



# EdPEX

รายงานการตรวจประเมิน

Feedback Report

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตรวจเยี่ยมพื้นที่ : วันที่ 10 กันยายน 2561

โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ  
Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX)  
ประจำปีการศึกษา 2560

# สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหารและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (Executive Summary)	1
รายนามคณะกรรมการประเมิน	1
การเรียนรู้ภายในกระบวนการประเมิน/ Reflection	2
Q&A	4
(ตัวอย่าง) ประเด็นคำถาม	12
ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)	14

## บทสรุปผู้บริหารและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (Executive Summary)

จากการอ่านรายงานและการได้รับข้อมูลจากคณะฯ ทำให้ทราบความก้าวหน้าของการพัฒนา ที่มีระบบการนำองค์กร กำหนดทิศทางและจัดทำแผนกลยุทธ์ ทำให้ได้ 6 ประเด็นยุทธศาสตร์ ที่มีแนวทางการสื่อสารถ่ายทอดสู่แผนปฏิบัติ และใช้กิจกรรม “คนบดีชวนคุย” เพื่อสนับสนุนการสื่อสารทั่วทั้งคณะ

ประเด็นข้อเสนอแนะ ที่นำเสนอคณะเพื่อพิจารณาดำเนินการ ประกอบด้วย

1. มุมมองเชิงระบบ ไม่พบว่าคณะมีวิธีการที่เป็นระบบอย่างไรเพื่อเกิดการดำเนินการที่สอดคล้องและเชื่อมโยงในการดำเนินการ เช่น ความเชื่อมโยงระหว่างการปรับโครงสร้างองค์กร กับระบบงานและกับกระบวนการ รวมทั้งการถ่ายทอดสื่อสารที่ชัดเจนในประเด็นที่มีความสำคัญต่อผู้รับสาร ซึ่งอาจเป็นผู้เรียนหรือบุคลากรแต่ละกลุ่ม หรือกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิธีการที่เป็นระบบที่มีประสิทธิผล จะช่วยเพิ่มความผูกพันของบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. การมุ่งเน้นลูกค้า ไม่พบว่าคณะมีการดำเนินการที่มุ่งเน้นลูกค้าอย่างไร เช่น วิธีการกำหนดผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น วิธีการรับฟังและการให้การสนับสนุน รวมทั้งการสร้างความผูกพัน และการจัดการในเชิงรุกเพื่อรักษาลูกค้าและส่งเสริมขีดความสามารถในการขยายตลาด
3. การมุ่งเน้นบุคลากร ไม่พบว่าคณะมีการดำเนินการอย่างไรเพื่อกำหนด จัดการและพัฒนาขีดความสามารถ อัตรากำลัง การรับรู้และตอบสนองความต้องการหรือปัจจัยความผูกพัน การใช้ประโยชน์จากการปรับโครงสร้างองค์กร การจัดการบุคลากรที่ชัดเจน จะทำให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานที่โดดเด่น บรรลุเป้าหมายขององค์กร
4. ข้อมูลสารสนเทศ ไม่พบว่าคณะจัดการอย่างไรเพื่อให้ระบบการวัดผลที่มีประสิทธิภาพ สามารถทราบความก้าวหน้าของการดำเนินการทั้งในภาพรวมของการดำเนินการและงานประจำวัน และจัดการที่ทำให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศมีความน่าเชื่อถือ เป็นปัจจุบันและปลอดภัย สามารถนำไปใช้ปรับปรุงกระบวนการ ควบคุมต้นทุนหรือเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ
5. การจัดการความรู้ ไม่พบว่าคณะมีการจัดการความรู้ที่เป็นระบบอย่างไรเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่ฝังลึกในวิถีการปฏิบัติงานประจำวัน เช่น การจัดการความรู้เพื่อตอบโจทย์ของคณะ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือการสร้างเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกคณะที่เข้มแข็ง เพื่อให้พันธกิจประสบความสำเร็จ

### รายนามคณะกรรมการตรวจประเมิน

- |                                |             |               |
|--------------------------------|-------------|---------------|
| 1. ศาสตราจารย์ นพ. สงวนสิน     | รัตนเลิศ    | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร. วิไลวรรณ | โชติเกียรติ | กรรมการ       |
| 3. นางสาววารุณี                | หมื่นยา     | เลขานุการ     |

## การเรียนรู้ภายในกระบวนการประเมิน/ Reflection

### ประเด็นจากคณะ หมวด 1-2

#### คณบดี

เวที “คณบดีชวนคุย” ใช้เป็นเวทีในการสื่อสาร ให้บุคลากรทราบหน้าที่คณะกรรมการยุทธศาสตร์ คณะจะสัมมนาคณะกรรมการในทุกชุด เกี่ยวกับหน้าที่และภาระงาน เช่น คณะกรรมการยุทธศาสตร์มีหน้าที่ทำอะไร

#### รองคณบดีฝ่ายพัฒนาองค์กร

- ดูแลเรื่องราวได้ของคณะ เมื่อค่าใช้จ่ายคณะสูงคณะจะดำเนินการลดค่าใช้จ่ายอย่างไร
- การปรับโครงสร้างองค์กร เมื่อบุคลากรใหม่ ภารกิจใหม่ ไม่คุ้นชินกับการเปลี่ยนแปลง การปรับทัศนคติต่อการรับรู้ของบุคลากร การมีส่วนร่วมของบุคลากร

#### รองคณบดีฝ่ายทรัพย์สินฯ

- งบประมาณมีไม่เพียงพอ ปรับเปลี่ยนระบบราชการเป็นระบบธุรกิจ
- การบริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด(อาคารสถานที่ ทรัพย์สินทางปัญญา บุคลากร)
- การบริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในเชิงธุรกิจ (เชิงธุรกิจบรรยากาศวิชาการ)
- นำทรัพย์สินทางปัญญาไปขยายต่อเชิงพาณิชย์ ผลักดันเครือข่ายธุรกิจศิษย์เก่า(บริษัทร่วมทุน ศิษย์เก่า)
- เน้นงานบริการวิชาการ Model Business to Business

#### ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายประกันฯ

- การนำองค์กร ปรับ 1.2 work system ->โครงสร้างใหม่->การเชื่อมโยงตัววัดไปยังภาควิชา
- เพิ่มการสื่อสาร ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

### Reflection:

- การดำเนินการทำงานต้องมีกระบวนการ มีที่มาที่ไป สร้างเครื่องมือการทำงานที่ตอบโจทย์ลูกค้า
- โจทย์ขององค์กรคืออะไร ชัดเจนไปในทิศทางใด
- ทางคณะอาจต้องมองตลาดให้ชัดเจน ขยายฐานบริการผู้ใช้
- วิธีการทำ process ที่ให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์เป็นกระบวนการที่สำคัญ
- ตลาดคืออะไร/ Business Unit เมื่อค้นหาคำตอบได้แล้วต้องมียุทธศาสตร์ในการดำเนินการ/ Need ของตลาดคืออะไร
- การ Deploy KPIs การจัดสรรเงินตามภารกิจ ไม่ได้จัดสรรในมุมมองประสิทธิภาพการทำงาน อาจปรับระบบ KPIs ให้เหมาะสมตามความจำเป็น
- การบูรณาการด้านลูกค้า ความต้องการ ความคาดหวัง

### Reflection ที่ได้จากหมวดที่ 1

- กิจกรรม “คณบดีชวนคุย” ควรมี agenda ที่ออกแบบไว้ เช่น การใส่ค่านิยม สมรรถนะหลักของคณะ การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่สำคัญ รวมทั้งรูปที่ 1.2 ควรใช้กิจกรรม “คณบดีชวนคุย” ในการสื่อสารเป็น informal communication (เช่น ความต้องการ การสื่อสารกับบุคลากร) เสริมกับ formal communication ให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีขึ้น (เพิ่มเข้าไปในรูปที่ 1.2)

### Reflection ที่ได้จากหมวดที่ 2

- รูปที่ 2.2 เมื่อปรับโครงสร้างใหม่เสร็จ ให้แก้ไขตามโครงสร้างใหม่ พิจารณา MP, CP, SP
- การเชื่อมโยงแผนร้อยเรียงอย่างเป็นระบบ การกระจายตัวชีวิตไปยังภาควิชา หรือลงระดับตัวบุคคล
- ตาราง 2.1 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ต่างๆ ต้องทั้งความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ จะมีแต่ความท้าทายอย่างเดียว โดยไม่มีสิ่งที่ยังคงได้เปรียบ จะทำให้ไม่สามารถบรรลุความสำเร็จได้

### Reflection ที่ได้จากหมวดที่ 3

- กระบวนการคิดหาผลิตภัณฑ์ใหม่ ตลาดใหม่ (เช่น หลักสูตรใหม่ บริการวิชาการใหม่) ต้องชัดเจนว่าทำอะไร
- กระบวนการพิจารณาว่าผลิตภัณฑ์เดิม (เช่นหลักสูตร หรือบริการวิชาการ) ดีหรือยัง วิธีการทำอย่างไร ได้ข้อมูลมาจากไหน ทบทวนข้อมูลอะไร
- วิธีการรักษาลูกค้าเก่า ทำอย่างไร

### Reflection ที่ได้จากหมวดที่ 4

- คณะควรคำนึงถึงการใช้ประโยชน์จากคู่แข่ง เช่น เพื่อการเป็นเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การตั้งเป้าหมายของตัวชีวิต เป็นต้น
- คู่เทียบด้านนวัตกรรมระดับสากล ปัจจุบันคณะมองที่ publication ซึ่งอาจมองให้ไกลกว่านั้น เช่น การได้รับรางวัลระดับนานาชาติ หรือสิทธิบัตร
- โครงการพัฒนางาน ที่สายสนับสนุนดำเนินการ ควรส่งเสริมให้มองเพื่อสนับสนุน vision ของคณะด้วย ให้เขาเข้าใจเป้าหมายของคณะ และส่งเสริมโครงการลักษณะที่สนับสนุน vision, core-competency ของคณะ
- ตาราง 4.1 ควรใส่ performance indicator ที่เป็น daily operations หรือ monthly operations มาด้วย เช่น การเก็บข้อมูลต่างๆ ของกลุ่มบริการวิชาการ

### Reflection ที่ได้จากหมวดที่ 5

- ตาราง 5.4 ปัจจัยที่ทำให้คนทำงานสำเร็จ อาจเพิ่มเรื่องของการสื่อสาร การให้รางวัล การทำให้เขามีตัวตน และ IT สนับสนุนเข้าไปในตาราง รวมทั้งพิจารณาว่าจะวัดผลอย่างไร รู้ได้อย่างไรว่าบรรลุเป้าหมายขององค์กรแล้ว

### Reflection ที่ได้จากหมวดที่ 6

- การบูรณาการงานวิจัย การเรียนการสอน และบริการวิชาการต้องมีโจทย์ขององค์กรเป็นตัวตั้ง เช่น vision, mission, core-competency
- แนวคิดเรื่องการควบคุมต้นทุนของแต่ละกระบวนการ ทำอย่างไร แนวคิดทั่วไปมีเช่น การรวมศูนย์ ใช้ IT, การลด waste ลด downtime แต่ที่คณะดำเนินการคือการใช้องค์ความรู้จากงานวิจัยต่างๆ ที่มีประโยชน์มาใช้กับคณะ เช่น การสร้าง smart restroom ควรระบุไว้ในรายงาน

### Reflection ที่ได้จากหมวดที่ 7

- การกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน เช่น การวัดบัณฑิตที่มีศักยภาพ วัดอย่างไร เช่น ผู้ใช้บัณฑิต
- ตัวชี้วัดที่เลือกมา ต้องปรับให้สื่อความหมายได้มีประสิทธิภาพ เช่น นับจำนวนบทความ publication ISI ควรเป็นการเทียบจากจำนวนอาจารย์
- ตัวชี้วัดที่ใช้เปรียบเทียบก่อนและหลังการปรับโครงสร้าง เพื่อให้เห็นประสิทธิผล

## Q&amp;A

## หมวด 1 การนำองค์กร

1. การนำองค์กรของคณบดี มีลักษณะอย่างไร ADI
  - “คณบดีชวนคุย” มีที่มา สอดคล้องกับ SMART ส่งเสริม Core Competencies ทำให้บุคลากรมีความผูกพัน?

จัดครั้งแรกเดือนธันวาคม ทีมบริหารมีความคาดหวัง มีกิจกรรมจับน้ำชาก่อน “คณบดีชวนคุย” เพื่อใช้ในการสื่อสารให้บุคลากรช่วยกันทำงาน หรือผลักดัน รับฟังความคิดเห็นของบุคลากร เช่นการปรับโครงสร้างบุคลากร เป็นเวทีในการสื่อสารกับบุคลากร มีการแลกเปลี่ยนปรับเปลี่ยนในเวทีดังกล่าวคณบดีพยายามสื่อสารถึงความมุ่งมั่น (Strive for success) ถึงการทำงานของคณะที่มุ่งเน้นเพื่อสังคม (Mankind) และความรับผิดชอบต่อพันธกิจของคณะ (Responsibility) ด้วยทัศนคติที่ดี (Attitude) และการทำงานเป็นทีม (Teamwork)
2. วิธีการได้มาซึ่งค่านิยม จากข้อมูลในตารางที่ 1.1-1 A
  - ได้มาจากการระดมสมองในคณะ 120 คน ค่านิยมมาจากแนวคิดเดิม “ซื่อสัตย์ ขยัน อดทน” ซึ่งได้มีการใช้มาอย่างต่อเนื่อง ได้มาซึ่งลักษณะที่มีของบุคลากรคณะ และเชื่อมโยงไปยังความคาดหวังที่อยากให้คนในคณะเป็น เพื่อสอดคล้องกับ Vision, Mission และ Core Competencies ของคณะ
3. (ตาราง 1.2) คณะมีการทบทวนประสิทธิภาพของแนวทางการจัดทำตัวชี้วัดอย่างไร L
  - “คณบดีชวนคุย” อยู่ในทุกกระบวนการ มีการปรับโครงสร้างเอื้อต่อกลยุทธ์เพิ่มมากขึ้น Deploy ทั้งด้านงานและด้านการเงิน สื่อสารในคณบดีชวนคุย ในคณะกรรมการยุทธศาสตร์ และติดตามตัวชี้วัดทุก 3 เดือน ความสำเร็จของการนำองค์กรอยู่ที่การประเมินผล
  - ตาราง 1.2 คณะทำพร้อมแผนกลยุทธ์วิเคราะห์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ Core Competencies ตัวชี้วัด 1.2 มาทำแผนกลยุทธ์ แต่คณะไม่ได้เชื่อมโยงแผนกลยุทธ์ คน หน.กลุ่มงาน ภาพรวม ไม่ได้กระจายรายบุคคล ดำเนินการผ่านกลุ่มงาน(ไม่ใช่ภาควิชา)
4. คณะทบทวนความก้าวหน้าของการดำเนินการตามตาราง 1.4 ผลเป็นอย่างไร D
  - หลากๆ งานฝังอยู่ในแผนกลยุทธ์ของคณะ คณะจึงติดตามผ่านการติดตามแผนกลยุทธ์
5. การได้มาซึ่ง ตาราง 1.5 มีวิธีการอย่างไร AD
  - มาจากสิ่งที่คณะดำเนินการอยู่แล้ว และพิจารณาความครอบคลุมกลุ่มลูกค้าหลัก บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มหลัก ๆ
6. การดำเนินการตามตาราง 1.6 คณะคาดการณ์ผลการดำเนินการอย่างไร และสื่อสารกับบุคลากรอย่างไรADI ADI
  - คณะคาดการณ์ให้เกิดการมุ่งสู่ vision ของคณะ โดยอาจเกิดการเปลี่ยนแปลงหรือนวัตกรรมในการดำเนินการต่างๆ ขึ้น รวมทั้งสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ดังแสดงในตารางที่ 1.5
7. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูง (ตาราง 1.7) คณะได้ดำเนินการอย่างไรมีประสิทธิภาพเพียงใด D D
  - การประเมินผลการดำเนินการของคณบดี ดำเนินการโดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก เป็นกรรมการกำกับดูแลการประเมิน การให้ข้อมูลเป็นไปในลักษณะปิด เพื่อให้มีความสะดวกในการให้ข้อมูลที่สะท้อนผลการดำเนินการจริง
  - การประเมินผลการปฏิบัติงานของทีมบริหาร หัวหน้าภาค และหัวหน้ากลุ่ม เป็นไปในลักษณะการประเมินตนเองเบื้องต้น ผู้บังคับบัญชาประเมิน และมีการสื่อสารร่วมกันเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน
  - การประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการประจำคณะ เป็นไปโดยบุคลากรคณะ เป็นการให้ข้อมูลลักษณะปิด
  - การประเมินการบรรลุแผนกลยุทธ์ พิจารณาจากความสำเร็จของตัวชี้วัดที่กำหนดในแผนกลยุทธ์

8. การคาดการณ์ความกังวลของสังคม คณะมีวิธีการอย่างไร A
- คณะสำรวจจากสิ่งที่สังคมมองและคาดหวังจากคณะ และพิจารณาสิ่งที่จะเป็นด้านลบนำมาซึ่งความผิดหวังจากสังคม แล้วจึงร่วมกันกำหนดเป็นประเด็นความกังวล กำหนดตัววัด และพิจารณามาตรการป้องกันหรือลดผลกระทบ
9. คณะมีตัวชี้วัดอะไรบ้าง เพื่อให้มั่นใจว่ามีพฤติกรรมที่มีจริยธรรม ALI
- จำนวนข้อร้องเรียนด้านจริยธรรม
10. โครงการพะตงโมเดล มีที่มาและแนวทางการดำเนินการอย่างไรที่ส่งเสริมสมรรถนะหลักขององค์กร ADI ADI
- ได้รับสนับสนุนงบประมาณจากศิษย์เก่า นักวิจัยได้งบประมาณจากคณะลงไปทำชุมชน
  - (ที่มาโครงการพะตง) กลุ่มนักวิจัยได้รู้จักผู้นำชุมชน และได้มองเห็นความเป็นไปได้
  - มองความต้องการของชุมชน และองค์ความรู้ของคณะที่มีเพื่อดำเนินการตามสมรรถนะหลัก Think Globally, Act Locally

## หมวด 2 กลยุทธ์

1. แนวทางการสร้างกลยุทธ์ตามรูป 2.1 คาดการณ์ผลลัพธ์อย่างไร และรู้ได้อย่างไรจะเกิดการเปลี่ยนแปลง L L
- การคาดการณ์ผลลัพธ์ หรือการกำหนดเป้าหมาย พิจารณาจากสามประเด็นคือ 1.กรณีมีหน่วยงานกำกับ เช่น มหาวิทยาลัยหรือ สกอ สมศ กำหนดเป้าหมายไว้ 2.การมองจาก trend การดำเนินงานของคณะ และ 3.การพิจารณาจากการดำเนินงานของคู่แข่ง
  - การเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นเมื่อพบว่าการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ต้องคิดหาแนวทางดำเนินการใหม่ หรือเมื่อมีวิเคราะห big change เช่นจาก strategic advantage, strategic challenge
2. โอกาสเชิงกลยุทธ์มาได้อย่างไร (รูป 1.1, 2.1 ไม่ได้แจ้งวิธีการ) A
- ภายหลังจากการวิเคราะห์ SWOT และกำหนด strategic advantage และ strategic challenge
3. วิธีการตัดสินใจของระบบงาน มีขั้นตอนแนวทางอย่างไร AI
- คณะมีการปรับโครงสร้างใหม่ มีการกระจายเงินตามยุทธศาสตร์ การใช้เงินต้องผ่านคณะกรรมการยุทธศาสตร์
4. ความสมดุลที่กล่าวถึงในข้อ 2.1 ข(2) มีแนวทางและผลการดำเนินการอย่างไรบ้าง A,D
- พิจารณาที่การครอบคลุมลูกค้าหลัก และการใช้ strategic advantage, การเอาชนะ strategic challenge, การใช้ core competency ของคณะ
5. แนวทางการให้บรรลุผลความสำเร็จตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ข้อ 3.2, 4.2, 5.1 (ตาราง 2.1) AI
- ระบุไว้เป็นกลยุทธ์ดังตาราง 2.2
6. แสดงตารางการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ในระยะสั้นและระยะยาว A
- ตาราง 2.2 แสดงค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดไว้สำหรับระยะยาว 4 ปี
7. ประสิทธิภาพของการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์เป็นอย่างไร L
- ยังมี missing ในส่วนที่ส่งต่อไปยังภาควิชา เนื่องจากตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้น มอบหมายให้กลุ่มงานรับผิดชอบในการรวบรวม แต่ไม่ได้มีการกระจายต่อไปยังภาควิชา
8. ความสอดคล้องของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และแผนกลยุทธ์ A
- กำหนดแผนกลยุทธ์ขึ้นมาก่อน แล้วจึงกำหนดตัวชี้วัดเพื่อวัดผลความสำเร็จ และกำหนดแผนปฏิบัติการประจำปี

### หมวด 3 ลูกค้ำ

1. การรับฟังลูกค้ำ ส่งมอบอย่างไรต่อการพัฒนาเรียนรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน I
    - คณะมี Line facebook มีคณะกรรมการวิชาการดูแลด้านการเรียนการสอน การขอทุนบัณฑิตพันธุ์ใหม่

**ประธานเสนอแนะ**

ความต้องการและความคาดหวังทั้งในปัจจุบันและอนาคต คณะมีการแบ่งลูกค้ำอย่างไร มีการใช้ประโยชน์อย่างไร คณะมีพันธกิจ 4 ด้าน ภายใต้หลักสูตร ป.ตรี ป.โท ป.เอก ภายในวัฒนธรรม SMART สื่อสารไปยังบุคลากรอย่างไร การมีกิจกรรมเสริมหลักสูตร การวิจัย

**คณะมองลูกค้ำอย่างไร? มีกระบวนการอย่างไร มีกิจกรรมอะไรอย่างไร**
  2. มีแนวทางการสนับสนุนลูกค้ำและลูกค้ำกลุ่มอื่นอย่างไร AI
  3. การจำแนกผู้เรียน/ลูกค้ำกลุ่มอื่น มีแนวทางอย่างไร (เชื่อมโยงกับแนวทางอื่นๆ) AI
    - งานบริการวิชาการ แบ่งลูกค้ำเป็น **ราชการและหน่วยงานเอกชน** (มีค่าใช้จ่ายในการทำบริการวิชาการ บริษัท ห้างร้าน(รายได้หลักของคณะ)ด้านเครื่องกล โยธา คณะมีงานเข้ามาเยอะ ส่วน ชุมชน อบต. กระทรวง ลักษณะงานจะเป็นโครงการ ให้เปล่า)
    - คณะมีลูกค้ำใช้ซ้ำเยอะ แต่คณะกำลังหาลูกค้ำใหม่ ระดับจังหวัด เช่น จังหวัดตรัง คณะเริ่มทำโครงการให้จังหวัดพิจารณา
  4. คณะมีวิธีทำให้ผลิตภัณฑ์และบริการโดนใจลูกค้ำอย่างไร ?
 

เกี่ยวข้องกับสมรรถนะหลักและความต้องการของลูกค้ำอย่างไร ?

    - ผลิตภัณฑ์ที่โดดเด่นด้านสาธารณูปโภค ITAP เป็นไปตามความเชี่ยวชาญ เช่น ด้านโยธา อุตสาหกรรม IT เคมี เหมืองแร่
    - รายรับด้านบริการวิชาการมีรายได้ประมาณ 8-10 ล้านบาท
    - งานบริการวิชาการด้านทดสอบ จะมุ่งเข้าหาคณะ เป็นส่วนใหญ่ มีฐานรากกว่า 50 ปี ในด้านโยธา และมุ่งพัฒนาไปยังสาขาอื่น

**วิธีคิดมองหาตลาดใหม่?:** มุ่งตลาดเอกชน เช่น พลังงาน น้ำ เพิ่มผลผลิตอุตสาหกรรม Model ที่ใช้ในหาดใหญ่ สามารถไปต่อในจังหวัดอื่นได้ เช่นจังหวัดตรัง (มีคณะกรรมการเผื่อระวัง คณะวิศวะเป็นคณะกรรมการ) จังหวัดพัทลุง ศูนย์ภัยพิบัติน้ำ

หน่วยงานภายนอกให้การยอมรับ มี WHO ให้การชื่นชม??

คณะมองว่า หากมีการสร้างอุตสาหกรรม สามารถมีรายได้เพิ่มขึ้นอย่างแน่นอน
  5. คณะมีวิธีการประเมินความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นอย่างไร ? (ตาราง 3.1 ไม่ชัดเจน+รูป 3.2)
  6. คณะได้ทบทวนประสิทธิผลของการสร้างความสัมพันธ์ตามตาราง 3.4 อย่างไร L
- **โครงสร้าง การบริหาร??** คณะมีระบบการเยี่ยมหน่วยงาน พูดคุยยุทธศาสตร์ นั้นๆ ให้เข้าไปสู่ชุมชน อุตสาหกรรมเพิ่มขึ้นคณะมีการร่วมคิดกับคณะกรรมการยุทธศาสตร์
  - **การบูรณาการ ลูกค้ำ ความต้องการ ความคาดหวัง ตลาดใหม่ ?**ด้านวิจัย ตลาดลูกค้ำตอบโจทย์ตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจ
  - **กระบวนการในการคงไว้ซึ่งลูกค้ำ** คณะคงคุณภาพของงานบริการให้ดียิ่งขึ้นจะทำให้ลูกค้ำกลับมาใช้ซ้ำ เมื่อบริการเสร็จก็จะมีการสำรวจความพึงพอใจ และมีการบูรณาการรวมศูนย์ใหญ่ รวมศาสตร์วิศวะไว้ด้วยกัน
    - **บริการวิชาการ** ลูกค้ำต้องการราคา กับ สิ่งที่ลูกค้ำจะได้รับ คณะให้ราคาที่ลูกค้ำสามารถจับต้องได้ คณะไม่ใช่แนวคิดราชการ service mind มองหาสิ่งใหม่ สร้างบริการใหม่ๆ เพิ่มเติม



- **วิชาการ** สํารวจความต้องการของลูกค้ําต่อหลักสูตร คณะเข้าไปพัฒนานักเรียนร่วมกับโรงเรียน คณะเตรียมความพร้อมให้สามารถออกสู่ตลาด สื่อสารไปยังผู้ปกครอง บัณฑิตพันธุ์ใหม่ ควบคุมต้นทุน รับฟังนักศึกษาในระบบปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัย หน่วยพัฒนาทักษะ soft skill ให้กับนักศึกษา ใช้ View กับ AUN QA ในการขับเคลื่อนนักศึกษา
- **บัณฑิตศึกษา** โยงกับ 4.0 คณะได้รับโจทย์ View คณะมองหาลูกค้ําใหม่ Non degree
- **แหล่งทุนวิจัย** มงทุน สกว. บูรณาการประจำปีคณะวิเคราะห์ทุนความต้องการ มีการแบ่งวิจัย เข้าไปดูลูกค้ํา ทราบความต้องการแหล่งทุนของเอกชน ที่มีอยู่คือ โตโยต้าทูโซ มี SCG เป็น Contact ใหม่ เป็นโครงการต่อยอด และใช้ในด้านอุตสาหกรรม

### ประธานสรุป

การทำงานเชิงรุก การสร้าง Connection ทั้งภายในและภายนอก บุคลากรรู้บทบาทของตนเอง คณะรู้ผลิตภัณฑ์ของตนเอง มองหาตลาดใหม่ (ซึ่งกระทบต่อการวางแผนกลยุทธ์เพื่อให้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ตลาด)

พิจารณาการเข้าถึงผู้นำชุมชน อย่างเป็นระบบ การทำตามแนวคิด Public Private Partnership การออกนอกระบบที่ไม่เสียความเป็นอุดมศึกษา

### **หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้**

1. ตัวชี้วัด A,B (ตาราง 4.1) ระดับความสำเร็จมี 3 ระดับ (ตาราง 4.2)  
คณะวัดผลความสำเร็จของการดำเนินการอย่างไร AD
    - ตัวชี้วัด A มีการรายงาน ทุก 6 เดือน ตัวชี้วัด B จะรายงานทุก 1 ปี การดำเนินการเก็บและรายงาน คล้ายๆ เน้น ตัวชี้วัด A ซึ่งผลักดันการบรรลุวิสัยทัศน์
    - การแบ่งตัวชี้วัด A B ไม่ได้มีผลกระทบ มีคณะกรรมการยุทธศาสตร์ ดูแลตัวชี้วัดแต่ละตัว
    - มี Time line การเก็บข้อมูล คำนิยามมีผลกระทบต่อการจัดเก็บข้อมูล

**เรามั่นใจได้อย่างไร ว่าข้อมูลที่ได้มามีความน่าเชื่อถือ และมีคุณภาพ?** 1.ข้อมูลที่มีการ back up มีการตรวจสอบและ update 2.การได้ข้อมูลมาจากต้นทาง(เจ้าตัวข้อมูลตรวจสอบ+เจ้าหน้าที่ส่วนกลางเข้าไปดูข้อมูลได้ตามสิทธิ์)/ ข้อมูลที่ได้จากส่วนกลาง คณะมีการ Update 72 ชั่วโมง Scrip มีการตรวจสอบข้อมูลที่ Update จะถูกต้องตรงกัน สำหรับข้อมูลที่อยู่ทีคณะ จะมีหน่วยงานผู้รับผิดชอบทำหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลที่ป้อน หากต้นทางมีการดูแลข้อมูลถูกต้อง ข้อมูลที่ได้ก็ถูกต้อง และเชื่อถือได้/ การทำงานของ Programmer จะทำงานเป็นทีมโดยในแต่ละ Project จะมีผู้รับผิดชอบหลายคน แต่ละคนจะรับผิดชอบในส่วนที่ตัวเองถนัด เชี่ยวชาญ และหากใครไม่อยู่ ลา คนในทีมที่เหลือสามารถดำเนินการต่อได้/ บุคลากร IT รู้บทบาทหน้าที่ตัวเองว่าควรได้รับการพัฒนาอะไรเพิ่มเติมบ้าง
  - IT ใช้แนวปฏิบัติตาม ISO
- แนวทางการจัดการระบบ IT ?** : 1.ระบบที่มีอยู่ก่อนแล้ว พัฒนาระบบเจ้าหน้าที่ IT ให้ทำร่วมกันเป็น Project 2.ใช้ Open Source 3.ปรับระบบเก่าเป็นระบบใหม่
- ความก้าวหน้าของตัวชี้วัด:**มีการติดตามทุก 6 เดือน
- ตัวชี้วัดบัณฑิตพันธุ์ใหม่จะดำเนินการวัดติดตามอย่างไร: เช่น บริการวิชาการมีการจัดเก็บและรายงาน ให้หัวหน้าภาควิชาทราบทุกเดือน ->มีระบบช่วยเตือนทุก 15 วัน-> นำเข้าที่ประชุม กรรมการบริการวิชาการ
  - มีคณะกรรมการยุทธศาสตร์คณะมีการวัดอย่างไร Report ทุกเดือนจะเป็นตัวชี้วัดประเภทใด: เมื่อมีโครงการจะมีการเลื่อนไหวผ่านระบบ

2. แนวทางการใช้คู่เทียบที่มีประสิทธิผล ALI
  - คู่เทียบในประเทศ มีการขอข้อมูลกันภายในประเทศ(มข. มช. ม.เกษตรศาสตร์)มข. มช. คู่เทียบที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน คือเป็นมหาวิทยาลัยในระดับภูมิภาค ก่อตั้งขึ้นในเวลาใกล้เคียงกัน อีกทั้งยังเป็นมหาวิทยาลัยในเครือข่ายความร่วมมือระดับมหาวิทยาลัย ส่วน ม.เกษตรศาสตร์มีลักษณะงานวิจัยที่คล้ายคลึงกัน เพื่อจะได้รู้ว่าคู่เทียบเด่นเรื่องอะไร เพื่อจะได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ Best Practice คู่เทียบภายนอกต่างประเทศเทียบ Paper และ Citation

**การเลือกคู่เทียบมีผลต่อการดำเนินการภายในคณะ อย่างไร?:**การเลือกตัวชี้วัดมีการเลือกตัวชี้วัดด้านการศึกษา เช่น TCAS การเลือกคู่เทียบไม่มีผลต่อการทำงาน

  - คู่เทียบส่งผลต่อการสร้างเครือข่าย การขยายตัว

**นวัตกรรมระดับสากล มีวิธีการวัดอย่างไร?:** (ปัจจุบันใช้ตัวชี้วัด Publication ยังไม่ใช้นวัตกรรมตาม Vision) อาจเพิ่มเติมสิทธิบัตร
3. วิธีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ A
  - แผนกลยุทธ์จะมีการดำเนินการทบทวนทุก 6 เดือน
4. การจัดการด้วยวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศมีแนวทางอย่างไร AD
  - พิจารณาการดำเนินการที่โดดเด่นของคณะ เช่น อาจารย์ผู้มีผลการประเมินการสอนจากนักศึกษาสูง ภาควิชาที่มีการดำเนินงานด้าน IT เด่น มาเพื่อเป็นกรณีในการถอดบทเรียนการปฏิบัติที่เป็นเลิศและแลกเปลี่ยนให้หน่วยงานอื่นรับทราบ
5. ความคล่องตัวของ การวัดทบทวนประสิทธิผลอย่างไร AL
  - คณะมีระบบการวัดผลวิเคราะห์อย่างไร มีที่มาของข้อมูลอย่างไร 1.มีการออกแบบวัดประจำวันที่สำคัญ ใช้เครื่องมืออะไร ระบบการวัดมีอะไรบ้าง เมื่อมีอะไรใหม่ๆเข้ามาจะทำอย่างไร เพื่อให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง (มีแนวทาง วัดอะไร เมื่อไร วัดอะไร วัดอย่างไร)
  - **การสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ตลอดชีวิต:** การสร้างหลักสูตรให้กับผู้สนใจ Non degree
  - **ปัจจุบันได้มีการเรียนรู้อะไรเพิ่มขึ้น ให้เกิดการพัฒนาอย่างไร:** ทราบว่าคณะมีผลการดำเนินงานต่างๆ ดีขึ้นกว่าครั้งที่ผ่านมา ปรับเปลี่ยนช่องทางการเรียนรู้ใช้ระบบ IT มาช่วยในการทำงานปรับปรุงการทำงาน มีโครงการพัฒนางาน
  - คณะมีการปรับปรุงงานออกมาเป็นการพัฒนางาน ความก้าวหน้ารายบุคคล การกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น บุคลากรกิจกรรม ส 6 ให้เกิดการเรียนรู้และSharing
  - **คณะมีวิสัยทัศน์ผลิตรายวิชาที่มีคุณภาพ เรารู้ได้อย่างไรจะสามารถผลิตได้ตามวิสัยทัศน์?:** ส่งนักศึกษาไปเรียนรู้ตามกิจกรรม โครงการต่างๆ โดยมีนักศึกษาเป็นกลุ่มเป้าหมาย/ จัดกิจกรรมเชิญบริษัทมาเป็นวิทยากร และให้นักศึกษาเข้ามาเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี และเครื่องมือใหม่ๆ /Support สายวิชาการในการผลิตวิทยากรให้มีศักยภาพ **โครงการที่สนับสนุนวิสัยทัศน์**มีทั้งสายสนับสนุนและผู้บริหารได้ให้ idea โดยผลการดำเนินการ การวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลตัวชี้วัด กลุ่มงานแผนงานฯ จะรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการรายงานผลในรอบทุก 6 เดือน และนำเข้าที่มบริหารและคณะกรรมการประจำคณะ/มีการรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลการรับนักศึกษา เมื่อเทียบเป้าหมาย เพื่อนำเสนอคณะกรรมการย่อยการรวบรวมข้อมูลตัวชี้วัดในแต่ละกลุ่มดำเนินการเหมือนกัน?: การดำเนินการรวบรวมตัวชี้วัดในแต่ละกลุ่มคล้ายกัน โดยเน้นตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ซึ่งมีผลต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ และมีกรรมการยุทธศาสตร์ดูแลทุกตัวชี้วัด มีการติดตามข้อมูลเมื่อครบรอบการส่งข้อมูล/ตัวชี้วัดใหม่ หน่วยงานไม่ชัดเจน นิยามไม่ชัดเจน มีปัญหาในการเก็บข้อมูล

## หมวด 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. องค์ความรู้ที่สำคัญของคณะมีอะไรบ้าง ความสอดคล้องระหว่างรูป 4.1 กับตาราง 4.4 AI
  - ปัจจุบันองค์ความรู้ที่คณะให้ความสำคัญอยู่ในส่วนของการพัฒนางานที่ดำเนินการโดยสายสนับสนุน (จากรูป 4.1) สอดคล้องกับหลากหลายรูปแบบกิจกรรมในตารางที่ 4.4 เช่น Q-talk, เวทีนำเสนอและแลกเปลี่ยนโครงการพัฒนางาน, เวทีพัฒนาคน พัฒนางาน, K-Procedure, FAQs
2. มาตรฐานด้าน IT อะไรที่คณะต้องมี A
  - คณะใช้แนวทาง ISO 27001
3. คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศมีอะไรบ้าง และมีที่มารวมทั้งมีประโยชน์อย่างไร A
  - IT ยังไม่ได้ Support ในทุกกระบวนการ เบื้องต้นคณะใช้ IT ในด้านการ Support ด้านการเรียนการสอน เพื่อให้เร็วขึ้น ดีขึ้น

## หมวด 5 บุคลากร

1. การจัดการด้านขีดความสามารถ ตาราง 5.1 กับสมรรถนะหลัก AI
2. ประสิทธิภาพของการรับและดูแลบุคลากรใหม่ (มีความพึงพอใจ 67.27% สูงกว่าเป้า 50%) L
3. แนวทางการทำให้งานบรรลุผล (ตาราง 5.4 ไม่ชัดเจนว่าบรรลุผลอย่างไร ผลอะไรที่ต้องการ) A
  - มีอะไรบ้างที่จะทำให้รู้ว่าได้บรรลุเป้าองค์กร แนวทางการบรรลุเป้าหมายขององค์กร?: ตัวชี้วัดที่ได้มาจากกลุ่มงานต่างๆ สัมฤทธิ์ผล TOR กับโครงการพัฒนางานการดำเนินงานได้รับคำแนะนำ ความช่วยเหลือจากผู้บริหาร มีการวัดจาก Action Plan มีการติดตาม Update บน Website ทุก 2 เดือน มีการปรับความเข้าใจและทิศทางระหว่างผู้บริหารและบุคลากร (คนบติชวณคุษเป็นภาพรวม)
4. ตัวชี้วัดความสำเร็จของการสร้างเสริมวัฒนธรรมองค์กร (ตาราง 5.5) L
  - วัฒนธรรมองค์กร?: การทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือกัน ให้คนในกลุ่มงานมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรม เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ใน TOR ทุกคนต้องมีโครงการพัฒนางาน/บุคลากรมีการพัฒนาตนเอง แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากโครงการพัฒนางาน คู่มือปฏิบัติงาน

### สรุป

การปรับความเข้าใจ การสื่อสาร IT การให้รางวัล เป็นขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร เป็นปัจจัยส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จ (ด้าน IT ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม มอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่รู้ตัวตนเอง งานท้าทาย)

- การมีบัณฑิตพันธุ์ใหม่ยังไม่ได้เริ่มโครงการ อาจก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้าน?: ด้านวิชาการไม่กระทบ เนื่องจากมีงบประมาณ ด้านสายสนับสนุนส่งผลให้เกิดผลต่อการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น
  - คณะใช้ PSU Passport ทั้งหมดภายในคณะ ในการดูแล โดยดำเนินการภายใต้กฎหมายกำหนด
  - ฝ่ายแผนฯ การพัฒนาประสานงานการทำงานกับกลุ่มงานต่างๆ การใช้คู่เทียบ วิทยาลัยศรัทธาสากล โครงการพัฒนางาน ปรับปรุงพัฒนางานให้ขับเคลื่อน Vision
  - เนื่องจากมีการปรับโครงสร้างใหม่ จะมีการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม มีการวางแผนในการกระจายงาน พัฒนาตนเองในการทำผลงาน

สรุป ในอนาคตนักเรียนลดลง คณะมีระบบ IT มาช่วย Support คณะจะปรับโครงสร้างองค์กรอย่างไร

## หมวด 6ระบบปฏิบัติการ

1. กระบวนการทำงานทำให้มีผลิตภัณฑ์ที่ต้องการ? AI
  - คะแนน TCAS จะขึ้นเมื่อคณะถูกคัดเลือกมากขึ้น จากผลิตภัณฑ์ที่ดีกว่า หรือผลิตภัณฑ์ใหม่ คณะพยายามทำ Lap ให้ทันสมัย สร้าง APP PSU Buddy ปรับปรุงใช้เครื่องมือให้ทันสมัย โดยการใช้เงินบริษัท/ศิษย์เก่า
2. การควบคุมต้นทุน A
  - คณะมีกระบวนการบริหารจัดการอย่างไร การลดต้นทุน เพิ่มรายได้  
**การควบคุมต้นทุน** คณะควบคุมรายได้ เช่น ค่าจ้าง คณะลดรายจ่ายสำคัญ (เงินสมนาคุณสาขาขาดแคลน ค่าตอบแทน สอนเกินภาระงาน ค่าทำความสะอาด) หรือร่วมกับงานคลังมหาวิทยาลัย ปรับปรุงยอดเงินเป็น Real time  
**ประธานให้ข้อเสนอแนะ** (เกี่ยวกับการควบคุมต้นทุนพร้อมยกตัวอย่าง) 1.การรวมศูนย์ รวมซื้อ Lot ใหญ่/ ซื้อกับเจ้าใหญ่/ สิ้นค้ายืนยงยาวนาน สิ้นค้ามีคุณภาพ ลดCourse 2.ใช้ระบบ IT ZAP 3.เครือข่าย UHOSNET อำนาจในการต่อรอง 4.LEAN ลด Waste (ควบคุมต้นทุนเพิ่ม Value)(คนต่าง วัฒนธรรมต่าง product ต่าง)  
 - คณะดึงนักศึกษามาช่วยทำงาน Meaning Full Knowledge KM ความรู้ภายในคณะฯ เอง  
 - ใช้ Supplier ในการลดต้นทุน/ เมื่อใช้ IT Support Process จะทำให้ต้นทุนลดลง

## สัมภาษณ์บุคลากร

**ปัจจุบันเราทำให้องค์กรดีได้อย่างไร ทำให้องค์กรมีชื่อเสียง ประสบความสำเร็จได้อย่างไร**

การเรียนการสอน วิจัย มีการวางแผนการเรียนการสอนให้เป็นยุคใหม่ Active มากขึ้น เป็นการวิจัย ออกชุมชนมากขึ้นเช่น ชุมชนท่าข้าม ส่งเสริม Idea ด้านบริการวิชาการสอนการใช้ Computer

บริการวิชาการ คณะมีระบบในการทำงาน มีการ Training ใช้จุดเด่นของคณะเสริมสร้างด้านอุตสาหกรรม ลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพ สร้าง Connection รับโจทย์จากภายนอกเปิดโครงการที่คณะนัดสร้างเป็นโครงการ เปิดตลาดใหม่ รู้ความต้องการของลูกค้าโดยวัดจากการใช้บริการลูกค้าพึงพอใจ เก็บข้อมูลลูกค้ากลับมาใช้ซ้ำ ด้านบริการวิชาการสร้างคนทุกคนให้สามารถทำงานได้

มีการปรับโครงสร้างภายในคณะ สร้างระบบ Computer ให้สะดวกต่อการใช้งาน ให้สามารถ Support ในหน่วยงาน ประชาสัมพันธ์ไปยังเครือข่ายต่างๆ

Core Competencies เสริมความเก่งของบุคลากรและคณะ Connection สร้างคนต่อไปได้อย่างไร

**การปรับโครงสร้างภายในองค์กร กระบวนการทำงานหรือไม่? อย่างไร**

**ก่อนปรับโครงสร้างมีการเตรียมบุคลากรหรือไม่อย่างไร:** มีการปรับโครงสร้างในงานที่บุคลากรสามารถทำได้ งานเดิมมีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน Ex. ฝ่ายคอมพิวเตอร์ของคณะจะดูแลงานทั้งหมดทั้งคณะ คณะมีการเปลี่ยนงานบุคลากรกระบวนการขั้นตอนบุคลากร ระบบการส่งต่องาน

สายอาจารย์ไม่มีผลกระทบต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง ผู้บริหารขาด Work System

การปรับโครงสร้างอาจกระทบต่อนักศึกษา: อาจารย์ไม่ทราบว่าจะทำอะไรบ้าง

ด้านจิตใจบุคลากรภาควิชาที่ต้องย้ายไปประจำส่วนกลาง ที่อยู่เปลี่ยน ห้องทำงานเปลี่ยน การปรับตัวเข้ากับสถานที่ใหม่หน่วยงานใหม่

**แผนพัฒนาตนเอง(บุคลากร)**

ผู้บริหารแจ้งนโยบายการทำงานเชิงรุก การพัฒนาอาจารย์รุ่นใหม่ทดแทนอาจารย์เกษียณในด้านเฉพาะ การทำงานเชิงรุก เจ้าหน้าที่นำความเชี่ยวชาญจากคณะนำเสนอโครงการของยุทธศาสตร์จังหวัด ทำให้คณะมีรายรับเพิ่มมากขึ้น ด้านบริการวิชาการคณะได้สร้างพันธมิตร กับ สวทช. สร้างเด็กให้เป็นนวัตกรรม

เน้นการเตรียมความพร้อมให้กับนักเรียน

การทำงานด้านการเรียนการสอนเชิงรุก อาจารย์วิเคราะห์เด็กแต่ละสมัย ปรับการสอนให้เหมาะสมแต่ละกลุ่ม (วิเคราะห์จากนักศึกษาแต่ละปี) Set หัวข้อ Lab แต่ละปี ขึ้นกับ Trend อาจารย์มีแผนรายเดือน มีรายวิชาใหม่ๆ special topic อาจารย์มีการทำงานเชิงรุกตามโรงเรียนมัธยม ให้นักเรียนสามารถเรียนได้ผ่านทางช่องทางพิเศษ

ภาคไฟฟ้ามี Connection สำคัญด้านการร่วมมือกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 1.วัตถุประสงค์ของผู้ว่าราชการ 2.ความต้องการของโตโยต้าซูโต 3.บริษัท WD ส่งบุคลากรเข้ามาเรียน ป.โท ในปัจจุบันมีหลายบริษัทเข้ามา มีบริษัทมาสอบมาตรฐานการใช้เครื่องมือ มีการสอนภาษาอังกฤษในคาบการเรียนการสอน

- **คณะปรับโครงสร้างให้บุคลากรเป็นส่วนหนึ่งของคณะ โครงสร้างจะสนับสนุนการทำงานเชิงรุกได้อย่างไร?**

คณะมีคกก.กลยุทธ์ระดับคณะ ทำให้รู้ว่าคณะใช้ยุทธศาสตร์เป็นตัวนำ คณะเพิ่มการทำงานของลูกค้านำ อย่างไร โควีดิศย์กำหนดมหาวิทยาลัย

## (ตัวอย่าง) ประเด็นคำถาม

### หมวด 1 การนำองค์กร

1. การนำองค์กรของคุณบดี มีลักษณะอย่างไร ADI
2. วิธีการได้มาซึ่งค่านิยม จากข้อมูลในตารางที่ 1.1-1 A
3. (ตาราง 1.2)คุณจะมีการทบทวนประสิทธิผลของแนวทางการจัดทำตัวชี้วัดอย่างไร L
4. คณะทบทวนความก้าวหน้าของการดำเนินการตามตาราง 1.4 ผลเป็นอย่างไร D
5. การได้มาซึ่ง ตาราง 1.5 มีวิธีการอย่างไร AD
6. การดำเนินการตามตาราง 1.6 คณะคาดการณ์ผลการดำเนินการอย่างไร และสื่อสารกับบุคลากรอย่างไร ADI
7. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูง (ตาราง 1.7) คณะได้ดำเนินการอย่างไรมีประสิทธิภาพเพียงใด D
8. การคาดการณ์ความกังวลของสังคม คณะมีวิธีการอย่างไร A
9. คณะมีตัวชี้วัดอะไรบ้าง เพื่อให้มั่นใจว่ามีพฤติกรรมที่มีจริยธรรม ALI
10. โครงการพะตงโมเดล มีที่มาและแนวทางการดำเนินการอย่างไรที่ส่งเสริมสมรรถนะหลักขององค์กร ADI

### หมวด 2 กลยุทธ์

1. แนวทางการสร้างกลยุทธ์ตามรูป 2.1 คาดการณ์ผลลัพธ์อย่างไร และรู้ได้อย่างไรว่าจะเกิดการเปลี่ยนแปลง L
2. โอกาสเชิงกลยุทธ์มาได้อย่างไร (รูป 1.1, 2.1 ไม่ได้แจ้งวิธีการ) A
3. วิธีการตัดสินใจของระบบงาน มีขั้นตอนแนวทางอย่างไร AI
4. ความสมดุลที่กล่าวถึงในข้อ 2.1 ข(2) มีแนวทางและผลการดำเนินการอย่างไรบ้าง A,D
5. แนวทางการให้บรรลุผลความสำเร็จตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ข้อ 3.2, 4.2, 5.1 (ตาราง 2.1) AI
6. แสดงตารางการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ในระยะสั้นและระยะยาว A
7. ประสิทธิภาพของการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์เป็นอย่างไร L
8. ความสอดคล้องของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และแผนกลยุทธ์ A

### หมวด 3 ลูกค้า

1. การรับฟังลูกค้า ส่งมอบอย่างไรต่อการพัฒนาเรียนรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน I
2. มีแนวทางการสนับสนุนลูกค้าและลูกค้าย่อยอื่นอย่างไร AI
3. การจำแนกผู้เรียน/ลูกค้าย่อยอื่น มีแนวทางอย่างไร (เชื่อมโยงกับแนวทางอื่นๆ) AI
4. คณะมีวิธีทำให้ผลิตภัณฑ์และบริการโดนใจลูกค้าอย่างไร ?  
เกี่ยวข้องกับสมรรถนะหลักและความต้องการของลูกค้าอย่างไร ?
5. คณะมีวิธีการประเมินความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่นอย่างไร ? (ตาราง 3.1 ไม่ชัดเจน + รูป 3.2)
6. คณะได้ทบทวนประสิทธิผลของการสร้างความสัมพันธ์ตามตาราง 3.4 อย่างไร L

### หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

1. ตัวชี้วัด A,B (ตาราง 4.1) ระดับความสำเร็จมี 3 ระดับ (ตาราง 4.2)  
คณะวัดผลความสำเร็จของการดำเนินการอย่างไร AD
2. แนวทางการใช้คู่แข่งที่มีประสิทธิผล ALI
3. วิธีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ A
4. การจัดการด้วยวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศมีแนวทางอย่างไร AD  
ความคล่องตัวของ การวัดทบทวนประสิทธิผลอย่างไร AL

#### หมวด 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

- |  |    |
|--|----|
| 1. องค์ความรู้ที่สำคัญของคณะมีอะไรบ้าง ความสอดคล้องระหว่างรูป 4.1 กับตาราง 4.4 | AI |
| 2. มาตรฐานด้าน IT อะไรที่คณะต้องมี   | A  |
| 3. คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศมีอะไรบ้าง และมีที่มารวมทั้งมีประโยชน์อย่างไร        | A  |

#### หมวด 5 บุคลากร

- |  |    |
|--|----|
| 1. การจัดการด้านขีดความสามารถ ตาราง 5.1 กับสมรรถนะหลัก                           | AI |
| 2. ประสิทธิภาพของการรับและดูแลบุคลากรใหม่ (มีความพึงพอใจ 67.27% สูงกว่าเป้า 50%) | L  |
| 3. แนวทางการทำงานบรรลุผล (ตาราง 5.4 ไม่ชัดเจนว่าบรรลุผลอย่างไร ผลอะไรที่ต้องการ) | A  |
| 4. ตัวชี้วัดความสำเร็จของการสร้างเสริมวัฒนธรรมองค์กร (ตาราง 5.5)                 | L  |

#### หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

- |  |    |
|--|----|
| 1. กระบวนการทำงานทำให้มีผลิตภัณฑ์ที่ต้องการ? | AI |
| 2. การควบคุมต้นทุน                           | A  |

## ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)

### 1. ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร คณะวิศวกรรมศาสตร์ เป็นคณะแรกตั้งขึ้นพร้อมมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ปี พ.ศ. 2510 รับนิสิตรุ่นแรกเดือนมิถุนายนจำนวน 50 คน ช่วงแรกผลิตบัณฑิตวิศวกรรมศาสตร์ 3 สาขาวิชา (วิศวกรรมไฟฟ้า วิศวกรรมเครื่องกล วิศวกรรมโยธา) ต่อมาได้เปิดสอนในสาขาวิชาต่างๆ เพิ่มขึ้น มีหน่วยงานเอกชน ตั้งสำนักงานย่อยสนับสนุนการเรียนการสอน เช่น บริษัทโตโยต้าทอโช

#### (1) หลักสูตรและบริการ

- การจัดการเรียนการสอน: ป.ตรี(12) ป.โท(12) ป.เอก(9) ปัจจุบันมีนักศึกษา 2,700 คน
- การวิจัย
- การบริการวิชาการ

#### 2) พันธกิจวิสัยทัศน์สมรรถนะหลักและค่านิยม

วิสัยทัศน์: วิชาฯ ม.อ. สร้างวิศวกรที่มีศักยภาพและนวัตกรรมระดับสากล

- พันธกิจ:
1. ผลิตวิศวกรที่มีทัศนคติที่ดี มีความคิดสร้างสรรค์ มีความรู้และทักษะระดับสากล
  2. สร้าง บุคลากร และเผยแพร่ องค์ความรู้และนวัตกรรมที่พัฒนาศักยภาพของภาคใต้ และเชื่อมโยงสู่สากล
  3. สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต
  4. สร้างระบบบริหารทรัพยากรเพื่อพึ่งพาตัวเองได้อย่างยั่งยืน

ค่านิยม: S M A R T :>

S Strive for Success	มุ่งมั่น
M Mankind	มนุษยชาติ
A Attitude	ทัศนคติที่ดี
R Responsibility	มีความรับผิดชอบ
T Teamwork	ทำงานเป็นทีม

#### สมรรถนะหลัก:

- WIL (Work Integrated Learning)
- Smart Faculty (Happy, Healthy, Efficiency)
- Think Globally, Act Locally (ใช้ความรู้ระดับสากลแก้ปัญหาท้องถิ่น)

(3) บุคลากร จำนวน 329 คน(เพศหญิง 141 คน/เพศชาย 188 คน) สายวิชาการ 147 คน(ศ:1, รศ: 43, ผศ: 49, อ: 54) สายสนับสนุน 182 คน

สายวิชาการกำหนดคุณวุฒิทางการศึกษาเป็นวุฒิปริญญาเอกในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง  
สวัสดิการ ได้แก่ การสร้างความมั่นคงและความก้าวหน้าในสายอาชีพ การยกย่องเชิดชู ชมเชย เงิน  
สมนาคุณสาขาขาดแคลน ค่าตอบแทนการสอนเกินภาระงาน การตรวจสอบสุขภาพประจำปี การประกันอุบัติเหตุ  
สวัสดิการเงินกู้ฉุกเฉิน

คณะฯ ไม่มีการจัดตั้งกลุ่มที่ทำหน้าที่ต่อรองกับองค์กร แต่บุคลากรทุกคนสามารถร้องทุกข์หรือแสดงความคิดเห็นในทุกเรื่องผ่านหัวหน้าหน่วยงานหรือผู้บริหารได้โดยตรง หรือการผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น สายตรงคุณบดี โทรศัพท์ E-mail จดหมาย ฯลฯ สวัสดิการที่สำคัญของคณะฯ ได้แก่ การจ่ายเงินสมนาคุณให้กับสาขาวิชาที่ขาดแคลนเงิน เพิ่มค่าครองชีพ นอกจากนี้ยังมีข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย เช่น การมีประกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบสุขภาพประจำปี ระบบรักษาความปลอดภัยในด้านต่างๆ



(4) **ลินทรัพย์** พื้นที่รวม 40 ไร่ มีอาคารหลักที่สนับสนุนการเรียนการสอนและวิจัยรวม 8 หลังมีระบบเครือข่ายไร้สายพร้อมให้บริการแก่นักศึกษาและบุคลากร มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการประมาณ 60 ระบบ

#### (5) **กฎระเบียบข้อบังคับ**

**ด้านการเรียนการสอน:** กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ(TQF)/สภาวิศวกร, ระเบียบมหาวิทยาลัย/เกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา

**ด้านการวิจัย:** ระเบียบมหาวิทยาลัยว่าด้วยการบริหารทุนอุดหนุนการวิจัย/ประกาศคณะฯ เรื่อง ทุนอุดหนุนการวิจัย/สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติเรื่อง ”จรรยาบรรณนักวิจัย”

**ด้านการบริการวิชาการ:** ระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการให้บริการวิชาการพ.ศ.2551

**ด้านการเงินและพัสดุ:** ระเบียบกระทรวงการคลัง/ระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน/ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ/ระเบียบเงินรายได้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**ด้านการบริหารองค์กร:** พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546

**ด้านการบริหารบุคคล:** พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา/พนักงานของรัฐ/ระเบียบการบริหารบุคคลของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์/พระราชบัญญัติประกันสังคม

**ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา:** พระราชบัญญัติการศึกษา/หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาของสกอ. สมศ. และมหาวิทยาลัย

#### **ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร**

(1) **โครงสร้างและระบบการกำกับดูแล** คณะฯ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัย คณะบดีเป็นผู้อำนวยการและมีอำนาจสูงสุด ทำหน้าที่ติดตามกำกับดูแลการดำเนินงานของรองคณะบดี ผู้ช่วยคณะบดี หัวหน้าภาควิชาและหัวหน้าหน่วยงาน คณะบดีรายงานผลการดำเนินงานต่ออธิการบดี และสภามหาวิทยาลัยตามลำดับ มีหน่วยตรวจสอบภายในระดับมหาวิทยาลัยทำหน้าที่ตรวจสอบ มีคณะกรรมการประจำคณะฯ เปรียบเสมือนคณะกรรมการธรรมาภิบาลกำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานของคณะฯ นอกจากนี้ยังมีคณะกรรมการชุดต่างๆ ที่ดูแลตามพันธกิจหลักขององค์กร รวมทั้งการดำเนินงานยังอยู่ภายใต้การกำกับและดูแลจากหน่วยงานภายนอก เช่น สตง. สภาวิศวกร สกอ. สมศ.

#### (2) **ผู้เรียนลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

**ลูกค้า** หลักสูตรทางวิศวกรรมศาสตร์: นักศึกษาระดับปริญญาตรี โท และเอก

**ผลงานวิจัย:** แหล่งทุนวิจัย

**บริการวิชาการ:** ผู้รับบริการวิชาการ

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:** โรงเรียนมัธยมศึกษา/ มหาวิทยาลัย/ ผู้ใช้บัณฑิต/ สภาวิศวกร/ องค์กรภาครัฐและเอกชน/ ศิษย์เก่า/ ผู้ปกครอง/ คณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัย/ มหาวิทยาลัยทั้งในและต่างประเทศ/หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่สนับสนุนงบประมาณบริการวิชาการ/ บริษัท/ห้างร้านที่ส่งมอบสินค้าหรืออุปกรณ์

การสื่อสารมีทั้งสองทางและทางเดียว เช่น ติดต่อโดยตรง โทรศัพท์ ประชุม เว็บไซต์แบบสอบถาม จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ประกาศโปสเตอร์และSocial Network เช่น Facebook และLine

#### (3) **ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ**

**ผู้ส่งมอบ:** โรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีความร่วมมือ/ บริษัท/ห้างร้านที่ส่งมอบสินค้าหรืออุปกรณ์/ หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่สนับสนุนงบประมาณการวิจัยและบริการวิชาการ รวมทั้งการรับนักศึกษาเข้าฝึกงานและสหกิจศึกษา

**คู่ความร่วมมือ:** มหาวิทยาลัย/ ผู้ใช้บัณฑิต/ สภาวิศวกร/ องค์กรภาครัฐและเอกชน/ ศิษย์เก่า/ผู้ปกครอง/ คณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัย/ มหาวิทยาลัยทั้งในและต่างประเทศ

ช่องทางในการสื่อสารทั้งแบบสองทางและทางเดียว เช่น ติดต่อโดยตรง โทรศัพท์ เว็บไซต์ แบบสอบถาม จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และ Social Network

## 2 สภาพการณ์ขององค์การ

### ก.สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(1) ลำดับในการแข่งขัน คู่เทียบภายใน 3 แห่ง คือ ม.ขอนแก่น ม.เชียงใหม่ ม.เกษตรศาสตร์ คู่เทียบภายนอกประเทศ 2 แห่งคือ University Putra Malaysia และNational University of Singapore

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน ได้แก่ นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลง แนวโน้มสังคมผู้สูงอายุที่มีมากขึ้น รูปแบบการเรียนรู้ที่เปลี่ยนไปของนักศึกษารวมทั้งการเปิดกว้างทางการศึกษาและรูปแบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จำนวนผู้เรียนที่ลดลงเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้ การเกษียณอายุราชการของอาจารย์และบุคลากร สายสนับสนุน นโยบายการสนับสนุนงบประมาณด้านการศึกษาและการวิจัยของรัฐบาล การเพิ่มขึ้นของหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรของมหาวิทยาลัยต่างๆ และบริษัทเอกชน

(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ได้แก่ ข้อมูลของคณะวิศวกรรมศาสตร์จากสถาบันต่างๆ ข้อมูลจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) คณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) รวมทั้งสิ่งตีพิมพ์และรายงานต่างๆที่มีความน่าเชื่อถือ

### ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

#### ความท้าทายเชิงกลยุทธ์

**หลักสูตรและบริการ:**การพัฒนาความพร้อมให้นักเรียนเพื่อการศึกษาในคณะวิศวกรรมศาสตร์/การผลักดันให้นักศึกษาเห็นความสำคัญของการเรียนในห้องเรียนมากกว่าการเรียนกับติวเตอร์/ความสามารถในการสอนให้นักศึกษามีความสามารถด้านภาษาอังกฤษ/ การเตรียมทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานแก่นักศึกษา/ การปรับระบบห้องปฏิบัติการให้ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ/ การสร้างความร่วมมือในการทำวิจัยระหว่างสาขาวิชาารวมทั้งงานวิจัยแบบมุ่งเน้น/ การเตรียมความพร้อมสำหรับการขอทุนวิจัยเป็นแบบบูรณาการเชิงยุทธศาสตร์

**ปฏิบัติการ:**การสร้างความปลอดภัยตัวสำหรับระบบและระเบียบต่างๆ/ การลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงานภายในคณะรวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกัน/การทำงานและการลงทุนในเชิงรุกรวมทั้งการส่งเสริมให้เกิดการต่อยอดงานวิจัยสู่เชิงพาณิชย์/ การบูรณาการระบบสารสนเทศเป็นหนึ่งเดียว

**ความรับผิดชอบต่อสังคม:**การเข้าใจถึงปัญหาที่แท้จริงของชุมชนและสังคมเพื่อนำสู่โจทย์ในการทำบริการวิชาการ/ การปรับปรุงให้งานวิจัยนำไปใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น/ การสื่อสารไปยังชุมชนอย่างทั่วถึงเพื่อทำให้ชุมชนรับทราบข้อมูลความสามารถขององค์กรที่จะช่วยแก้ไข้ปัญหา

**บุคลากร:**การเพิ่มสัดส่วนนักวิจัยที่active/ การเพิ่มจำนวนบุคลากรที่ทำงานด้านบริการวิชาการรวมทั้งการสร้างแรงจูงใจในการบริการวิชาการ/การสร้างผู้นำการทำแผนความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน/การสร้างแผนความก้าวหน้ารายบุคคลให้แก่บุคลากร/ การพัฒนาศักยภาพของสายสนับสนุน

#### ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

**หลักสูตรและบริการ:** มีหลักสูตรสหกิจศึกษาที่มีประสิทธิภาพได้รับรางวัลระดับประเทศ/ มีความร่วมมือกับสถาบันชั้นนำในภูมิภาคอาเซียนเช่นมาเลเซียสิงคโปร์และเอเชียเช่นญี่ปุ่นเกาหลีใต้หวันจีน/ มีความร่วมมือจากศิษย์เก่า/ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ประกอบการภายนอก/มีโรงเรียนมัธยมศึกษาชั้นนำระดับประเทศอยู่ในพื้นที่/ หน่วยงานภาครัฐและเอกชนให้ความสนใจในการทำวิจัยและบริการวิชาการร่วมกันมากขึ้น

*ปฏิบัติการ:* ระบบสารสนเทศหลายระบบที่เอื้อต่อการบริหารจัดการองค์กร/ การออกนอกระบบทำให้เปิดโอกาสในการปรับปรุงองค์กร

*ความรับผิดชอบต่อสังคม:* มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับภายในภาคใต้

*บุคลากร:* อาจารย์มีความรู้ความสามารถความเชี่ยวชาญประสบการณ์ที่หลากหลายสาขา

**ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ** ใช้กรอบ EdPEx หลักสูตร์ใช้ TQF และ AUN-QA ระดับปฏิบัติการใช้ LEAN และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านกระบวนการจัดการความรู้