินการแต่ละโครงการในที่ประชุมคณะกรรมการ/คณะทำงานชุดต่างๆ ทุกเดือน และนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร ซึ่งมีการประชุมทุกเดือน

การเลือกข้อมูลเชิงและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ สถาบันฯ เลือกใช้ข้อมูลจากผลการดำเนินการในปีที่ผ่านมาและย้อนหลัง และได้เลือกสถาบันประชากร มหาวิทยาลัยมหิดลและคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยสารคาม เป็นคู่เทียบ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการพัฒนาหน่วยงาน

เมื่อครบรอบ 1 ปีงบประมาณ สถาบันฯ ได้ดำเนินการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการด้วยวิธี TOWS analysis เพื่อทำให้ทราบถึงศักยภาพของหน่วยงาน และนำไปสู่การวางแผนเชิงกลยุทธ์ จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อส่งผลในการบรรลุวิสัยทัศน์ ของสถาบันฯ และนำวิธีการ P-D-C-A มาใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินการเพื่อให้บรรลุผลตามตัวชี้วัดของแต่ละยุทธศาสตร์ และในระดับปฏิบัติการ การ

ติดตามผลการดำเนินการจะผ่านคณะกรรมการ/คณะทำงานฝ่ายต่างๆ ที่มีการประชุมเดือนละครั้ง เพื่อแจ้งผลการดำเนินการ และกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการทำงาน

ในการปรับปรุงผลการดำเนินการปีที่ผ่านมาด้านการศึกษา สถาบันฯได้มีการพัฒนาหลักสูตรที่เอื้อต่อการเรียนการสอน และพัฒนาการเรียนการสอนของทั้ง 2 หลักสูตรในระดับปริญญาโทให้มีรายวิชาแบบออนไลน์ ภายใต้ระบบ MUx เพื่อรองรับต่อความต้องการของลูกค้ายุคใหม่ และหลักสูตรวิทยาการสหกิจให้จัดการเรียนโดยใช้ 2 ภาษาโดยสามารถรับนักศึกษาที่เป็นชาวต่างชาติได้ เป็นรุ่นที่ 3 และในปีการศึกษา 2560 สถาบันฯ คาดว่าจะจัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพและการพัฒนาที่ยั่งยืน (หลักสูตรนานาชาติ) (Health and sustainable Development) โดยเป็นหลักสูตรนานาชาติที่เปิดรับผู้ที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาทางด้านสุขภาพ

ในการปรับปรุงระบบงานสนับสนุน สถาบันฯมีวิธีการค้นหาหน่วยงานหรือกระบวนการที่มีผลการดำเนินการที่โดดเด่นโดยให้ทุกงานนำเสนอผลการดำเนินงานในแต่ละเดือนในที่ประชุมสื่อสารองค์กรประจำเดือน และในการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรในสถาบันฯ ปีละครั้ง เพื่อการปรับปรุงผลการดำเนินการ

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

การจัดการความรู้ของสถาบันฯ ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างของคณะทำงานโครงการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัยและการจัดการความรู้ โดยมีรองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการเป็นประธาน หัวหน้างานทุกงานเป็นคณะทำงาน และงานนโยบาย เครือข่ายความร่วมมือและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นเลขานุการ ในการดำเนินการประจำปี 2559 มีการปรับแผนการทำงาน กล่าวคือใช้วิธีให้แต่ละหน่วยงานหรือ CoP ประชุมระดมสมองแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและวางแผนการพัฒนางานในปี 2559 ก่อน แล้วนำข้อสรุปเข้ามานำเสนอในการประชุมคณะทำงาน ซึ่งคณะทำงานก็ได้ร่วมกันพิจารณา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ รวมทั้งวางแผนการทำงานทั้งปี

วิธีการทำงานนั้น คณะทำงานได้กำหนดให้มีการติดตามผลทุกเดือนเพื่อทราบความคืบหน้าและปัญหาอุปสรรค เพื่อให้คำแนะนำและช่วยเหลือให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จตามแผนในระหว่างติดตามผลการดำเนินงาน ประธานได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ให้ตัวอย่าง มีแบบฟอร์มรายงาน (R2R clinic) และได้กำหนดให้แต่ละงานมีการถ่ายทอดความรู้ในงานของตนเองกับผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานแทนกันได้เพื่อป้องกันการเกิดผลกระทบต่อลูกค้าและคู่ความร่วมมือ และนอกจากนั้นแนะนำให้มีการจัดการความรู้ในงานของตนเองให้เป็นระบบเพื่อพัฒนางานที่มีคุณภาพ และให้ความสำคัญและสนับสนุนให้ต่อยอดเป็นการทำ R2R นอกจากนั้นคณะทำงานได้จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเดือนกันยายน ในปีนี้ได้เชิญผู้ผ่านการฝึกอบรม KM-R2R ของสถาบันฯ ที่นำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการอบรมไปปฏิบัติที่คณะสาธารณสุขศาสตร์ จนได้รับผลงานเป็นที่ยอมรับจากมหาวิทยาลัยมหิดล มาเป็นวิทยากรบรรยายวิธีการทำงานและสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรของสถาบันฯ

โดยในปีที่ผ่านมา มีบุคลากรสายสนับสนุนได้ดำเนินการนั้น เกิด CoP ของ 7 กลุ่มงาน และมีจำนวนเรื่องของ KM ทั้งหมด 2 เรื่อง จัดเก็บเป็นรูปแบบเอกสารเพื่อให้บุคลากรไว้ใช้ศึกษาเป็นแนวทางในการทำกิจกรรมในปีต่อไป ในเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสถาบันฯ ที่ขึ้นประจำปีได้จัดให้ทุกงานมานำเสนอผลงาน ซึ่งกิจกรรมนี้มีการมอบรางวัลให้กับแต่ละงานที่เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อเป็นกำลังใจ และผลจากการจัดการความรู้ได้พัฒนาต่อยอดเป็นงานวิจัย R2R จำนวน 2 เรื่อง ซึ่งได้ไปนำเสนอผลงานในงานพัฒนาคุณภาพในงานมหกรรมคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดล Mahidol Quality Fair 2016 ระดับมหาวิทยาลัย

ในด้านข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในเรื่องของคุณภาพข้อมูล ผู้อำนวยการสถาบันฯ ได้มอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการและหัวหน้างานเทคโนโลยีและสื่อสารการเรียนรู้ ทำการพัฒนาเว็บไซต์ (Design) ให้มีความทันสมัยปีละ 2 ครั้ง และในการลงข้อมูลหรือข่าวสาร จะมีการลงกิจกรรม ข่าวของบุคลากรหรือผู้มาเยี่ยมสถาบันฯ โดยจะมีการนำเสนอทั้งที่ในเวปไซต์ และทาง Facebook โดยเป็นการให้ข้อมูลแบบ real time และมีการสุ่มตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยตรงจากผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการ

บุคลากรและนักศึกษาของทางสถาบันฯ จะได้รับ user name และ password จากทางกองเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อใช้ในการเข้าใช้ระบบ internet ของมหาวิทยาลัย โดยให้ความสำคัญในการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อให้มีความแม่นยำ ถูกต้องและเชื่อถือได้ ทันต่อเหตุการณ์ และมีความปลอดภัยของข้อมูล ดังตารางที่ 4.2.1

ตาราง 4.2.1 การจัดการข้อมูล สารสนเทศ ตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	วิธีการ
ความแม่นยำ ถูกต้องและเชื่อถือได้	มีระบบการจัดเก็บข้อมูล โดยมีเจ้าหน้าที่งานสารบัญเป็นผู้รับผิดชอบ
ทันต่อเหตุการณ์	กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลการลงข้อมูลในฐานข้อมูล หรือเวปไซต์ กำหนดระยะเวลาในการรายงานข้อมูล ใช้เครือข่าย internet intranet หรือ social network ในการสื่อสารข้อมูล
ความปลอดภัยของข้อมูล	กำหนดรหัสผ่านในการเข้าถึงเครือข่าย มีการกำหนดชั้นลำดับในการเข้าถึงข้อมูล เช่นข้อมูลสำหรับนักศึกษา ข้อมูลเจ้าหน้าที่ เป็นต้น กำหนดชั้นในการรายงานข้อมูลตามภาระที่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ หรือเผยแพร่ข้อมูลของสถาบันฯ นั้น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ตามแต่ละงานและพันธกิจนั้นมีความสอดคล้องกับมหาวิทยาลัย หรือบัณฑิตวิทยาลัย โดยในการนำเข้าหรือตรวจสอบข้อมูลต้องระบุผู้รับผิดชอบ ซึ่งสถาบันฯ จะส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมก่อนใช้งานระบบ ซึ่งดูแลระบบ

โดยมหาวิทยาลัยมหิดล และจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานตามระบบโดยเฉพาะ เช่น ข้อมูลด้านการบริหารจัดการและการพัฒนาบุคลากร จะใช้งานผ่านระบบ MU-ERP ที่มีระดับการเข้าถึง การตรวจสอบซ้ำข้อมูล และการให้ข้อมูล เป็นต้น ด้านการวิจัยจะใช้ระบบของ MU-eRIS จัดเก็บข้อมูลงานวิจัย ข้อมูลนักวิจัย ข้อมูลการตีพิมพ์ เป็นต้น ด้านการศึกษา จะใช้ระบบสารสนเทศของบัณฑิตวิทยาลัย เช่นการรับสมัครออนไลน์ การลงทะเบียนออนไลน์ การพัฒนาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ฐานข้อมูลกลาง GRAD-MIS เป็นต้น การบริการวิชาการจะใช้ สารสนเทศในการแจ้งหลักสูตรการอบรม เช่น website สถาบันฯ Facebook ฐานข้อมูลผู้เข้ารับการอบรม เป็นต้น ในเรื่องของความปลอดภัยของข้อมูล ทางสถาบันฯ จะกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบหลักที่มี user name และpassword ที่สามารถเปิดโปรแกรมได้เท่านั้น หรือเป็นผู้ที่ได้รับ user name และpassword จากทางมหาวิทยาลัย หรือบัณฑิตวิทยาลัยในการลงข้อมูล หรือปรับปรุงข้อมูล เท่านั้น

สถาบันฯ มีงานเทคโนโลยีและสื่อสารการเรียนรู้ ให้การสนับสนุนการให้บริการข้อมูลสารสนเทศที่สนองตอบพันธกิจหลักในด้านต่างๆ อย่างถูกต้องและเป็นปัจจุบัน เช่น การลงข้อมูลและสารสนเทศด้านการเรียนการสอน ข้อมูลและสารสนเทศด้านการวิจัย ข้อมูลและสารสนเทศด้านบริการวิชาการที่เป็นปัจจุบัน เป็นต้น ในหน้า website: www.aihd.mahidol.ac.th ของสถาบันฯ ออกแบบและสร้างแบบสำรวจข้อมูลหรือการประเมินผลในเรื่องต่างๆ ตามพันธกิจ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้บริการทั้งผู้เรียน บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันต่อความต้องการในการใช้งานหรือเข้าถึงข้อมูล หรือ การใช้งานในระบบ intranet ของบุคลากรในสถาบันฯ ที่ใช้สำหรับการสื่อสารภายใน ได้มีการกำหนดให้ผู้ใช้งานระบุชื่อและรหัสผ่านก่อนเข้าใช้ เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลและเป็นความลับ โดยมีเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์จากงานเทคโนโลยีและสื่อสารการเรียนรู้เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ

สถาบันฯ มีการใช้ฮาร์ดแวร์ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับการใช้งานและทันสมัย และใช้ซอฟต์แวร์ที่ถูกลิขสิทธิ์เป็นไปตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยงานเทคโนโลยีและสื่อสารการเรียนรู้ดำเนินการติดตั้งซอฟต์แวร์ และปรับปรุง ในด้านคุณสมบัติของฮาร์ดแวร์ มีระบบการบำรุง ดูแลรักษา และมีระบบการแจ้งซ่อมที่สะดวก รวดเร็ว ผ่านระบบแจ้งซ่อมผ่านออนไลน์ ส่วนในด้านซอฟต์แวร์มีการใช้ซอฟต์แวร์ที่ถูกลิขสิทธิ์จาก <http://myinternet.mahido/software/> มีการฝึกอบรมการใช้งาน และการให้บริการโดยกองเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหิดล ในการจัดหาซอฟต์แวร์ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานในภารกิจต่างๆ และง่ายต่อการเข้าใช้บริการ พร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่งานเทคโนโลยี และสื่อสารการเรียนรู้ให้การดูแล ช่วยเหลือและสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีที่ผู้ใช้งานสารสนเทศพบปัญหาด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์สามารถแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นทางโทรศัพท์ที่งาน ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่มาแก้ปัญหาให้ มีการจัดอบรมให้ความรู้เบื้องต้นในการใช้งานคอมพิวเตอร์ให้กับบุคลากรเป็นระยะ

ในปีพ.ศ. 2559 ทางสถาบันฯ ได้มีการซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการทำรายวิชาออนไลน์

นอกจากนี้ สถาบันฯ มีการตรวจสอบประสิทธิภาพการใช้งานของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์อย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ของสถาบันฯ มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และง่ายต่อการใช้งาน สถาบันฯ ได้ดำเนินการตาม ภาพที่ 4-2

ภาพที่ 4-2 การดำเนินการทางสารสนเทศที่ใช้มีความเชื่อถือได้ปลอดภัยและใช้งานง่าย

วิธีการทำให้เชื่อถือได้	วิธีการทำให้ปลอดภัย	วิธีการทำให้ใช้งานง่าย	ผู้รับผิดชอบ
ฮาร์ดแวร์			
สถาบันฯ มีการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ให้ทันสมัยเหมาะสมแก่การใช้งานให้เป็นปัจจุบัน	- มีรหัสผ่านก่อนเข้าใช้งานเครื่อง - มีระบบไฟสำรองในเครื่องที่เก็บข้อมูลสำคัญ - มีการปฏิบัติตามระเบียบการใช้ฮาร์ดแวร์ที่ปลอดภัย - มีเจ้าหน้าที่ประจำในการดูแลบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งมีฮาร์ดแวร์สำรองสำหรับการใช้งาน - สถาบันฯ มีนโยบายรองรับการเปลี่ยนแปลงทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ โดยทุกปีจะมีการตรวจสอบและปรับปรุงเครื่องที่เสื่อมประสิทธิภาพในการใช้งาน หรือจัดซื้อเครื่องใหม่เพื่อทดแทนเครื่องเก่าให้กับบุคลากร	-อบรมเทคนิควิธีการใช้ฮาร์ดแวร์และระบบเครือข่าย - จัดสรรฮาร์ดแวร์ให้เพียงพอต่อการใช้งานเพื่อการใช้งานประจำของบุคลากรทุกคนในอัตรา 1:1 - มีเครือข่ายภายในทั้งชนิดมีสายและไร้สาย ซึ่งครอบคลุมการใช้งานทั่วทั้งองค์กร	งานเทคโนโลยี และสื่อสารการเรียนรู้
ซอฟต์แวร์			
การปรับเปลี่ยนโปรแกรมให้ทันสมัย มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย และเหมาะสมกับการใช้งานของสถาบันฯ	- มีรหัสผ่านของแต่ละบุคคล - มีไฟร์วอลล์ และโปรแกรมป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ - มีการสแกนไวรัสและสลายไวรัสอย่างสม่ำเสมอ - มีการปฏิบัติตามระเบียบการใช้ซอฟต์แวร์ที่ปลอดภัย - ปฏิบัติตาม พรบ. การกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 - ใช้โปรแกรมลิขสิทธิ์ที่จำเป็น ได้แก่ Microsoft office, SPSS, Turn it in เป็นต้น - มีระบบ Backup ข้อมูล	- อบรมเทคนิควิธีการใช้โปรแกรมต่างๆ และวิธีการสืบค้นฐานข้อมูล - สร้างระบบเครือข่ายภายในคณะฯ ระบบใช้งานร่วมกันของไฟล์ต่างๆ - ให้ความรู้เรื่อง พรบ. การกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ - เว็บไซต์และโปรแกรม มีลักษณะที่ทำให้ผู้ใช้สะดวกในการใช้งาน	งานเทคโนโลยี และสื่อสารการเรียนรู้

ในกรณีนักศึกษา ที่นำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้งาน จะต้องได้รับรหัสนักศึกษาเพื่อลงทะเบียนขอรับรหัสในการใช้เครือข่ายของมหาวิทยาลัย และทางสถาบันฯ โดยอาจารย์จะอธิบายให้ทราบถึงการใช้โปรแกรมที่ถูกต้องตามลิขสิทธิ์ การลงโปรแกรมที่ถูกลิขสิทธิ์ที่ทางมหาวิทยาลัยมีไว้ให้บริการกับนักศึกษา เช่น MS office, Endnote

หรือ SPSS ที่โดยเจ้าหน้าที่งานการศึกษา และการจัดอบรมการใช้โปรแกรม Turn it in ในการตรวจสอบการลอกเลียนผลงานทางวิชาการทุกปี

สถาบันฯ ได้จัดการทบทวนในเรื่องของการจัดการในภาวะฉุกเฉิน โดยกำหนดกรณีภาวะฉุกเฉิน เช่น ไฟดับ ชั่วโมงมีเครื่องปั่นไฟสำรองสามารถใช้ได้นาน 1-2 วัน มีการจัดทำแผนการบริหารจัดการความเสี่ยง ในกรณีที่ฮาร์ดแวร์ชำรุด โดยงานเทคโนโลยี และสื่อสารการเรียนรู้ได้จัดเตรียมเครื่องทดแทนให้ กรณีบุคลากรไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานในสถาบันฯ ได้ เช่น น้ำท่วม การประท้วงทางการเมือง บุคลากรสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านระบบ VPN ของมหาวิทยาลัยมหิดล อาจารย์และนักศึกษาของสถาบันฯ ใช้ Google Application ในการเรียนการสอน ซึ่งได้โอนไฟล์สื่อการเรียน เช่น PowerPoint เอกสารประกอบการสอน paper ที่ใช้อ่านประกอบการเรียน เพื่อให้ นักศึกษาสามารถเข้าถึงได้ในทุกกรณี และสถาบันฯ มีผู้อำนวยการอยู่ในเครือข่ายการสื่อสารสายด่วน (MU-BCM) ในการแจ้งเตือนเรื่องภาวะภัยพิบัติหรือเหตุการณ์อื่นที่มีผลกระทบต่อการดำเนินการประจำวันของมหาวิทยาลัย

หมวด 5: บุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)

สถาบันฯ มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 80 คน ซึ่งมีทั้งบุคลากรที่เป็นชาวไทยและชาวต่างประเทศ ซึ่งผู้อำนวยการได้มอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและหัวหน้างานนโยบาย เครือข่ายความร่วมมือ และพัฒนาทรัพยากรบุคคล จัดทำแผนยุทธศาสตร์ เรื่องของการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพและมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยได้สำรวจและรวบรวมข้อมูลในเรื่องของ FTE ความสามารถของบุคลากร อัตรากำลังของแต่ละงาน ประเมินสมรรถนะตามสายงาน รวบรวมผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน (PA) บุคคล และของแต่ละงาน เพื่อนำมาวิเคราะห์ในเรื่องอัตรากำลัง ความสามารถและความเหมาะสมกับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน เพื่อจัดทำกลยุทธ์ ดำเนินการผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น สรรหาบุคลากร รักษาและสร้างแรงจูงใจบุคลากร กิจกรรมสร้างสุข การจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ให้เหมาะสมกับบุคลากรแต่ละกลุ่ม การสร้าง career development เพื่อเพิ่มตำแหน่งทางวิชาการ พัฒนาทักษะที่จำเป็นของบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์อื่นของสถาบันฯ และจัดกิจกรรมที่สร้างจิตสำนึกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

สถาบันฯ ได้มีการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรโดยกำหนดให้เข้ารับการอบรมในหลัก สูตรต่างๆ หรือกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยหรือสถาบันฯ จัดขึ้น เช่น กิจกรรมเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร กิจกรรมสร้างสุข โครงการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ หลักสูตรพัฒนานักบริหารระดับต่างๆ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนด้วยกระบวนการ R2R การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการและวิชาชีพ สถาบันฯ สนับสนุนให้อาจารย์ใหม่ที่ไม่มีประสบการณ์การสอนเข้าอบรม หลักสูตรโครงการพัฒนาอาจารย์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ด้านอัตรากำลัง

สถาบันฯ มีการกำหนดลักษณะงาน ความสามารถ และสมรรถนะของอาจารย์และสายสนับสนุนแต่ละตำแหน่งไว้เป็นมาตรฐาน และได้ทำการประเมินสมรรถนะของบุคลากรเพื่อค้นหาจุดปรับปรุงควบคู่ไปกับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

ด้านอัตรากำลังทดแทน ได้มีการวิเคราะห์แบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลประเภทของการจ้างโดยแยกเป็น ประเภทข้าราชการ ประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย (เปลี่ยนสถานภาพ) ประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยเงินอุดหนุน พนักงานมหาวิทยาลัย(ส่วนงาน) ลูกจ้างประจำเงินงบประมาณ ลูกจ้างประจำเงินรายได้ ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างชั่วคราวชาวต่างประเทศ

ส่วนที่ 2 แยกประเภทด้วยระยะสัญญาการจ้าง โดยแยกเป็นปีงบประมาณ 2557 – 2568 (เฉพาะผู้ที่มีสัญญาจ้าง เช่น พนักงานมหาวิทยาลัยทุกประเภท) โดยแยกเป็นปีที่ครบสัญญาจ้าง และเป็นส่วนงาน จากนั้นดำเนินการให้มีการมอบหมายทำการ coaching แต่ละส่วนงานโดยหัวหน้างานกำกับ ติดตามดูแลให้มีการสอนงานกันภายในงาน และมีการติดตามผลการสอนงานเป็นรายส่วนงาน และแจ้งผลกลับมาที่งานนโยบายฯ ด้านพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ได้มีการดำเนินการเช่น การเข้าร่วมประชุมวิชาการ การศึกษาดูงาน การอบรม เพื่อพัฒนาทักษะต่างๆ ทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งพัฒนาทักษะในการเป็นผู้บริหารโดยส่ง

บุคลากรเข้าร่วมรับการอบรมทั้งการอบรมเป็นผู้บริหารระดับต้น และผู้บริหารระดับกลาง ที่จัดโดยกองทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยมหิดล

ในด้านบุคลากรใหม่ สำหรับการสรรหาผู้ปฏิบัติงาน ใช้วิธีการกำหนดคุณสมบัติให้เหมาะสมกับตำแหน่ง แล้วใช้วิธีการสอบคัดเลือกตามกระบวนการของมหาวิทยาลัย คือ การรับสมัครคัดเลือกอาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน รวมทั้งลูกจ้างชั่วคราว โดยสถาบันฯ เป็นผู้ดำเนินการสอบคัดเลือกและรายงานผลการคัดเลือกให้มหาวิทยาลัยรับทราบ เพื่อคัดเลือก ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาพนักงาน โดยแบ่งขั้นตอนตาม ภาพที่ 5-1

ภาพที่ 5-1 การสรรหา คัดเลือก ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาพนักงาน

ด้าน	กระบวนการ
การสรรหาบุคลากรใหม่	1. ประกาศรับสมัครที่เว็บไซต์มหาวิทยาลัยและสถาบันฯ 2. การแนะนำและบอกต่อของผู้สอน อาจารย์พิเศษ ผู้ปฏิบัติงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกลุ่มผู้เรียน 3. ประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกในสถาบันการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ 4. ประกาศและประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานต่างๆทั้งภาครัฐ เอกชนและสถาบันต่างๆที่มีชื่อเสียง 5. การติดต่อผู้มีคุณสมบัติและความสามารถโดยตรงเพื่อเชิญชวนให้เข้าสู่กระบวนการสรรหา
การสรรหาทีมบริหาร	1. รวบรวมข้อมูลบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม 2. การติดต่อผู้มีคุณสมบัติและความสามารถโดยตรงเพื่อเชิญชวนให้เข้าสู่กระบวนการสรรหา 3. ผู้อำนวยการจะให้มีการแสดงวิสัยทัศน์ ในด้านการบริหาร และเชิญ external expert เข้ามาร่วมสัมภาษณ์
คัดเลือก	สถาบันฯ จัดทำเกณฑ์การรับสมัคร สถาบันฯ แต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกและสอบสัมภาษณ์ มีการเกณฑ์การคัดเลือกด้านขีดความสามารถ 3 ด้าน 1. ขีดความสามารถด้านวิชาการ หรือวิชาชีพ โดยเป็นการสอบข้อเขียน และสอบสอนในสายวิชาการ 2. ขีดความสามารถด้านทักษะ โดยการสอบสัมภาษณ์ 3. ขีดความสามารถด้านเฉพาะตำแหน่ง โดยการให้วิเคราะห์บทความ หรือการใช้ให้วิเคราะห์ทางสถิติ และนำเสนอ
ว่าจ้าง	เมื่อผ่านหลักเกณฑ์การคัดเลือก การตรวจสอบสุขภาพและมีหนังสือรับรองด้านสุขภาพ การตรวจสอบปริญญา/ประกาศนียบัตร/คุณสมบัติ/ทำสัญญาว่าจ้าง การประเมินผลการปฏิบัติงานทุก 6 เดือน ผ่านการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐาน บรรจุและแต่งตั้ง
รักษาพนักงานใหม่	1. จัดการแนะนำองค์กร ผู้บริหาร ภาระงานและเพื่อนร่วมงาน 2. จัดพี่เลี้ยง (หรือหัวหน้างาน) เพื่อให้คำแนะนำการปฏิบัติงาน 3. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน 4. เข้าร่วมพัฒนาบุคลากรที่มหาวิทยาลัยหรือสถาบันฯ ได้จัดให้ 5. การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งภายในและร่วมเป็นคณะกรรมการชุดต่างๆ 6. การให้รางวัลและการประกาศเกียรติคุณ 8. สวัสดิการต่างๆและผลประโยชน์ตอบแทนบุคลากร 9. การตรวจสอบสุขภาพประจำปี (ฟรี) 10. การพิจารณาประเมินผลงานและเลื่อนขั้นเงินเดือน

สำหรับลูกจ้างชั่วคราวชาวต่างประเทศ ใช้วิธีการดำเนินงานเช่นเดียวกันกับบุคลากรชาวไทยแต่ระยะเวลาในสัญญาจ้างกำหนดไว้ 1 ปี

การทำงานเพื่อให้บรรลุผลตามพันธกิจ สถาบันฯ โดยผู้อำนวยการได้ทำข้อตกลงกับทางมหาวิทยาลัยในเรื่องของข้อตกลงการปฏิบัติงาน และได้นำมาทำข้อตกลงการปฏิบัติงานกับบุคลากรตามสายบังคับบัญชา โดยผู้อำนวยการได้มีการทำข้อตกลงการปฏิบัติงานกับรองผู้อำนวยการ และผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงาน โดยได้มีการกำหนดภาระงานของบุคลากรตามตำแหน่งบริหาร ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ประจำ และอาจารย์ทดลองปฏิบัติงาน โดยประเมินตามข้อตกลงร่วมในแต่ละภาระกิจหลัก ได้แก่ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม สำหรับบุคลากรสายปฏิบัติการมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลงการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ สถาบันฯ ได้จัดให้บุคลากรทุกคนได้เข้าร่วมกิจกรรม core value เพื่อเสริมสร้าง ค่านิยมองค์กร ทั้งของมหาวิทยาลัยและสถาบันฯ เพื่อให้บุคลากรมีทิศทางในการดำเนินการเป็นแนวทางเดียวกัน รวมทั้งมีการคัดเลือกบุคคลต้นแบบ เพื่อเข้ารับรางวัลในระดับมหาวิทยาลัย และเป็นแบบอย่างให้กับเพื่อนร่วมงาน

สถาบันฯ ยังมีการจัดตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานชุดต่างๆ เพื่อการสนับสนุนให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ ดังแสดงในภาพที่ 5-2

ภาพที่ 5-2 คณะกรรมการ คณะทำงานเพื่อให้บรรลุผลของสถาบันฯ

คณะกรรมการ/คณะทำงาน	หน้าที่หลัก	การทำงานให้บรรลุผล
สนับสนุนพันธกิจหลัก		
คณะกรรมการร่างและพัฒนาหลักสูตร	เพื่อพัฒนาหลักสูตรที่ตอบสนองต่อผู้เรียน	ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของสถาบันฯ ให้มีการดำเนินการที่เหนือความคาดหมาย
คณะกรรมการบริหารหลักสูตร	บริหารจัดการหลักสูตรให้เป็นไปอย่างมีมาตรฐาน	การทำให้บรรลุตามยุทธศาสตร์และวิสัยทัศน์ ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน ให้มีการดำเนินการที่เหนือความคาดหมาย
คณะกรรมการวิชาการ	เพื่อให้การดำเนินการด้านการวิจัย ศึกษา และบริการวิชาการเป็นไปอย่างสอดคล้อง และสอดคล้องกับการพัฒนาในด้านต่างๆ อันเกี่ยวกับวิจัย การฝึกอบรมและบริการวิชาการอื่นๆ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์	การทำให้บรรลุตามยุทธศาสตร์และวิสัยทัศน์ ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของสถาบันฯ ให้มีการดำเนินการที่เหนือความคาดหมาย
คณะกรรมการดำเนินการโครงการหลักสูตร mini MM in Health	1.ปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยและสอดคล้องความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมแต่ละรุ่น 2.วางแผนดำเนินการจัดอบรม จัดหลักสูตรติดต่อประสานงานวิทยากร 3.ประชาสัมพันธ์ ติดต่อหาลูกค้า 4.ดำเนินการจัดอบรมและประเมินผล	มีการประชุมคณะกรรมการเพื่อระดมสมองปรึกษา วางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ และมีการกำกับติดตามงานอย่างใกล้ชิด เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาและปรับปรุงการฝึกอบรมให้มีคุณภาพมากที่สุด เพื่อให้มีผู้เข้ามารับการอบรมต่อเนื่องอย่างน้อยปีละ 2 รุ่นๆละ 40 คน ซึ่งหลักสูตร Mini MM สามารถทำรายได้ให้สถาบันฯ เป็นอย่างดีและยังนำชื่อเสียงมาสู่สถาบันฯ ว่าเป็นหลักสูตรที่มีคุณภาพและสนับสนุนให้แพทย์สามารถสอบ

ภาพที่ 5-2 คณะกรรมการ คณะทำงานเพื่อให้บรรลุผลของสถาบันฯ (ต่อ)

คณะกรรมการ/คณะทำงาน	หน้าที่หลัก	การทำงานให้บรรลุผล
		อนุมัติบัตรเวชศาสตร์ป้องกันสาขาเวชศาสตร์ชุมชนได้จำนวนมาก ซึ่งทั้งหมดนี้ไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ของสถาบันฯ ด้านความเป็นเลิศด้านบริการวิชาการ
คณะกรรมการผู้ตรวจประเมินคุณภาพหลักสูตร	เพื่อให้เกิดการประกันคุณภาพทางการศึกษา และเกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	การทำให้บรรลุตามยุทธศาสตร์และวิสัยทัศน์ ให้มีการดำเนินการที่เหนือความคาดหมาย
สนับสนุนด้านการบริหารจัดการ		
คณะกรรมการนโยบายการจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อม	เพื่อดำเนินกิจกรรมด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม	ให้มีการดำเนินการที่เหนือความคาดหมาย
คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อต่อสัญญาจ้างของพนักงานมหาวิทยาลัย	เพื่อดำเนินการจ้างต่อหรือไม่จ้างต่อของพนักงานที่จะครบกำหนดสัญญาจ้างแต่ละปีให้เป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสม	ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของสถาบันฯ ให้มีการดำเนินการที่เหนือความคาดหมาย
คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความชัดเจน ถูกต้องตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย	ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของสถาบันฯ
คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	เพื่อดำเนินการด้านพัฒนาคุณภาพบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในให้เป็นไปอย่างเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ	การทำให้บรรลุตามยุทธศาสตร์และวิสัยทัศน์ ให้มีการดำเนินการที่เหนือความคาดหมาย
คณะกรรมการธรรมาภิบาล	เพื่อรับฟังและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อพิพาทระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา หรือระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเอง	ให้มีการดำเนินการที่เหนือความคาดหมาย
คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม	เพื่อให้เป็นไปตามพรบ.ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554	ให้มีการดำเนินการที่เหนือความคาดหมาย
คณะทำงานกิจกรรมพิเศษ	เพื่อให้การจัดกิจกรรม ได้เป็นไปอย่างเรียบร้อย บรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจของสถาบันฯ	การทำให้บรรลุตามยุทธศาสตร์และวิสัยทัศน์ การมุ่งเน้นบุคลากร

ในกรณีที่มีการลาออกของพนักงาน สถาบันฯ ได้ยึดตามมหาวิทยาลัยมีประกาศเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการลาออกจากงานของพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551 โดยกำหนดให้บุคลากรที่มีความประสงค์ขอลาออกยื่นหนังสือขอลาออกต่อผู้บังคับบัญชาล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน เพื่อให้สถาบันฯ มีการเตรียมความพร้อมในการวางแผนหาบุคลากรทดแทน และมีการจัดทำแผนอัตรากำลังโดยงานนโยบาย เครือข่ายความร่วมมือ และทรัพยากรบุคคล ในการรับสมัครบุคลากรในสายงานที่จำเป็นและในกรณีบุคลากรที่ครบกำหนดเกษียณอายุ หรือจัดทำโครงการอบรมพี่เลี้ยง (coaching) ในการทำงาน จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การฝึกอบรมทักษะที่จำเป็นในงาน เช่น การใช้เครื่องมือโสตทัศนูปกรณ์ การเตรียมพร้อมในการให้บริการวิชาการ ให้กับบุคลากรในสถาบันฯ

ในกรณีมีเหตุจำเป็นเร่งด่วนหรือฉุกเฉินทำให้บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ โดยงานนโยบายฯ ดำเนินการทำความเข้าใจแต่งตั้งรักษาการแทนหัวหน้างานต่างๆ ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน เพื่อให้การดำเนินงานต่อเนื่อง หรือในกรณีที่ผู้อำนวยการ เดินทางไปราชการได้มีการมอบหมายให้รองผู้อำนวยการปฏิบัติงานแทน โดยออกเป็น ประกาศ

สถาบันฯ จัดให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อบุคลากรเพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และไม่เกิดอุบัติเหตุในระหว่างการทำงาน ในด้านสภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานสายวิชาการ พนักงานสายวิชาชีพเฉพาะ และลูกจ้างชาวต่างประเทศโดยจัดให้มีห้องทำงานของแต่ละงาน มีโต๊ะทำงาน และคอมพิวเตอร์ ส่วนตัวที่สามารถเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตได้ เพื่อส่งเสริมความเป็นส่วนตัว รู้สึกเป็นอิสระ และมีความคล่องตัวในการทำงานได้เป็นอย่างดี สถาบันฯ มอบหมายให้งานอาคารสถานที่โดยหัวหน้างานจัดสภาพแวดล้อมการทำงานให้น่าอยู่มีการจัดอำนวยความสะดวกในเรื่องของสถานที่จอดรถและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน โดยจัดให้มีเวรยาม 24 ชั่วโมง มีป้ายบอกชื่อห้องและอาคารอย่างชัดเจน มีอุปกรณ์สำหรับกรณีเมื่อเกิดอัคคีภัย เป็นสถานที่ทำงานปลอดบุหรี่โดยติดป้ายห้ามสูบบุหรี่ในสถานศึกษา และมีกิจกรรมทั้งรูปแบบที่เข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัยเช่น งานกีฬาบุคลากร งานสร้างเสริมสุขภาพบุคลากรมหาวิทยาลัย มหิตลคนรักสัตว์ บุ๊คแฟร์ งานประเพณีสำคัญๆ ทำบุญเดือนเกิด วันมหิดล Big cleaning day ซ้อมการอพยพอัคคีภัย และกิจกรรมที่ดำเนินการโดยสถาบันฯ ซึ่งโครงการที่สถาบันฯ ได้จัดให้บุคลากร เช่น

1. ประชุมบุคลากรประจำเดือน
2. จัดสถานที่ให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอก
3. รักษาและปรับปรุงพื้นที่สีเขียวในอาคารและบริเวณโดยรอบ มุมสวนสวย
4. จัดห้องรับประทานอาหารกลางวันและอำนวยความสะดวกในด้านการพักผ่อนช่วงเวลากลางวัน
5. มีห้องสมุดของสถาบันฯ ซึ่งใช้ในการค้นคว้า ข้อมูลต่างๆ
6. มีมุมออกกำลังกายให้บุคลากร
7. มีมุมให้ความรู้เรื่องสุขภาพแก่บุคลากร
8. การจัดมุมอาเซียนตามแต่ละประเทศ ซึ่งรับผิดชอบตามงาน
9. กิจกรรมสร้างสุข

รวมทั้งมีการสื่อสารภายในองค์กรเป็นระบบ 2 ภาษา คือใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ผ่านทางอีเมลล์ ประกาศเสียงตามสาย เพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงาน และเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสถาบันฯ

ในเรื่องของสิทธิประโยชน์ของบุคลากร ทางสถาบันฯ ได้จัดสวัสดิการที่ครอบคลุมกับบุคลากรของสถาบันฯ ดังที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กร โดยมีการให้กู้ดอกเบี้ยต่ำ การมีเงินสนับสนุนในกรณีเจ็บป่วย หรือ ประสบภัยพิบัติ ในกรณีเกิดภาวะฉุกเฉินทางการเงินสามารถกู้เงินฉุกเฉินโดยไม่มีดอกเบี้ย การสนับสนุนชุดทำงานปีละ 2 ชุดให้กับเจ้าหน้าที่อาเซียนเข้า

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

สถาบันฯ โดยผู้อำนวยการและทีมผู้บริหารนำข้อมูลมาพิจารณาเช่น วัฒนธรรมองค์กร ผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลงของบุคลากร อัตราค่าจ้าง และการบรรลุตามผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลงการปฏิบัติงานกับมหาวิทยาลัยมาเป็นข้อมูลในการพิจารณาการสร้างและส่งเสริมความผูกพันของบุคลากร และได้ถ่ายทอดผ่านที่ประชุมสื่อสารองค์กรในการประชุมบุคลากรประจำเดือน การปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่าง การสร้างความผูกพันผ่านอาจารย์และหัวหน้างานในการทำงาน เช่น เรื่องการบริหารจัดการที่คล่องตัว และมีความกลมกลืนระหว่างบุคลากร นักศึกษา และผู้ให้บริการวิชาการ (D: Dynamic management และ H: Harmony with Culture and Environment) คือส่งเสริมให้องค์กรได้เกิดการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและบุคลากร คือเปิดโอกาสให้บุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสาร สามารถแสดงความคิดเห็น และอภิปรายร่วมกัน เช่น การแจ้งเรื่องจากที่ประชุมของคณะกรรมการส่วนงาน ประชุมกรรมการบริหารหลักสูตร ประชุมหัวหน้างาน ประชุมบุคลากรประจำเดือน หรือเรื่องแจ้งเพื่อทราบที่เกี่ยวข้องกับสถาบันฯ หรือบุคลากรในที่ประชุมกบค.และคณะกรรมการประจำมหาวิทยาลัยมหิดล การส่งเสริมหรือพัฒนาศักยภาพของบุคลากร รายงานผลการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานภายในสถาบันฯ Academic conference การส่งเสริม Green Office การส่งเสริมและเข้าใจในเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมซึ่งสถาบันฯ ได้มีการจัดห้องละหมาดสำหรับผู้ที่นับถือศาสนาอิสลาม เข้าร่วมกิจกรรม International night จัดโดยมหาวิทยาลัย

สถาบันฯ สนับสนุนให้บุคลากรสร้างผลการดำเนินงานที่โดดเด่น (A: Academic Excellence) ได้แก่ ด้านพัฒนาการเรียนการสอนในหลักสูตรปริญญาโททั้ง 2 หลักสูตร และได้มอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายการศึกษา อาจารย์ และงานการศึกษา พัฒนาเพิ่มหลักสูตรการเรียนการสอนซึ่งจะเปิดสอนในระดับปริญญาเอกและผู้อำนวยการได้มอบหมายให้อาจารย์จัดทำหลักสูตรในระดับประกาศนียบัตร ร่วมกับหน่วยงานภายนอกคือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข และการส่งเสริมให้อาจารย์ไปเผยแพร่ผลงานวิจัยโดยการนำเสนอผลงานวิจัยในที่ประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ โดยสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเผยแพร่ รวมทั้งสนับสนุนให้มีการตีพิมพ์ผลงานวิจัย และเป็นการสะสมผลงานวิจัยในการขอตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น

ด้านวิจัย ซึ่งผู้อำนวยการเป็นผู้รับผิดชอบหลักร่วมกับหัวหน้างานวิจัย และคณะกรรมการวิชาการ ได้จัดให้มีระบบสนับสนุนที่สำคัญ ได้แก่ การส่งเสริมบุคลากรที่ปฏิบัติงานได้พัฒนาวิชาการจากงานประจำด้วยกระบวนการ R2R มีรางวัลให้กับผู้มีผลงานวิจัยในงานประจำ รวมไปถึงบุคลากรสายวิชาการที่เข้าร่วมโครงการสู่มหาวิทยาลัยวิจัย : Talent management ในเชิงวิชาการ และการส่งเสริมการเข้าระบบ Talent management ในเชิงบริหารจัดการ

ในปีที่ผ่านมาสถาบันฯ ได้ดำเนินการในเรื่องการประเมินความผูกพัน ความสุข และความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานของบุคลากร สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียนมหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 โดยใช้แบบสอบถามที่วัด Happinometer พบว่าบุคลากรของสถาบันฯ มีค่าเฉลี่ยรวมของ สูงกว่ามหาวิทยาลัย แต่มีเรื่องของ Happy Money and Happy Relax ที่มีค่าต่ำกว่าตัวชี้วัดอื่นๆ ซึ่งสถาบันฯ ได้นำเรื่องนี้มาสนับสนุนส่งเสริมโดยตั้งคณะกรรมการสร้างสุขเพื่อจัดกิจกรรมกีฬาและสันทนาการให้กับบุคลากรของสถาบันฯ

ด้านการสร้างความผูกพันให้กับบุคลากร สถาบันฯ ได้จัดสิทธิประโยชน์ตอบสนองต่อความต้องการและเฉพาะแต่ละประเภทของบุคลากร คือ

สายสนับสนุน

มีการให้สิทธิประโยชน์เพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ได้รับจากมหาวิทยาลัย ผ่านคณะกรรมการสวัสดิการ โดยมีพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ให้เหมาะสมกับบุคลากร การให้กู้ยืมเงินโดยคิดดอกเบี้ยต่ำผ่อนชำระระยะยาว การสนับสนุนการเข้าสู่ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

สายวิชาการ

สถาบันฯ ได้ออกประกาศในเรื่องของการให้ทุนสนับสนุนเพื่อพัฒนางานด้านวิชาการและพัฒนาศักยภาพบุคลากร ให้กับบุคลากรทุกคนของสถาบันฯ ในการไปประชุมเผยแพร่ผลงาน หรือการพัฒนาศักยภาพของตนเอง การสนับสนุนให้อาจารย์เข้าร่วมโครงการสัมนาวิทยาลัยวิจัย : Talent management ซึ่งเป็นการสร้างความก้าวหน้าในแต่ละสายอาชีพ นอกจากนั้นยังได้มีการจ่ายค่าตอบแทนนอกเหนือ จากเงินเดือน เช่น เงินประจำตำแหน่งผู้บริหารและหัวหน้างาน ค่าเบี้ยประชุมคณะกรรมการประจำส่วนงาน ค่าทำงานล่วงเวลา เงินค่าตอบแทนตามโครงการวิจัย นอกจากนี้ยังสนับสนุนในเรื่องของวันลาในการจัดทำผลงานเพื่อการตีพิมพ์

ลูกจ้างชาวต่างประเทศ

สนับสนุนที่พักระหว่างเดือนแรกในการทำงานให้สถาบันฯ การจัดหาที่พักพร้อมสนับสนุนค่าที่พักรายเดือนโดยใช้เงินงบประมาณ ช่วยเหลือดูแลความสะดวกในการดำเนินชีวิตประจำวัน สนับสนุนในเรื่องของค่าทำวีซ่าและมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกพร้อมรถรับ-ส่ง มอบหมายให้มีพี่เลี้ยงระหว่างการทำงาน

สำหรับบุคลากรทุกคน

สถาบันฯ จัดให้มีทัศนศึกษา การรับประทานอาหารร่วมกันของบุคลากรประจำเดือน การให้รางวัล การชื่นชมบุคลากร และการให้ของขวัญในโอกาสพิเศษต่างๆ และยังมีการสนับสนุนในเรื่องของที่พักรถในกรณีที่ต้องทำงานนอกเวลางาน หรือคิดครึ่งราคาในกรณีพักที่หอพัก ASEAN House การใช้บริการที่จัดโดยสถาบันฯ เช่นการใช้ห้องประชุม การเข้าร่วมกิจกรรม จะมีการคิดราคาพิเศษ บริการจักรยานหรือมอเตอร์ไซด์ในการเดินทางภายในมหาวิทยาลัย เชิญอาจารย์หรือบุคลากรที่เกษียณอายุงานมาเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของสถาบันฯ

การสร้างคุณค่าของบุคลากรในการปฏิบัติงาน เช่นการชมเชย การมีรางวัล การเป็นตัวแทนผู้อำนวยการหรือสถาบันฯ ในการเข้าร่วมประชุม สัมมนา เพื่อเกิดการเรียนรู้ และความใกล้ชิดกับผู้บริหาร

มีคณะกรรมการที่แต่งตั้งจากผู้อำนวยการให้มีการคัดเลือก และเสนอรายชื่อของบุคลากรในสถาบันฯ ให้ได้รับรางวัลต่างๆ ของมหาวิทยาลัย หรือของหน่วยงาน เช่น แม่ดีบุคลากรเด่น การรับเข็มเครื่องหมายให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานครบ 5 10 20 และ 25 ปี และคัดเลือกบุคลากรเพื่อเข้ารับรางวัลข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานมหาวิทยาลัยดีเด่น ของมหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 3 ท่าน ประเภทลูกจ้างประจำเงินงบประมาณ ในงาน 48 ปี วันพระราชทานนาม 129 ปี มหาวิทยาลัยมหิดล เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2559

นอกจากนี้ สถาบันฯ มีการพิจารณาตัวชี้วัดความผูกพันของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายปฏิบัติการ โดยใช้ข้อมูลที่สะท้อนความผูกพันของบุคลากรจากข้อมูลเช่น

- ร้อยละของบุคลากรที่ลาออก/โอนย้าย/ไม่ต่อสัญญาจ้าง
- ร้อยละของการเข้าร่วมกิจกรรมของบุคลากร
- ความผูกพันของบุคลากร (แบบสำรวจของมหาวิทยาลัย)

ในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพ สถาบันฯ ได้นำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) ซึ่งถือเป็นความกล้าเสี่ยงด้วยปัญญา มาใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนางานและพัฒนาคุณภาพการผลิตบัณฑิตของสถาบันฯ โดยคำนึงถึงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และสถาบันฯ ได้นำเรื่องของ AUN-QA มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพระดับหลักสูตร และการเข้าเป็นสมาชิกสมาคมบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์แห่งประเทศไทย (THAIPHEIN) และสมาชิกสมาคมบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์แห่งประเทศไทย (SEAPHEIN) เพื่อพัฒนามาตรฐานทางวิชาชีพสาธารณสุข ด้วยเช่นกัน

การประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาพนักงานสายวิชาการและพนักงานสายสนับสนุนมีการประเมินผลความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปีและการพัฒนาอาจารย์ในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารหลักสูตรมีการจัดทำรายงานประจำปีเพื่อการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน รายงานผลการดำเนินงานและการใช้เงินรายได้มาต่อส่วนงาน รวมทั้งมีการประเมินผลสำเร็จจากการประเมินบุคลากรตามภาระงานที่ได้ทำความตกลงไว้ก่อนการประเมิน

ในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งการดำเนินการที่ผ่านมา สถาบันฯ โดยผู้อำนวยการได้มีนโยบายในการให้การสนับสนุนให้บุคลากรได้มีการพัฒนาตนเองทั้งในด้านความรู้และทักษะ โดยมีหัวหน้างานนโยบาย เครือข่ายความร่วมมือ และทรัพยากรบุคคล เป็นผู้รับผิดชอบในการหาหลักสูตรฝึกอบรมและจัดสรรบุคลากรในการเข้ารับการอบรม เพื่อบุคลากรได้นำความรู้ที่ได้รับมานำมาปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

และจากปี 2558 ทางงานนโยบาย เครือข่ายความร่วมมือ และทรัพยากรบุคคล ได้ทำการสำรวจความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรในสถาบันฯ ผู้บริหารได้นำมาทบทวนและมอบหมายจัดอบรมภาษาอังกฤษ และทักษะการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น อย่างต่อเนื่อง

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรของสถาบันฯ จะใช้ผลของการดำเนินการในเรื่องความก้าวหน้า และการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากร

สถาบันฯ โดยงานนโยบาย เครือข่ายความร่วมมือ และทรัพยากรบุคคล ได้วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องความก้าวหน้าของบุคลากรทางสายวิชาการและสายอาชีพ โดยในยุทธศาสตร์ที่ 4 ของสถาบันฯ ได้มีกลยุทธ์ในเรื่องของการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ ได้มีการจัดทำแผนกิจกรรมในปี 2558 โดยผู้อำนวยการเป็นผู้ติดตามกำกับให้เป็นไปตามแผน โดยจัดทำโครงการก้าวสู่ตำแหน่งความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อส่งเสริมความมั่นคงและความก้าวหน้าในสายอาชีพ และโครงการก้าวสู่ตำแหน่งวิชาการเพื่อส่งเสริมความมั่นคงและความก้าวหน้าในสายวิชาการ ซึ่งในการดำเนินการในปีที่ผ่านมา มีอาจารย์และนักวิชาการสายสนับสนุนเข้าสู่กระบวนการขอตำแหน่งทางวิชาการ เกินกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

สำหรับการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง โดยผู้อำนวยการได้รับนโยบายจากมหาวิทยาลัยให้เสนอชื่อ บุคคลในสายวิชาการและสายสนับสนุน เข้าระบบ Talent management การบริหารเพื่อให้ความสำคัญเป็นลำดับ ต้น สำหรับพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทั้งในด้านวิชาการและบริหาร สำหรับเป็นการจูงใจบุคลากรที่มี ความสามารถให้อยู่กับองค์กรในระยะยาว

การวางแผนการสืบทอดตำแหน่งสายสนับสนุน ผู้อำนวยการจะหารือกับหัวหน้าแต่ละงานในการเตรียม บุคลากรในงานเพื่อพัฒนาเป็นผู้สืบทอดตำแหน่ง โดยส่งไปพัฒนาทักษะด้านการบริหาร (MU-SUP) และมีหัวหน้า งานสอนงานแบบใกล้ชิดและสถาบันฯ ใช้ระบบการสรรหาผู้ที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมเพื่อมาดำรงตำแหน่งหัวหน้า งานโดยจะมีการพิจารณาจากองค์ประกอบ Competencies ของตำแหน่ง ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา จำนวนปีที่ ทำงาน และจากการเสนอชื่อ

สำหรับคนรุ่นใหม่หรือบุคลากรที่เข้ามาใหม่ได้มีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการในการทำงานที่สำคัญ ของสถาบันฯ เช่น กรรมการประจำส่วนงาน เป็นต้น เพื่อพัฒนาตนเองในการ

หมวดที่ 6: ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

จากโครงสร้างสถาบันฯ ได้กำหนดโครงสร้างการบริหาร โดยแบ่งเป็นระบบสุขภาพ ได้แก่กลุ่มอาจารย์ สำนักงานวิชาการ ประกอบด้วย งานด้านวิจัย การศึกษา และบริการวิชาการ สำนักงานผู้อำนวยการ ประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป งานเทคโนโลยีและสื่อสารการเรียนรู้ งานบริการสถานที่และอาหาร งานนโยบาย เครือข่ายความร่วมมือและพัฒนาทรัพยากรบุคคล และกระบวนการที่สถาบันฯ ได้ใช้ในการปรับปรุงงานตามแต่ พันธ์กิจ คือ วงจรเดมิง (The Deming cycle) คือ จากปัจจัยนำเข้าตามภาพที่ 2-1 ในปีที่ผ่านมา จะถูกนำมา วิเคราะห์เรื่องสภาพแวดล้อม ปัจจัยภายใน ภายนอก เพื่อจัดทำแผนของปี พ.ศ. 2559 กำหนดผู้รับผิดชอบตามแต่ ละเอียดยุทธศาสตร์และกิจกรรม ถ่ายทอดแผนสู่ผู้ปฏิบัติ และมีการรายงานผลเป็นระยะเช่น รายงานในที่ประชุม ประจำเดือน รายงานทุก 2 เดือน ไตรมาส 6 เดือน หรือ รายปี ตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ เพื่อ นำไปปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรตามที่ตั้งไว้

สถาบันฯ มีการกำหนดงานตามยุทธศาสตร์หลัก และยุทธศาสตร์สนับสนุนโดยมีการกำหนดดังภาพที่ 6-1 ภาพที่ 6-1 การดำเนินการที่สำคัญตามยุทธศาสตร์

งานที่สำคัญตามยุทธศาสตร์	กระบวนการหลัก	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
การศึกษา	การจัดทำหลักสูตร ที่เป็นไปตามมาตรฐาน	-หลักสูตรปรับปรุงที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน - ผลการประเมินคุณภาพ การศึกษาภายในตามกรอบของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา	อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร	หลักสูตรการบริหารสาธารณสุขมูลฐาน มหบัณฑิต Master of primary Health Care Management (MPHM) หลักสูตรนานาชาติ ผ่านการรับรองปีพ.ศ. 2555 -หลักสูตรศิลปศาสตร มหบัณฑิต สาขาวิชาวิทยา-การเสพติด (Master of Art in Addiction Studies)หลักสูตรไทย ผ่านการรับรองปีพ.ศ. 2554 ผลการประเมินคุณภาพการศึกษา (ภาพที่ 7-6)
	การกำหนดคุณสมบัติของผู้เรียน	จำนวนนักศึกษา	คณะกรรมการสอบคัดเลือก	จำนวนนักศึกษา (ภาพที่ 7-1) การตลาด (ภาพที่ 7-35)
	การจัดกระบวนการเรียนการสอน	การประเมินผลเรื่อง - ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอน - ความพึงพอใจของผู้เรียน - ความพึงพอใจของนายจ้าง	ประธานหลักสูตร	ผลการประเมิน(ภาพที่ 7-2) ผลลัพธ์ด้านมุ่งเน้นผู้เรียน (ภาพที่ 7-15)
	การควบคุมวิทยานิพนธ์	การเผยแพร่ผลงานวิจัยของนักศึกษา	อาจารย์ที่ปรึกษา	ผลงานเผยแพร่ (ภาพที่ 7-2)
	กิจกรรมนักศึกษา และการสร้างเครือข่ายศิษย์เก่า	จำนวนกิจกรรม ฐานข้อมูลศิษย์เก่า	รองผู้อำนวยการด้านการศึกษา และหัวหน้างานการศึกษา	จำนวนกิจกรรม (ภาพที่ 7-16)

ภาพที่ 6-1 การดำเนินการที่สำคัญตามยุทธศาสตร์ (ต่อ)

งานที่สำคัญตามยุทธศาสตร์	กระบวนการหลัก	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
การวิจัย	หาแหล่งทุน	จำนวนทุน	ผู้อำนวยการ	จำนวนทุน และจำนวนเงิน (ภาพที่ 7-4)
	ดำเนินการทำวิจัย	จำนวนโครงการวิจัย ข้อร้องเรียนทางจริยธรรม	อาจารย์ และ งานวิจัย	ผลลัพธ์ในกระบวนการ การวิจัย (ภาพที่ 7-8)
	เผยแพร่ผลงาน	จำนวนผลงาน จำนวน citation จำนวนผลงานที่นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์		ผลลัพธ์ในการดำเนินการ (ภาพที่ 7-4) สัดส่วน publication (ภาพที่ 7-4) การอ้างอิงผลงานวิจัย (ภาพที่ 7-5)
การบริการวิชาการ	จัดทำหลักสูตร	จำนวนหลักสูตร	รองผู้อำนวยการด้าน บริการวิชาการ งานบริการวิชาการ	จำนวนครั้งการจัดหลักสูตร (ภาพที่ 7-3) จำนวนเงินรายได้ที่ได้รับจากหลักสูตร ฝึกอบรม (ภาพที่ 7-34)
	ประชาสัมพันธ์	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม	และวิเทศสัมพันธ์	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม (ภาพที่ 7-35)
	ดำเนินการฝึกอบรม	ผลการประเมินความพึงพอใจ ของผู้เข้ารับการอบรม		ผลลัพธ์ด้านมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่ม อื่น (ภาพที่ 7-15)
	จัดทำฐานข้อมูล	ฐานข้อมูลผู้เข้ารับการอบรม		ฐานข้อมูล Excel (AIHD intranet)
	สร้างเครือข่าย วิชาการ	จำนวนเครือข่าย		จำนวน MOU/MOA (ภาพที่ 7-10)
การบริหารจัดการ	การบริหารงานที่มี ประสิทธิภาพ	การสื่อสารในองค์กร ธรรมาภิบาลของผู้บริหาร	เลขานุการสถาบันฯ และ หัวหน้างานใน สำนักงาน ผู้อำนวยการ	ผลการประเมิน(ภาพที่ 7-25) ผลการสำรวจความคิดเห็น (หัวข้อ 7.4ก1)
	การบริหารทรัพยากร ที่มีประสิทธิภาพ	ข้อมูล Eco Index	คณะกรรมการ นโยบายการจัด การพลังงานและ สิ่งแวดล้อม และ คณะกรรมการดำเนิน การจัดการพลังงาน และสิ่งแวดล้อม	ECO Index (ภาพที่ 7-26)
	การดูแลความปลอดภัยในสถานที่ ทำงาน	จำนวนครั้งของการเกิด อุบัติเหตุ จำนวนบุคลากรที่เข้ารับการ อบรมในเรื่องของการความ ปลอดภัย/ การป้องกันอุบัติภัย การเจ็บป่วยของพนักงาน	คณะกรรมการความ ปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการ ทำงาน	ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน (ภาพที่ 7-20) ผลลัพธ์ด้านการเตรียมพร้อมต่อภาวะ ฉุกเฉิน (ภาพที่ 7-13) จำนวนบุคลากรที่เข้ารับการอบรมในเรื่อง ของการความปลอดภัย/ การป้องกัน อุบัติภัย (ภาพที่ 7-13)
	การปรับปรุงทาง กายภาพ	ผลการประเมินเรื่องความพึง พอใจ ผลการดำเนินการปรับปรุง สิ่งแวดล้อมในปีที่ผ่านมา	งานบริการสถานที่ และอาหาร	ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศในการทำงาน (ภาพที่ 7-20, ภาพที่ 7-21) ผลลัพธ์ด้านการสร้างบรรยากาศในการ ทำงาน (7.3 ก(2))

ภาพที่ 6-1 การดำเนินการที่สำคัญตามยุทธศาสตร์ (ต่อ)

งานที่สำคัญตามยุทธศาสตร์	กระบวนการหลัก	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
	การจัดการทางการเงิน	ประสิทธิภาพในการดำเนินการด้านการเงิน	งานบริหารทั่วไป	รายได้ (ภาพที่ 7-29, ภาพที่ 7-30) รายจ่าย (ภาพที่ 7-31) สภาพคล่อง และเงินหมุนเวียน (ภาพที่ 7-32) เงินรายได้สะสม (ภาพที่ 7-33)
	การจัดการและดูแลระบบสารสนเทศ	ผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวนข้อร้องเรียนด้านระบบสารสนเทศ จำนวนผู้สนใจเว็บไซต์หรือสื่อสังคมออนไลน์	สำนักงาน ผู้อำนวยการ และงานเทคโนโลยีและสื่อสารการเรียนรู้	ผลลัพธ์ในด้านเทคโนโลยี (ภาพที่ 7-9) จำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์ และจำนวนสมาชิก Facebook (ภาพที่ 7-17) จำนวนข่าวกิจกรรมที่เกิดขึ้นในสถาบันฯ การเผยแพร่ต่อหน่วยงานภายนอกและของภายใน (ภาพที่ 7-17)
การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	การสรรหา รักษา บุคลากร	ความพึงพอใจ ความผูกพัน การลาออก/ไม่ต่อสัญญาของบุคลากร	งานนโยบาย เครือข่ายความร่วมมือและพัฒนา ทรัพยากรบุคคล	ตัวบ่งชี้ด้านความผูกพัน(ภาพที่ 7-21)
	การพัฒนาบุคลากร	จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา สัดส่วนของตำแหน่งทางวิชาการ จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนที่มีความก้าวหน้า		ผลลัพธ์ด้านอัตราค่าจ้างและขีดความสามารถ (ภาพที่ 7-18)
	ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	จำนวนบุคลากรที่บรรลุ core value จำนวนโครงการ CSR จำนวนการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม		ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร(ภาพที่ 7-19) ผลลัพธ์ในการดำเนิน การทางด้านสังคม (ภาพที่ 7-27)
การประกันคุณภาพ	การประกันคุณภาพระดับสถาบันและหลักสูตร	คะแนน EdPEX หลักสูตรที่ผ่านการรับรองตามมาตรฐาน AUN-QA	คณะกรรมการพัฒนา คุณภาพและบริหาร ความเสี่ยง	ผลลัพธ์คะแนน EdPEX จำนวนหลักสูตรที่ผ่านการรับรองตามมาตรฐาน AUN-QA

สถาบันฯมีการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญโดยใช้ข้อมูลจากผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือ ที่ได้มาจากการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ และนำมาวิเคราะห์ จากนั้นจึงนำเข้าที่ประชุมของคณะกรรมการชุดที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลนั้น และจึงนำมากำหนดเป็นข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ในด้านการศึกษา สถาบันฯ มีนโยบายมุ่งเน้นการใช้กระบวนการจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) รูปแบบต่างๆ ในการจัดการเรียนการสอนของแต่ละรายวิชา เช่น Problem-based Learning (PBL), Case studies, Seminar, Criticize, Discussion and Presentation เป็นต้น การเชิญผู้เชี่ยวชาญทั้งชาวไทยและ

ชาวต่างชาติมาบรรยาย และสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนการสอน ได้แก่ การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติ โปรแกรมที่ใช้ในการจัดการบรรณานุกรม เป็นต้น มีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนได้เรียนรู้จากการปฏิบัติจริงในแหล่งฝึกปฏิบัติ มีการพิจารณาถึงปัญหาหรือความต้องการของชุมชนหรือสังคม ความหลากหลายทางศาสนาและวัฒนธรรมเพื่อใช้ในการกำหนดหัวข้อ/ประเด็นในการวิจัย สถาบันฯ ได้มีการบริหารจัดการและควบคุมคุณภาพของหลักสูตรและการเรียนการสอนตามลำดับ และสอดคล้องกันทุกลำดับ ดังนี้

- ในระดับมหาวิทยาลัย มีบัณฑิตวิทยาลัยทำหน้าที่ในการบริการ ประสานงาน ดำเนินการ อำนวยการ กำกับดูแลมาตรฐานการศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

- ในระดับสถาบันฯ มีคณะกรรมการบริหารหลักสูตรของแต่ละหลักสูตรมีการควบคุมคุณภาพ/มาตรฐาน การดำเนินงานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอนโดย สกอ. และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ การศึกษา (สมศ.) โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจเยี่ยมภายในหน่วยงาน เพื่อติดตาม และประเมินผลการ ดำเนินงานตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง

สถาบันฯ โดยผู้อำนวยการ ได้สนับสนุนให้มีการพัฒนาอาจารย์โดยมอบหมายให้งานนโยบาย เครือข่าย ความร่วมมือ และพัฒนาทรัพยากรบุคคลจัดทำแผน เช่น ให้อาจารย์ลาศึกษาต่อ เข้าร่วมการฝึกอบรม/สัมมนา ความรู้และทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรียนการสอน ตลอดจนเข้าร่วมประชุมวิชาการ หรือนำเสนอ ผลงานทางวิชาการต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอน ส่งเสริมความก้าวหน้าทางวิชาการ มี ประกาศให้ทุนสนับสนุนเพื่อพัฒนาการด้านวิชาการและพัฒนาศักยภาพบุคลากร การสนับสนุนทุนการศึกษาให้กับ นักศึกษา ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ เช่น ทุน China Medical Board ทุนจากรัฐบาลนอร์เวย์ให้นักศึกษา ประเทศเมียนมาร์ ทุนเฉลิมพระเกียรติ 60 ปีครองราชสมบัติ ทุนการศึกษาและทุนสนับสนุนค่าที่พัก ของสถาบัน พัฒนาสุขภาพอาเซียน ทุนสนับสนุนนักศึกษาผู้ทำกิจกรรม จากสมาคมศิษย์เก่าบัณฑิตวิทยาลัย เป็นต้น

นอกจากนี้ในระดับมหาวิทยาลัยมีกระบวนการทำงานที่สำคัญที่สนับสนุนและส่งเสริมต่อข้อกำหนดของ หลักสูตร การบริการและกระบวนการ ได้แก่

- 1) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน เพื่อควบคุมให้การศึกษาวิจัยและการ ทดลองในคนให้เป็นไปตามจรรยาบรรณและจริยธรรมของนักวิจัย และมีอาจารย์ของสถาบันฯ เป็นผู้แทนในการ คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคนของคณะสังคมศาสตร์ จำนวน 2 ท่าน

- 2) มีระบบติดตามการดำเนินงานการจัดการศึกษา ตามปฏิทินการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย

- 3) มีการควบคุมคุณภาพ/มาตรฐานการดำเนินงานด้านการ โดย สกอ. และ สมศ. โดยหน่วยงาน ดังกล่าวมีการตรวจเยี่ยม ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง

- 4) ทุนสนับสนุนอาจารย์/นักวิชาการอาคันตุกะ เพื่อส่งเสริมความเป็นสากล

ในพันธกิจด้านการบริการวิชาการ ผู้อำนวยการมอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการ รับผิดชอบพันธกิจด้านบริการวิชาการและแผนยุทธศาสตร์ ที่ 3 สำหรับระบบการทำงานนั้น รองผู้อำนวยการ ฝ่ายบริการวิชาการได้ใช้วิธีประชุมระดมสมองกับหัวหน้างานบริการวิชาการและเจ้าหน้าที่ในงานบริการวิชาการ

เพื่อประเมินแผนการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาพร้อมกับผลการประเมินจากการสำรวจ พร้อมวางแผนกลยุทธ์เพื่อนำเข้าไปประสมผสมในที่ประชุมวางแผนยุทธศาสตร์ของสถาบันฯ โดยได้ร่วมกันวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT analysis) หลังจากนั้นจึงได้ร่างแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป

สำหรับการปฏิบัตินั้น ได้มีระบบการทำงานโดยตรงผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการประชุมมอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่ของงานบริการวิชาการเพื่อรับผิดชอบหลักสูตรและภารกิจของบริการวิชาการ เป็นข้อตกลงการปฏิบัติงาน (PA) ซึ่งภารกิจทั้งหมดรวมถึงแต่การออกพื้นที่เพื่อแสวงหาลูกค้า การดำเนินการจัดฝึกอบรม ศึกษาดูงาน และการบรรยายพิเศษ (Public Speaking Series) นอกจากนี้ การบริการวิชาการอาจดำเนินการโดยงานอื่นๆ ได้เช่น งานวิจัย และงานบริหารทั่วไป จึงจัดให้มีระบบกำกับคุณภาพและติดตามผลงานเพื่อรายงานตามตัวชี้วัด

ในการจัดทำหลักสูตรของสถาบันฯ มีหลากหลายวิธีขึ้นอยู่กับผู้รับบริการหรือผู้สนับสนุนโครงการ ได้แก่ (1) การทำข้อตกลงความร่วมมือระหว่างหน่วยงานอย่างเป็นทางการ (2) การทำจดหมายรับรองการจัดหลักสูตรฝึกอบรม (3) จัดตามความเชี่ยวชาญของอาจารย์ภายในองค์กร (4) จัดตามความต้องการของผู้รับบริการ

การบริการวิชาการของสถาบันฯ มีหลายรูปแบบดังนี้

- 1) การบริการด้านการวิจัย เป็นการให้บริการแก่งานทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งมีอาจารย์และงานวิจัยเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ
- 2) การจัดฝึกอบรมระดับประเทศและนานาชาติ ซึ่งมีหลากหลายลักษณะ เช่น หลักสูตรระยะสั้น 1-5 วัน ระยะยาว 6 เดือน และหลักสูตรระยะยาว 1-2 ปี
- 3) การจัดศึกษาดูงานระดับประเทศและนานาชาติ ระยะเวลา 1 วัน – 3 สัปดาห์
- 4) การจัดประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ทั้งจัดโดยสถาบันฯ แห่งเดียวและร่วมจัดกับหน่วยงานอื่นๆ
- 5) การจัดบรรยายวิชาการโดยไม่คิดค่าลงทะเบียน (Public Speaking Series)
- 6) การรับออกแบบและผลิตสื่อวีดิทัศน์
- 7) การเผยแพร่ความรู้และผลงานวิจัยผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น วารสาร website facebook
- 8) การเป็นวิทยากร กรรมการวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัยและพิจารณาบทความวิจัย และเป็นที่ปรึกษาให้กับหน่วยงานภายนอกสถาบันฯ
- 9) การเป็นที่ศึกษาดูงานของหน่วยงานอื่นๆ ทั้งในประเทศและนานาชาติ

การสนับสนุนการดำเนินการด้านบริการวิชาการนั้น สถาบันฯ ได้สนับสนุนให้การบริการวิชาการมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ด้วยการออกประกาศของสถาบันฯ ในเรื่องค่าตอบแทนวิทยากร ค่าตอบแทนล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยงในการทำงานนอกสถานที่ และจัดให้มีการประกันอุบัติเหตุในการพาไปดูงานให้ทั้งเจ้าหน้าที่และผู้เข้ารับการอบรม

ในการวิจัย ผู้อำนวยการสถาบันฯ และหัวหน้างานงานวิจัย ได้ออกแบบกระบวนการวิจัยของสถาบันฯ โดยนำแนวทาง PDCA มาใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานโดยมีเป้าหมายว่าจะทำอย่างไรเพื่อให้ได้ผลผลิตงานวิจัยที่มี

คุณภาพและนำไปใช้ประโยชน์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้บุคลากรในงานวิจัยและในองค์กรมีความเข้าใจถึงแผนการผลิตงานวิจัยของสถาบันฯ รวมทั้งการทํารวบรวมแบบบูรณาการร่วมกับหน่วยงานในมหาวิทยาลัยมหิดลและหน่วยงานอื่นๆ โดยเฉพาะองค์กรในท้องถิ่น เพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายงานวิจัย นอกจากนี้ยังมีเป้าหมายให้บุคลากรมีการทำงานเป็นทีม มีการแสวงหาแหล่งทุนใหม่ๆ ทั้งไทยและต่างประเทศ การดำเนินการโครงการวิจัยได้มีการวางแผนร่วมกับแหล่งทุนในการพัฒนาโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการของแหล่งทุน มีการสร้างแรงจูงใจการจูงใจให้ทีมงานให้อยากทำงาน (Motivation) มีการสื่อสารที่ชัดเจน เน้นวิธีการสื่อสารแบบสองทาง (Two ways-Communication) หัวหน้าทีมวิจัยยังต้องทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา (Consultant) ให้กับทีมงานด้วย มีการจัดกำลังคน และจัดเตรียมทรัพยากรให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน ในการตรวจสอบการดำเนินงานหัวหน้าทีมงานวิจัยจะเป็นตรวจสอบงานทั้งหมดของโครงการ เพื่อควบคุมให้ผลงานเป็นไปตามแผนและงบประมาณ โดยสถาบันฯ มีการสนับสนุนการพัฒนาและพัฒนาคือ มีการสนับสนุนให้บุคลากรมีการเผยแพร่ผลงานตีพิมพ์ มีการใช้เครือข่ายศิษย์เก่าในการดำเนินการวิจัย มีประกาศสนับสนุนเรื่องสนับสนุนเพื่อพัฒนาการด้านวิชาการและพัฒนาศักยภาพบุคลากร มีค่าตอบแทนนักวิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยในโครงการ

ในการถ่ายทอดสู่บุคลากรทุกคนของสถาบันฯ ตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ของสถาบันฯ โดยมีการดำเนินการมอบหมายเป็นลำดับสู่ผู้ปฏิบัติโดยใช้ระบบการกำหนดเป็นข้อตกลงการปฏิบัติงาน (PA) เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่วางไว้ จึงต้องมีการกำหนด เป็นแผนปฏิบัติงานรายบุคคล แผนปฏิบัติงานระดับงาน และระดับส่วนงาน โดยทั้งสามแผนจะต้องมีความสอดคล้องกันและเป็นไปในแนวทางเดียวกันและบุคลากรแต่ละคนจะต้องมีการลงนามแผนปฏิบัติงานรายบุคคลต่อหัวหน้างาน และหัวหน้างานต้องลงนามแผนปฏิบัติงาน และส่งต่อผู้บริหารระดับที่สูงขึ้น

สถาบันฯ โดยผู้อำนวยการ และคณะกรรมการบริหารสถาบันฯ ได้มอบหมายให้มีการจัดระบบและกลไกเพื่อสนับสนุนภารกิจหลักด้านต่างๆ ในด้านการศึกษา การวิจัย และการบริการวิชาการ ดังนี้

1) ในด้านการศึกษา มีการกำหนดคณะกรรมการ/คณาจารย์ที่ทำหน้าที่บริหารและดูแลการดำเนินการในด้านต่างๆ ดังนี้ 1.1) คณะกรรมการบริหารหลักสูตรทำหน้าที่ควบคุม กำกับและพิจารณาให้มีการดำเนินการจัดการเรียนการสอนที่ได้มาตรฐานทางวิชาการ มีคุณภาพทั้งในเชิงเนื้อหาและกระบวนการจัดการเรียนการสอน ตลอดจนการประเมินการเรียนการสอน 1.2) อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ทำหน้าที่บริหารหลักสูตรและการเรียนการสอน การพัฒนาหลักสูตรการติดตามประเมินผลหลักสูตร และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ วางแผนการดำเนินการจัดการเรียนการสอนร่วมกับอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ให้เป็นไปตามแผนการศึกษาและรายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3 หรือมคอ.4) และดูแลให้มีการปรับปรุงรายวิชาตามรายงานผลการดำเนินการของรายวิชา (มคอ.5 หรือ มคอ.6) และจัดทำรายงานผลการดำเนินการของหลักสูตร (มคอ.7) เมื่อสิ้นปีการศึกษา 1.3) อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ทำหน้าที่วางแผนการจัดตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบให้เป็นไปตามแผนการศึกษาในหลักสูตร และประสานงานกับประธานหลักสูตรในการจัดการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการเรียนของนักศึกษา 1.4) อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาทุกรายวิชา ทำหน้าที่จัดทำรายละเอียดของรายวิชา (ประมวลรายวิชา มคอ.3 หรือมคอ.4) จัดทำคู่มือสำหรับอาจารย์และนักศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปตามแผนการ

จัดการเรียนการสอนที่กำหนดไว้และมีความเข้าใจในทิศทางเดียวกันระหว่างอาจารย์และนักศึกษา ประสานงานกับอาจารย์ผู้สอนในแต่ละรายวิชา สำหรับรายวิชาภาคปฏิบัติ ผู้ประสานงานรายวิชาจะต้องมีการศึกษาความเหมาะสมของแหล่งฝึกที่ตอบสนองของแต่ละรายวิชา ประสานงานกับแหล่งฝึกภาคปฏิบัติและนักศึกษา และประเมินผลการเรียนของนักศึกษาร่วมกับอาจารย์ผู้ร่วมสอนในแต่ละรายวิชา รายงานผลการดำเนินการของรายวิชา (มคอ.5 หรือ มคอ.6) เมื่อสิ้นสุดการเรียนการสอน 1.5) มีอาจารย์ที่ปรึกษาที่ดูแลนักศึกษาอย่างใกล้ชิดตลอดระยะเวลาการเป็นนักศึกษา กรณีนักศึกษาที่มีปัญหาด้านการเรียน หลักสูตร โดยอาจารย์ที่รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ปรึกษา และนักศึกษา จะมีการวางแผนการเรียนร่วมกัน เพื่อให้นักศึกษาสำเร็จการศึกษาตามเวลาที่หลักสูตรกำหนด 1.6) มีการเชิญผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศมาช่วยงานด้านการศึกษา และงานบริการวิชาการ และ 1.7) มีการจัดประชุมวิชาการทั้งในระดับชาติและนานาชาติ เพื่อเป็นที่เผยแพร่ผลงานวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา

2) ในด้านการวิจัย สถาบันฯ โดยผู้อำนวยการ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการวิจัยโดยมีที่ปรึกษาสถาบันฯ เป็นประธาน มีการสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าร่วมอบรมจริยธรรมการวิจัยในคน สนับสนุนให้บุคลากรทำงานในพื้นที่วิจัยภารกิจวิจัยชุมชน การจัดทำคลังข้อมูล จำนวน 6 คลังข้อมูล ผู้สูงอายุ วิจัยชุมชน HIV/AIDS เด็กและวัยรุ่น สุขภาพชุมชน และครอบครัว มีการจัดทำฐานข้อมูลโครงการวิจัย มีการริเริ่มการทำงานวิจัยในงานประจำ มีเวทีวิชาการ (Academic Conference) และการจัดทำฐานข้อมูลแหล่งทุน หา website แหล่งทุนและเผยแพร่ให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบ การเชิญชวน อาจารย์ นักวิจัย เขียนร่วมกันเขียน proposal เมื่อมีประกาศการสนับสนุนทุนวิจัยจากแหล่งทุน การมีอาจารย์ชาวต่างประเทศในการเขียน proposal และการเขียน paper เพื่อเผยแพร่ผลงาน

3) ด้านบริการวิชาการ สถาบันฯ โดยผู้อำนวยการส่งบุคลากรเข้ารับการเพิ่มพูนความรู้ก่อนพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานแหล่งทุน ส่งเสริมให้บุคลากรงานบริการวิชาการได้เรียนรู้กระบวนการจัดการฝึกอบรมกับผู้เชี่ยวชาญระดับนานาชาติ สนับสนุนให้เกิดการวิจัยในงานประจำ และการจัดการความรู้

นอกจากนี้ สถาบันฯ ยังเป็นสมาชิกของสมาคมบัณฑิตยศาสตร์แห่งประเทศไทย และมีผู้อำนวยการเป็นกรรมการผู้อำนวยการ ซึ่งเป็นกลไกหนึ่งในการสนับสนุนให้บรรลุตามพันธกิจหลักทั้ง 3 ด้านของสถาบันฯ โดยเกิดความร่วมมือในการจัดทำหลักสูตรที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน จัดทำมคอ.1 แลกเปลี่ยนความรู้ และเผยแพร่ข่าวสารในการประชุมวิชาการ กิจกรรมสำหรับอาจารย์และนักศึกษา สร้างเครือข่ายนักวิจัยระหว่างนักวิจัยต่างมหาวิทยาลัยเพื่อขอการสนับสนุนเงินทุนวิจัยจากสำนักงานส่งเสริมสุขภาพ หรือการไปร่วมประชุมวิชาการทั้งในและต่างประเทศ เมื่อได้รับเชิญให้ไปบรรยายแบบเป็น keynote จะมีการประชาสัมพันธ์ สถาบันฯ ทำให้ผู้ฟังใน conference มาติดต่อสอบถาม และสนใจมาศึกษาและฝึกอบรมมากขึ้น หรือการสร้างเครือข่ายวิจัยโดยนัดพบกับนักวิจัยในประเทศ หรือในสถาบันที่มีชื่อเสียง ที่ทางสถาบันฯ ต้องการหรือสนใจจะประสานความร่วมมือในอนาคต

สถาบันฯ มีการจัดโครงสร้างพื้นฐานเพื่อสนับสนุนภารกิจหลักทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

1) สถาบันฯ โครงสร้างการบริหารส่วนงาน โดยมีงานที่สนับสนุนและประสานงานทั้งในด้านการสอน วิจัย การบริการวิชาการ โดยประสานทั้งกับบุคลากรภายในสถาบันฯ และหน่วยงานภายนอก

2) สถาบันฯ มีการปรับปรุงห้องเรียนและห้องประชุม ของอาคารฝึกอบรม

ในปี 2559 มีการปรับปรุงครุภัณฑ์เก้าอี้ในห้องประชุม ห้องเรียน เพื่อสร้างบรรยากาศที่กระตุ้นการเรียนรู้ของทั้งนักศึกษาและผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีการล้างเครื่องปรับอากาศตามกำหนดทุกห้องของทุกอาคารในสถาบันฯ และมีการปรับปรุงคุณภาพของ Wi-Fi เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นคว้า สืบค้นข้อมูลด้วยตนเองของผู้เรียน และผู้เข้ารับการฝึกอบรม

3) มีระบบฐานข้อมูลบริหารงานหลักสูตร (TQF) ที่พัฒนาโดยบัณฑิตวิทยาลัย เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลรายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3 หรือ มคอ.4) ข้อมูลการปรับปรุงรายวิชาตามรายงานผลการดำเนินการของรายวิชา (มคอ.5 หรือ มคอ.6) และข้อมูลรายงานผลการดำเนินการของหลักสูตร (มคอ.7) เมื่อสิ้นปีการศึกษา

4) มีห้องสมุดสถาบันฯ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลของนักศึกษาและบุคลากร

5) มีระบบฐานข้อมูลงานวิจัยและงานวารสาร เพื่อรวบรวมข้อมูลและสะดวกในการสืบค้นข้อมูล

การปรับปรุงหลักสูตร บริการ และกระบวนการ

สถาบันฯ โดยคณะกรรมการบริหารหลักสูตรมีการปรับปรุงหลักสูตรตามกรอบเวลา โดยเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของกระทรวงศึกษาธิการ กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา และบัณฑิตวิทยาลัย โดยมีการปรับปรุงย่อยทุก 1 ปี และมีการปรับปรุงใหญ่ทุก 5 ปี โดยข้อมูลที่ใช้นำมาประกอบในการปรับปรุง ได้แก่ 1) ข้อเสนอแนะจากผลการประกันคุณภาพการศึกษา โดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน/ภายนอกมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานครอบคลุมทุกด้าน 2) ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการที่ปรึกษาและกรรมการบริหารหลักสูตร นำมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน การจัดการเรียนการสอน 3) ผลการประเมินรายวิชา ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของนักศึกษามาใช้ปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน และ 4) นอกจากนี้ได้นำข้อเสนอแนะจากแหล่งฝึกปฏิบัติงาน ผู้ใช้บัณฑิต และศิษย์เก่า มาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

สถาบันฯ ได้กำหนดกลยุทธ์ที่สำคัญในการให้บริการวิชาการฝึกอบรม ได้แก่ การพัฒนาพัฒนาหลักสูตร การฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม จึงได้มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการโดยกำหนดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นอย่างหลากหลาย และมีการจัดหลักสูตรที่สอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพทุกหลักสูตรที่จัดการอบรม

มีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ โดยในแต่ละหลักสูตรจะมีการประเมินผลโดยผู้เข้ารับการอบรมแต่ละหลักสูตร ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) เนื้อหา 2) วิทยากร 3) สิ่งสนับสนุนงานบริการวิชาการได้แก่ เอกสารประกอบการอบรมห้องพักและอาหารงานบริการของเจ้าหน้าที่ 4) การจัดการหลักสูตร และ 5) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหลักสูตร

นอกจากนี้ ยังมีแผนงานการติดตามการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้และความก้าวหน้าของผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตร พร้อมติดตามความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรที่จัดโดยสถาบันฯ ปฏิบัติงานอยู่ด้วย ส่วนผลของการประเมินได้นำมาปรับปรุงแก้ไขในการจัดอบรมครั้งต่อไป อีกทั้งยังสามารถนำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์ รูปแบบและกระบวนการ เพื่อให้การดำเนินงานการบริการวิชาการให้มีคุณภาพ และได้มาตรฐานตามตัวชี้วัดคุณภาพด้านต่างๆจากหน่วยงานภายนอก คือ สมศ. และแหล่งทุนสนับสนุนการวิจัย เพื่อให้การดำเนินงานในการให้บริการวิชาการสะท้อนคุณภาพทั้งในระดับชาติและนานาชาติ

การปรับปรุงด้านการวิจัย โดยผู้อำนวยการและหัวหน้างานมีวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า เพื่อให้ผลการดำเนินการและการสื่อสารในงานดีขึ้น และมีวิธีการในการนำผลปฏิบัติงานแต่ละเดือนมาทำการปรับปรุง มาเผยแพร่ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานพร้อมกับใช้ระบบบริหารจัดการความเสี่ยงมาควบคุมการทำงานเพื่อให้ได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ทุกประการ

จากนวัตกรรมที่เกิดขึ้นของสถาบันฯ ในปี พ.ศ. 2559 ที่มีรายวิชาแบบ online โดยรองผู้อำนวยการฝ่ายการศึกษาและประธานหลักสูตรได้รับนโยบายจากผู้อำนวยการ ที่ต้องการตอบสนองต่อนโยบายด้านการศึกษาของมหาวิทยาลัยและบัณฑิตศึกษา ในด้านการศึกษา ซึ่งสถาบันฯ ได้สนับสนุนในเรื่องของทรัพยากรบุคคลด้านเทคโนโลยี อาจารย์ และเนื้อหาในรายวิชา ร่วมกับทางมหาวิทยาลัยที่สนับสนุนในเรื่องของอุปกรณ์ เทคโนโลยี เจ้าหน้าที่เทคนิค และงบประมาณ รายวิชาละ 150,000 บาท ซึ่งสถาบันฯ ได้ส่ง proposal ขออนุมัติการออกแบบรายวิชาแบบ online จำนวน 3 รายวิชา ซึ่งคาดว่าจะได้ส่วนแบ่งการตลาดในเรื่องของจำนวนนักศึกษาต่างชาติที่เพิ่มขึ้น

ในด้านการจัดหลักสูตรฝึกอบรมแบบมุ่งเน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ (OBET) สถาบันฯ ได้มีการปรับหลักสูตรของสถาบันฯ ทุกหลักสูตร โดยผู้อำนวยการจัดอบรมเรื่องของ OBE และ OBET ให้กับบุคลากรของสถาบันฯ และจัดหลักสูตรฝึกอบรมให้กับหน่วยงานภายนอก เพื่อสร้างความเข้าใจการเตรียมหลักสูตร และมอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการปรับหลักสูตรฝึกอบรมทุกหลักสูตรให้เป็นแบบ OBET Training Program ก่อนที่จะนำไปประชาสัมพันธ์ให้กับหน่วยงานหรือผู้ที่สนใจ ซึ่งคาดว่าจะมีผู้สนใจเข้าเรียนในหลักสูตรของสถาบันฯ เป็นไปตามเป้าหมายของแต่ละหลักสูตรและสามารถจัดการอบรมได้ครบทุกหลักสูตรที่ได้ประชาสัมพันธ์

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ

ในภาพรวม รายได้ของสถาบันฯ มาจากงบประมาณ เงินอุดหนุน และเงินรายได้ซึ่งมาจากการจัดหาทรัพยากรทางการเงินเพิ่มเติมเช่น จากรายได้ค่าบริการห้องพัก ห้องประชุม การจัดหลักสูตรฝึกอบรมต่างๆทั้งไทยและนานาชาติ เงินทุนการวิจัยจากองค์กรเครือข่ายภายนอก และการลงทุนในหลักทรัพย์ เพื่อหาผลประโยชน์ตอบแทน และสถาบันฯ ได้มีการบริหารจัดการด้านการเงินอย่างเป็นระบบ มีการดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลของผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร กล่าวคือมีแผนในส่วนของการจัดทำงบประมาณ โดยงานบริหารส่งหนังสือเวียนพร้อมแบบฟอร์มให้แต่ละงานจัดทำค่าของงบประมาณพร้อมเหตุผล และความจำเป็น เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหาร หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่การเงิน ในการร่วมกันพิจารณาคำขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี โดย

พิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วนและจัดลำดับความสำคัญของโครงการ กิจกรรมและรายการตามหมวดรายจ่ายที่เป็นไปตามกลยุทธ์สอดคล้องตามพันธกิจ หลังจากนั้นจะนำเสนอเพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ บริหาร ก่อนนำเสนอไปยังมหาวิทยาลัย

เพื่อให้การดำเนินการของสถาบันฯ สามารถตรวจสอบและป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน ดังแสดงในภาพที่ 6-2

ภาพที่ 6-2 วิธีการดำเนินการตรวจสอบและป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน

วิธีการตรวจสอบการดำเนินการ	การป้องกันความผิดพลาดในการทำงาน
- มีการทบทวนกระบวนการอย่างสม่ำเสมอในทุกงาน - นำเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลา เช่น การลาออนไลน์ การจัดทำฐานข้อมูลนักวิจัย เครือข่ายศิษย์เก่า - การมีระบบประกันคุณภาพและการบริหารความเสี่ยง - กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการในระบบงานที่สำคัญ เช่น การเงิน พัสดุ การจัดการฝึกอบรม เป็นต้น	- มีระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระหว่างผู้ปฏิบัติงาน - มีระบบการควบคุมการบริหารและการรายงานผลการปฏิบัติงานตามชั้นการบังคับบัญชา - จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน - มีระบบการกำกับ ตรวจสอบในกระบวนการที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับระเบียบในระบบของการควบคุมการบริหาร

สถาบันฯ ใช้ระบบ MU-ERP ในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณและเงินอุดหนุน การตรวจสอบเอกสาร จัดทำทะเบียนคุม ระบบบัญชีและพัสดุ เช่นเดียวกับมหาวิทยาลัย

ในการรับและนำส่งเงินจากหน่วยที่มีรายได้ เช่นงานบริการวิชาการ ห้องประชุม หอพัก ASEAN House การให้เช่าอาคารสถานที่ เป็นต้น ให้มีความถูกต้องครบถ้วน ตามระเบียบปฏิบัติ มีการตรวจนับเงินโดยคณะกรรมการเป็นประจำทุกวัน ทั้งนี้สถาบันฯ มีการติดตามและรายงานความคืบหน้าในการใช้-จ่ายเงินงบประมาณรายเดือน และรายปี และมีการตรวจสอบความถูกต้องและโปร่งใส ทางการเงินและบัญชีโดยผู้ตรวจสอบภายในจากมหาวิทยาลัย

นอกจากนี้ยังมีการดำเนินการเฉพาะตามพันธกิจหลัก ได้แก่

1) ในด้านการศึกษา มีการคิดต้นทุนต่อหัวของนักศึกษาโดยมีการคิดค่าใช้จ่ายในเรื่องของ

- ค่าตอบแทนอาจารย์ผู้สอนจากภายนอก
- เงินเดือนบุคลากร
- ค่าวัสดุ เช่น กระดาษ หมึกพิมพ์ ค่าถ่ายเอกสาร เป็นต้น
- ค่าใช้จ่ายในการศึกษาดูงาน

เพื่อกำหนดจุดคุ้มทุนก่อนที่จะนำมาเป็นตัวชี้วัดจำนวนของการรับนักศึกษา

สถาบันฯ กำหนดคู่ความร่วมมือที่สำคัญ โดยผ่านการดำเนินการของคณะกรรมการบริหารหลักสูตรของแต่ละหลักสูตร เพื่อจัดการที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของนักศึกษา และมหาบัณฑิตที่จบไปจากหลักสูตร โดย

(1) จำนวนนักศึกษาที่เข้าศึกษาต่อ โดย แหล่งทุน

(2) กระบวนการรับสมัคร การให้บริการทางการศึกษา และการขึ้นทะเบียนบัณฑิต โดยบัณฑิต

วิทยาลัย

(3) มีระบบพัฒนาและส่งเสริมการดำเนินงานด้านการผลิตบัณฑิต (การจัดการเรียนสอน) ให้ดียิ่งขึ้นตามมคอ. 3 – 7 โดย บัณฑิตวิทยาลัย

(4) การสนับสนุนทรัพยากรทางการศึกษา โดย ห้องสมุด งานเทคโนโลยีและสื่อสารการเรียนรู้ และงานบริการสถานที่และอาหาร

(5) การฝึกงานภาคปฏิบัติ โดยสถานที่ดูงานหรือฝึกประสบการณ์ภาคสนาม

2) ด้านบริการวิชาการ สถาบันฯมีโครงสร้างการบริหารงานและการมอบหมายงานผู้รับผิดชอบดำเนินการ จัดวางระบบการวิเคราะห์ต้นทุน สถาบันฯมีการมอบหมายบุคลากรเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการวิเคราะห์ต้นทุนของมหาวิทยาลัยเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยการบริการวิชาการ/สร้างผลิตภัณฑ์ของสถาบันฯ อย่างไรก็ตามงานบริการวิชาการ ยังไม่มีการคำนวณต้นทุนที่แท้จริงต่อหน่วยของการจัดให้บริการวิชาการด้านฝึกอบรม แต่ได้มีการคำนวณค่าใช้จ่ายหลักสูตรต่อหน่วยบริการ เพื่อกำหนดค่าบริการ และคำนวณรายรับที่จะต้องเหลือเข้าสถาบันฯ มากกว่าร้อยละ 20 ทุกหลักสูตร มีกระบวนการติดตาม ประเมินผล งานบริการวิชาการได้มีการวิเคราะห์การบริหารจัดการหลักสูตรต่างๆ ว่ามีช่องว่างอย่างไรเพื่อนำผลการวิเคราะห์มาเป็นข้อมูลให้มีปรับการจัดการมีประสิทธิภาพและมีความคล่องตัวมากขึ้นโดยเฉพาะเรื่องการเงิน มีการศึกษาเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายหลักสูตรกับปีก่อนหน้านี้เพื่อปรับประมาณการค่าใช้จ่ายให้เข้ากับสถานการณ์ที่ใช้จ่ายจริงและสามารถควบคุมรายจ่ายหลักสูตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการบริการวิชาการสถาบันฯได้ดำเนินการตามข้อตกลงหรือเงื่อนไขของแหล่งทุน จัดการหลักสูตรเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด โดยมีการติดต่อล่วงหน้าอย่างน้อย 6 เดือนถึง 1 ปี รวมทั้งการรายงานสรุปการจัดอบรม และการประเมินผลของผู้ผ่านการอบรม เพื่อส่งกลับไปยังแหล่งทุนให้รับทราบ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งต่อไปด้วย กรณีที่ต้องเหตุขัดข้อง ข้อแก้ไข หรือปรับปรุงกระบวนการอบรมในระหว่างดำเนินการ สถาบันฯได้เพิ่มการสื่อสารและประสานงานอย่างใกล้ชิด พร้อมทั้งรายงานให้ผู้สนับสนุนทุนทราบอย่างต่อเนื่อง

ในการจัดการเพื่อให้ดำเนินการฝึกอบรมลุล่วงไปด้วยดี งานบริการวิชาการได้ทำงานติดต่อร้านอาหารล่วงหน้า 1 สัปดาห์ ที่พัก ยานพาหนะไว้ล่วงหน้าก่อนการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตรอย่างน้อย 1 เดือน รวมทั้งมีการแจ้งเงื่อนไขความต้องการพิเศษ ตามแต่ละกรณีเช่น เรื่องอาหารมังสวิรัต การงดอาหารที่ปรุงจากเนื้อสัตว์บางประเภท หรือความต้องการที่จะอยู่ห้องพักเดี่ยว เป็นต้น

3) ด้านการวิจัย ใช้ระเบียบของมหาวิทยาลัยในเรื่อง หักค่าตอบแทนผ่านศูนย์ประยุกต์ และประกาศเรื่องค่าตอบแทนนักวิจัยของสถาบันฯ เพื่อให้โครงการวิจัยทุกโครงการสามารถดำเนินการได้ในโครงการที่เป็นลักษณะ TOR

งานวิจัยสถาบันมีการจัดการที่สนองตอบต่อแหล่งทุน ผู้เชี่ยวชาญ และบุคคลทั่วไป คือ เมื่อดำเนินการวิจัยแล้วเสร็จจะจัดเวทีนำเสนอ และวิพากษ์ เพื่อให้หน่วยงานเจ้าของทุน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้เชี่ยวชาญ และ

นักวิชาการได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ และใช้ประโยชน์จากงานวิจัย หลังจากนั้นจัดทำรายงาน วิจัยฉบับสมบูรณ์ตามข้อเสนอแนะ และจัดทำบทความวิจัยเพื่อส่งตีพิมพ์ต่อไป

ในการดำเนินการของสถาบันฯ ได้มีการคัดเลือกผู้ส่งมอบ ที่สามารถสนับสนุนการดำเนินการในแต่ละพันธกิจหลักของสถาบันฯ โดยทางสถาบันฯ ได้จัดทำข้อกำหนดที่สำคัญในการคัดเลือกผู้ส่งมอบ เช่นในการเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร การบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศ การเช่ารถยนต์-รถตู้ งานจ้างดูแลต้นไม้และพื้นที่สนาม และข้อกำหนดโรงแรม ซึ่งมีการกำหนดขั้นตอนปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับข้อบังคับมหาวิทยาลัย ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2551

เพื่อให้การดำเนินการของสถาบันฯ เป็นไปได้ด้วยดี ได้มีการเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน ดังนี้

ความปลอดภัย

1) สถาบันฯ มีการบริหารความเสี่ยงโดยการวิเคราะห์ข้อมูลความเสี่ยง ประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และนำผลการประเมินไปปรับปรุง ทั้งนี้ในการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงครอบคลุมในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ เทคโนโลยี และสารสนเทศ) ด้านกลยุทธ์/นโยบายของสถาบัน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ด้านธรรมาภิบาล และความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก (ภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน)

2) สถาบันฯ มีระบบการตรวจสอบสภาพความพร้อมของห้องเรียน อาคารเรียนและสื่อโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ และมีการตรวจสอบสภาพความพร้อมของหอพักทุกห้องเพื่อให้มีความปลอดภัยและสามารถใช้ได้ทันทีเมื่อต้องการและจำเป็น

3) มีการเตรียมความพร้อมในกรณีที่เกิดอัคคีภัย โดยมีแผนและมีการซ้อมการป้องกันอัคคีภัยทุกปี และแจ้งให้บุคลากรในเรื่องของการป้องกันอัคคีภัยโดยการปิดสวิทช์หรือถอดปลั๊กไฟ หลังเลิกงานหรือก่อนวันหยุด

4) มีระบบการรักษาความปลอดภัยของนักศึกษาและบุคลากร มีระบบการสแกนลายนิ้วมือของบุคลากร ก่อนเข้าอาคาร มีกำหนดเวลาในการเปิด-ปิดอาคารอย่างชัดเจน มีประกาศในเรื่องขออนุญาตในการใช้อาคาร สถานที่นอกเวลาทำการ จัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำอาคารเรียน อาคารสำนักงาน หอพัก ซึ่งมีการจัดบันทึกเหตุการณ์ประจำวันในแต่ละกะ มีเจ้าหน้าที่ประจำหอพักตลอด 24 ชั่วโมง

5) มีการกำหนดให้เลขานุการสถาบันฯ เป็นผู้รับผิดชอบรับเรื่องและจัดการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น และแจ้งเหตุฉุกเฉินให้ผู้บริหารรับทราบ

6) มีการจัดทำประกันอุบัติเหตุและจัดหาที่พักที่ปลอดภัยให้กับนักศึกษาขณะฝึกปฏิบัติในแหล่งฝึกปฏิบัติงาน และบุคลากรของสถาบันฯ เมื่อลงพื้นที่ต่างจังหวัดของหลักสูตรฝึกอบรม

7) มีระบบการดูแลนักศึกษาหรือผู้เข้ารับการฝึกอบรมขณะเจ็บป่วย โดยมีการดูแลหรือปฐมพยาบาลเบื้องต้นในสถาบันฯ และมีระบบการส่งต่อโดยใช้สถานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเพื่อรับการรักษาที่ทันทั่วถึงและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

8) มีการลงทะเบียนของผู้เข้าพักในหอพัก ASEAN House

9) มีการตรวจสอบความพร้อมของยานพาหนะที่ศูนย์บริการตามระยะที่กำหนด และพนักงานขับรถมีการตรวจสอบความพร้อมก่อนเดินทาง 1 ชั่วโมงทุกครั้ง

11) มีการจ้างบริษัทมากำจัดปลวก มด หนู แมลงสาบ ยุง ทุก 3 เดือน

12) มีการเข้าร่วมโครงการ Healthy workplace กับมหาวิทยาลัย โดยเน้นสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัย สะอาด มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน มีการจัดสวนหย่อม ปลุกผักปลอดสารพิษ และมีการทำกิจกรรมการออกกำลังกายเพื่อการสร้างเสริมสุขภาพ

การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ในการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน สถาบันฯ ได้มีการเตรียมการป้องกันตามที่มหาวิทยาลัยได้ประกาศ โดยผู้อำนวยการที่เป็นสมาชิกเครือข่าย Hotline MU-BCM ในระดับมหาวิทยาลัย มีการจัดประชุมทีมบริหารและผู้เกี่ยวข้องในการประเมินสถานการณ์เสี่ยง วางแผนการจัดการ และมอบหมายให้มีผู้ประสานงานหลัก ในการดำเนินการ โดยแบ่งการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินของสถาบันฯ ดังแสดงในภาพที่ 6-3 ซึ่งมีการประชุมทบทวนสถานการณ์และแผนการจัดการในที่ประชุมคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ บริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของสถาบันฯ ทุกปี

ภาพที่ 6-3 การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินของสถาบันฯ

เหตุฉุกเฉิน/ภัยพิบัติ	การเตรียมความพร้อม
ยานพาหนะ มีอุบัติเหตุ/เสียหาย การรถยนต์เสียระหว่างทางที่มีผู้เข้าอบรมไปดูงาน หรือประชุม ภายนอก	- มีการทำประกันภัย - โทรศัพท์ติดต่อศูนย์บริการใกล้เคียง - มีเครือข่ายรถตู้บริการ สามารถโทรศัพท์ ให้มารับบริการต่อไปได้
งานเอกสาร/ธุรการ หากเกิดเหตุการณ์ ภัยพิบัติ ไม่สามารถเข้าสถานที่ ทำงานได้ การสำรองข้อมูลการทำงานอื่นๆ หากไฟฟ้าดับ/ข้อมูลหาย	- ทำงานโดยใช้ระบบเอกสารออนไลน์ ณ วิทยาเขตอื่นของมหาวิทยาลัย เพื่อเข้าระบบ MUSIS (Mahidol university Shared Information Service System) ข้อมูลในระบบนี้แม้ของสถาบันฯ ใช้ไม่ได้ ก็จะมีข้อมูลกลางที่มหาวิทยาลัย และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ - การเก็บในรูปแบบเอกสาร-ไฟล์ข้อมูล - ข้อมูลอื่นๆ ที่บุคลากรจัดทำใช้ปฏิบัติงาน จะต้องมีการ backup โฟลเดอร์ทุกส่วนงาน และ flash drive
งานการเงินและพัสดุ หากเกิดเหตุการณ์ ภัยพิบัติ ไม่สามารถเข้าสถานที่ ทำงานได้	- ทำงานโดยใช้ระบบ MUERP (Mahidol University Enterprise Planning) ณ วิทยาเขตอื่นของมหาวิทยาลัย แม้ของสถาบันฯ ใช้ไม่ได้ ก็จะมีข้อมูลกลางที่มหาวิทยาลัย - เจ้าหน้าที่ใช้โทรศัพท์ mail, Facebook, line ติดต่อร้านค้าเพื่อแจ้งหยุดหรือเลื่อนการส่งของหรือบริการ หรือการชำระหนี้ล่าช้าจากภาวะฉุกเฉิน
งานทรัพยากรบุคคล	- หัวหน้างานเป็นผู้ประสานงานโดยใช้โทรศัพท์ mail, Facebook, line ต่อหัวหน้างานและบุคลากร - ทำงานโดยใช้ระบบ MUERP (Mahidol University Enterprise Planning) ณ วิทยาเขตอื่นของมหาวิทยาลัย แม้ของสถาบันฯ ใช้ไม่ได้ ก็จะมีข้อมูลกลางที่มหาวิทยาลัย

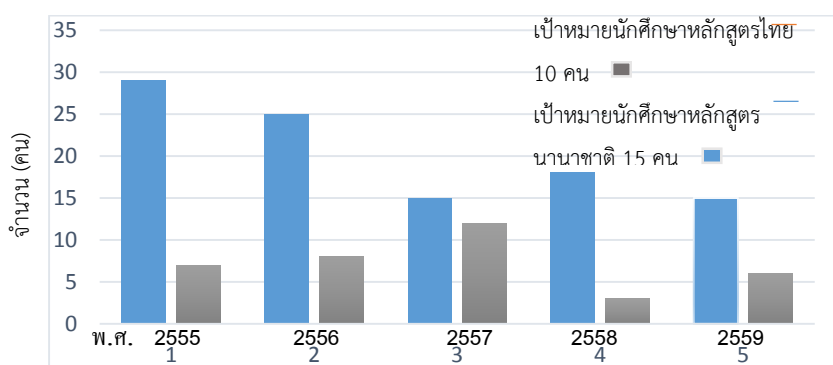
ภาพที่ 6-3 การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินของสถาบันฯ (ต่อ)

เหตุฉุกเฉิน/ภัยพิบัติ	การเตรียมความพร้อม
ในการเตรียมพร้อมตอบสนองต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน	ดำเนินการป้องกันตามที่มหาวิทยาลัยได้ประกาศ ติดต่อกับเครือข่ายเพื่อการจัดการเรียนการสอนนอกสถานที่หรือจัดหาสถานที่พักให้กับนักศึกษา จัดหาสถานที่สำหรับใช้ฝึกอบรม และที่พักที่อยู่ในราคาที่กำหนด หรือใกล้เคียง มีการแจ้งช่องทางการติดต่อ-ประสานงาน ทางโทรศัพท์ e-mail และ Facebook ให้กับบุคลากร นักศึกษา ผู้ใช้บริการและคู่ความร่วมมือ มีการสำรองน้ำมันสำหรับเครื่องปั่นไฟในกรณีฉุกเฉิน มีระบบการสำรองสาธารณูปโภคต่างๆ และอาหารแห้ง ในอาคารหอพักอาเซียนเฮ้าส์ จัดหาสถานที่ในการจอตระลาการของสถาบันฯ ในกรณีเกิดอุทกภัย ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการดูแลด้านสุขภาพของพื้นที่ประสบภัย (กรณีน้ำท่วมปีพ.ศ. 2554) มีผู้อำนวยการเข้าเป็นเครือข่าย Hotline MU-BCM ในระดับมหาวิทยาลัย
มีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเกิดอัคคีภัย	เจ้าหน้าที่ทุกคนภายในของสถาบันฯได้รับการอบรม และฝึกซ้อมรับการอพยพหนีไฟ ประจำปี ละ 1 ครั้ง โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภายนอก มีแผนการจัดการความเสี่ยงในเรื่องภัยพิบัติ -มีถังดับเพลิงประจำจุด ทั้งหมด 7 จุด -มีสัญญาณเตือนภัย 3 จุด ที่อาคารอำนวยการ อาคารฝึกอบรม และอาคารหอพักอาเซียนเฮ้าส์
มีการป้องกันความปลอดภัยด้านข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ	-มีระบบการสำรองข้อมูลที่สำคัญกรณีที่มีเหตุการณ์ฉุกเฉิน -กรณีที่ใช้งานสารสนเทศพบปัญหาด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ในเวลาทำการ สามารถแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นทางโทรศัพท์ ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่เข้ามาแก้ปัญหาให้ -มี user name และ password เฉพาะของแต่ละบุคคล
อาคาร สถานที่	-กำหนดให้มีผู้ตรวจสอบความเรียบร้อยของท่อน้ำ สายไฟฟ้า ตัวอาคาร สิ่งแวดล้อมรอบๆสถาบันฯ - มีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

หมวด 7: ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ

ด้านการศึกษาศาสนาฯ ได้มีการตั้งเป้าหมายในเรื่องของจำนวนนักศึกษา ซึ่งมีผลการดำเนินการที่สูงกว่าเป้าหมายที่ศาสนาฯ ได้ตั้งไว้ในหลักสูตรนานาชาติที่แสดงในภาพที่ 7-1 โดยนักศึกษาที่จบไปจากศาสนาฯ มีงานรองรับทุกคน แต่ผลลัพธ์เรื่องระยะเวลาที่ใช้ศึกษาเฉลี่ยตามปีที่เข้าพบว่า มีทิศทางที่ลดลง และตามข้อกำหนดของบัณฑิตวิทยาลัยที่นักศึกษาทุกคนที่จะสำเร็จการศึกษาต้องมีการเผยแพร่ผลงานวิทยานิพนธ์ ทั้งในรูปแบบการตีพิมพ์ หรือการนำเสนอในที่ประชุมวิชาการ พบว่ามีทิศทางที่ไม่สม่ำเสมอขึ้นอยู่กับการจบในแต่ละปี นอกจากนี้ นักศึกษาทุกคนผ่านการอบรมจริยธรรมการวิจัยในคน และ Turn it in ทุกคน ก่อนทำวิทยานิพนธ์ ดังแสดงในภาพที่ 7-2



ภาพที่ 7-1 แสดงจำนวนนักศึกษาที่รับเข้าใหม่ในแต่ละปีการศึกษา

ภาพที่ 7-2 แสดงผลลัพธ์ตามพันธกิจด้านการศึกษา

ปีการศึกษา	2557		2558		2559			
หลักสูตร	MP	AD	MP	AD	MP		AD	
					เป้าหมาย	ผลลัพธ์	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
เวลาที่ใช้ศึกษาเฉลี่ยตามปีที่เข้า* (ปี)	3.4	5.6	0.9	1.2	1	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	2	อยู่ระหว่างการดำเนินการ
การเผยแพร่ผลงาน					ร้อยละ 70	44.4	ร้อยละ 70	0
ผลงานตีพิมพ์ (เรื่อง)	8	3	17	0	(13 เรื่อง)	8	(3 เรื่อง)	0
Proceeding (เรื่อง)	2	2	0	3		0		0
ความพึงพอใจของนายจ้าง*	4.63	4.30	อยู่ระหว่าง	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	4.2	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	4.2	อยู่ระหว่างการดำเนินการ
ร้อยละของการมีงานทำ	100	100	100	100		อยู่ระหว่างการดำเนินการ		อยู่ระหว่างการการศึกษา
ร้อยละของนักศึกษาที่ผ่านการอบรมจริยธรรม	100	100	100	100	100	100	100	100

ภาพที่ 7-2 แสดงผลลัพธ์ตามพันธกิจด้านการศึกษา (ต่อ)

ปีการศึกษา	2557		2558		2559			
หลักสูตร	MP	AD	MP	AD	MP		AD	
					เป้าหมาย	ผลลัพธ์	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
ร้อยละของนักศึกษาที่ผ่านการอบรม Turn it in	100	100	100	100	100	100	100	100
จำนวนทุนสนับสนุนที่นักศึกษาได้รับ**	13	4	16	4	10	14	1	4
ร้อยละของการบรรลุ core value			100	100	100	100	100	100

* ข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย **ทุนการศึกษา/ทุนสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์/ทุนจากสมาคมศิษย์เก่า

ด้านการจัดบริการวิชาการผลจากการดำเนินงานพัฒนาหลักสูตร (Developing training curriculum) ในปี 2559 ที่เน้นความต้องการของลูกค้าและใช้กลวิธีเชิงรุกในการแสวงหาลูกค้ารวมทั้งความร่วมมือจากแหล่งทุน ทำให้ผลลัพธ์จำนวนหลักสูตรสูงกว่าเป้าหมายในเรื่องของจำนวนหลักสูตร จำนวนหลักสูตรมีความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ดังภาพที่ 7-3

ภาพที่ 7-3 ผลลัพธ์ด้านการจัดบริการวิชาการ

ปี พ.ศ.	2557	2558	2559	
			เป้าหมาย	ผลลัพธ์
จำนวนหลักสูตรฝึกอบรม/ ศึกษาดูงาน			10	18
-ระดับในประเทศ	0	1		8
-ระดับนานาชาติ	4	3		10
จำนวนหลักสูตรที่มีความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก	5	2	4	7
จำนวนครั้งของการจัดประชุมวิชาการ/เวทีวิชาการ/บรรยายพิเศษ				
-ระดับคณะ และ ประเทศ	3	5	7	7
-นานาชาติ	0	1	1	1

ในด้านการวิจัย สถาบันฯ มีการผลลัพธ์ในเรื่องของจำนวนของผลงานที่เผยแพร่ สัดส่วนของผลงานต่อจำนวนอาจารย์ จำนวนการนำเสนอผลงานทางวิชาการในที่ประชุม การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ซึ่งพบว่าจำนวนผลงานในระดับนานาชาติและจำนวนเงินทุนวิจัยต่ออาจารย์มีผลลัพธ์ที่สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด (ภาพที่ 7-4) และมีข้อมูลการอ้างอิงผลงานวิจัยย้อนหลัง 3 ปี ในฐานข้อมูลระดับนานาชาติ Scopus (ภาพที่ 7-5) ซึ่งมีการนำผลงานไปใช้อ้างอิงสูงขึ้นในช่วงสามปีย้อนหลัง

สถาบันฯ ได้มีการดำเนินการในเรื่องของวารสารเพื่อให้เป็นแหล่งในการเผยแพร่ผลงานของอาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรของสถาบันฯ โดยได้ดำเนินการจัดทำมาตรฐานของวารสารให้อยู่ในฐานข้อมูลของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) ซึ่งผ่านการประเมินคุณภาพของวารสารในกลุ่มที่ 1 สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และอยู่ในฐานข้อมูลวารสารในภูมิภาคอาเซียน ASEAN Citation Index (ACI) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 และจะได้รับการพิจารณาให้เข้าสู่ฐานข้อมูล SCOPUS ในปีพ.ศ. 2560 ต่อไป

ภาพที่ 7-4 ผลลัพธ์ในการดำเนินการของงานด้านการวิจัย ระหว่างปี พ.ศ. 2556- 2559

ปี พ.ศ.	2556	2557	2558	2559	
				เป้าหมาย	ผลลัพธ์
จำนวนผลงานระดับชาติ(เรื่อง)	8	12	15	16	10
สัดส่วนผลงานระดับชาติ:จำนวนอาจารย์ (16 คน)	0.61	0.75	0.94	0.8	0.62
จำนวนผลงานระดับนานาชาติ (เรื่อง)	50	66	62	46	61
สัดส่วนผลงานระดับนานาชาติ:จำนวนอาจารย์ อาจารย์ (16 คน)	3.84	4.18	3.9	2.30	3.8
จำนวนการนำเสนอผลงานทางวิชาการในที่ประชุม ทั้งระดับชาติ/นานาชาติ (เรื่อง)		0/30	2/20	16	14
ค่า h-index ของส่วนงาน			57	65	64
จำนวนผลงานที่นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์	8	8	13	5	4
จำนวนเงินทุนวิจัยต่ออาจารย์ (บาท)	255,265.39	764,058.75	548,218.75	400,000	497,618.5

ภาพที่ 7-5 ข้อมูลการอ้างอิงผลงานวิจัย (Citations) จากฐานข้อมูล Scopus และ ISI ย้อนหลัง 3 ปี

ชื่อฐานข้อมูล	จำนวน citations ย้อน หลัง 3 ปี (ครั้ง)			จำนวน (เรื่อง) ที่ตีพิมพ์ในฐานข้อมูลทั้งหมดย้อน หลัง 3 ปี			อัตราส่วนของจำนวน Citations : เรื่อง		
	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559
Scopus	130	219	293	29	38	29	4.4:1	5.76 : 1	10.1:1

7.1 ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

สถาบันฯ พิจารณาผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการตามพันธกิจดังนี้ ในด้านการศึกษา สถาบันฯ ได้มีหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา 2 หลักสูตรที่ผ่านปรับปรุงตามมาตรฐานของสกอ. ทั้ง 2 หลักสูตรซึ่งได้มีการรายงานผลการจัดการศึกษา ตามแบบฟอร์มกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 (TQM) มคอ. 2-7 และส่งผลการดำเนินการในช่วงระยะเวลาที่ทางบัณฑิตวิทยาลัยได้กำหนดไว้ในปฏิทินการศึกษาตรงตามกำหนด มีผลการประเมินความพึงพอใจจากนักศึกษา มีค่าสูงขึ้นในทุกปี (ภาพที่ 7-6) และในด้านบริการวิชาการพบว่าความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด (ภาพที่ 7-7)

ภาพที่ 7-6 ตัวบ่งชี้สำคัญด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการศึกษาและบริการวิชาการ

ตัวบ่งชี้ที่สำคัญ	ปีการศึกษา			
	2557	2558	2559	
			เป้าหมาย	ผลลัพธ์
ร้อยละของหลักสูตรที่ได้รับรองตามมาตรฐานของสกอ.	100	100	100	100
จำนวนรายวิชาแบบonline	N/A	N/A	1	1
ผลการประเมินเรื่องความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอน*	4.06	4.25	4.0	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ผลการประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง*	4.36	อยู่ระหว่างดำเนินการ	4.0	อยู่ระหว่างดำเนินการ

*ข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย

ภาพที่ 7-7 ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม

ตัวบ่งชี้ที่สำคัญ	ปีการศึกษา			
	2557	2558	2559	
			เป้าหมาย	ผลลัพธ์
ผลการประเมินเรื่องร้อยละของความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม				
หลักสูตรไทย			80	95
หลักสูตรนานาชาติ			80	88.57

ด้านการวิจัย สถาบันฯ ได้กำหนดตัวบ่งชี้ในการดำเนินการในเรื่องของเงินสนับสนุนการวิจัยต่อคนและจำนวนเงินรับจ้างวิจัยยังมียผลการดำเนินการที่ไม่สม่ำเสมอ แต่ในเรื่องข้อร้องเรียนทางจริยธรรมเป็นไปตามเป้าหมาย ดังภาพที่ 7-8

ภาพที่ 7-8 ผลลัพธ์ในด้านกระบวนการงานวิจัย

ตัวบ่งชี้ที่สำคัญ	ปีพ.ศ.					
	2557		2558		2559	
	เป้าหมาย	ผลลัพธ์	เป้าหมาย	ผลลัพธ์	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
จำนวนเงินทุนสนับสนุนการวิจัย (บาท:คน)	N/A	12,224,940	400,000	548,219	400,000	360,118.5
จำนวนเงินรับจ้างวิจัย (บาท)			3,000,000	3,024,500	4,000,000	3,850,000
จำนวนโครงการวิจัยที่ได้รับการสนับสนุน	N/A	10	N/A	9	N/A	9
จำนวนข้อร้องเรียนทางจริยธรรมการวิจัย	0	0	0	0	0	0

สำหรับกระบวนการจัดการสำคัญที่สนับสนุนการดำเนินการตามพันธกิจ ที่สำคัญคือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งมียผลการประเมินความพึงพอใจในบุคลากรต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดและไม่พบข้อร้องเรียนด้านระบบสารสนเทศ ดังแสดงในภาพที่ 7-9

ภาพที่ 7-9 ผลลัพธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้	ปีพ.ศ. 2557	ปีพ.ศ. 2558	ปีพ.ศ. 2559	
			เป้าหมาย	ผลลัพธ์
ผลการประเมินความพึงพอใจในบุคลากรต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.71	3.14	3	3.33
จำนวนข้อร้องเรียนด้านระบบสารสนเทศ	0	0	0	0
ร้อยละของการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินการและบริหารจัดการพันธกิจหลักและ HRCPD ที่ถูกต้อง	95	99.56	100	100

เพื่อให้การดำเนินการของสถาบันฯ บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ ได้มีการทำข้อตกลงความร่วมมือ กับ หน่วยงานภายนอก และสร้างเครือข่ายที่จะส่งผลต่อการดำเนินการของสถาบันฯ ดังแสดงในภาพที่ 7-10 และมีการ เปรียบเทียบกับคู่เทียบในหน่วยงานและนอกหน่วยงานเพื่อการพัฒนางาน ซึ่งพบว่าด้านการวิจัยมีผลการ ดำเนินการที่ดีกว่าในเรื่องของสัดส่วนผลงานตีพิมพ์ ดังแสดงในภาพที่ 7-11 และในด้านการศึกษาที่พบว่ายังมีผล การดำเนินการที่น้อยกว่า ดังแสดงในภาพที่ 7-12

ภาพที่ 7-10 ผลการดำเนินการด้านวิชาการในการร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก

ความร่วมมือ/เครือข่าย	ปีพ.ศ. 2557	ปีพ.ศ. 2558	ปีพ.ศ. 2559
MOU/MOA (ระดับชาติ/นานาชาติ)	1/5	4/4	2/4
เครือข่าย (ที่คงอยู่และเกิดขึ้นใหม่)	UNFPA SEAPEIN GMS-PH APPHA DHML	APAC-PH KOICA DEAN One Health GC-TA AUNHPN	APAC-PH KOICA DEAN One Health AUN-HPN TOHUN-NCO Namseoul University Dallana school of public health สสส

ภาพที่ 7-11 ข้อมูลเปรียบเทียบผลงานตีพิมพ์ด้านการวิจัย

	สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน	คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
จำนวนผลงานตีพิมพ์ (เรื่อง)	61	157
สัดส่วนผลงาน(เรื่อง):อาจารย์ 1 ท่าน	3.8	1.07

หมายเหตุเป็นข้อมูลปีพ.ศ. 2558

ภาพที่ 7-12 ข้อมูลเปรียบเทียบการดำเนินการด้านการศึกษาในปี 2558

	สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน	คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
สัดส่วนสายวิชาการ(%):สายสนับสนุน (%)	20:80	47.7:52.3
ตำแหน่งวิชาการ ศ./รศ./ผศ./อาจารย์/นักวิจัย	6/6/31/56/0	0.7/36.05/33.33/29.93/0
จำนวนหลักสูตร (ปริญญาตรี/ปริญญาโท/ ปริญญาเอก)	0 / 2 / 0	2/17/4
จำนวนนักศึกษาต่างชาติ (คน)*	17	24

* ข้อมูลนักศึกษาหลักสูตรการจัดการสาธารณสุขมูลฐาน สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน กับเฉพาะหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (ภาคปกติ ภาคพิเศษ และนานาชาติ)

(2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

สถาบันฯ มีผลลัพธ์ด้านการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน พบว่ามีผลการดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมายในเรื่องไฟฟ้า และน้ำประปา ซึ่งสาเหตุมาจากการดำเนินการของมหาวิทยาลัย และบุคลากรที่เข้ารับการอบรมในเรื่องของการเตรียมพร้อมและการอพยพเมื่อเกิดอัคคีภัยที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ดังแสดงในภาพที่ 7-13 ภาพที่ 7-13 ตัวชี้วัดในด้านการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ตัวชี้วัด	ปีพ.ศ. 2557	ปีพ.ศ. 2558	ปี พ.ศ. 2559	
			เป้าหมาย	ผลลัพธ์
จำนวนครั้งของการเกิดอุบัติเหตุในที่ทำงาน	0	0	0	0
จำนวนครั้งของไฟฟ้าดับ เกินกว่า 15 นาที	N/A	N/A	0	1
จำนวนครั้งที่น้ำประปาไม่ไหลเกินกว่า 3 ชั่วโมง	N/A	N/A	0	1
ร้อยละของบุคลากรที่เข้ารับการอบรมในเรื่องของการเตรียมพร้อมและการอพยพเมื่อเกิดอัคคีภัย	49.00*	73.8%	80%	65%
แผนการจัดการเสี่ยงของการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	มีแผนการดำเนินการ	มีแผนการดำเนินการ	มีแผนการดำเนินการ	มีแผนการดำเนินการ

*เนื่องจากในมีการจัดกิจกรรมในวันเดียวกัน 2 รายการที่ไม่สามารถเลื่อนได้

นอกจากนี้สถาบันฯ ยังการเตรียมความพร้อมกรณีไฟฟ้ามีเหตุขัดข้อง เช่น ไฟดับในพื้นที่ที่ได้รับการแจ้งล่วงหน้า ซึ่งสถาบันฯ ได้มีเครื่องปั่นไฟ 1 ชุดไว้ในกรณีดังกล่าว มีระบบการสำรองน้ำในกรณีที่ระบบน้ำประปาไม่ไหล และในกรณีที่ไม่สามารถเข้ามาปฏิบัติงานในสถาบันฯ ได้ ได้มีแนวทางในการรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวโดยมีผู้อำนวยการเป็นประธาน และมีเลขานุการสถาบันฯ เป็นผู้ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

7.1 ค ผลลัพธ์ของการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ด้านการศึกษา สถาบันฯ ได้ดำเนินการร่วมกับบัณฑิตวิทยาลัย ในการจัดกระบวนการเรียนให้เป็นไปตามประกาศและได้มาตรฐานของบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งไม่พบข้อร้องเรียนใดๆ ในเรื่องของการดำเนินการฝึกอบรมที่ต้องใช้รถรับจ้างจากภายนอกในการลงเยี่ยมชมพื้นที่ไม่มีรายงานเรื่องของการความไม่พึงพอใจ

รวมทั้งไม่พบข้อร้องเรียนหรือความไม่พึงพอใจของสถานที่ดูงานหรือฝึกปฏิบัติงานภาคสนาม ในด้านบริหารจัดการสถาบันฯ มีการจ้างเหมาให้หน่วยงานภายนอกเข้ามาดำเนินการในส่วนของการบริหารทั่วไป และอาคารสถานที่ ดังแสดงในภาพที่ 7-14 ซึ่งมีผลการดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ภาพที่ 7-14 การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเข้ามาดำเนินการ

การใช้บริการผู้ส่งมอบ	จำนวนครั้ง			
	ปีพ.ศ. 2557	ปีพ.ศ. 2558	ปีพ.ศ. 2559	
			เป้าหมาย	ผลลัพธ์
1 จ้างเหมาการบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศ	4	4	4	4
2 เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร	12	12	12	12
3 การเช่ารถยนต์	N/A	2	N/A	10
4 จ้างเหมาบริการดูแลต้นไม้และพื้นที่สนาม	12	12	12	12
6 การร้องเรียนต่อการให้บริการของหน่วยงานภายนอก	N/A	N/A	0	0

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้ำ

7.2 ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นตามพันธกิจของสถาบันฯ โดยพิจารณาจากผลการประเมินดังภาพที่ 7-15 ในเรื่องของผลลัพธ์เรื่องจำนวนนักศึกษา/ศิษย์เก่าที่ได้รับรางวัล หรือเป็นผู้นำองค์กร มีจำนวนสูงขึ้นกว่าเป้าหมาย และในเรื่องของการประเมินผลความพึงพอใจของนักศึกษาในการจัดการเรียนการสอน แสดงให้เห็นผลลัพธ์ที่สูงขึ้นทุกปี แต่มีผลความพึงพอใจของลูกค้ำด้านบริการวิชาการ ผลการดำเนินการไม่คงที่

ภาพที่ 7-15 ตัวบ่งชี้สำคัญของผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

ตัวบ่งชี้ที่สำคัญ	ปีการศึกษา			
	2557	2558	2559	
			เป้าหมาย	ผลลัพธ์
ความพึงพอใจของผู้เรียน				
1 ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมรายวิชาของผู้เรียน*	4.04	4.33	4.0	อยู่ระหว่างดำเนินการ
2 คะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิต*	4.30	อยู่ระหว่างดำเนินการ	4.4	อยู่ระหว่างดำเนินการ
3 จำนวนนักศึกษา/ ศิษย์เก่า ที่ได้รับรางวัล	1/ 2	4/ 4	1 /2	1/4
ความพึงพอใจของลูกค้ำด้านบริการวิชาการ				
1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรนานาชาติ	87.40	88.57	80	95
2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรไทย	94.00	95	80	88.57
ความพึงพอใจของลูกค้ำด้านการวิจัย				
1 ผลการประเมินความพึงพอใจของแหล่งทุน*	N/A	3	3.5	อยู่ระหว่างดำเนินการ

หมายเหตุ * ข้อมูลที่เก็บโดยบัณฑิตวิทยาลัย

** ระดับคะแนน 5 และในปี พ.ศ.2559 ยังได้ข้อมูลไม่ครบ

(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

การสร้าง ความพึงพอใจของนักศึกษาปัจจุบันต้ององค์กร สถาบันฯ ได้มีการดำเนินการในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ เพื่อเพิ่มกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์และส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กร โดยจัดโครงการทั้งสิ้น 4 กิจกรรม ซึ่งมีผลประเมินความพึงพอใจในกิจกรรม ดังแสดงในภาพที่ 7-16 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด

ภาพที่ 7-16 กิจกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาปัจจุบัน

	ปีการศึกษา					
	2557		2558		2559	
	เป้าหมาย	ผลลัพธ์	เป้าหมาย	ผลลัพธ์	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
จำนวนโครงการที่จัด	4	4	4	4	4	4
ความพึงพอใจในการจัดกิจกรรม (ค่าเฉลี่ยรวมทุกกิจกรรม จากคะแนนเต็ม 5)	4.0	4.29	4.10	4.23	4.20	4.35

นอกจากนี้สถาบันฯ ได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสร้างความผูกพันโดยมีการประเมินผลของการสร้างความผูกพันในกลุ่มผู้เรียนและกลุ่มอื่นดังแสดงในภาพที่ 7-17 ซึ่งผลการดำเนินการมีผลลัพธ์ที่ดีเพิ่มขึ้นในอันดับความนิยมของการเยี่ยมชม Facebook และ % Likes growth จำนวนหลักสูตรที่จัดเข้า จำนวนแหล่งทุนที่ให้ทุนวิจัยอย่างต่อเนื่อง ที่สูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

ภาพที่ 7-17 ผลลัพธ์การสร้างความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสถาบันฯ

ตัวบ่งชี้ที่สำคัญ	ปีการศึกษา			
	2557	2558	2559	
			เป้าหมาย	ผลลัพธ์
การมีศิษย์เก่าเข้าร่วมกิจกรรมที่ทางสถาบันฯ จัดขึ้น* (จำนวนกิจกรรม)	2	2	10%	6.3%
จำนวนข่าวที่เขียนลงเว็บไซต์ (เรื่อง)			N/A	108
อันดับความนิยมของการเยี่ยมชม Facebook (ประเภท Governance organization)	28	46	45	49
จำนวนผู้กดถูกใจ Facebook (Like)	972	1,079	1,200	1,363
% Likes growth	-	-	2%	2.48%
จำนวนหลักสูตรที่จัดเข้า	5	1	1	3
จำนวนแหล่งทุนที่ให้ทุนวิจัยอย่างต่อเนื่อง	2	2	2	5

* ปรับให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดมหาวิทยาลัย เป็นร้อยละจำนวนศิษย์เก่าที่เข้าร่วมกิจกรรม

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

7.3 ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

สถาบันฯ ตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากร โดยคำนึงถึงการมีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอและเหมาะสม การพัฒนาขีดความสามารถ การสร้างสิ่งแวดล้อมและส่งเสริมบรรยากาศที่ดีในการทำงาน การเสริมสร้างความผูกพัน รวมถึงการพัฒนาบุคลากร โดยมีผลลัพธ์การดำเนินงานดังนี้

ในปีที่ผ่านมามีการรับอาจารย์เพิ่มขึ้น 1 ท่าน เป็นชาวไทย 1 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศ 1 ท่าน และสายสนับสนุนวิชาการ 2 ท่าน เพื่อตอบสนองต่อพันธกิจหลักของสถาบันฯ ทั้ง 3 ด้าน และส่งเสริมความเป็น Internationalization ซึ่งมีผลการดำเนินงานด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายแต่ ผลการดำเนินการดีกว่าย้อนหลังในปี 2557-2558 ดังตัวบ่งชี้ ในภาพที่ 7-18

ภาพที่ 7-18 ตัวบ่งชี้สำคัญของผลลัพธ์ด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร

ตัวบ่งชี้ที่สำคัญ	ปีงบประมาณ			
	2557	2558	2559	
			เป้าหมาย	ผลลัพธ์
ด้านอัตรากำลัง				
1) จำนวนบุคลากรสายวิชาการจำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ				
อาจารย์	8	9	5	6
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	5	5	9	8
รองศาสตราจารย์	2	1	1	1
ศาสตราจารย์	1	1	1	1
2) จำนวนบุคลากรสายวิชาการจำแนกตามคุณวุฒิการศึกษา				
ปริญญาโท (%)	12.5	12.5	0	12.5
ปริญญาเอก (%)		87.5	100	87.5
	87.5			
3) จำนวน Academic mobility				
อาจารย์ต่างชาติ ที่มาแลกเปลี่ยน	1	2	3	1
นักศึกษาต่างชาติ ที่มาแลกเปลี่ยน	2	0	1	2
อาจารย์ของสถาบันฯ ที่ไปแลกเปลี่ยน	1	3	4	1
นักศึกษาของสถาบันฯ ที่ไปแลกเปลี่ยน	0	1	1	0
ขีดความสามารถของบุคลากร				
1) จำนวนบุคลากรที่เข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของสายวิชาการ	1	0	3	4
2) จำนวนบุคลากรที่เข้าสู่ตำแหน่งของสายสนับสนุน	0	0	3	3
3) จำนวน KM/CoP/R2R	10/7/1	2/7/4	2/7 /1	3/7/0

ในด้านการพัฒนาอาจารย์ สถาบันฯ ได้สนับสนุนให้อาจารย์ที่รับเข้าใหม่เข้าร่วม โครงการ Talent จำนวน 2 ท่าน เพื่อส่งเสริมการเข้าสู่ตำแหน่งวิชาการตามระยะเวลาที่กำหนด และมีการสนับสนุนการตีพิมพ์ผลงานให้กับบุคลากรในสถาบันฯ และการส่งเสริมบุคลากรในการพัฒนาตนเอง ที่มีผลการดำเนินการที่ดีกว่าเป้าหมาย ดังแสดงในภาพที่ 7-19

ภาพที่ 7-19 การสนับสนุนบุคลากรในการพัฒนาตนเอง

การสนับสนุน	ปี พ.ศ. 2557	ปี พ.ศ. 2558	ปี พ.ศ. 2559	
			เป้าหมาย	ผลลัพธ์
การสนับสนุนการตีพิมพ์ผลงาน				
จำนวนเรื่อง	3	4	4	4
จำนวนเงิน (บาท)	13,500	33,500	60,000	70,712.50

ภาพที่ 7-19 การสนับสนุนบุคลากรในการพัฒนาตนเอง (ต่อ)

การสนับสนุน	ปี พ.ศ. 2557	ปี พ.ศ. 2558	ปี พ.ศ. 2559	
			เป้าหมาย	ผลลัพธ์
จำนวนครั้งของบุคลากรที่เป็นวิทยากรภายนอก				
สายวิชาการ (ระดับนานาชาติ/ระดับชาติ)	N/A	N/A	1/10	1/21
สายสนับสนุนวิชาการ (ภายใน/ภายนอกสถาบันฯ)	N/A	N/A	1/10	0/16
การสนับสนุนการเข้าร่วมประชุมวิชาการ				
สายวิชาการ (ครั้ง/คน)	N/A	N/A	2	17
สายสนับสนุนวิชาการ (ครั้ง/คน)	N/A	N/A	2	5.16

(2) ด้านบรรยากาศการทำงาน

สถาบันฯ ได้ดำเนินการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในปีที่ผ่านมา เช่น มีการปรับปรุงทางด้านกายภาพ เช่น จัดทำป้ายบอกทาง ป้ายชื่อสถานที่ เป็น 2 ภาษา ปรับปรุงภูมิทัศน์โดยปรับพื้นดินเพื่อปลูกต้นไม้ จัดสวนหย่อมเพื่อประกวดสวนสวย ซึ่งได้รับรางวัลที่ 3 และตกแต่งภายในอาคารด้วยไม้กระถาง และจากผลการประเมิน happinometer ในปี 2559 พบว่าสถาบันฯ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเป้าหมายและสูงกว่าค่าเฉลี่ยของมหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย = 57) ในเรื่องความสุขในการทำงานของบุคลากร และความพึงพอใจด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด ดังแสดงภาพที่ 7-20 แต่ในด้านสวัสดิการมีรายจ่ายลดลง เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นการให้กู้ยืมเงินกับบุคลากร

ภาพที่ 7-20 ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน

ตัวบ่งชี้ที่สำคัญ	ปีพ.ศ.			
	2557	2558	2559	
			เป้าหมาย	ผลลัพธ์
1) จำนวนครั้งของการเกิดอุบัติเหตุของบุคลากรขณะปฏิบัติงาน	1	0	0	0
2) จำนวนข้อร้องเรียนของบุคลากร (เรื่อง)	0	2	0	2
3) จำนวนครั้งของกิจกรรมที่สร้างความผูกพัน	6	12	12	18
4) ความสุขในการทำงานของบุคลากร (ค่าเฉลี่ยคะแนนเต็ม 5) (*ค่าเฉลี่ยคะแนนเต็ม 100)	3.81	N/A	70	64.33
5) ผลการประเมินเรื่องความพึงพอใจด้านกายภาพ (ค่าเฉลี่ยคะแนนเต็ม 5)	3.48	3.44	3.5	3.96
6) ผลการสำรวจภาพรวม Happinometer (รอบที่ 1 / รอบที่ 2)	65.20	N/A	65	66.06
7) รายจ่ายด้านสวัสดิการให้กับบุคลากร (บาท)	466,109.00	324,512.10	N/A	100,470.00

(3) ด้านความผูกพันของบุคลากร

สถาบันฯ พิจารณาผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากร จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ โดยมีผลการดำเนินงาน ดังภาพที่ 7-21 ผลลัพธ์ด้านความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

ภาพที่ 7-21 ตัวบ่งชี้ที่สำคัญด้านความผูกพันของบุคลากร

ตัวบ่งชี้ที่สำคัญ	ปีงบประมาณ			
	2557	2558	2559	
			เป้าหมาย	ผลลัพธ์
1) ร้อยละของบุคลากรที่ลาออก/โอนย้าย/ไม่ต่อสัญญาจ้าง	1/ 0/ 2	1/0/2	0/0/0	1/0/1
2) ร้อยละการเข้าร่วมกิจกรรมของบุคลากร (ค่าเฉลี่ยของทุกกิจกรรม)	74.06	70.93	70	68.57
3) ค่าเฉลี่ยเรื่องความผูกพันของบุคลากรต่อหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5) (คะแนนเต็ม 10)	3.97	3.45	7.0	7.56
4) ค่าเฉลี่ยเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรต่อหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5) (คะแนนเต็ม 10)	N/A	N/A	7.0	7.08

(4) ด้านการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร พบว่าบุคลากรได้มีการพัฒนาตนเองทางวิชาการทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน และจำนวนบุคลากรที่บรรลุ core value สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดดังภาพที่ 7-22

ภาพที่ 7-22 การพัฒนาบุคลากร

ตัวบ่งชี้ที่สำคัญ	ปีพ.ศ.			
	2557	2558	2559	
			เป้าหมาย (%)	ผลลัพธ์(%)
1) ร้อยละอาจารย์ที่มีคุณวุฒิการศึกษาเพิ่มขึ้น	0	0	100	0
2) จำนวนครั้งต่อบุคลากรที่ได้รับการอบรมทางวิชาการ				
สายวิชาการ				
นานาชาติ			1	2
ระดับชาติ			10	13
สายสนับสนุน				
นานาชาติ			1	0
ระดับชาติ			10	14
3) จำนวนครั้งต่อบุคลากรที่ไปศึกษาดูงาน			N/A	
สายวิชาการ				
นานาชาติ				1
ระดับชาติ				1
สายสนับสนุน				
นานาชาติ				0
ระดับชาติ				16
4) จำนวนบุคลากรที่บรรลุ core value	94.84	100	100	100

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและธรรมาภิบาล

7.4 ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร ธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม

จากการดำเนินการด้านการนำองค์กร ธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม สถาบันฯ มีผลลัพธ์การดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

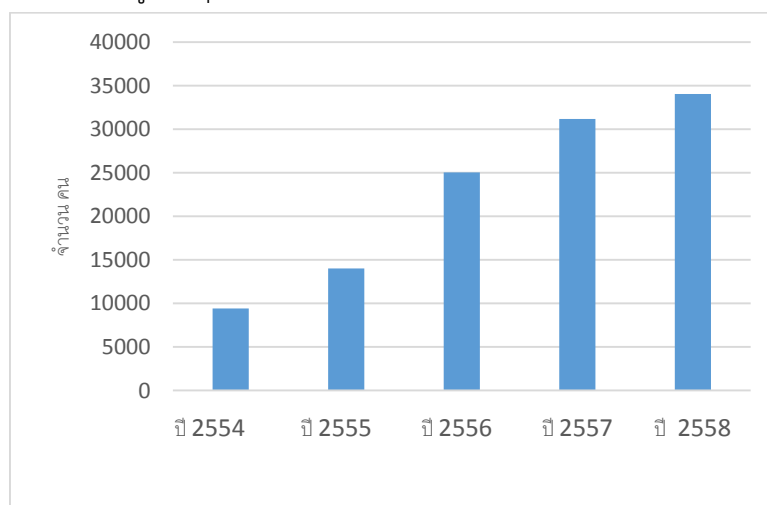
7.4 ก (1) การนำองค์กร

ผู้บริหารมีการสื่อสารต่อบุคลากรในสถาบันผ่านช่องทางต่างๆ ดังแสดงในภาพที่ 7-23 นอกจากนั้นผู้บริหารยังมีการสื่อสารกับบุคลากรแบบไม่เป็นทางการ เช่น โทรศัพท์ e-mail Social network และการพูดคุยเป็นการส่วนตัวตามโอกาสต่างๆ

ภาพที่ 7-23 การสื่อสารของผู้บริหารในช่องทางต่างๆ

ตัวบ่งชี้ที่สำคัญ	จำนวนครั้ง/ปี พ.ศ.			
	2557	2558	2559	
			เป้าหมาย	ผลลัพธ์
การประชุมคณะกรรมการประจำส่วนงาน	12	10	12	10
การประชุมอาจารย์ประจำหลักสูตร	11	9	12	10
การประชุมคณะกรรมการบริหารหลักสูตร	1	1	1	1
การประชุมในที่ประชุมบุคลากรประจำเดือน (สื่อสารองค์กร)	12	11	12	10
การประชุมคณะกรรมการวิจัย และกรรมการบริการวิชาการ (ในปีงบประมาณ 2557 รวมคณะกรรมการเป็น 1 ชุด ชื่อ คณะกรรมการวิชาการ)	2	4	2	2

และได้มีการทบทวนช่องทางการสื่อสารสำหรับบุคลากรในปี 2559 พบว่าช่องทางที่ถูกใช้มากที่สุดคือการประชุมประจำเดือน และค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพของการสื่อสารเท่ากับ 3.4 (คะแนนเต็ม 5) และจากข้อมูลเว็บไซต์ พบว่ามีจำนวนผู้เข้าเยี่ยมชมสูงขึ้นทุกปี ตามภาพที่ 7-24



ภาพที่ 7-24 แสดงจำนวนครั้งในแต่ละปีของการเข้าเยี่ยมชม website สถาบันฯ (ข้อมูล ณ วันที่ 23 มีนาคม 2559)

ในการติดต่อสื่อสารกับผู้เรียน ผู้บริหารได้เข้าร่วมสอบสัมภาษณ์นักศึกษารับเข้าใหม่ ร่วมพิธีปฐมนิเทศน์ นักศึกษาใหม่ และแสดงความยินดีกับมหาดบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาและเข้ารับปริญญาบัตร ทุกปีอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง สำหรับศิษย์เก่า นั้น ผู้บริหารได้มีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น โทรศัพท์ e-mail Social network และการพูดคุยเป็นการส่วนตัวตามโอกาสต่างๆ เพื่อสร้างความผูกพันและสอบถามความก้าวหน้าในการทำงาน

การติดต่อสื่อสารกับแหล่งทุนนั้น สถาบันฯ ได้เชิญแหล่งทุน เช่น JICA THICA หรือจากกระทรวง สาธารณสุขเข้าประชุมทุกครั้งในฐานะที่เป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาสถาบันฯ ปีละ 1 ครั้งต่อเนื่องทุกปี

2) ธรรมาภิบาล

สถาบันฯ เริ่มมีการดำเนินการในเรื่องของการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อผู้บริหารในเรื่องของธรรมาภิบาล 10 ประเด็น โดยค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่างปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ ภาพที่ 7-25

ภาพที่ 7-25 การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อคณะผู้บริหารในเรื่องของธรรมาภิบาล

ประเด็นธรรมาภิบาล	ความคิดเห็นต่อบทบาทและหน้าที่ของคณะผู้บริหาร		
	ปีพ.ศ. 2557	ปีพ.ศ. 2558	ปีพ.ศ. 2559
1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness)	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness)	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
4. หลักการรับผิดชอบ (Accountability)	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
5. หลักความโปร่งใส (Transparency)	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
6. หลักการมีส่วนร่วม (Participation)	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
7. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
8. หลักนิติธรรม (Rule of Law)	ปานกลาง	ปานกลาง	น้อย
9. หลักความเสมอภาค (Equity)	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
10.หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง

ในผลลัพธ์เรื่องของการรับผิดชอบต่อด้านการเงิน สถาบันฯ มีการตรวจสอบจากศูนย์ตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยมหิดลที่ได้ดำเนินการตรวจสอบ แจ้งผลการตรวจสอบทั้งวาจาและรายงานให้กับผู้บริหารสถาบันฯ และสถาบันฯ ได้ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามคำแนะนำ ครบถ้วนในระยะที่กำหนดพร้อมส่งรายงานให้กับ มหาวิทยาลัยได้รับทราบผล

3) กฎหมาย ข้อบังคับ และการรับรองมาตรฐาน

สถาบันฯ มีหลักสูตรปริญญาโท จำนวน 2 หลักสูตร ที่ได้รับรองมาตรฐานจากสกอ. ทั้ง 2 หลักสูตร และ อาจารย์ นักวิจัย รวมทั้งนักศึกษาทุกคนจะได้รับการอบรมจริยธรรมการวิจัยในคน ที่จัดขึ้นโดยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล และเมื่อมีโครงการวิจัยของอาจารย์และนักวิจัย หรือนักศึกษาที่สอบโครงร่างวิทยานิพนธ์มีผล

ผ่านเรียบร้อยแล้ว ทุกโครงการและวิทยานิพนธ์จะต้องขอการรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน นอกจากนี้ สถาบันฯ ยังเป็น WHO-CC/PHC Development ในเรื่องของเป็นศูนย์ประสานงานร่วมในการดำเนินงานสนับสนุน กิจกรรมขององค์การอนามัยโลก ซึ่งต้องได้รับแต่งตั้งทุกๆ 4 ปี โดยสถาบันฯ ได้รับการแต่งตั้งในการดำเนินการ ตั้งแต่ 20 May 1986 และปัจจุบันเริ่มระยะเวลาตั้งแต่ 3 Feb 2013 – 3 Feb 2017 (Ref No. THA-26)

4) จริยธรรม

ในการบริหารจัดการด้านการเงิน ผู้บริหารมีความโปร่งใส มีข้อมูลที่ถูกต้อง มีหลักฐานการใช้จ่ายเงินที่สามารถตรวจสอบได้ และเป็นไปตามระเบียบราชการ มีการใช้ข้อมูลจริงในการตั้งงบประมาณโครงการวิจัย จัดสรรเงินทุนที่ได้รับจากผู้เข้ารับการอบรมทางวิชาการให้คุ้มค่ากับตัวผู้เข้ารับการอบรม

ในด้านการบริหารงานบุคคลผู้บริหารใช้หลักธรรมาภิบาล เช่น การพิจารณาผลงานตามข้อตกลงการปฏิบัติงาน การคัดเลือกบุคลากรใหม่ และการสรรหาหัวหน้างาน

ผู้บริหารเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติในเรื่องของการตรงต่อเวลา พุ่มเทในการทำงาน ไม่ใช้ทรัพยากรเพื่อประโยชน์ส่วนตน ใช้ทรัพยากรได้คุ้มค่า และก่อให้เกิดกับประโยชน์แก่องค์กร

ในด้านการอนุรักษ์พลังงานผู้บริหารมีนโยบายอย่างชัดเจนในเรื่องของการประหยัดค่าไฟฟ้า น้ำประปา และน้ำมัน เชื้อเพลิง เช่น นำน้ำจากท่อระบายน้ำมารดต้นไม้ และลดระยะเวลาการใช้เครื่องปรับอากาศ โดยผู้บริหารปฏิบัติเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับบุคลากร โดยมีผลความเป็นมหาวิทยาลัยเชิงนิเวศน์ที่ดำเนินการต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 ยังไม่ปฏิบัติตามเป้าหมายที่กำหนด แต่ผลการดำเนินการสูงกว่าปีพ.ศ. 2558 ดังภาพที่ 7-26

ภาพที่ 7-26 ตัวชี้วัดการส่งเสริมความเป็นมหาวิทยาลัยเชิงนิเวศน์

ตัวชี้วัด	ปีพ.ศ. 2558	ปีพ.ศ. 2559	
		เป้าหมาย	ผลลัพธ์
วัดถุดิบ	1	3	3
พลังงาน	3	3	2
น้ำ	2	3	3
กากของเสีย	2	3	2
อาคาร	1	3	2
ก๊าซเรือนกระจก	0	3	2

หมายเหตุ คะแนนมี 3 ระดับ จากคู่มือมหาวิทยาลัยเชิงนิเวศน์

(5) สังคม

สถาบันฯ พิจารณาผลลัพธ์ด้านสังคม ซึ่งพิจารณาจากผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุน ชุมชนที่สำคัญ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์ และ 2) จำนวน โครงการ/กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อสนับสนุนให้ชุมชน/สังคมมีความเข้มแข็ง จากตัวบ่งชี้ข้างต้น มีผลการดำเนินงานดังภาพที่ 7-27

ภาพที่ 7-27 ตัวบ่งชี้ที่สำคัญด้านสังคม

ตัวบ่งชี้ที่สำคัญ	ปีพ.ศ.			
	2557	2558	2559	
			เป้าหมาย	ผลลัพธ์
1) ผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์	4	4	1	0
2) จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อสนับสนุนให้ชุมชน/สังคมมีความเข้มแข็ง	4	13	5	4

7.4 ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

สถาบันฯ พิจารณาผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ ดังแสดงในภาพที่ 7-28 ได้แก่ 1) ร้อยละของตัวบ่งชี้ที่มีผลการดำเนินงานบรรลุตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2) ร้อยละของตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ มีผลการดำเนินงานดังนี้

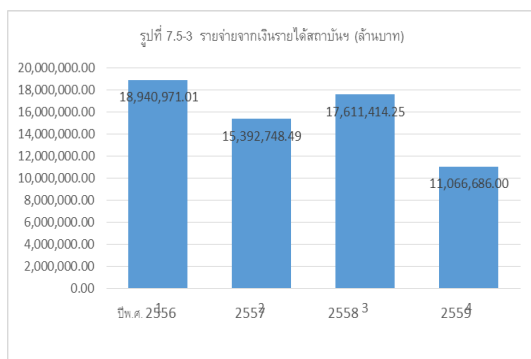
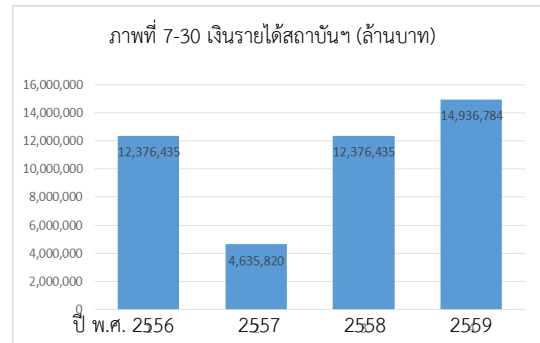
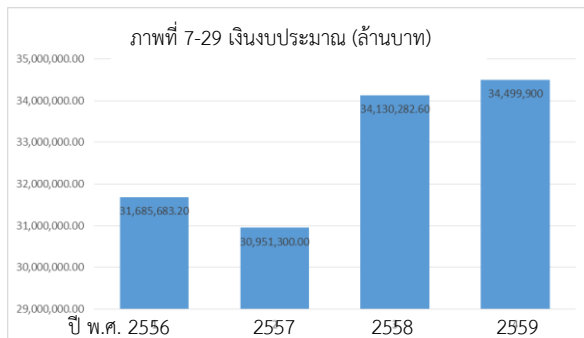
ภาพที่ 7-28 ตัวบ่งชี้ที่สำคัญด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ตัวบ่งชี้ที่สำคัญ	ปีงบประมาณ พ.ศ.			
	2557	2558	2559	
			เป้าหมาย	ผลลัพธ์
1) ร้อยละของตัวบ่งชี้ที่มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี	85	99.22	80	97
2) ร้อยละของตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์	85	99.22	80	100

7.5 เรื่องผลลัพธ์ทางงบประมาณ การเงิน การตลาด

(1) ผลการดำเนินงานด้านงบประมาณและการเงิน

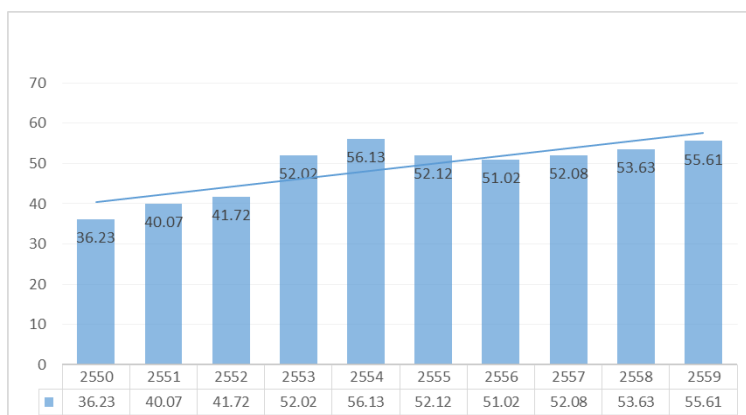
สถาบันฯ มีการดำเนินการด้านงบประมาณ ภาพที่ 7-29 แสดงรายได้เงินงบประมาณแผ่นดิน และ ภาพที่ 7-30 รายได้เงินสถาบันฯ ที่มีผลการดำเนินการสูงขึ้นทุกปีโดยเฉพาะเงินรายได้ที่สถาบันฯ ได้ตั้งเป้าหมายไว้ที่ 12 ล้านบาท ในปีพ.ศ. 2559 ภาพที่ 7-31 แสดงรายจ่ายจากเงินรายได้สถาบันฯ ซึ่งมีรายจ่ายลดลงจากการดำเนินการที่ผ่านมา สถาบันฯ มีการรายงานด้านสภาพคล่อง และเงินหมุนเวียนในสถาบันฯ ดังภาพที่ 7-32 สูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ในเรื่อง สินทรัพย์หมุนเวียน และเงินลงทุนระยะยาว และมีรายได้สะสมย้อนหลัง 10 ปี สูงขึ้นทุกปี ดังแสดงในภาพที่ 7-33 ซึ่งสถาบันฯ มีรายได้ ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2559 มีจำนวนเงิน 49.43 ล้านบาท และมีผลการดำเนินการที่มีรายรับมากกว่ารายจ่ายในปีที่ผ่านมา



ภาพที่ 7-31 รายจ่ายจากเงินรายได้สถาบันฯ (ล้านบาท) ที่มีผลการดำเนินการที่ลดลง

ภาพที่ 7-32 ตัวบ่งชี้ที่สำคัญด้านสภาพคล่อง และเงินหมุนเวียนในสถาบันฯ

ตัวบ่งชี้ที่สำคัญ	ปีงบประมาณ			
	2557	2558	2559	
			เป้าหมาย	ผลลัพธ์
เงินสดหมุนเวียน (ล้านบาท)	10.4 (ร้อยละ 18.16)	10.9 (ร้อยละ 19.09)	12 (ร้อยละ 20.0)	8.2 (ร้อยละ 13.20)
สินทรัพย์หมุนเวียน (ล้านบาท)	6.9 (ร้อยละ 12.00)	3.2 (ร้อยละ 5.60)	3 (ร้อยละ 5.0)	3.9 (ร้อยละ 6.28)
เงินลงทุนระยะยาว (ล้านบาท)	39.9 (ร้อยละ 69.84)	43 (ร้อยละ 75.31)	45 (ร้อยละ 75.0)	50.0 (ร้อยละ 80.52)
รวม (ล้านบาท)	57.2	57.1	60	62.10



ภาพที่ 7-33 เงินสะสมย้อนหลัง 10 ปี (ล้านบาท) ซึ่งมีการดำเนินการที่เพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับย้อนหลัง 3 ปี

ผลลัพธ์ทางการเงินที่ได้มาจากการดำเนินการในแต่ละพันธกิจหลักของสถาบันฯ พบว่ายังมีผลลัพธ์การดำเนินการที่ไม่สม่ำเสมอ ดังภาพที่ 7-34

ภาพที่ 7-34 จำนวนเงินที่ได้จากแต่ละพันธกิจ

ตัวบ่งชี้ที่สำคัญ	ปีพ.ศ.			
	2557	2558	2559	
			เป้าหมาย	ผลลัพธ์
1 ทุนวิจัย (บาท)				
ภายในมหาวิทยาลัย	66,000	2,597,000		1,100,000
ภายในประเทศ	12,158,940	6,024,500		4,361,896
ภายนอกประเทศ	N/A	150,000		300,000
การรับจ้างวิจัย		3,024,500		3,850,000
2 รายได้จากการให้บริการวิชาการ (บาท)	4,100,241.00	2,827,780.40	N/A	1,438,442.10
3 การศึกษา				
3.1 เงินจัดสรรรายได้ค่าธรรมเนียมการศึกษา			N/A	
MPHM	851,760.00	1,056,720.00		754,800.00
AD	175,320.00	26,100.00		315,840.00
3.2 ลงทะเบียนหลักสูตรMini MM in Health	540,000.00	1,640,000.00	1,600,000	1,640,000.00

(2) การตลาด

ในพันธกิจด้านการศึกษา สถาบันฯ มีผู้เรียนเป็นนักศึกษาชาวต่างชาติเป็นส่วนใหญ่และอยู่ในกลุ่มประเทศอาเซียน (ตารางที่ 7-35) สถาบันฯ มีโอกาสในการเพิ่มจำนวนนักศึกษาจากจำนวนทุนการศึกษาที่สถาบันฯ ได้จัดสรรเพิ่มขึ้น และระยะเวลาในการศึกษาตลอดหลักสูตร และจากการดำเนินงานด้านจัดฝึกอบรมตลอด 34 ปีที่ผ่านมา (2525-2559) สถาบันฯ สามารถให้บริการวิชาการจัดหลักสูตรฝึกอบรม ศึกษาดูงาน ด้านสาธารณสุขมูลฐานและสุขภาพระดับนานาชาติ และ จัดประชุมวิชาการ/เวทีวิชาการ/บรรยายพิเศษโดยมีผู้เข้าร่วมเป็นชาวไทยและชาวต่างประเทศ ซึ่งผู้เข้ารับบริการชาวต่างประเทศที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ญี่ปุ่น ในด้านการวิจัย และสถาบันฯ มีจำนวนผลงานตีพิมพ์เพิ่มขึ้นทุกปี (ภาพที่ 7-4) ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อถือและเชื่อมั่นให้กับแหล่งทุนในการสนับสนุน

ตารางที่ 7-35 จำนวนผู้เรียน และผู้เข้ารับบริการด้านงานวิชาการ

ตัวบ่งชี้ที่สำคัญ	ปีพ.ศ.			
	2557	2558	2559	
			เป้าหมาย	ผลลัพธ์
จำนวนนักศึกษาไทย	10	3	10	6
จำนวนนักศึกษาต่างชาติ	17		15	15
อาเซียน	14	15		9
เอเชีย	2	3		5
ยุโรป	-	0		0
อเมริกา	-	0		1
ออสเตรเลีย	-	0		0
แอฟริกา	1	0		0
3) ผู้รับการอบรมหลักสูตร Mini MM in Health	36	38	80	89
3) ผู้เข้ารับอบรมหลักสูตรบริการวิชาการ	208	251	250	465
ชาวไทย	13	167	165	237
ชาวต่างประเทศ	195	84	85	228
4) ผู้เข้าร่วมประชุมวิชาการ/เวทีวิชาการ/บรรยายพิเศษ	324	297	600	912
ระดับชาติ	324	155		
ระดับนานาชาติ	0	142		