PSU ENGINEER

รายงานการประเมินตนเอง

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx)

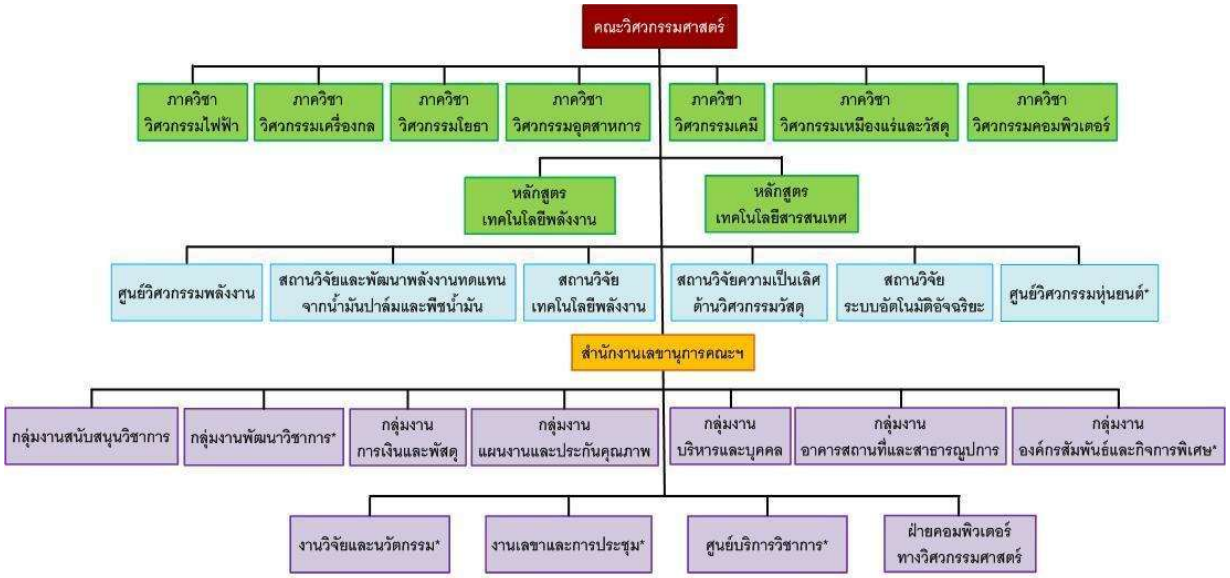
ปีการศึกษา 2562

คณะวิศวกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

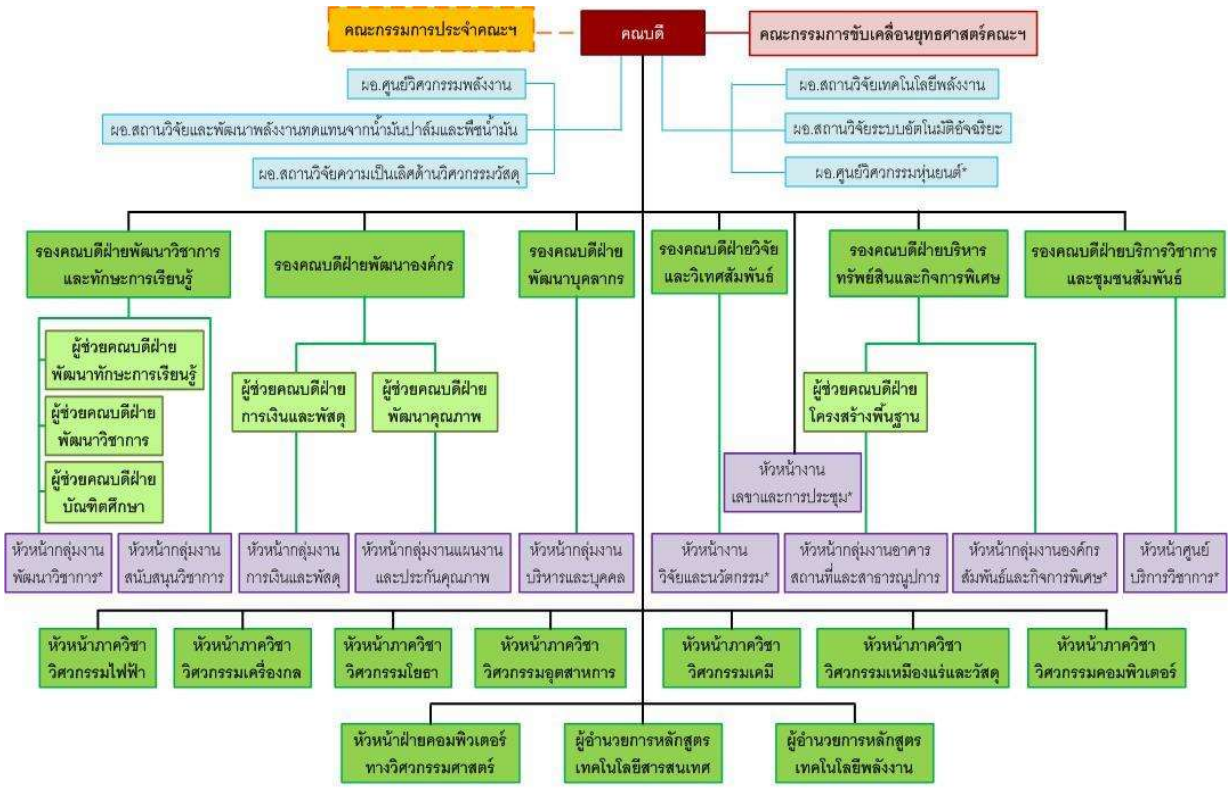
มิถุนายน 2563

ผังโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ



หมายเหตุ * เป็นหน่วยงานที่เกิดขึ้นใหม่ หลังการปรับปรุงโครงสร้าง

ผังโครงสร้างบริหาร



หมายเหตุ : คณะกรรมการประจำคณะฯ ทำหน้าที่เสมือนเป็นคณะกรรมการธรรมาภิบาลของคณะฯ ด้วย
* เป็นตำแหน่งที่เกิดขึ้นใหม่ หลังการปรับปรุงโครงสร้าง

คำอธิบายศัพท์หรือตัวย่อ

คำศัพท์	คำอธิบายศัพท์
5 Force Analysis	เครื่องมือวิเคราะห์คู่แข่ง สภาพแวดล้อมการแข่งขัน 1) Industry Competitors: การแข่งขันกับคู่แข่งรายเดิม 2) Bargaining Power of Suppliers: อำนาจต่อรองของ Suppliers 3) Bargaining Power of Customers: อำนาจต่อรองของลูกค้า 4) Substitute Products or Services: ภัยคุกคามจากสินค้าทดแทน 5) Threat of New Entrance: ภัยคุกคามจากคู่แข่งรายใหม่
7S	เครื่องมือวิเคราะห์ปัจจัยภายใน 1) Strategy: กลยุทธ์ 2) Structure: โครงสร้าง 3) Style: รูปแบบ 4) System: ระบบ 5) Staff: บุคคล 6) Skill: ทักษะ 7) Shared Value: ค่านิยมร่วม
AI	Artificial Intelligence:ปัญญาประดิษฐ์
AUN-QA	Asean University Network Quality Assurance: เครือข่ายการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยอาเซียน
CC	Core Competency
CDIO	Conceive-Design-Implement-Operating
CS	Core System
ESPReL	Enhancement of Safety Practice of Research Laboratory in Thailand: โครงการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยห้องปฏิบัติการวิจัยในประเทศไทย
FTES	Full Time Equivalent Student
HRD	Human Resource Development
IoT	Internet of Things
ISO14000	มาตรฐานเพื่อการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
IT	Information Technology
ITAP	Innovation and Technology Assistance Program:โปรแกรมสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม
KC	Key Change
KM	Knowledge Management
KPIs	Key Performance Indicators
LEAD	Logistics and Infrastructure, Energy and Environmental Sustainability, Advanced Material and Manufacturing, Digital
Lean	การเพิ่มประสิทธิภาพด้วยการลดความสูญเปล่า
LS	Leadership System
MOU	Memorandum of Understanding
O	Objective
OBE	Outcome Based Education: การศึกษาที่มุ่งผลลัพธ์
OP	Organization Profile
P	Plan
PDCA	Plan-Do-Check-Act
PEST	เครื่องมือวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก 1) Political: ปัจจัยด้านการเมือง 2) Economics: ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ 3) Social: ปัจจัยด้านสังคม 4)Technology: ปัจจัยเกี่ยวกับเทคโนโลยี
PMU	Program Management Unit: หน่วยบริหารและจัดการทุนวิจัยและนวัตกรรม
R	Result
R2R	Routine to Research: การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย
SA	Strategic Advantage
SAR	Self Assessment Report
SC	Strategic Challenger

คำศัพท์	คำอธิบายศัพท์
SEC	Southern Economic Corridor:โครงการเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคใต้
SMART	S: Strive for Success มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ M: Mankind คำนึงถึงเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง A: Attitude มีทัศนคติที่ดี R: Responsibility มีความรับผิดชอบ T: Teamwork มีการทำงานเป็นทีม
SO	Strategic Opportunity
SS	Support System
SWOT	Strengths-Weaknesses-Opportunities-Threats
T	Tactic
TOR	Term of Reference: ข้อกำหนดภาระงาน
TOWS Matrix Analysis	เครื่องมือทางกลยุทธ์ เป็นการจับคู่ระหว่างปัจจัยภายใน (Internal Factors) และปัจจัยภายนอก (External Factors) ของ SWOT 1) กลยุทธ์เชิงกรุก (SO) 2) กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO) 3) กลยุทธ์เชิงรับ (ST) 4) กลยุทธ์เชิงป้องกัน (WT)
TQF	Thai Qualifications Framework:กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ
WIL	Work Integrated Learning
ก.การเงินฯ	กลุ่มงานการเงินและพัสดุ
ก.บริหารฯ	กลุ่มงานบริหารและบุคคล
ก.แผนงานฯ	กลุ่มงานแผนงานและประกันคุณภาพ
ก.พ.ร.	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
ก.พัฒนาฯ	กลุ่มงานพัฒนาวิชาการ
ก.สนับสนุนฯ	กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ
ก.องค์กรฯ	กลุ่มงานองค์กรสัมพันธ์และกิจการพิเศษ
ก.อาคารฯ	กลุ่มงานอาคารสถานที่และสาธารณูปการ
กก.	กรรมการ
กว.	คณะกรรมการควบคุมการประกอบวิชาชีพวิศวกรรม
คกก.	คณะกรรมการ
คณะฯ	คณะวิศวกรรมศาสตร์
งปม.	งบประมาณ
งานเลขานุการฯ	งานเลขานุการและการประชุม
งานวิจัยฯ	งานวิจัยและนวัตกรรม
นร.	นักเรียน
นศ.	นักศึกษา
ป.	ปริญญา
ปกศ.	ปีการศึกษา
ปฏท.	ปีปฏิทิน
ปวช.	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ
ปวส.	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
ผช.การเงินฯ	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายการเงินและพัสดุ
ผช.โครงสร้างฯ	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายโครงสร้างพื้นฐาน
ผช.บัณฑิตฯ	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา
ผช.พัฒนาทักษะฯ	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาทักษะการเรียนรู้
ผช.พัฒนาวิชาการ	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาวิชาการ
ผศ.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ฝ่ายคอมฯ	ฝ่ายคอมพิวเตอร์ทางวิศวกรรมศาสตร์
ม.	มหาวิทยาลัย
ม.อ.	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
มข.	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
มคอ.	กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ
มช.	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำศัพท์	คำอธิบายศัพท์
ยุทธ์	ยุทธศาสตร์
รร.	โรงเรียน
รศ.	รองศาสตราจารย์
รองบริการฯ	รองคณบดีฝ่ายบริการวิชาการและชุมชนสัมพันธ์
รองบริหารทรัพย์สินฯ	รองคณบดีฝ่ายบริหารทรัพย์สินและกิจการพิเศษ
รองพัฒนาบุคลากร	รองคณบดีฝ่ายพัฒนาบุคลากร
รองพัฒนาวิชาการฯ	รองคณบดีฝ่ายพัฒนาวิชาการและทักษะการเรียนรู้
รองพัฒนาองค์กร	รองคณบดีฝ่ายพัฒนาองค์กร
รองวิจัยฯ	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและวิเทศสัมพันธ์
วช.	สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
ศ.	ศาสตราจารย์
ศูนย์บริการฯ	ศูนย์บริการวิชาการ
สกว.	สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
สกอ.	สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
สมศ.	สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)
โสตฯ	โสตทัศนูปกรณ์
หน.	หัวหน้า
หนก.	หัวหน้ากลุ่มงาน
หนภ.	หัวหน้าภาควิชา
อ.	อาจารย์
อววน.	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม

โครงร่างองค์การ

P.1 ลักษณะองค์การ

คณะฯ ม.อ. เป็นคณะแรกที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นพร้อมกับม.อ.เมื่อปี พ.ศ. 2510 และเป็นคณะที่จัดการเรียนการสอนด้านวิศวกรรมศาสตร์แห่งแรกของภาคใต้ โดยมีภารกิจหลัก คือ ผลิตบัณฑิต วิจัย และบริการวิชาการ ที่มุ่งเน้นการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งในสังคมภาคใต้ โดยมีการทำงานร่วมกับหลายภาคส่วนทั้งภาครัฐและเอกชน

ก. สภาพแวดล้อมขององค์การ

(1) หลักสูตรและบริการ

คณะฯ มีการจัด**การเรียนการสอน**ในระดับป.ตรี 12 หลักสูตร ป.โท 12 หลักสูตร และป.เอก 9 หลักสูตรโดยมี 7 ภาควิชา ได้แก่ วิศวกรรมไฟฟ้า วิศวกรรมเครื่องกล วิศวกรรมโยธา วิศวกรรมเหมืองแร่และวัสดุ วิศวกรรมอุตสาหการ วิศวกรรมเคมี และวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ มีศิษย์เก่ากว่า 23,000 คน และนศ.ปัจจุบันกว่า 3,000 คน โดยเน้นการเรียนการสอนแบบ WIL (Work Integrated Learning) และ Active Learning และมี นศ.ที่ได้รับรางวัลระดับชาติอย่างสม่ำเสมอ คณะฯ มีผล**งานวิจัยและนวัตกรรม**ที่ได้รับยอมรับและได้รับรางวัลระดับชาติและระดับสากล พร้อมทั้งยังสามารถตอบสนองต่อการแก้ปัญหาและพัฒนาทั้งในภาคใต้และประเทศ และบูรณาการองค์ความรู้สู่การสอนผ่านหน่วยงานวิจัยต่าง ๆเช่น สถานวิจัยและพัฒนาพลังงานทดแทนฯ ศูนย์วิศวกรรมหุ่นยนต์ ศูนย์วิจัยเทคโนโลยีพลังงาน ศูนย์ยานยนต์ไฟฟ้าอัจฉริยะ สถานวิจัยความเป็นเลิศด้านวัสดุ ศูนย์วิจัยภัยพิบัติทางธรรมชาติภาคใต้ ศูนย์วิจัยระบบอัตโนมัติอัจฉริยะ มีโครงการวิจัยต่างๆที่ศึกษาเกี่ยวกับความมั่นคงของชายแดนใต้ เป็นต้น คณะฯ มีงาน**บริการวิชาการ**ทั้งในด้านศึกษา วางแผน ประเมิน ออกแบบ ให้คำปรึกษา ฝึกอบรม (ทั้ง Up-skillและ Re-skill) เช่น โครงการว่าจ้างที่ปรึกษาข้อมูลและจัดทำแผนส่งเสริมเทคโนโลยีและนวัตกรรมการอนุรักษ์พลังงานในภาคเกษตร นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบ/ทดสอบทางวิศวกรรมภายใต้เครื่องมือคุณภาพสูงที่ได้รับการยอมรับมาตลอดเวลา 50 ปี และมีการพัฒนาการทดสอบรูปแบบใหม่ๆให้เป็นไปตามมาตรฐานระดับสากลอย่างต่อเนื่อง

ตาราง OP1-1 การจัดการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนหลักสูตร	แนวทางการจัดการศึกษา
- ป.ตรี	12 หลักสูตร/นศ.2,456 คน	- จัดการเรียนรู้ แบบ Active Learning/WiL - การฝึกทักษะ การปฏิบัติ - กิจกรรมเสริมหลักสูตรต่างๆ
-ป.โท	12 หลักสูตร/นศ277 คน	- การเรียนรู้ด้วยตนเอง การฝึกทักษะ การปฏิบัติ - เรียนรู้ผ่านการวิจัย
-ป.เอก	9 หลักสูตร/นศ130 คน	

ตาราง OP1-2 การบริการที่สำคัญ

การบริการที่สำคัญ	แนวทางการจัดการ
การวิจัย	ภายใต้เงื่อนไขการวิจัยของระเบียบ ม.อ.ว่าด้วยการบริหารทุนอุดหนุนการวิจัย พ.ศ.2562/ระเบียบ ม.อ. ว่าด้วยค่าบริหารจัดการทุนอุดหนุนการวิจัย พ.ศ.2562/ระเบียบ ม.อ.ว่าด้วยการให้บริการวิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2562/จรรยาบรรณวิชาชีพวิจัยและแนวทางปฏิบัติสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ/มาตรฐาน ESPReL
การบริการวิชาการ	1.ดำเนินการอบรม ถ่ายทอดความรู้ให้กับหน่วยงาน ชุมชนต่างๆ 2.ให้คำปรึกษา/แนะนำ ดำเนินงานภายใต้โครงการบริการของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน 3.ดำเนินการวิเคราะห์ ทดสอบ ออกแบบทางวิศวกรรม

(2) **พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม**

คณะฯ มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งเป็น “คณะวิศวฯ ชั้นนำ ระดับประเทศในการสร้างวิศวกรที่มีศักยภาพและนวัตกรรมระดับสากลเพื่อพัฒนาภาคใต้และประเทศ” ผ่าน 3 พันธกิจ ได้แก่

1) ผลิตวิศวกรที่มีทัศนคติที่ดี มีความคิดสร้างสรรค์ มีความรู้และทักษะระดับสากล
2) สร้าง บูรณาการ และเผยแพร่ องค์ความรู้และนวัตกรรมที่พัฒนาภาคใต้ให้เข้มแข็ง และเชื่อมโยงสู่สากล
3) บริการวิชาการด้านวิศวกรรม เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนท้องถิ่นของภาคใต้และประเทศ

ตาราง OP1-3 ค่านิยมและสมรรถนะหลักของคณะฯ(ปัจจุบัน)

ค่านิยม S M A R T (7.4 ก(1))	สมรรถนะหลัก
1) S: Strive for Success มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ 2) M:Mankindคำนึงถึงเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง 3) A: Attitude มีทัศนคติที่ดี 4) R: Responsibility มีความรับผิดชอบ 5) T: Teamwork มีการทำงานเป็นทีม	CC.1: มีความเชี่ยวชาญด้านวิศวกรรมยุคใหม่ เช่น การสื่อสารแห่งทศวรรษหน้า (Next-Gen Communications) ระบบเทคโนโลยีอัจฉริยะ (Smart Technology) CC.2: ประยุกต์ใช้ทักษะด้านวิศวกรรมเพื่อแก้ปัญหาภาคใต้ด้านยาง ปาล์ม และทะเล เช่น วัสดุผสม (Composite Material),การจัดการของเสีย (Waste Management), พลังงานทดแทน (Renewable Energy) และวิศวกรรมชายฝั่ง (Coastal Engineering)

(3) **ลักษณะโดยรวมของบุคลากร**

ในปี 2562 คณะฯ มีบุคลากร จำนวน 315คน ดังตาราง OP1-4 คณะฯ กำลังพัฒนาให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจังเพื่อให้คณะฯ บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์

ตาราง OP1-4 ลักษณะของบุคลากรด้านจำนวนและวุฒิการศึกษา (ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2563)

คุณลักษณะ	สายวิชาการ	สายสนับสนุน	ความก้าวหน้าในสายอาชีพ
ต่ำกว่าป.ตรี	-	39 (23.35)	ตำแหน่งสายวิชาการ: ศ/รศ./ผศ./อ./นักวิจัยหลัง ป.เอก (จำนวน 146 คน 2/39/48/54/3) (ร้อยละ 1.37/26.71/32.88/36.99/2.05) ตำแหน่งสายสนับสนุน: ชำนาญการพิเศษ/ชำนาญการ/ ชำนาญงานพิเศษ/ชำนาญงาน/ทั่วไป (จำนวน 167 คน 5/16/4/17/125) (ร้อยละ 2.99/9.58/2.40/10.18/74.85)
ป.ตรี	-	92 (55.09)	
ป.โท	31 (21.23%)	36 (21.56)	
ป.เอกหรือเทียบเท่า	115 (78.77%)	-	
รวม	**146**	**167**	
อายุคนเฉลี่ย	45.19	44.05	
อายุงานเฉลี่ย	18.03	17.46	

คณะฯ ได้มุ่งศึกษาและสำรวจเพื่อหาปัจจัยที่จะทำให้บุคลากรมุ่งเน้นต่อการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ และสร้างความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อคณะฯ โดย ก.บริหารฯ ดำเนินการสำรวจใช้แบบสอบถามสรุปปัจจัยหลักที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากร ดังตาราง OP1-5 นอกจากนี้ยังได้สำรวจในส่วนของข้อกำหนดด้านสุขภาพคณะฯ ได้ดูแลสิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่สำคัญที่บุคลากรพึงจะได้รับเหมือนกันทุกระดับ เช่น ค่ารักษาพยาบาลการตรวจสุขภาพประจำปี การประกันอุบัติเหตุกระเช้าเยี่ยมไข้ สวัสดิการกู้ยืมเงินคณะฯ สวัสดิการการขอใช้ยานพาหนะ เป็นต้น สำหรับสายวิชาการยังมีสวัสดิการในด้านที่พักอาศัย สิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ จะทบทวนทุกปีโดยทีมผู้บริหาร และนำเสนอต่อ กก.ยุทธ์ที่ 5 ที่ดูแลรับผิดชอบด้านนี้โดยตรง

ตาราง OP1-5 ปัจจัยหลักที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากร

สายวิชาการ	สายสนับสนุน
มีหัวหน้าที่ดี	มีหัวหน้าที่ดี
มีทีมงานที่ดี	มีทีมงานที่ดี
ได้รับงานที่ท้าทายความสามารถ	ได้รับงานที่ท้าทายความสามารถ
	หน่วยงานมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ

คณะฯ ยังคำนึงถึงระบบความปลอดภัยสำหรับการจัดการด้านการเรียนการสอนโดยเฉพาะห้องปฏิบัติการ นำระบบคุณภาพเข้าช่วย เช่น 5 ส และมีการติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง และสัญญาณเตือนภัยสำหรับกรณีฉุกเฉินตามมาตรฐาน ESPReL

(4) **สินทรัพย์**

คณะฯ มีอาคารหลัก 8 อาคาร ประกอบด้วยพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตาราง OP1-6

ตาราง OP1-6 สินทรัพย์และระบบสาธารณูปโภค

ประเภท	ลักษณะสำคัญ
ห้องเรียน	ห้องเรียนแบบ smart classroom พร้อมอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต
ห้องปฏิบัติการ	มีห้องปฏิบัติการวิศวกรรมพื้นฐาน และชั้นสูงหลายด้าน ได้แก่ ด้านยาง,น้ำมันไบโอดีเซลและเครื่องยนต์สันดาปภายใน, การขึ้นรูปวัสดุและการเชื่อมขั้นสูง, สมองกลฝังตัวสมรรถนะสูง, ศูนย์เครือข่ายไร้สาย, ด้านหุ่นยนต์, ด้านการประมวลผลภาพ มีระบบป้องกันอุบัติเหตุ และอัคคีภัย และห้องปฏิบัติการเป็นไปตามมาตรฐาน ESPReL
พื้นที่การวิจัย	มีพื้นที่รองรับด้านการวิจัย เช่น สถานวิจัยและพัฒนาพลังงานทดแทนจากปาล์มน้ำมันและพืชน้ำมัน ศูนย์ทดลองทดสอบและ Regulatory Sandbox ของ 5G (Next-Gen Communication) แห่งเดียวของภาคใต้ และ 1 ใน 4 ของประเทศ และศูนย์ภัยพิบัติภาคใต้เป็นต้น
พื้นที่สันทนาการ	-พื้นที่ลานกิจกรรมสำหรับนศ.ที่สามารถทำงานได้24 ชั่วโมง -จัดพื้นที่บริเวณโดยรอบของคณะฯ สำหรับมุมพักผ่อนหย่อนใจของนศ.และบุคลากร -ห้อง YouTube Studio ที่ทันสมัยสามารถรองรับการจัดทำสื่อการสอนออนไลน์และการประชุมทางไกล -พื้นที่ Co-working Space ที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนบรรยากาศในการเรียนรู้ร่วมกัน
เทคโนโลยี	มีระบบสารสนเทศที่สนับสนุนกิจกรรมตามพันธกิจของคณะฯ ประมาณ 60 ระบบ แบ่งเป็น 4 ด้านหลัก คือ -ด้านการเรียนการสอน เช่น ระบบประเมินการสอน ระบบประเมินรายวิชา ระบบสารสนเทศ นศ. ระบบฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ ระบบประเมินวิจัยออนไลน์ -ด้านการวิจัย เช่น ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศด้านการวิจัย ระบบสืบค้นโครงการวิจัย/ผลงานวิชาการ -ด้านบริการวิชาการ เช่น โปรแกรมฐานข้อมูลลูกค้า -ด้านบริหารจัดการ เช่น KPI Online ระบบยานพาหนะ ระบบเบิกจ่ายวัสดุคงคลัง เป็นต้น นอกจากนี้คณะฯ มีระบบเครือข่ายไร้สายที่มีความเร็วสูงครอบคลุมพื้นที่ของคณะฯ

(5) **กฎระเบียบข้อบังคับ**

คณะฯ ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการภายใต้ธรรมภิบาล ดำเนินการภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานต่าง ๆ ดังตาราง OP1-7

ตาราง OP1-7 กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ

ด้าน	กฎระเบียบ ข้อบังคับ เกณฑ์
บริหาร	-ข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงาน ม. พ.ศ.2559 -พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2559 -ข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานใน ม. พ.ศ.2559 -พระราชบัญญัติ ม.อ. พ.ศ.2559 -ระเบียบว่าด้วยการเงิน การคลังและสวัสดิการ
จัดการศึกษา	-มาตรฐานคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ของ สกอ. -สภาวิศวกร -ระเบียบม. -จรรยาบรรณ อ.
วิจัย	-ระเบียบม.อ.ว่าด้วยการบริหารทุนอุดหนุนการวิจัยพ.ศ.2562 -ระเบียบม.อ.ว่าด้วย ค่าบริหารจัดการทุนอุดหนุนการวิจัย พ.ศ.2562 -ระเบียบ ม.อ. ว่าด้วย การให้บริการวิจัยและนวัตกรรม พ.ศ.2562 -จรรยาบรรณวิชาชีพวิจัยและแนวทางปฏิบัติ สำนักงานคกก.วิจัยแห่งชาติ
บริการวิชาการ	-ระเบียบ ม.อ.ว่าด้วยการให้บริการวิชาการ พ.ศ.2551

ข.ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

(1) โครงสร้างองค์การ

ผู้นำระดับสูงของคณะฯ ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี และ หน.ภาค โดยมีคณบดีเป็นผู้นำองค์กรและมีอำนาจสูงสุด ทำหน้าที่ติดตามกำกับการดำเนินงานคณะฯ ผ่านทางทีมบริหาร ได้แก่ รองคณบดี 6 ท่าน ผู้ช่วยคณบดี 6 ท่าน หนภ. 7 ท่าน และหน.หน่วยงาน 11 ท่าน คณบดีรายงานผลการดำเนินงานต่ออธิการบดี และสภา ม.ตามลำดับ มีการรายงานและประเมินผลการปฏิบัติงานของรองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หนภ. และหน.หน่วยงานตามคำรับรองที่ได้ทำกับคณบดีหรือรองคณบดี นอกจากนี้มีหน่วยตรวจสอบภายในระดับ ม.ทำหน้าที่ตรวจสอบ มีคกก.ประจำคณะเปรียบเสมือน คกก.ธรรมาภิบาลกำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานของคณะฯ

คณะฯ กำหนดให้มี กก.ขับเคลื่อนยุทธ์หลัก 6 ยุทธ์ มีบทบาทในการกำหนดทิศทางแผนปฏิบัติการ ตัววัดผลการดำเนินงาน งปม. ดำเนินงานโดย กก.ยุทธ์ที่มาจากหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องภายใต้การกำกับดูแลโดยประธานยุทธ์ ดังตาราง OP1-8

ตาราง OP1-8 ยุทธศาสตร์หลักที่ใช้ในการขับเคลื่อนองค์กร

ยุทธ์ที่	ชื่อยุทธ์	ประธานยุทธ์	หน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้อง
1	การพัฒนาวิศวกรที่มีคุณภาพระดับสากล	รองพัฒนาวิชาการฯ	ก.พัฒนาฯ/ก.สนับสนุนฯ
2	การพัฒนาการวิจัยและนวัตกรรมที่สอดคล้องกับศักยภาพพื้นฐานของภาคใต้และเชื่อมโยงสู่สากล	รองวิจัยฯ	งานวิจัยฯ
3	การบริการวิชาการเชิงรุก	รองบริการฯ	ศูนย์บริการฯ
4	การพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรเพื่อพึ่งพาตัวเองอย่างยั่งยืน	รองพัฒนาองค์กร/รองบริหารทรัพย์สินฯ	ก.องค์กรฯ/ก.การเงินฯ
5	การพัฒนาทรัพยากรบุคคลและระบบบริหารที่มีประสิทธิภาพ	รองพัฒนาบุคลากร	ก.บริหารฯ/ก.แผนงานฯ
6	การพัฒนาสภาพแวดล้อมเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีความสุข	รองบริหารทรัพย์สินฯ	ก.อาคารฯ/ฝ่ายคอมฯ

(2) **ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

คณะฯ ได้แบ่งกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นตามพันธกิจหลักทั้ง 3 ด้านมี ผู้เรียน ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ดังตาราง OP1-9 และตาราง OP1-10

ตาราง OP1-9 ความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น

ลูกค้า	ความต้องการ/ความคาดหวัง
ผู้เรียน	
- ป.ตรี	1.จบการศึกษาตามกำหนดเวลา (R7.1ข-1) 2.การบริหารจัดการหลักสูตรที่มีประสิทธิภาพ 3. ได้งานทำ/ประกอบวิชาชีพอิสระ/หรือเรียนต่อ(R7.1ก-2)
- บัณฑิตศึกษา	1.จบการศึกษาตามกำหนดเวลา 2.การบริหารจัดการหลักสูตรที่มีประสิทธิภาพ 3.สร้างผลงานวิชาการคุณภาพ/นำไปใช้ประโยชน์ได้
ลูกค้ากลุ่มอื่น	

ลูกค้า	ความต้องการ/ความคาดหวัง
-ผู้ให้ทุนวิจัย	1.ปิดโครงการวิจัยตามกำหนด(R7.1ข-4) 2.องค์ความรู้ใหม่ได้รับการเผยแพร่ในวารสารทางวิชาการ(R7.1ก-11) 3.นวัตกรรมได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา(R7.1ก-9) 4.นำไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์/ชุมชน/อุตสาหกรรม
-ผู้รับบริการหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน	1.ตอบสนองความต้องการและใช้ประโยชน์ 2.เผยแพร่/ถ่ายทอดผลงานวิชาการไปสู่สังคม ชุมชนท้องถิ่น(R7.1ก-20) 3.ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ

ตาราง OP1-10 ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของคณะฯ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ	ความต้องการ/ความคาดหวัง
- ผู้ปกครอง	1) บุตรหลานสำเร็จการศึกษาตามเวลากำหนดและสามารถได้งานทำ/ประกอบวิชาชีพอิสระ/หรือเรียนต่อได้ 2) บุตรหลานได้เรียนในหลักสูตรที่มีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ
- ผู้ใช้บัณฑิต	1) ได้บัณฑิตที่มีศักยภาพในการประกอบอาชีพ 2) มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ได้แก่ มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ คำนึงถึงเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง มีทัศนคติที่ดี มีความรับผิดชอบ และสามารถทำงานเป็นทีมได้ (R7.1ก-4)(R7.1ก-7)(R7.1ก-8)
- ศิษย์เก่า	1) ต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการการพัฒนาคณะฯ ให้มีชื่อเสียง และเป็นที่พึ่งให้กับสังคมภาคใต้และประเทศ

(3) **ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ**

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สำคัญของคณะฯ แสดงไว้ดังตาราง OP1-11 โดยมีช่องทางในการสื่อสารหลากหลายช่องทางตามลักษณะแต่ละกลุ่มมีทั้งแบบสองทางและทางเดียว เช่น ติดต่อโดยตรง โทรศัพท์ เว็บไซต์ แบบสอบถาม จดหมาย/จดหมายราชการ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และ Social Network เป็นต้น

ตาราง OP1-11 คู่ความร่วมมือและผู้ส่งมอบที่สำคัญ บทบาท ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน และการเสริมขีดความสามารถ/นวัตกรรม

คู่ความร่วมมือ	บทบาทในระบบงาน	ข้อกำหนด	การเสริมขีดความสามารถ/นวัตกรรม
สถานประกอบการร่วมผลิต/บริษัทเอกชนร่วมผลิตที่สำคัญ	-ออกแบบหลักสูตร/เปิดหลักสูตรร่วม -บริษัทที่รับนศ.ฝึกงาน/สหกิจ -ทำงานวิจัยร่วม	-ดำเนินการภายใน กรอบความร่วมมือ (MOU) และระเบียบปฏิบัติร่วมกัน (TOR) (R7.1ค-3) -มีความพร้อมรับ นศ.ในการฝึกงาน/สหกิจตามระเบียบของสมาคมสหกิจไทย (R7.1ค-4)	-ถ่ายทอด/แลกเปลี่ยนองค์ความรู้และเทคโนโลยีสมัยใหม่ -สร้างนวัตกรรมจากงานวิจัยร่วม (R7.1ก-10)
องค์กรภาครัฐ	-ให้ทุนการศึกษา -ทุนวิจัย -ทำงานวิจัยร่วม -จัดหลักสูตรอบรมร่วม -โครงการบริการวิชาการร่วมกัน	-ดำเนินการภายใน กรอบความร่วมมือ (MOU) และระเบียบปฏิบัติร่วมกัน (TOR) (R7.1ก-16)(R7.1ก-17)(R7.1ข-7)	-สนับสนุนงบประมาณการวิจัยและบริการวิชาการแก่ชุมชน
-คณะคู่ร่วมผลิตภายในม. -ม.ในไทยและต่างประเทศ	-ร่วมมือด้านงานวิจัย -การผลิตบัณฑิต -นศ.แลกเปลี่ยน -Visiting Professor	-ดำเนินการภายใน กรอบความร่วมมือ (MOU) และระเบียบปฏิบัติร่วมกัน(R7.1ค-1)(R7.1ค-2)	-ถ่ายทอด/แลกเปลี่ยนองค์ความรู้และเทคโนโลยีสมัยใหม่ -แลกเปลี่ยน อ./นักวิจัย ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง -แลกเปลี่ยน นศ.

คู่ความร่วมมือ	บทบาทในระบบงาน	ข้อกำหนด	การเสริมขีดความสามารถ/นวัตกรรม
		-นศ.ได้ผลลัพธ์การเรียนรู้ (OBE) ตามข้อกำหนดของหลักสูตร	

P.2 **สภาวการณ์ขององค์การ**

ก.สภาพด้านการแข่งขัน

(1) **ลำดับในการแข่งขัน**คณะฯ ใช้การจัดอันดับ ม.ในประเทศด้านวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี ของ THE World University Rankings 2019 มาเป็นข้อมูลสำหรับการจัดลำดับในการแข่งขัน จาก THE พบว่าคณะฯ อยู่ลำดับที่ 9ในปีนี้ คณะฯ ใช้วิธีการกำหนดคู่เทียบโดยเลือกจาก ม.ชั้นนำและใช้ข้อมูลด้านวิจัยและการเผยแพร่ผลงานเป็นข้อมูลเปรียบเทียบ เนื่องจากม.อ.ถูกจัดอยู่ในกลุ่ม Frontier Research university ดังตาราง OP2-1 ทั้งนี้ คณะฯ มีการติดตามสถานการณ์แนวโน้มของคู่เทียบเป็นประจำทุกปี

ตาราง OP2-1 ข้อมูลเปรียบเทียบและคู่เทียบที่สำคัญ

no	Ranking	University	total	Teaching	Research	Citations	Industry Income	International Outlook
1	601–800	Mahidol UniversityThailand	33.7	**29.1**	18.2	**44.8**	**74.7**	**45.6**
2	801–1000	Chulalongkorn UniversityThailand	26.4	**28.9**	**20.5**	20.4	**61.4**	**38.4**
3	801–1000	Suranaree University of TechnologyThailand	23.4	**19.7**	11.3	35.1(2)	40.5	32.1
4	801–1000	King Mongkut's University of Technology ThonburiThailand	21.9	15.8	14.5	25.3(2)	**73.2**	29.6
5	801–1000	Chiang Mai UniversityThailand	20.2	**19.8**	**13.6**(1)	19.1	49.2	33
6	1001+	KhonKaenUniversityThailand	19.3	**21.5**	**11**(1)	17.2	49.8	31.5
7	1001+	Thammasat UniversityThailand	18.3	18.4	14.2	11.4	54.5	35
8	1001+	King Mongkut's Institute of Technology LadkrabangThailand	18.1	15.4	**20.2**	6.7	**84**	18.3
9	**1001+**	**Prince of SongklaUniversityThailand**	**17.3**	**15.1**	**9**	**21.5**	**36.2**	**31.7**

หมายเหตุ : เหตุผลในการเลือกคู่เทียบ

(1) เป็น ม.ที่เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (3ม. ประกอบด้วย ม.อ.-มข.- มช.)

(2) มีลำดับคะแนนสูงกว่า

(2) **การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน**ทีมบริหารมีการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อสถานการณ์แข่งขันของคณะฯ ดังตาราง OP2-2

ตาราง OP2-2 การเปลี่ยนแปลงสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการแข่งขันและการดำเนินการของพันธกิจหลัก

การเปลี่ยนแปลงหลักที่ส่งผล กระทบ (Key change: KC)	SC และ SO	แนวทางในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง
KC1: การปรับเปลี่ยนโครงสร้างและการบริหารงานของกระทรวง อวน.	SC3, SO2	-ปรับระบบการบริหารงปม.ภายในองค์กร -ปรับระบบการบริหารจัดการ
KC2: การเปลี่ยนโครงสร้างประชากร	SC4, SO1	-สร้างชื่อเสียงขององค์กร -การให้ทุนการศึกษากับ นศ.จากสถาบันคู่ความร่วมมือ (SA1) -Funding Incentive สำหรับ นศ. -จัดหาแหล่งทุนจากหน่วยงานภายนอก เช่น โครงการ Hi-Fi
KC3:ความคาดหวังของรัฐบาลและชุมชนในบทบาทของ ม.ที่ร่วมแก้ปัญหาต่างๆมากขึ้น	SC5, SO2	-การแก้ปัญหาโดยใช้องค์ความรู้ด้านวิศวกรรมให้กับชุมชน ผ่านคณะทำงานบริการวิชาการเพื่อชุมชนและสังคมของคณะฯ -การพัฒนาหลักสูตรใหม่ที่รองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ
KC4:การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของนวัตกรรมหรือเทคโนโลยี	SC1, SC2, SC4, SO1	-New and corresponding research initiatives -การพัฒนาหลักสูตรใหม่ที่รองรับเทคโนโลยีทศวรรษหน้า

(3) **ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ** คณะฯ ใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญข้อมูลที่ใช้สำหรับการเทียบของการจัดอันดับของ THE World University Rankings 2019 ดังตาราง OP2-1

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ทีมบริหารได้มีการประชุมเพื่อวางแผนการดำเนินงานที่จะได้มาซึ่งความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญคณะฯ ดำเนินการผ่านกระบวนการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เริ่มจาก ก.แผนงานฯ ได้รวบรวม/วิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์ภายภายในและภายนอกข้อมูลผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ข้อมูลสถาบันคู่เทียบ จัดลำดับความสำคัญโดยพิจารณาแนวโน้มและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น โดยนำเครื่องมือคุณภาพ เช่น 7S/PEST, SWOT, TOWS Matrix, 5 Force Analysis มาช่วยวิเคราะห์ข้อมูล สรุปเป็นข้อมูลหรือประเด็นสำคัญที่ใช้ในการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมสมองวิเคราะห์เพื่อหาความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ซึ่งมีผลต่อการบรรลุวิสัยทัศน์และสรุปเป็นโอกาสเชิงกลยุทธ์ (SO) ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC) ดังตาราง OP2-3 บริบทเชิงกลยุทธ์ จะมีการทบทวนเป็นประจำทุกปีตามรอบของการทบทวนแผนกลยุทธ์ดังตาราง 2.1-1 โดยพิจารณาความเป็นไปได้ของการสัมฤทธิ์ผล การจัดสรรทรัพยากร และความเร่งด่วนในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งจากภายในและภายนอก

ตาราง OP2-3 ความท้าทาย/ความได้เปรียบ/โอกาสเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenger : SC) คือ vision gap	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantage : SA)	โอกาสเชิงกลยุทธ์ (Strategic Opportunity : SO)
SC1:การปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 SC2: เทคโนโลยีที่สร้างความพลิกผัน (Disruptive Technology) SC3: การหารายได้ที่พึ่งพาตนเอง SC4: ความคาดหวังของสังคมในการแก้ไขปัญหาของภาคใต้ด้วยหลักการทางวิศวกรรม	SA1:มีความร่วมมือกับสถาบันชั้นนำในภูมิภาคอาเซียน เช่น มาเลเซีย สิงคโปร์ และเอเชีย เช่น ญี่ปุ่น เกาหลีใต้หวัน จีน SA2:มีความร่วมมือจากศิษย์เก่า/ผู้ประกอบการ/หน่วยงานภายนอก SA3: มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านวิศวกรรมยุคใหม่ SA4: บุคลากรมีประสบการณ์ในการประยุกต์ใช้ทักษะด้านวิศวกรรมเพื่อแก้ปัญหาอุตสาหกรรมและชุมชนภาคใต้	SO1: การพัฒนาหลักสูตรใหม่และวิธีการจัดการหลักสูตรรูปแบบใหม่ SO2: การพัฒนาเทคโนโลยีสำหรับทศวรรษหน้า เช่น การสื่อสารแห่งทศวรรษหน้า ระบบเทคโนโลยีอัจฉริยะ เป็นต้น SO3: การพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ด้านพลังงานทดแทน และวัสดุผสม

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

คณะฯ มีการปรับปรุงผลการดำเนินงานในช่วงแรกของการก่อตั้งคณะฯ มีการใช้เครื่องมือคุณภาพและเกณฑ์มาตรฐานตามกระทรวง/ม. รวมถึงหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้นมีระบบคุณภาพเข้ามาในการตรวจประเมินองค์กร เช่น การจัดทำรายงาน SAR การกำหนด KPIs การรายงานผลการปฏิบัติงานต่อ สมศ.กพร.สภาวิศวกร สภาวิชาชีพ ฯลฯในช่วงปี 2545 คณะฯ ได้มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน มีแผนกลยุทธ์ปีพ.ศ.2545-2549 เป็นจุดเริ่มต้นและพัฒนากระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์มาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันในช่วงเวลาถัดมาคณะฯ นำเครื่องมือด้านคุณภาพ เช่น PDCA R2R LEAN KM และอื่นๆ เข้ามาใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการองค์กร มีการนำมาตรฐานระดับชาติมาใช้ เช่นการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยห้องปฏิบัติการวิจัยตามเกณฑ์ESPReL (Enhancement of Safety Practice of Research Laboratory in Thailand) มาเป็นแนวทาง

นับตั้งแต่มีแผนกลยุทธ์คณะฯ ใช้หลักการบริหารงานผ่านการวางแผนกลยุทธ์และการกำหนดตัวชี้วัด เพื่อกำกับ ติดตามและทบทวนการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมายรวมทั้งคู่แข่ง การรายงานผลและทบทวนดำเนินการในที่ประชุมทีมบริหาร คกก.ยุทธ์ รวมถึงที่ประชุม คกก.ต่างๆ เพื่อใช้ข้อมูลในการวางแผนปรับปรุงในปีงบประมาณถัดไป มีการนำเกณฑ์ด้านคุณภาพมาใช้ในกระบวนการดำเนินงานของคณะฯ เช่น เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ(EdPEx)

นอกเหนือจากการปรับปรุงกระบวนการที่ใช้เครื่องมือคุณภาพแล้ว คณะฯ ได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงกระบวนการในทุกด้านของพันธกิจที่สำคัญได้แก่

<u>ด้านการเรียนการสอน</u>เริ่มแรกมีการเรียนการสอนมีเพียง 3 หลักสูตร และต่อมาได้พัฒนาและเปิดหลักสูตรใหม่เพิ่มขึ้นดังตาราง OP1-1 มีการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงมีการปรับปรุงหลักสูตรทุกๆ4 ปี การปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินงานให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานของTQF/AUN-QAพัฒนาระบบการให้บริการ นศ.อย่างต่อเนื่องรวมถึงพัฒนาห้องปฏิบัติการเป็นไปตามมาตรฐาน ESPReLพัฒนาช่องทางในการเรียนรู้ผ่านทาง PSU IntaniaChannelพัฒนาสถานที่เพื่อเพิ่มการเรียนรู้ร่วมกัน (Co-working Space)

<u>ด้านการวิจัย</u>จากจุดเริ่มต้นการทำวิจัยภายในคณะฯขอสนับสนุนจากแหล่งทุนภายใน ม.และ งปม.แผ่นดิน มีการปรับปรุงการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน ระเบียบวิธีวิจัย ตลอดเวลาที่ผ่านมานักวิจัยได้พัฒนาศักยภาพพัฒนางานวิจัยที่ตอบโจทย์ต่อผู้รับบริการ/แหล่งทุนใช้องค์ความรู้แก้ไขปัญหาท้องถิ่นภาคใต้ ต่อยอดงานวิจัยสู่เชิงพาณิชย์ มีการขอสนับสนุนจากแหล่งทุนภายนอกที่หลากหลาย มีการทำวิจัยร่วมกันทั้งหน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชนและร่วมกับต่างประเทศ ผลงานวิจัยได้รับการจดทรัพย์สินทางปัญญาและได้รับการอ้างอิงในหลากหลายสาขา รวมถึงมีการจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศเฉพาะทางด้านการวิจัย การพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการวิจัยหลายระบบด้วยกันเช่นระบบสืบค้นโครงการวิจัย ระบบขอรับเงินรางวัล ระบบ One Stop Serviceที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้นักวิจัย

<u>ด้านบริการวิชาการ</u>ได้ใช้องค์ความรู้และศาสตร์ทางวิศวกรรมที่เป็นบริการที่สำคัญดังตาราง OP1-2 โครงการบริการวิชาการเน้นการมีส่วนร่วมที่จะช่วยเหลือตามความต้องการของสังคมและชุมชนภาคใต้

ทีมบริหาร หนภ. และ หน.หน่วยงาน ได้มีการทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินงานตลอดเวลา หน่วยงานมีการรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญต่อที่ประชุม คกก.ประจำคณะฯ ตามวาระการประชุมที่มีอยู่เป็นประจำทุกเดือนเพื่อทราบและพิจารณาหาแนวทางปรับปรุงกรณีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือมีปัญหาอุปสรรคต่อการดำเนินงาน เมื่อได้แนวทาง/วิธีการแก้ไขส่งต่อไปยังหน่วยงานเพื่อปฏิบัติตาม

หมวด 1
การนำองค์การ

1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง
ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยมและพันธกิจ
(1) วิสัยทัศน์ และค่านิยม

คณบดีและทีมบริหารมีวิธีการในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม ตามรอบของการจัดทำแผนกลยุทธ์ 4 ปี โดยมีการทบทวนทุกปีดังตาราง 1.1-1 โดยล่าสุดได้มีการปรับวิสัยทัศน์ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น มีการปรับใน 4 ประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ 1)ปรับวิสัยทัศน์ใหม่เป็น “คณะวิศวฯ ชั้นนำ ระดับประเทศในการสร้างวิศวกรที่มีศักยภาพและนวัตกรรมระดับสากล เพื่อพัฒนาภาคใต้และประเทศ 2) ปรับพันธกิจใหม่ ข้อ 3 เป็น “บริการวิชาการด้านวิศวกรรม เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนของท้องถิ่นภาคใต้และประเทศ” 3) ปรับสมรรถนะหลัก(ตาราง OP1-3 4)ปรับตัวชี้วัดการบรรลุวิสัยทัศน์ใช้ THE Ranking ดังตาราง OP2-1 (R7.4ข-2) ทำให้บุคลากรมีความเข้าใจในทิศทางขององค์กรมากยิ่งขึ้น นำไปสู่การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ของยุทธ์ทั้ง 6 ด้านและแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและยาว(หมวด 2) ของหน่วยงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ตาราง 1.1-1 กระบวนการกำหนด/ทบทวนวิสัยทัศน์และค่านิยม

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1.รวบรวมข้อมูลวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ของหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก ข้อมูลผลการดำเนินงานย้อนหลัง 3-5ปี รวมถึงข้อมูลของคู่เทียบ ข้อมูลจากลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อมูลสำคัญอื่นๆ	ก.แผนงานฯ	มีค.
2.ดำเนินการทบทวนผ่านการประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยพิจารณาจากข้อมูลผลการดำเนินงานของคณะฯ และข้อมูลของคู่เทียบ	ทีมบริหารและบุคลากร	พค.
3.นำเสนอต่อ คกก.คณะฯ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ	คกก.คณะฯ	กย.
4.ถ่ายทอดสู่บุคลากร ผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การประชุมคกก.ชุดต่างๆ, กิจกรรม“คณบดี...ชวนคุย” การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ social และป้ายต่างๆ เป็นต้น	คณบดีและทีมบริหาร	ตลอดปี
5.หากมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ดำเนินการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมใหม่	คณบดี	ตค.

คณบดีและทีมบริหารแสดงความมุ่งมั่นที่จะขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุต่อค่านิยมในเรื่องของ SMART ดังตาราง 1.1-2 นอกจากนั้น คณบดีและทีมบริหารขับเคลื่อนบัณฑิตให้มีค่านิยมดังกล่าว และมีการประเมินผ่านการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิต (R7.1ก-4, R7.1ก-5, R7.1ก-7,R7.1ก-8) เพื่อเป็นข้อมูลสะท้อนกลับถึงประสิทธิผลของการขับเคลื่อนค่านิยมองค์กรมีการกำกับการติดตามผลการดำเนินงานผ่านกก.ยุทธ์ หากผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายจะได้ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแก้ไขได้ทันท่วงที

ตาราง 1.1-2 การปฏิบัติตนของคณบดีและทีมบริหารที่สะท้อนต่อความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของสถาบัน

ค่านิยม	ตัวอย่างการดำเนินงานและวิธีการส่งเสริมในปีที่ผ่านมา
Strive for Success	- กำหนดทิศทางขององค์กรให้ชัดขึ้นและสร้างกลไกการขับเคลื่อนที่สนับสนุนการดำเนินงาน - การปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อความกระชับในการบริหารงาน - การติดตามการดำเนินงานผ่านตัวชี้วัดอย่างใกล้ชิด - สนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร โดยเฉพาะด้าน IT - สร้างผู้นำรุ่นใหม่ -กำหนดทิศทางวิจัยแบบมุ่งเป้า
Mankind	-สนับสนุนและให้ความรู้เพื่อพัฒนาชุมชน เช่น โครงการผลิตภัณฑ์แปรรูปมะพร้าวเพื่อชุมชนทุ่งใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นต้น -สนับสนุนการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์กับชุมชน -นำเงินบางส่วนที่ได้จากการทำกิจกรรมไปบริจาคองค์กรการกุศล เช่น มูลนิธิสานฝันปันรัก อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นต้น

ค่านิยม	ตัวอย่างการดำเนินงานและวิธีการส่งเสริมในปีที่ผ่านมา
	- การพัฒนาเครื่องมือ/อุปกรณ์สำหรับการแก้ไขสถานการณ์COVID-19
Attitude	-มุมมองการบริหารในเชิงบวก -เข้าใจธรรมชาติความต่างที่หลากหลายของผู้ใต้บังคับบัญชา
Responsibility	- เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน - การประพฤติตามกฎระเบียบ -การกำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานผ่าน กก.ยุทธ์6 ด้านอย่างสม่ำเสมอ -การปรับให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สะท้อนหน้าที่ความรับผิดชอบและการขับเคลื่อนองค์กรให้ชัดเจนขึ้น
Teamwork	-จัดกิจกรรมร่วมกันเพื่อความสามัคคีผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น กีฬาสัมพันธ์ งานสังสรรค์ปีใหม่กิจกรรม Big Cleaning Day - การทำ cross function ในการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น

(2) การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม

ทุกต้นปีคณบดีและทีมบริหารกำหนดให้มีการรวบรวมและทบทวนข้อกฎหมาย กฎ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน รวมถึงแนวปฏิบัติด้านคุณธรรม จริยธรรมที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีการกระจายอำนาจบริหาร การตัดสินใจและความรับผิดชอบไปยังรองคณบดีและหนภ.อย่างชัดเจน พร้อมสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศภายในองค์กรที่ส่งเสริมและอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน (R7.4ก-12, R7.4ก-13) และสื่อสารกฎระเบียบใหม่ๆ ให้แก่บุคลากรทั้งระดับฝ่ายบริหารและบุคลากรทั่วไป ผ่านการประชุมคกก.คณะฯ/หนก. กิจกรรม“คณบดี...ชวนคุย” เวียนแจ้งทางระบบข่าวสาร เป็นต้นในปีที่ผ่านมา จากการที่มีการปรับโครงสร้างเป็นแบบรวมศูนย์ ทำให้สามารถกำกับการดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบและข้อบังคับได้ง่ายขึ้น เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การควบคุมการใช้งปม. การเบิกจ่ายที่ถูกต้องตามระเบียบ เป็นต้นอย่างไรก็ตาม เนื่องจากมีการปรับภาระงานและขั้นตอนในการปฏิบัติงานจึงยังพบความล่าช้าในการดำเนินการ ดังนั้น คณะฯมีการกำหนดให้มีการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนมากขึ้นและอยู่ระหว่างการพัฒนาโปรแกรมเพื่อให้การกำกับติดตามและการตรวจสอบมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เช่น Budget online, KPI online, ครุภัณฑ์ online, การเงิน online เป็นต้นส่งผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ของกระบวนการสนับสนุนดังตาราง 6.1-6 และ6.1-7 และเป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน รวมถึงแนวปฏิบัติด้านคุณธรรม จริยธรรม และเน้นให้เห็นถึงความโปร่งใสในการการบริหารงานและการปฏิบัติงานมากขึ้นด้วย

(3) การสร้างสถาบันที่ประสบความสำเร็จ

คณบดีคำนึงถึงการสร้างและส่งเสริมสภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่เหมาะสมกับการทำงาน เพื่อให้สอดรับกับค่านิยมSMART โดยเฉพาะStrive for Success (ตาราง1.1-2) ในปีที่ผ่านมา มีการดำเนินงานใน 3 ด้านหลัก ได้แก่ 1) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้บรรลุพันธกิจและการทำงานที่โดดเด่นเช่น การปรับปรุงกระบวนการขอตำแหน่งทางวิชาการและการเลื่อนระดับของสายสนับสนุน การจัดให้มีหน่วยงานที่ดูแลกิจกรรมองค์กรสร้างสุข การกำหนดให้มีการพัฒนางานในทุกตำแหน่งงานและเชื่อมโยงไปยังการเลื่อนตำแหน่งงานในอนาคต การส่งเสริมบุคลากรและผลงานที่โดดเด่นการกำหนด Research Roadmap ที่ชัดเจนและสนับสนุนกิจกรรมที่สอดรับกับ Roadmapการพัฒนาห้องปฏิบัติการตามมาตรฐาน ESPRelการสร้าง YouTube Channel(PSU Intania channel)การสร้าง Co-working Spaceเพื่อสอดรับกับค่านิยม SMARTและส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารและการเรียนรู้มากขึ้นเป็นต้น 2) การสร้างวัฒนธรรมการทำงานโดยในปีนี้เน้นการทำงานร่วมกัน เช่น การสนับสนุนการทำงานแบบ cross function การจัดตั้งสำนักงานหลักสูตรเฉพาะทาง (เพื่อรองรับการทำงานแบบสหสาขาและหลักสูตรพิเศษ) เป็นต้น 3) การพัฒนาผู้นำในอนาคตเช่น จัดหลักสูตร “การพัฒนาผู้บริหารสายสนับสนุน” มีเนื้อหาหลักสูตรที่ครอบคลุมตั้งแต่การมอบหมายงาน ติดตาม การสื่อสาร ภาวะผู้นำและคณะฯ ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมเป็นคณะทำงาน หรือ หน. คณะทำงานด้านต่างๆ ผลที่ได้สามารถช่วยการทำงานของ หนก.ดีมากขึ้นผลจากโครงการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน คณะฯจึงมีแผนที่จะจัดอบรมบุคลากรสายวิชาการที่คาดว่าจะสามารถเป็นผู้บริหารต่อไปในอนาคต

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์การ

(1) การสื่อสาร

คณบดีและทีมบริหารมีการกำหนดช่องทางในการสื่อสารผลการดำเนินงานให้เหมาะสมตามกลุ่มของผู้เรียน ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในรอบปีที่ผ่านมาคณบดีและทีมบริหารสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร เช่น ผ่านกิจกรรมคณบดี...ชวนคุย การประชุมทีมบริหารและหนภ./หนก.ดำเนินการ มีกิจกรรมร่วมกับ นศ. รวมถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการเป็นประจำ คณบดีเปิดโอกาสให้มีการเข้าพบได้ตลอดเวลา ทำให้การดำเนินงานและการแก้ปัญหาดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและทันต่อเวลา เช่น กรณีมีการมอบหมายงานเร่งด่วนจากม. คณบดีรีบดำเนินการนัดหารือกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะขับเคลื่อนภาระงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์

คณบดีและทีมบริหารมีวิธีการสร้างความผูกพันและเป็นกันเองให้กับบุคลากรทุกสายงาน กำหนดให้มีการยกย่องชมเชยแก่ผู้มีผลงานโดดเด่นหรือทำคุณประโยชน์ให้กับสังคมคณบดีมอบหมายให้ก.บริหารฯ สำรวจผู้มีผลงานโดดเด่นทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน นำเสนอข้อมูลต่อคกก.คัดเลือกบุคลากรดีเด่นประจำปี เป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณาบุคลากรดีเด่นในด้านต่างๆ หลังจากนั้นดำเนินการประกาศผลบุคลากรดีเด่นต่อสาธารณชนเพื่อยกย่องเชิดชู จากกิจกรรมดังกล่าวทำให้บุคลากรนศ. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผูกพันกับคณะฯมากยิ่งขึ้นการสร้างความผูกพันยังได้เชื่อมโยงไปสู่การปรับปรุงระบบสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นดังตาราง3.2-1และ3.2-2คณะฯ ได้เลือกวิธีการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร กลุ่มลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังตาราง 1.1-3

ตาราง 1.1-3 กระบวนการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร ลูกค้า และผู้มีส่วนส่วนเสีย

บุคลากร/กลุ่มลูกค้า / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางสื่อสารและสร้างความผูกพัน	รูปแบบ	ประเด็นหลักสำหรับการสื่อสาร	ความถี่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ทีมบริหาร หนภ./หน. หน่วยงาน/คกก.คณะฯ	ประชุมคกก.คณะฯ/ line/email	2 ทาง	ข้อมูลเชิงนโยบาย เชิงกลยุทธ์ ความเคลื่อนไหว ความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่มีผลกระทบกับคณะฯ	เดือนละ 1 ครั้ง	ก.บริหารฯ
ตัวแทนภาควิชา / หน่วยงานในการบริหารงานตามยุทธ์	ประชุมกก.ขับคลื่อนยุทธ์/ line/email	2 ทาง	ข้อมูลเชิงนโยบาย เชิงกลยุทธ์ ความเคลื่อนไหว ความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่มีผลกระทบกับคณะฯ และยุทธ์นั้นๆ	1-2 เดือน/ ครั้ง	กลุ่มงานแยกตามยุทธ์
ทีมบริหาร	ประชุมทีมบริหาร/ line/email	2 ทาง	ข้อมูลเชิงกลยุทธ์ ความเคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลงที่สำคัญ กำกับติดตามการดำเนินงาน	ทุกสัปดาห์	งานเลขานุการฯ
บุคลากรสายวิชาการ/ สายสนับสนุน	กิจกรรมคณบดี..ชวนคุย/ สายตรงคณบดี/emai	2 ทาง	ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของคณะฯ การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกที่อาจมีผลต่อการทำงานของบุคลากร ยกย่องชมเชย สร้างแรงจูงใจ	2 เดือน/ ครั้ง	ก.บริหารฯ
นศ.	กิจกรรมปฐมนิเทศนศ.ใหม่ /ปัจฉิมนิเทศ/ กิจกรรมต่างๆ /PSU Intania Buddy/facebook/line	2 ทาง	ข้อมูลวิสัยทัศน์ พันธกิจ ข้อมูลเกี่ยวกับคณะฯ ข้อมูลที่จำเป็นต่างๆ ที่ นศ.พึงรู้ / ข้อมูลเพื่อการพัฒนาหลักสูตร และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	ตลอดปี	ก.พัฒนาฯ
ผู้ปกครอง	กิจกรรมพบผู้ปกครองนศ.	2 ทาง	ข้อมูลวิสัยทัศน์ พันธกิจ ข้อมูลเกี่ยวกับคณะฯ ข้อมูลการศึกษาหรือหลักสูตรที่จำเป็นต่างๆ ที่ผู้ปกครองพึงรู้	ปีละครั้ง	ก.พัฒนาฯ
ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ เช่น ศิษย์เก่า ชุมชนที่สำคัญ	เว็บไซต์/ จดหมายเวียน/ email/facebook/ line	1 ทาง/ 2 ทาง	ข้อมูลสำคัญ การเปลี่ยนแปลง ความเคลื่อนไหวของคณะฯ	ตลอดปี	ก.พัฒนาฯ ก.องค์กรฯ งานวิจัยฯ ศูนย์บริการฯ

กระบวนการสื่อสารและสร้างความผูกพันมีการประเมินผลและปรับปรุงการจัดรูปแบบการสื่อสาร หากพบว่าแนวทางใดไม่เหมาะสมจะทำการทบทวนและปรับปรุงรูปแบบการสื่อสาร รวมทั้งวิธีการประเมิน เช่น เมื่อสิ้นสุด

กิจกรรมปฐมนิเทศ นศ.และกิจกรรมปัจฉิมนิเทศจะมีการประเมินโดยใช้แบบสอบถามแบบเอกสารเมื่อจำนวนข้อมูลตอบกลับน้อยได้ทำการเปลี่ยนรูปแบบการรับข้อมูลการประเมินเป็นทาง online เช่น Google form ผ่านทางมือถือ รวมทั้งการปรับเพิ่มช่องทางการสื่อสารกับ นศ.ผ่านทาง facebookและมีการสร้าง Application ของคณะฯ ชื่อว่า PSU Intania Buddy ในมือถือเพื่อสื่อสารข้อมูลสำคัญที่นศ.ต้องการ เช่น ตารางเรียน ตารางสอบ ตำแหน่งห้องเรียนและห้องพัก อ.ที่ปรึกษามีช่องPSU Intania channelเพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ทันต่อยุคสมัย แนวทางการสื่อสารจะมีการทบทวนใหม่ตามความเหมาะสมและมีการปรับปรุงตลอดเวลา

(2) การมุ่งเน้นการปฏิบัติ

คณบดีและทีมบริหารมีการวางแผนการทำงานโดยเน้นการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์เป็นหลักตามกระบวนการในหมวด 2.2 (ตาราง 2.2-1) คณบดีมอบหมายให้รองคณบดีที่เกี่ยวข้องซึ่งอยู่ในฐานะประธานกก.ยุทธ์ดำเนินงานผ่านกลยุทธ์ที่มีแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวฝ่ายเลขานุการยุทธ์รายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมยุทธ์ตามวาระการประชุมที่กำหนดในรอบปี ประธานยุทธ์ติดตามผลการดำเนินงานตามKPIs (R7.4ข-1) นอกจากนั้นยังมีการมอบหมายงานอย่างเป็นทางการให้รองคณบดีและผู้ช่วยคณบดีที่เกี่ยวข้องดำเนินการผ่านข้อตกลงการปฏิบัติงาน(TOR)เพื่อมุ่งเน้นการปฏิบัติการปฏิบัติงานมีการกระจายงานสู่หน่วยงานและบุคลากรผ่านระบบข้อตกลงการปฏิบัติงาน(TOR) และประเมินผลเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงาน แต่ถ้ามีสถานการณ์หรือปัจจัยจากภายนอก/ภายในสถาบัน ที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ จะมีการปรับการทำงานที่เหมาะสม เช่น การประชุมทีมบริหาร(ทุกสัปดาห์) การประชุมกลุ่มงานทุกเดือนรองคณบดีจะนำข้อมูลที่ได้รับจากทีมบริหารมาสื่อสารและการเรียนรู้ระหว่างการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรมีความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นในปีที่ผ่านมามีการมุ่งเน้นการปฏิบัติที่ทำให้มีการปรับปรุงผลการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ เช่น ด้านการเรียนการสอนสนับสนุนให้ปรับปรุงหลักสูตรตามมาตรฐาน TABEE (Thailand Accreditation Body for Engineering Education) มีการนำหลักการCDIO มาใช้ปรับปรุงหลักสูตร มีการพัฒนาหลักสูตรใหม่ที่ตอบสนองต่อความต้องการในการพัฒนาประเทศ เช่น หลักสูตรระบบราง หลักสูตรวิศวกรรมการจัดการ(นานาชาติ) หลักสูตรวิศวกรรมปัญญาประดิษฐ์ เป็นต้น ด้านวิจัย มีการจัดให้มีบริการ One Stop Serviceเพื่อให้ผู้วิจัยติดตามข้อมูลและประสานงานเรื่องงานวิจัยได้สะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้านการบริหาร เช่น ปรับระบบโครงสร้างการประเมินผลการปฏิบัติงานใหม่สำหรับรายบุคคลเพื่อขับเคลื่อนพันธกิจและยุทธ์มากขึ้น ปรับระบบสารสนเทศที่สำคัญที่ใช้ในการบริหารให้อยู่ในรูปแบบ online เพื่อช่วยให้ตัดสินใจได้ดียิ่งขึ้น (ระบบ Budget online ระบบการเงิน online ระบบ KPI online เป็นต้น)การติดตามผลการดำเนินงานหากไม่บรรลุเป้าหมาย จะดำเนินปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยวิเคราะห์สาเหตุที่ไม่บรรลุและนำเครื่องมือคุณภาพและเทคโนโลยีมาช่วย

1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม

ก. การกำกับดูแลองค์การ

(1) การกำกับดูแล

คณบดีและทีมบริหารมีวิธีการกำกับดูแลโดยใช้หลักธรรมาภิบาล และบริหารงานภายใต้กฎ ระเบียบต่างๆ เพื่อเกิดความรัดกุมในการตัดสินใจ ทั้งด้านความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นมอบหมายนโยบายและสื่อสารให้เกิดความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันผ่านการประชุมทีมบริหารทุกสัปดาห์ การประชุมคกก.คณะฯ/คกก.ยุทธ์/หนก. รวมถึงการมีส่วนร่วมในการแสดงความเห็นของบุคลากรทุกระดับต่อกฎระเบียบ ข้อกำหนดที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานและนำเหล่านี้ไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการทบทวนกระบวนการทำงานดังตาราง6.1-2

คณบดีกำหนดทิศทางขององค์กรโดยใช้แผนกลยุทธ์เป็นแนวปฏิบัติ มอบหมายให้รองคณบดีและคกก.ยุทธ์ด้านต่างๆ เป็นผู้รับผิดชอบดูแลขับเคลื่อนการดำเนินงานตามกิจกรรม/โครงการที่ได้กำหนดในแผนระยะสั้นและระยะยาวประธานคกก.ยุทธ์กำกับและติดตามผลตลอดเวลา เช่น รายงานผลตามวาระการประชุมที่กำหนดในรอบปีทุก6เดือนจะรายงานต่อทีมบริหารและคกก.คณะฯคณบดีติดตามผลอย่างใกล้ชิดใช้วิธีการพูดคุยทุกสัปดาห์กับรองคณบดีในฐานะประธานคกก.ยุทธ์ผลการดำเนินงานบางตัวชี้วัดที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย คกก.ยุทธ์จะมีการปรับแผนและวิธีตามความเหมาะสม

คณบดีกำกับดูแลงานตามพันธกิจหลักขององค์กร ด้านการเรียนการสอนมีการวางแผนดำเนินงานตั้งแต่เริ่มแรกคือการรับนักศึกษา ตามแผนที่กำหนดไว้และเป็นไปตามแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัย มีการดำเนินงานเชิงรุกที่สร้างความร่วมมือกับโรงเรียนที่มีชื่อเสียงเพื่อที่จะได้นักเรียนที่มีคุณภาพและได้จำนวนรับตามเป้าหมายที่กำหนด คณบดีให้ความสำคัญในการดูแลนักศึกษาในช่วงการเรียนตลอดหลักสูตร มีการประชุมหารือกับรองคณบดี/ผช.คณบดีที่เกี่ยวข้องที่จะสร้างระบบที่ดูแลและพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ เช่น มีระบบยื่นคำร้องขอลงทะเบียน

ระบบตรวจสอบหลักสูตร ระบบเลือกสาขาวิชา มี **Page** การฝึกงาน/สหกิจศึกษาด้านการวิจัยคณบดีกำกับดูแลติดตามการบริหารงานด้านการวิจัยผ่านรองคณบดีที่รับผิดชอบมุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบบริหารงานวิจัยอย่างครบวงจรให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของคณะฯ มหาวิทยาลัยและประเทศ พร้อมนี้ได้พยายามสร้างวัฒนธรรมองค์กรสู่การเป็น **World Class One Stop Service - Research and Innovation Unit, ENG PSU** มีการสร้างระบบที่จะสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้กับนักวิจัย เช่น ระบบ One Stop Service มีระบบช่วยในการสืบค้นข้อมูลด้านการวิจัยและผลงานตีพิมพ์ เช่น ระบบสืบค้นโครงการวิจัย ระบบขอรับรางวัลคณะวิศวกรรมศาสตร์ ระบบขอรับรางวัลมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์การสร้างห้องปฏิบัติการให้เป็นไปตามมาตรฐานESPReLเป็นต้นด้านบริการวิชาการ ดำเนินงานโดยศูนย์บริการวิชาการ มีการพัฒนาระบบต่างๆ เพื่อจัดเก็บข้อมูลการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการและหลักสูตรอบรมต่างๆ เพื่อใช้สำหรับเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการวิชาการและอำนวยความสะดวกในการวิเคราะห์ความต้องการ ซึ่งมีการใช้ซ้ำของผู้รับบริการเดิม และผู้รับบริการใหม่ (ลูกค้า)เพิ่มขึ้นทุกปี ตามประเภทลูกค้าต่างๆ เช่น หน่วยงานภาครัฐภาคอุตสาหกรรม อีกทั้งใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง โดยใช้องค์ความรู้ตามสาขาความเชี่ยวชาญของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ซึ่งมีระบบต่างๆ ที่พัฒนาขึ้นใหม่ ได้แก่ ระบบการรับสมัครลูกค้าออนไลน์ (หลักสูตร IESO) การพัฒนาระบบรับสมัครลูกค้าและการประเมินผลการฝึกอบรมผ่าน google form การพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียน รวมถึงสร้างplatform งานบริการวิชาการเพื่อชุมชน

คณบดีให้ความสำคัญต่อการกำกับดูแลกรอบงปม.ที่มีให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด พยายามที่จะรักษาเสถียรภาพทางการเงิน(R7.5ก-7) ที่จะไม่เป็นภาระแก่ผู้บริหารและบุคลากรในอนาคตโดยนำเอาระบบสารสนเทศมาช่วยในการกำกับ ติดตามในรอบปีมีการพัฒนาระบบติดตามการใช้จ่ายงปม.ผ่านโปรแกรมBudget online กำหนดกรอบรายจ่ายของแต่ละรายการ กำกับติดตามการใช้จ่ายเป็นระยะๆ เพื่อให้เป็นไปตามกรอบงปม. เป็นการรายงานการใช้เงินแบบ Real time ทุกไตรมาสจะมีรายงานการใช้จ่ายงปม.แก่คกก.คณะฯ และประชาคมคณะฯ ทุกปีผ่านกิจกรรม”คณบดี..ชวนคุย” เพื่อให้ทุกท่านได้ร่วมพิจารณาและรับทราบสถานะที่เกิดขึ้น ทำให้ในปีนี้คณะฯ มีการกำหนดกรอบรายจ่ายและนโยบายควบคุมยอดการจ่ายเงินและประหยัดงปม.ที่ไม่กระทบต่อกระบวนการดำเนินการตามพันธกิจ 3 ด้าน และไม่ทำให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานลดลง เช่น มีการปรับค่าสมนาคุณสาขาขาดแคลนค่าตอบแทนการสอนเกินภาระงาน ค่าโทรศัพท์ผู้บริหาร และมีการจัดสรรงปม.ที่เหมาะสมให้กับการดำเนินการเชิงรุกที่สำคัญในแต่ละปี เช่น การตั้งกรอบงปม.สนับสนุนหลักสูตรใหม่/โครงการใหม่ การเพิ่มงปม.ให้กับกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนการสอนแบบ WIL นอกจากยังมีการแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานภายนอกร่วมเป็นคกก.ในกองทุนต่างๆ ของคณะฯ เพื่อความโปร่งใสในการบริหารงปม.และสามารถตรวจสอบได้

คณบดีมีวิธีการประเมินผลการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารเพื่อความโปร่งใสในการดำเนินการที่รับนโยบายจาก ม. เช่น กำหนดให้มีการประเมินคณบดี/ทีมบริหาร การประเมินคกก.คณะฯ(R7.4ก-2) ที่ครอบคลุมทั้งในส่วนของการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานสมรรถนะการบริหาร และความโปร่งใสในรอบปีที่ผ่านมาคณบดีมอบหมายให้ก.บริหารฯ ดำเนินการสำรวจและประเมินผลการปฏิบัติงานของคณบดี/ทีมบริหาร และคกก.คณะฯ มีการแต่งตั้งคกก.ประเมิน ออกแบบสอบถาม และสำรวจข้อมูล ผลการประเมินมีการนำเสนอต่อ ม. และแจ้งผลต่อคกก.คณะฯหรือการแต่งตั้งคณะทำงานสอบทานภายในองค์กร เพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานขององค์กรด้านการเงิน การพัสดุให้เป็นไปตามระเบียบของกระทรวงการคลัง และเป็นการเตรียมพร้อมเพื่อรับการตรวจสอบจากหน่วยตรวจสอบภายในของ ม. การแต่งตั้งกก.ธรรมาภิบาล และกก.การตรวจสอบข้อเท็จจริงจากการร้องเรียนต่างๆ คณะฯรับการประเมินจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเพื่อตรวจสอบแนวทางบริหารงานและความโปร่งใสในการดำเนินงาน จากผลการประเมินได้สะท้อนข้อมูลกลับไปยังคณบดี/ทีมบริหาร และคกก.คณะฯ หากพบว่า ยังมีข้อมูลที่มีเสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไข คณบดี/ทีมบริหารได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขอย่างทันท่วงที

คณบดีมีการวางแผนสืบทอดตำแหน่งผู้นำระดับสูงโดยการเตรียม อ.ให้มีความพร้อมในการเข้าสู่ตำแหน่งบริหาร โดย 1) สนับสนุน อ.ให้เข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการเร็วขึ้น 2) จัดตั้งทีม อ.รุ่นใหม่ (Think TankTeam) ให้เรียนรู้และมีส่วนร่วมในการบริหาร เช่น เข้าร่วมสังเกตการณ์ในที่ประชุม กก.คณะฯ และมีการประชุมกับทีมบริหารทุกไตรมาสเพื่อร่วมเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคณะฯ เป็นต้น 3) เตรียมอ.ที่มีศักยภาพให้เข้าสู่ตำแหน่งบริหารระดับต้น เช่น ผู้ช่วยคณบดี ประธานหลักสูตร เป็นต้น

(2) การประเมินผลการปฏิบัติงาน

คณะฯ มีการวางระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งในส่วนของผู้นำระดับสูงทีมผู้บริหาร/หนภ. หน.หน่วยงานและบุคลากรในแต่ละกลุ่มบุคลากรได้มีการแต่งตั้งคกก.ประเมินผลการปฏิบัติงาน และกำหนดรอบเวลาที่ชัดเจนดังตาราง 1.2-1ในรอบปีที่ผ่านมาการประเมินบุคลากรประเมินจากTOR และ สมรรถนะหลักของบุคลากรและการสัมภาษณ์ทำให้บุคลากรได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและสะท้อนข้อมูลกลับไปยังผู้บริหารจากข้อมูลสะท้อนกลับนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร เช่น การปรับภาระงานรายบุคคล การปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่ ที่จะทำให้กระบวนการออกแบบระบบงานความสอดคล้องและตอบสนองต่อกระบวนการสนับสนุนดังตาราง6.1-6

ตาราง 1.2-1 กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้รับการประเมิน	ขั้นตอน/วิธีการ	ช่วงเวลา
คณบดี/ทีมบริหาร	**ประเมินโดยประชาคมวิศวฯ**: แต่งตั้ง คกก.ประเมิน (ประธานการประเมิน (เป็นบุคคลภายนอก)) /กำหนดรูปแบบการประเมิน(สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย) /ประธานฯชี้แจงวิธีการประเมินต่อประชาคมวิศวฯ/ดำเนินการประเมินและสรุปผลนำเสนออธิการบดี	กค.-ตค.
คณบดี	**ประเมินโดยอธิการบดี :** ประเมินตามข้อตกลงภาระงาน	กค.
คกก.คณะฯ	**ประเมินตนเอง :**ประเมินบทบาทของ กก.ประจำคณะฯ ในการทำหน้าที่กำหนดนโยบายและทิศทางต่างๆ รวมทั้งบทบาทในการกำหนดแนวทางการบริหารคณะฯ	กค.-ตค.
ทีมบริหาร/หนก./หน.งาน	**ประเมินโดยคณบดีและ คกก.ประเมิน:** ประเมินตามข้อตกลงภาระงาน	กค.
บุคลากร	**ประเมิน คกก.ประเมิน:** ประเมินตามข้อตกลงภาระงาน	กค.

ข. พฤติกรรมที่ถูกกฎหมาย และมีจริยธรรม

(1) การประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามระเบียบ และการได้รับการรับรองตามมาตรฐาน

คณบดีและทีมบริหารกำหนดให้มีการประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบและการรับรองมาตรฐาน มีการดำเนินงาน 1) พิจารณาประเด็นด้านข้อกำหนดตามกฎหมาย ระเบียบ หลักปฏิบัติด้านจรรยาบรรณและมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง 2) หน่วยงานปฏิบัติตามกฎ ระเบียบต่างๆ และพิจารณาบริบทแวดล้อมและความเป็นไปของสังคมซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินการในปัจจุบันและอนาคต 3)ติดตามผลการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ 4)ทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกฎ ระเบียบ

การดำเนินการด้านการเรียนการสอนต้องเป็นไปตามระเบียบของคณะฯ ม. สกอ.(R7.4ก-3) และสภาวิศวกร ด้านการเงินต้องไปเป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลังมอบหมายให้หน่วยงานต่างๆภายใต้การกำกับดูแลของผู้บริหารคณะฯ ดำเนินการ รวบรวมข้อมูลผ่านช่องทางการสื่อสารจากผู้เกี่ยวข้องในด้านต่างๆ เช่น ผู้ใช้บัณฑิต ผู้ทรงคุณวุฒิในการปรับปรุงหลักสูตร (R7.4ก-4) ผู้ประเมิน AUN-QA และ EdPExข้อร้องเรียน การประชุมสภาคณบดี การประชุมสภาวิชาชีพหน่วยงานผู้ให้ทุนวิจัย เป็นต้น การดำเนินการจะเน้นการทำในเชิงรุกการตอบสนองต่อความกังวลของสังคมจะมีหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบจะดำเนินการโดยตรงต่อพันธกิจหลักเช่น ด้านการเรียนการสอน คณะฯดำเนินการออกแบบหลักสูตรที่ต้องรับฟังความต้องการ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ศึกษาและเปรียบเทียบรูปแบบการเรียนการสอนของคณะฯ สถาบันอื่นด้านวิจัยลงพื้นที่และสำรวจข้อมูลเพื่อรับฟังความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการทำวิจัยและหาแนวทางแก้ไข (R7.4ก-7) ด้านบริการวิชาการดำเนินการสำรวจความต้องการของชุมชน รวมทั้งประเมินผลกระทบที่อาจเกิดในแต่ละกิจกรรม(R7.4ก-8, R7.4ก-9)

(2) พฤติกรรมที่มีจริยธรรม

คณบดีดำเนินการส่งเสริมและทำให้มั่นใจว่าการดำเนินงานตามพันธกิจเป็นไปอย่างมีจริยธรรม โดยมีวิธีการกำกับ ควบคุม ดูแล ผ่านสายงานการบังคับบัญชาตั้งแต่ระดับคณบดี ทีมบริหาร ไปจนถึงบุคลากรทุกระดับ โดยใช้หลักการ คือ การเป็นแบบอย่างที่ดี การสื่อสาร การสร้างระบบตรวจสอบ และ การตักเตือนยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นแนวทางในการบริหารงาน(R7.4ก-13) ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับตามที่กำหนดในตารางOP1-7เป็นแนวทางในการ

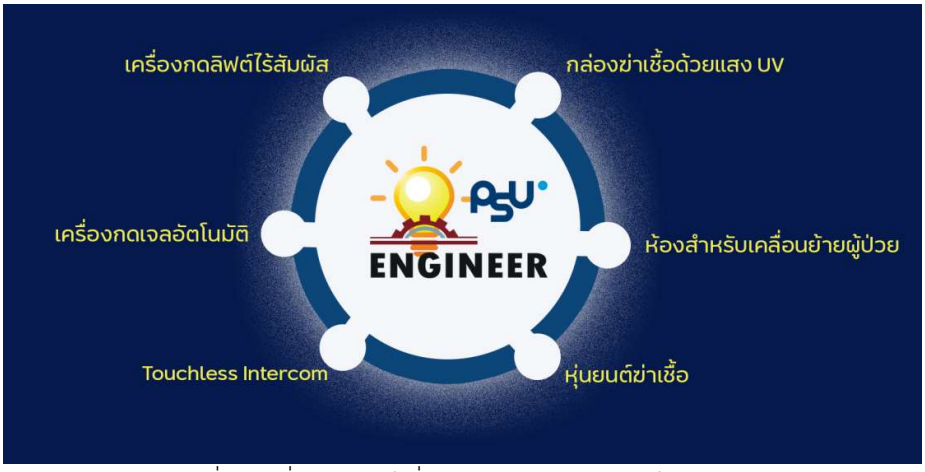
ปฏิบัติงาน สนับสนุนและส่งเสริมการทำงานที่ปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรมให้กับบุคลากร ผ่านกิจกรรม"คณบดี...ชวนคุย"/การประชุม/email และในกิจกรรมด้านจริยธรรมที่ดำเนินการโดยหน่วยงานองค์กรสร้างสุข และสำหรับ นศ.ได้ดำเนินการผ่านกิจกรรม นศ.สร้างระบบการสอบทานภายในด้านการเงินและพัสดุ จากคณะทำงานสอบทานภายในที่คณะฯ แต่งตั้งประจำปีและสร้างระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ (R7.4ก-13) สร้างระบบการร้องเรียน โดยพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมด้านจริยธรรมของบุคลากร (R7.4ก-14) หรือหน่วยงานภายในสามารถร้องเรียนคณบดีผ่านระบบจัดการข้อร้องเรียนหรือผ่านระบบสายตรงคณบดีคณะฯ จะเก็บข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ ปัจจุบันคณะฯ กำหนดแนวปฏิบัติในการสืบสวน โดยใช้คกก.ธรรมาภิบาลที่ตั้งขึ้น ตรวจสอบข้อเท็จจริง และส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่ดูแล

ค. ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

(1) ความผาสุกของสังคม

คณบดีสร้างความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคม มีการดำเนินการผ่านกิจกรรมบริการวิชาการให้กับชุมชนภาคใต้ ที่ผ่านมาศูนย์บริการฯ เป็นหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านบริการวิชาการ ได้ดำเนินการปรับแผนปฏิบัติการและกิจกรรมให้สอดคล้องกับปรับแผนระยะยาวและระยะสั้นที่ได้ปรับใหม่ตามรอบของการปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ และพันธกิจด้านบริการวิชาการดังตาราง OP1-2 เช่น คณาจารย์ภาควิชาวิศวกรรมโยธามีส่วนร่วมกับศาลฯในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งด้านที่ดินสิ่งก่อสร้าง การช่วยเหลือในการบรรเทาภัยพิบัติทางธรรมชาติ เช่น การกัดเซาะชายฝั่งทะเลแถบอ่าวไทย นอกจากนี้คณะฯ ยังมีนโยบายกิจกรรมเสริมหลักสูตร(รายวิชาบังคับในหลักสูตร) ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อให้ อ. และ นศ.ร่วมกันสร้างประโยชน์แก่สังคม เช่น งานก่อสร้างห้องน้ำของวัด ทาสีรร. เป็นต้นนอกจากนั้นเพื่อเป็นการร่วมพัฒนาพื้นที่ภาคใต้ตามความต้องการของหน่วยงานภาครัฐและอุตสาหกรรมจึงมีการสำรวจความต้องการพัฒนา Training Needsของภาคอุตสาหกรรม การเข้าพบกับผู้ว่าราชการจังหวัดในหลายๆจังหวัด เพื่อรับทราบปัญหาของชุมชนและนำไปสู่การแก้ปัญหา ซึ่งได้มอบหมายไปตามความถนัดของแต่ละสาขาวิชาที่จะรับไปดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน

จากสถานการณ์ covid -19 ที่ได้ระบาดเกิดขึ้นในประเทศไทยและแพร่กระจายลงมาสู่ภาคใต้ คณบดีได้ตระหนักเป็นอย่างยิ่งต่อความรับผิดชอบต่อสังคมที่จะช่วยเหลือและแก้ไขสถานการณ์ให้ดีขึ้น โดยใช้องค์ความรู้ทางด้านวิศวกรรมที่ช่วยสนับสนุนงานด้านสาธารณสุข มีการระดมความคิดเห็นกับคณาจารย์ภายในคณะฯ และได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกสนับสนุนงบประมาณและอื่นๆ ที่จะช่วยกันสร้างสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ขอยกตัวอย่างตามภาพดังนี้



ภาพที่ 1.1..สิ่งประดิษฐ์เพื่อช่วยเหลือสถานการณ์covid-19

(2) การสนับสนุนชุมชน

(2) การสนับสนุนชุมชน

คณบดีมีวิธีการที่จะสนับสนุนชุมชนด้วยการใช้ศักยภาพความเชี่ยวชาญในศาสตร์ทางวิศวกรรมไปสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนในท้องถิ่นภาคใต้(R7.1ก-20,R7.4ก-17) ตัวอย่างการสนับสนุนชุมชนในปีที่ผ่านมา เช่น โครงการผลิตภัณฑ์แปรรูปมะพร้าวเพื่อชุมชนทุ่งใหญ่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาเป็นโครงการที่จะช่วยเหลือชุมชนไปสู่การเกษตรยั่งยืน ให้มีความรู้ความเข้าใจในการแปรรูปและสร้างมูลค่าให้ผลผลิตมะพร้าวนอกจากนี้ยังมี

โครงการที่ช่วยเหลือชุมชนในด้านสิ่งแวดล้อม เช่น โครงการทำการศึกษาวิจัยแนวทางในการบริหารจัดการปากร่องน้ำบ้านน้ำเค็ม จังหวัดพังงารวมถึงการใช้นวัตกรรมจากองค์ความรู้มาช่วยเหลือสังคม เช่น โครงการถ่ายทอดเทคโนโลยี/องค์ความรู้และนวัตกรรมจากผลงานวิจัยประจำปี2563 เรื่อง การติดตั้งชุดแก๊สชีวภาพสำหรับใช้เป็นเชื้อเพลิงเพื่อประกอบอาหารภายในรร.โดยมีแนวทางในการสนับสนุนดังตาราง 1.2-3

ตาราง 1.2-3 การสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนที่สำคัญ

ชุมชน	แนวทางสนับสนุน
(1) ชุมชนตามตำแหน่งที่ตั้ง ได้แก่ ชุมชนภายในม. และรอบ ม. หรือชุมชนใกล้เคียง	การบริการวิชาการ วิจัย และกิจกรรมต่างๆ ที่สนับสนุนความต้องการของสังคม
(2) ชุมชนทางวิชาการ ได้แก่ คณะหรือสถาบันที่มีความร่วมมือทางการเรียนการสอน	ความร่วมมือทางการเรียนการสอน วิจัย และบริการวิชาการที่เป็นการเสริมสร้างและสนับสนุนความแข็งแกร่งของ ม.และคณะอื่นๆ
(3) ชุมชนวิชาชีพ ได้แก่ สภาวิศวกรและ ผู้ประกอบการทางวิศวกร	การผลิตวิศวกรที่เป็นไปตามคุณลักษณะที่สภาวิศวกรกำหนด การจัดตั้งศูนย์ประสานงานของสภาวิศวกรในพื้นที่คณะฯและความร่วมมือต่างๆ กับผู้ประกอบการ

ในแต่ละกิจกรรมเมื่อดำเนินการสิ้นสุดคณบดี ทีมบริหาร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมรับฟังเสียงจากผู้รับบริหาร ที่จะนำมาเป็นข้อมูลสำหรับทบทวนแนวทาง/วิธีการช่วยเหลือสังคมชุมชนภาคใต้ให้ตรงกับความต้องการ

หมวด 2
กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1)กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

คณบดีและทีมบริหารมีวิธีการการวางแผนกลยุทธ์ของคณะฯ(ตาราง 2.1-1) จัดทำแผนกลยุทธ์ (ปีงปม.2561-2564) เมื่อ มีนาคม 2561 โดยดำเนินการผ่านกระบวนการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ระดมสมอง และสรุปร่วมกัน ก.แผนงานฯ ได้นำเครื่องมือคุณภาพมาใช้สำหรับกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ เริ่มจากการรวบรวม/วิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์ภายใน ใช้เครื่องมือ 7S/PEST วิเคราะห์ข้อมูลแยกรายกลุ่มงาน ข้อมูลผลการดำเนินงานจาก 4 ปีที่ผ่านมา ข้อมูลสถานการณ์ภายนอก ใช้เครื่องมือ 5 Force Analysis ข้อมูลสถาบันคู่เทียบจัดลำดับความสำคัญโดยพิจารณาแนวโน้มและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ใช้เครื่องมือ SWOT/TOWS Matrix Analysis วิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์ในภาพรวมคณะฯ สรุปเป็นปัจจัยและสารสนเทศที่สำคัญที่ใช้ในการวิเคราะห์และทบทวนแผนกลยุทธ์ ซึ่งมีผลต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ (ตาราง 2.1-2) และสรุปเป็นบริบทเชิงกลยุทธ์ (ตาราง OP2-3) คณะฯ กำหนดให้มียุทธ์หลักทั้งหมด 6 ยุทธ์ (ตาราง OP1-8) แผนกลยุทธ์จะมีการทบทวนเป็นประจำทุกปีโดยพิจารณาความเป็นไปได้ของการสัมฤทธิ์ผล การจัดสรรทรัพยากร และความเร่งด่วนในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (สอดคล้องต่อ SO/SA/SC) (ตาราง 2.1-4) โดยมีกระบวนการจัดทำ/ทบทวนแผนกลยุทธ์ ดังตาราง 2.2-1

ในรอบปีที่ผ่านมา คณะฯ มีการปรับวิสัยทัศน์ พันธกิจ สมรรถนะหลักให้ชัดเจน สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันและปรับตัวชี้วัดเพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์ จากผลการจัดอันดับ ม.ในประเทศด้านวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี โดย THE Rankings (R7.4ข-2) และผลจากการทบทวนวิสัยทัศน์และพันธกิจ (หมวด 1.1ก (1)) นำไปสู่การปรับแผนกลยุทธ์ ในแต่ละยุทธ์ เช่น ยุทธ์ 2 ที่มีการนำวิธีการกำหนดคู่เทียบ การจัดอันดับของ THE Rankings มุ่งเน้นเฉพาะในด้าน Research เพื่อรักษาลำดับให้อยู่เหนือคู่แข่ง และพัฒนาในด้าน Citation เพื่อให้ขึ้นไปอยู่ในลำดับที่สูงขึ้นทัดเทียมหรือเหนือกว่าคู่แข่ง ซึ่งผลจากการปรับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ทำให้เห็นเป้าหมายที่ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น การกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดงานวิจัยเชิงรุก เพิ่มแผนงานโครงการ/กิจกรรม เช่น แผนพัฒนาระบบสนับสนุนและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจโดยเน้นสัมฤทธิ์ผล (ตาราง 2.2-1) และผลลัพธ์ด้านวิจัยที่แสดงถึงจำนวนการอ้างอิงของผลงานตีพิมพ์จากฐานข้อมูลนานาชาติ (R7.1ก-12) เป็นต้น การปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ พันธกิจใหม่ ส่งผลให้ยุทธ์ 2 ได้ดำเนินปรับกิจกรรมเพื่อให้สอดรับกับแผนปฏิบัติการ ดังนี้ มีนโยบาย Research Roadmap ที่ชัดเจน มีการจัดกิจกรรมสนับสนุนด้านการวิจัยและนวัตกรรม (หมวด 6.1ก(2)) เช่น จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการประกวดนวัตกรรม การมอบรางวัลนักวิจัยดีเด่นเพื่อสร้างแรงจูงใจ (หมวด 5.2ก(4))

ตาราง 2.1-1 กระบวนการจัดทำ/ทบทวนแผนกลยุทธ์(P2.1-ก(1))

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทบทวนแผนกลยุทธ์ (หมวด 2.1 ก.(3)) ได้แก่ ผลลัพธ์ตามตัววัดผลการดำเนินการของแต่ละยุทธ์ภาวะแวดล้อม คู่เทียบ แนวโน้ม โอกาส/ภาวะคุกคาม สถานการณ์และข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้อง (ตาราง 2.1-2)	ก.แผนงานฯ	ส.ค.
2.ทบทวนโอกาสเชิงกลยุทธ์ (SO) (หมวด 2.1ก(2)) ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC) (ตาราง OP2-3)	ผู้บริหาร/ประธานยุทธ์/หนก./หนภ.	พ.ย.
3.ทบทวน/ปรับแผนกลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (หมวด 2.1 ข.(1),(2)) โครงการและแผนปฏิบัติการที่สำคัญ (หมวด 2.2 ก.(1)) ตัววัดผลการดำเนินการ (หมวด 2.2 ก.(3)) และเป้าหมาย รวมถึงงปม. (หมวด 2.2 ก.(3)) ขีดความสามารถและอัตรากำลังที่ต้องการ (หมวด 2.2 ก.(4))	ผู้บริหาร/ประธานยุทธ์/หนก./หนภ.	พ.ย.
4.นำแผนกลยุทธ์เข้ากก.คณะ เพื่อพิจารณาเพื่อพิจารณาให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทำการทบทวนและปรับปรุงก่อนเผยแพร่ให้กับหน่วยงานและ บุคลากรภายในคณะฯ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินการ	ก.แผนงานฯ	ธ.ค.
5.ติดตามผลและรายงานผลการดำเนินการ ทุกไตรมาสโดยรายงานในที่ประชุม กก.คณะฯเพื่อรับทราบผลการดำเนินการ และวิเคราะห์สถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงสำคัญที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินการ	ก.แผนงานฯ	ทุกไตรมาส

ตาราง 2.1-2 ปัจจัยและสารสารเทศที่สำคัญในการวิเคราะห์กำหนดกลยุทธ์

ปัจจัย	ข้อมูล/ประเด็นสำคัญ	วิธีการและแหล่งข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
สถานการณ์ภายใน	ผลการดำเนินงาน	รวบรวมและวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวโน้ม จากผลลัพธ์ตามตัววัดผลการดำเนินการของแต่ละยุทธ์	ผู้บริหาร/ประธานยุทธ์
	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการ/การนำไปสู่การปฏิบัติ/การปรับแผนปฏิบัติการ การจัดทรัพยากรบุคคล และงบประมาณ	ผู้บริหาร/ประธานยุทธ์
สถานการณ์ภายนอก	นโยบายพัฒนาประเทศ / นโยบายภาครัฐ / นโยบาย ม.อ.	รวบรวมและวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงหลัก แนวโน้ม ผลกระทบ จากยุทธ์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายและยุทธ์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม แผนยุทธ์ ม.อ. นโยบาย Thailand 4.0 ระเบียงเศรษฐกิจภาคใต้ (SEC) ข้อกำหนด กฎหมายและระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง	ก.แผนงานฯ
	สภาพการแข่งขัน คู่แข่ง/คู่เทียบ	รวบรวมและวิเคราะห์เปรียบเทียบจากกลยุทธ์ของคณะฯ ม.ต่างๆ แนวโน้มจากผลการจัดอันดับและค่าคะแนนโดย THE ปี 2019	ผู้บริหาร/ก.แผนงานฯ
	ความต้องการ ความคาดหวังจากผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคณะฯ	รวบรวมและวิเคราะห์จากเสียงจากผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคณะฯ (OP1-7,8)	ก.แผนงานฯ
	นวัตกรรมการเปลี่ยนแปลงหรือจุดเสี่ยงต่างๆ	สำรวจ รวบรวมและวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงหลัก ผลกระทบ แนวโน้มจากสื่อสิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ เอกสารต่างๆ ผลการประเมินจากผู้ตรวจประเมิน การประเมินความเสี่ยง	ผู้บริหาร/ก.แผนงานฯ

(2) นวัตกรรม

จากกระบวนการจัดทำ/ทบทวนแผนกลยุทธ์ โดยในปีที่ผ่านมาคณะฯ ได้มีการทบทวนโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ เป็น SO1:การพัฒนาหลักสูตรใหม่และวิธีการจัดการหลักสูตรรูปแบบใหม่ SO2:การพัฒนาเทคโนโลยีสำหรับทศวรรษหน้า เช่น การสื่อสารแห่งทศวรรษหน้า ระบบเทคโนโลยีอัจฉริยะ เป็นต้น SO3: การพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ด้านพลังงานทดแทน และวัสดุผสม (ตาราง OP2-3) การสร้างนวัตกรรมจะพิจารณาถึงความเสี่ยงที่พร้อมจะดำเนินการ โดยคณะฯ พิจารณาจากความสอดคล้องกับสมรรถนะหลัก (CC1 ,CC2) บริบทเชิงกลยุทธ์ (SC SA SO) งปม.การจัดสรรทรัพยากร และคู่ความร่วมมือที่มี นำไปสู่โครงการริเริ่มใหม่ โดยเน้นการสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อตอบบริบทเชิงกลยุทธ์ที่คณะฯ ตั้งไว้ทั้งหมด คณะฯ ได้สร้างบรรยากาศและสนับสนุนให้เกิดการสร้างนวัตกรรมผ่านกก.ขับเคลื่อนยุทธ์ทั้ง 6 ชุด เป็นกลไกหลักในการสร้างนวัตกรรม ซึ่งกลุ่มวิจัย หรือโครงการที่ริเริ่มขึ้นนั้นจะได้รับการจัดสรรทรัพยากรบุคคลและงปม.เพื่อให้การทำงานบรรลุผล (หมวด 6.1 ก(2)) เช่น ยุทธ์ 1 พิจารณาเลือกเอา CC1: มีความเชี่ยวชาญด้านวิศวกรรมยุคใหม่ การสื่อสารแห่งทศวรรษหน้า ระบบเทคโนโลยีอัจฉริยะ SO1:การพัฒนาหลักสูตรใหม่และวิธีการจัดการหลักสูตรรูปแบบใหม่ คณะฯ มีศูนย์วิจัยระบบอัตโนมัติอัจฉริยะ ทำหน้าที่ดูแลและพัฒนาหลักสูตรปัญญาประดิษฐ์ เน้นผลิตวิศวกร AI 40-90 ราย/ปี(หมวด 3.1ก(1)) เพื่อตอบ SC 4 : รูปแบบการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 มากขึ้น ยุทธ์ 2 พิจารณาเลือกเอา SO2:การพัฒนาเทคโนโลยีสำหรับทศวรรษหน้า เช่น ระบบเทคโนโลยีอัจฉริยะ SO3: การพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ด้านพลังงานทดแทน SC4: ความคาดหวังของสังคมในการแก้ไขปัญหาของภาคใต้ด้วยหลักการทางวิศวกรรม นำไปสู่การต่อยอดให้เกิดกลุ่ม/โครงการวิจัยใหม่ๆ เช่น ศูนย์วิจัยความเป็นเลิศด้านโลหะและวิศวกรรมวัสดุ ศูนย์ยานยนต์ไฟฟ้าอัจฉริยะ ตัวอย่างโครงการวิจัย เช่น หุ่นยนต์ผู้ช่วยฝึกอัตโนมัติสำหรับการฟื้นฟูกล้ามเนื้อแขน ไฮโดรโซนิกเพื่อผลิตไบโอดีเซล การพัฒนาต่อยอดอุปกรณ์หมุนสะโพกจากยางธรรมชาติสู่เชิงพาณิชย์ เป็นต้น ยุทธ์ 3 พิจารณาเลือกเอา CC.2: ประยุกต์ใช้ทักษะด้านวิศวกรรมเพื่อแก้ปัญหาภาคใต้ด้านยาง ปาล์ม SO3: การพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ด้านพลังงานทดแทน และวัสดุผสม SA2:มีความร่วมมือจากศิษย์เก่า/ผู้ประกอบการ/หน่วยงานภายนอก เช่น บริษัท พาเนล พลัส จำกัด TOYOTA TSUSHO NEXTY ELECTRONICS (THAILAND) CO.,LTD SC4: ความคาดหวังของสังคมในการแก้ไขปัญหาของภาคใต้ด้วยหลักการทางวิศวกรรมมีโครงการ/กิจกรรมด้านการบริการวิชาการการจัดการอบรมความรู้/ทักษะด้านวิศวกรรม (Re-Skill/ Up-skill) ให้กับหน่วยงานคู่ความร่วมมือและชุมชนท้องถิ่นภาคใต้ เช่น โครงการอบรมหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีการผลิตและการจัดการ ให้กับพนักงานของบริษัทพาเนล พลัส จำกัด

(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

คณะฯ มีวิธีการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์จากกำหนดให้มีกระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศภายในและภายนอกที่สำคัญ ข้อมูลคู่เทียบ ล่าสุด ก.แผนงานฯ และทีมบริหารได้วิเคราะห์ข้อมูล (ตามตาราง 2.1-2) โดยรวบรวมและทบทวนทุกๆปีโดยทีมบริหาร ประธานยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง มี ก.แผนงานฯ เป็นหน่วยงานสนับสนุนรวบรวมข้อมูล ใช้เครื่องมือ 7S /PEST/5 Force Analysis /SWOT/TOWS Matrix Analysis มาช่วยในการวิเคราะห์เพื่อช่วยให้การวางแผนกลยุทธ์มีความสอดคล้องกับแนวโน้ม สถานการณ์ในปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น นำบริบทเชิงกลยุทธ์มากำหนดและทบทวนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนระยะสั้น ระยะยาว และค่าเป้าหมายให้มีสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน (ตาราง 2.1-4) โดยในปีที่ผ่านมาคณะฯ โดยยุทธ์ 2 ได้ดำเนินการปรับกลยุทธ์ เพิ่มแผน โครงการ/กิจกรรม และผลลัพธ์เพื่อให้สอดคล้องกับผลการจัดอันดับและค่าคะแนนโดย THE Rankings

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก

คณะฯ มีการกำหนดระบบงานหลักซึ่งประกอบด้วยกระบวนการย่อยต่างๆเพื่อให้สอดรับกับการดำเนินการตามยุทธ์และพันธกิจหลักทั้ง 3 ด้าน ในปีที่ผ่านมา คณะฯ มีการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจและสมรรถนะหลักโดยมีการปรับให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ผ่านกิจกรรมการประชุมเชิงปฏิบัติการของทีมบริหาร คกก.ยุทธ์ทั้ง 6 ยุทธ์ หน.หน่วยงาน ดังนั้น จึงได้มีการทบทวนและปรับระบบและกระบวนการที่สำคัญโดยแบ่งออกเป็น ระบบการนำองค์กร (Leadership system) 1 ระบบ ระบบงานหลัก (Core system) 3 ระบบ ระบบงานสนับสนุน (Support system) 7 ระบบ โดยแต่ละระบบงานจะกระบวนการย่อย ดังตาราง 2.1-3

ตาราง 2.1-3 ระบบงานหลัก

ระบบงาน	กระบวนการย่อย
LS ระบบการนำองค์กร	- กระบวนการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร/ผู้เรียน/ลูกค้าหลัก/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน
CS1 ระบบการจัดการการเรียนการสอน	- กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า -กระบวนการกำหนดหลักสูตรและบริการ - กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น - กระบวนการการออกแบบและปรับปรุงหลักสูตร - กระบวนการการจัดการเรียนการสอน - กระบวนการการรับ นศ. - กระบวนการการพัฒนา นศ. - กระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทาน - กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น - กระบวนการออกแบบหลักสูตร บริการ และกระบวนการทำงาน
CS2 ระบบการจัดการวิจัย	- กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า - กระบวนการกำหนดหลักสูตรและบริการ - กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น - กระบวนการการบริหารจัดการด้านการวิจัย - กระบวนการการพัฒนาบุคลากร - กระบวนการการสนับสนุนสร้างนวัตกรรมวิจัยสู่เชิงพาณิชย์ - กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น - กระบวนการออกแบบหลักสูตร บริการ และกระบวนการทำงาน
CS3 ระบบการจัดการบริการวิชาการ	- กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า - กระบวนการกำหนดหลักสูตรและบริการ - กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น - กระบวนการการจัดอบรม/การจัดทดสอบ/การบริการวิชาการ - กระบวนการการให้บริการวิชาการแก่สังคม - กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น - กระบวนการออกแบบหลักสูตร บริการ และกระบวนการทำงาน

ระบบงาน	กระบวนการย่อย
SS1 ระบบการจัดการยุทธ์	- กระบวนการกำหนด/ทบทวนวิสัยทัศน์และค่านิยม - กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์/ทบทวนแผนกลยุทธ์ - กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการ/การนำไปสู่การปฏิบัติ/การปรับแผนปฏิบัติการ - กระบวนการจัดสรรทรัพยากร - กระบวนการคาดการณ์ผลการดำเนินการ - กระบวนการคัดเลือกตัววัดผลและการวัดผลการดำเนินงาน -กระบวนการเลือกคู่เทียบ - กระบวนการทบทวนผลการดำเนินการในอนาคต - กระบวนการปรับปรุงผลการดำเนินการ
SS2 ระบบองค์กรสัมพันธ์	-กระบวนการจัดการงานวิเทศสัมพันธ์ -กระบวนการจัดการงานประชาสัมพันธ์และศิษย์เก่า
SS3 ระบบการจัดการความรู้และการเรียนรู้ระดับองค์กร	- กระบวนการจัดการความรู้ และการเรียนรู้ระดับองค์กร - กระบวนการจัดการงานสารบรรณ - กระบวนการจัดการนวัตกรรม - กระบวนการระบุวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
SS4 ระบบการจัดการข้อมูล/สารสนเทศ/และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง	- กระบวนการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ
SS5 ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล	-กระบวนการวางแผนความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง - กระบวนการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ รักษาบุคลากรใหม่ - กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล - กระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร - กระบวนการสร้างสภาพแวดล้อมของที่ทำงาน - กระบวนการกำหนด/ดูแลสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ - กระบวนการสร้างวัฒนธรรมองค์กรและการสร้างความผูกพัน - กระบวนการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร - กระบวนการจัดการความก้าวหน้าของบุคลากร
SS6 ระบบการบริหารสิ่งสนับสนุน	- กระบวนการจัดการอาคารสถานที่ - กระบวนการจัดการระบบสาธารณูปโภค - กระบวนการจัดการยานพาหนะ -กระบวนการจัดการความปลอดภัย
SS7 ระบบงานด้านการเงิน	- กระบวนการสนับสนุนการจัดหา งปม. - กระบวนการบริหารงานการเงิน - กระบวนการจัดการพัสดุ - กระบวนการควบคุมต้นทุนโดยรวมของปฏิบัติการ (Budget online)

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

คณะฯ ดำเนินการตามกระบวนการจัดทำ/ทบทวนแผนกลยุทธ์ (ตาราง 2.1-1) โดยกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ทั้งหมด 14 ข้อ แบ่งตามยุทธ์ทั้ง 6 ด้าน กำหนดเป็นแผนปฏิบัติการระยะยาว 4 ปี และแผนปฏิบัติการระยะสั้น 1 ปี (ตาราง 2.1-4)

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

จากตาราง 2.1-4 มีการแสดงความเชื่อมโยงของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ว่าตั้งขึ้นเพื่อเสริมความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA) ในเรื่องใด ต้องการกำจัดความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC) ในเรื่องใด หรือเพื่อเสริมกับสมรรถนะหลักองค์กรด้านใด โดยจะเห็นว่า ในรอบปีที่ผ่านมานั้น คณะฯ ได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ให้สอดคล้องและครอบคลุมกับประเด็นต่างๆ เช่น สมรรถนะหลักที่คณะฯ มีความสมดุลระหว่างความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่มต่างๆ (ตามตาราง OP1-9,OP1-10) ที่มีความหลากหลายกับการจัดสรร

ทรัพยากรที่มีไปยังแผนปฏิบัติการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีการเรียงลำดับตามความสำคัญของความต้องการและความคาดหวังของทุกกลุ่มตามพันธกิจ เช่น ด้านการเรียนการสอน (ยุทธ์ 1) คำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต (R7.1ก-4)(R7.1ก-7)(R7.1ก-8) ด้านการวิจัย (ยุทธ์ 2) คำนึงถึงการสนับสนุนการสร้างผลงานวิจัยและนวัตกรรม และการนำผลงานตีพิมพ์จากฐานข้อมูลนานาชาติไปใช้ในการอ้างอิง (R7.1ก-12) ด้านการบริการวิชาการ (ยุทธ์ 3) คำนึงถึงความความผูกพันของผู้รับบริการวิชาการที่ใช้บริการวิชาการซ้ำมากกว่า 1 ครั้งในรอบ 3 ปี (R7.2ก-3)

ตาราง 2.1-4แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
วิสัยทัศน์ :คณะวิศวฯ ชั้นนำ ระดับประเทศในการสร้างวิศวกรที่มีศักยภาพและนวัตกรรมระดับสากลเพื่อพัฒนาภาคใต้และประเทศ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์/แนวทางหลัก (เชื่อมกับ SC,SA,SO)	แผนปฏิบัติการระยะสั้น(1ปี) - ระยะยาว (4ปี)	K no.	KPI	เป้าหมาย			
					62	63	64	65
ยุทธศาสตร์ที่ 1: การพัฒนาวิศวกรที่มีคุณภาพระดับสากล								
O1-1 นศ.แรกเข้าได้จำนวนตามแผนและมีคุณภาพ	T1-1 สร้างช่องทางสื่อสารให้เข้าใจก่อนเลือกสาขา (SC1/ SA2/SO1)	P1-1 แผนการเพิ่มช่องทางการสื่อสาร	1	ร้อยละของผลงานตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติต่อจำนวนนักศึกษาบัณฑิตศึกษาทั้งหมด [R7.1 ก]	25	20	25	25
		P1-2 แผนการเปิดช่องทางรับเข้านักศึกษา	2	ร้อยละของนักศึกษาที่สอบผ่านใบประกอบวิชาชีพจากจำนวนผู้เข้าสอบทั้งหมด [R7.1 ก]	80	80	80	80
		P1-3 แผนการเพิ่มความร่วมมือกับ รร	3	ร้อยละของบัณฑิตปริญญาตรีที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1ปี [R7.1 ก]	80	80	80	80
		P1-4 แผนการปรับปรุงระบบทุนการศึกษา	4	ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ป.ตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ [R7.1 ก]	4	4	4	4
O1-2 ระบบการเตรียมความพร้อมให้นศ. และเรียนจบได้ในเวลาตามแผน	T1-2 สร้างระบบสนับสนุนการเรียนให้นศ.เรียนอ่อนจบตามเวลา (SC1)	P1-5 แผนการจัดกิจกรรมเพื่อเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษา	5	ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ป.โท ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ [R7.1 ก]	4	4	4	4
		P1-6 แผนการสนับสนุนให้นศ.จบตามเวลา	6	ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ป.เอก ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ [R7.1 ก]	4	4	4	4
O1-3 การเรียนการสอนทั้งในและนอกห้องเรียนสามารถพัฒนานศ.ให้มีศักยภาพสากลตามศตวรรษที่ 21 (การเรียนรู้ตลอดชีวิต การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การสร้างนวัตกรรม)	T1-3 ดำเนินหลักสูตรตามเกณฑ์สากล AUN-QA T1-4 ดำเนินหลักสูตรตามเกณฑ์สากล ABET หรือเป็นหลักสูตรนานาชาติ T1-5 ปรับปรุงหลักสูตรปัจจุบันให้เป็นหลักสูตรนานาชาติหรือเพิ่มภาษาอังกฤษในการเรียนการสอน T1-6 สร้างบรรยากาศการใช้ภาษาอังกฤษภายในคณะ T1-7 สร้างศูนย์การจัดการสหกิจศึกษา T1-8 สร้างระบบกระตุ้นให้มีการเรียนการ	P1-7 แผนการพัฒนาหลักสูตร	7	ร้อยละของจำนวนนักศึกษา ป.ตรี ที่เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษา [R7.1 ค]	15	15	20	20
		P1-8 แผนการพัฒนาทักษะสากลแก่นักศึกษา	8	ร้อยละเฉลี่ยของนักศึกษาที่สอบผ่านเกณฑ์การทดสอบความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ (KPI มอ.4) [R7.1 ก]	70	70	70	70
		P1-9 แผนการพัฒนาสหกิจศึกษา	9	ร้อยละของนักศึกษาป.ตรี ที่สำเร็จการศึกษาตามกำหนด [R7.1 ข]	50	60	60	60
		P1-10 แผนการสร้างกิจกรรมพัฒนานศ.ที่มีทิศทางและรูปแบบที่ชัดเจน	10	ร้อยละของหลักสูตรนานาชาติต่อจำนวนหลักสูตรทั้งหมด [R7.1 ข]	20	20	20	20
			11	ความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อ อาจารย์ผู้สอน [R7.2 ก]	4	4.5	4.5	4.5

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์/แนวทางหลัก (เชื่อมกับ SC,SA,SO)	แผนปฏิบัติการระยะสั้น(1ปี) - ระยะยาว (4ปี)	K no.	KPI	เป้าหมาย			
					62	63	64	65
	สอนแบบ Active Learning เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต T1-9 สร้างระบบ Transcript กิจกรรมที่ให้ร่วมกิจกรรมทักษะสากลที่แตกต่างกัน (SC1/SC2/SC4/SA1/SA2/SO1)		12	ร้อยละของนักศึกษาต่างประเทศและนักศึกษาแลกเปลี่ยนต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด [R7.1 ค] *	5	5	5	5
			13	สัดส่วนอาจารย์ประจำต่อนักศึกษาเต็มเวลา (FTEs) [R7.3ก(1)] *	1:15	1:15	1:15	1:15
O1-4 ระบบการเตรียมความพร้อมก่อนจบการศึกษาสามารถทำให้น.ศ.มีบุคลิกภาพพร้อมทำงานและเป็นศิษย์เก่าที่ผูกพันกับคณะ	T1-10 สร้างความคุ้นเคยต่อการสอบใบประกอบวิชาชีพ T1-11 สร้างบรรยากาศเพื่อกระตุ้นความพร้อมต่อการทำงาน T1-12 จัดกิจกรรมที่สร้างความผูกพันกับคณะ T1-13 สร้างผลงานตีพิมพ์/ผลงานทางวิชาการของนักศึกษา (SA2)	P1-11 แผนการเตรียมความพร้อมก่อนจบการศึกษา	14	ร้อยละของนักศึกษาป.ตรี ที่รับเข้าได้ตามแผน [R7.5 ก(2)]	100	100	100	100
			15	ร้อยละนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด (ทุกระดับ) [R7.1ข(1)] *	20	20	20	20
			16	ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต (ด้านคุณธรรม จริยธรรม) [R7.1ก]	4	4.2	4.2	4.5
ยุทธศาสตร์ที่ 2: การพัฒนาการวิจัยและนวัตกรรมที่สอดคล้องกับศักยภาพพื้นฐานของภาคใต้และเชื่อมโยงสู่สากล								
O2-1 งานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อการใช้ประโยชน์และตอบสนองความต้องการของสังคมภาคใต้และระดับชาติ	T2-1 ผลักดันงานวิจัยที่สอดคล้องกับนโยบายภาครัฐและยุทธศาสตร์ภาคใต้ T2-2 กระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดงานวิจัยเชิงรุก T2-3 สร้างโอกาสรับข้อมูล โจทย์วิจัยและสร้างงานวิจัยร่วมกับภาคอุตสาหกรรมและชุมชน T2-4 การเผยแพร่ผลงานวิจัย และนวัตกรรมสู่กลุ่มเป้าหมาย T2-5 ส่งเสริม ผลักดัน การนำผลงานวิจัยและนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และสร้างความเข้มแข็งสู่ชุมชน T2-6 ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายวิจัยทั้งภายใน	P2-1 แผนการสนับสนุนเพื่อการสร้างผลงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรม	1	จำนวนทรัพย์สินทางปัญญา (ปีปฏิทิน) [R7.1 ก]	5	5	6	6
			2	จำนวนผลงานวิจัย ผลงานทางวิชาการที่ได้รับรางวัลระดับชาติและนานาชาติ (ปีงปม.) [R7.1 ก] *	11	30	30	35
		P2-2 แผนการสร้างความร่วมมือด้านการวิจัยกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน	3	จำนวนผลงานทางวิชาการที่ตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติ ISI และ Scopus (ปีปฏิทิน) [R7.1 ก]*	87	90	90	90
			4	จำนวนการอ้างอิงของผลงานตีพิมพ์จากฐานข้อมูลนานาชาติ Scopus (ปีปฏิทิน) [R7.1 ก] *	500	1200	1200	1500
			5	ร้อยละโครงการวิจัยที่สามารถนำไปแก้ไขปัญหาในภาคใต้ได้ (ปีงปม.) [7.1 ก] *	50	60	60	70
			6	จำนวนโครงการวิจัยร่วมกับเอกชน [R7.1 ข(1)]	25	30	30	40
			7	ร้อยละของงานวิจัยที่แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา [R7.1 ข(1)] *	75	80	80	85

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์/แนวทางหลัก (เชื่อมกับ SC,SA,SO)	แผนปฏิบัติการระยะสั้น(1ปี) - ระยะยาว (4ปี)	K no.	KPI	เป้าหมาย			
					62	63	64	65
	และภายนอกคณะฯ ในระดับชาติและนานาชาติ (SC2/SC4/SA2/SA3/SA4/SO2/SO3)		8	ร้อยละงานวิจัย/งานสร้างสรรค์/ผลงานตามพันธกิจเพื่อสังคมที่นำไปใช้ประโยชน์ต่อจำนวนอาจารย์และนักวิจัยประจำทั้งหมด (ปีปฏิทิน) [R7.3 ก(1)] *	75	120	120	125
O2-2 งานวิจัยและนวัตกรรมแบบบูรณาการระดับสากล	T2-7 สร้างกลไกและส่งเสริมการวิจัยเชิงบูรณาการ T2-8 สร้างกลไกการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งให้นักวิจัยรุ่นใหม่ T2-9 สร้างระบบการสนับสนุนงานวิจัยที่มีประสิทธิภาพ (SC2/SC4/SA1/SA3/SA4/SO1/SO2/SO3)	P2-3 แผนการสร้างความเข้มแข็งด้านการวิจัยเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงระดับโลก	9	สัดส่วนของจำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับนานาชาติ (ISI และ Scopus)ต่อจำนวนอาจารย์และนักวิจัยประจำทั้งหมด ปีปฏิทิน) [R7.3 ก(1)] *	0.6	0.7	0.7	0.8
			10	จำนวนเงินทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก (ปีงปม.) ล้านบาท [R7.5 ก(1)] *	50	40	40	40
		P2-4 แผนพัฒนาระบบสนับสนุนและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจโดยเน้นผลสัมฤทธิ์	11	สัดส่วนเงินวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก/ภายใน (ปีงปม.) [R7.5 ก(1)]	25	25	25	25
			12	จำนวนโครงการวิจัยที่ได้รับทุนวิจัยภายนอก [R7.1 ข(1)] *	40	65	65	70
			13	จำนวน Visiting Professor (คน) [R7.1 ค]	4	5	5	5
			14	ร้อยละของอาจารย์ชาวต่างประเทศต่อจำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด (รวมผู้เชี่ยวชาญต่างประเทศ)(KPI มอ.10) [R7.3ก(1)] *	10	10	10	10
ยุทธศาสตร์ที่ 3: การบริการวิชาการเชิงรุก								
O3-1 บริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของภาคอุตสาหกรรมและชุมชน (Social Engagement)	T3-1 สำรวจปัญหาและความต้องการของชุมชน T3-2 สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่ (SC2/SC4/SA2/SO2/SO3)	P3-1 แผนการสำรวจปัญหาและความต้องการ	1	จำนวนโครงการบริการวิชาการ/กิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย [R7.1 ก]	80	80	80	80
		P3-2 แผนการสำรวจความพร้อมภายใน	2	จำนวนกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการที่จัดร่วมกับหน่วยงานภายนอก [R7.1 ข(1)]	8	8	8	8
		P3-3 แผนการสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอก	3	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการวิชาการต่อสังคม [R7.2 ก(1)]	4	4.5	4.5	4.5
		P3-4 แผนการให้บริการวิชาการแบบให้เปล่าและสังคม	4	ความผูกพันของผู้รับบริการ(นับประเภทหน่วยงาน/องค์กรโดยนับการใช้ซ้ำมากกว่า 1 ครั้งในรอบ 3 ปี) หมายเหตุ วัดจากจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการวิชาการซ้ำ (มีการใช้บริการมากกว่า 1 ครั้งที่รอบ 3 ปี) [R7.2 ก(2)]	26	30	35	35

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์/แนวทางหลัก (เชื่อมกับ SC,SA,SO)	แผนปฏิบัติการระยะสั้น(1ปี) - ระยะยาว (4ปี)	K no.	KPI	เป้าหมาย			
					62	63	64	65
O3-2 การเพิ่มขึ้นของรายรับจากการบริการวิชาการ	T3-3 วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค และหาแนวทางส่งเสริม/สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทำงานบริการวิชาการมากขึ้น T3-4 ส่งเสริมให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้และผลักดันงานวิจัยที่มีอยู่ไปสู่เชิงพาณิชย์ (SC3/SA2/SA3/SA4)	P3-5 แผนการส่งเสริมและสนับสนุนผู้ปฏิบัติงาน	5	ร้อยละของอาจารย์ที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการต่ออาจารย์ทั้งหมด [R7.3ก(1)]	42	42	42	42
		P3-6 แผนส่งเสริมงานวิจัยสู่เชิงพาณิชย์	6	รายรับสุทธิจากการให้บริการวิชาการ (รวมรายรับสุทธิจากงานของ iTAP และ Talent Mobility) (ล้านบาท) [R7.5 ก(1)] *	9	9	9.5	9.5
			7	เงินโครงการและกิจกรรมบริการวิชาการ (ล้านบาท) (ไม่รวมโครงการให้เปล่าและถ่ายทอดเทคโนโลยี) [R7.5 ก(1)]	75	80	80	80
			8	รายได้จากงานวิเคราะห์ทดสอบ/ตรวจสอบ/ตรวจซ่อม (ล้านบาท) [R7.5 ก(1)] *	6	6	6	8
			9	รายได้จากโครงการบริการวิชาการที่จัดร่วมกับภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ (ล้านบาท) [R7.5 ก(1)] *	40	60	60	80
			10	รายได้จากโครงการบริการวิชาการที่จัดร่วมกับภาคเอกชน/อุตสาหกรรม (ล้านบาท) [R7.5 ก(1)] *	7	10	10	11
ยุทธศาสตร์ที่ 4 :การพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรเพื่อพึ่งพาตัวเองอย่างยั่งยืน								
O4-1 กลไกการจัดการจัดหางบประมาณเพิ่มจากแหล่งอื่น	T4-1 ผลักดันให้มีการบริการ/เช่าอาคารสถานที่ และอุปกรณ์เชิงพาณิชย์ สนับสนุนให้มีการลงทุนเพื่อหารายได้ในเชิงพาณิชย์จากทรัพยากรที่มีอยู่ T4-2 ผลักดันให้มีกิจกรรมระดมทุน/หารายได้ (SC3/SA2)	P4-1 แผนการสำรวจ/ปรับปรุงพื้นที่	1	จำนวนข้อแนะนำให้มีการแก้ไขโดยผู้ตรวจสอบการเงินที่เป็นอิสระ [7.4ก(4)]	0	0	0	0
		P4-2 แผนการสร้างเครือข่าย	2	รายได้จากการเช่าพื้นที่และเงินผลประโยชน์อื่นๆ (ล้านบาท) [R7.5 ก(1)] *	3	3	3	3
O4-2 มีระบบบริหารจัดการการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ	T4-3 จัดให้มีการสอบทานด้านการเงินในทุกหน่วยงาน T4-4 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการเงิน (SC3)	P4-3 แผนการสอบทานประจำปี	3	รายได้จากเงินบริจาค การระดมทุนตามกิจกรรมต่างๆ ต่อปี (ล้านบาท) [R7.5 ก(1)]*	3	3	3	3
		P4-4 แผนการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการเงิน						

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์/แนวทางหลัก (เชื่อมกับ SC,SA,SO)	แผนปฏิบัติการระยะสั้น(1ปี) - ระยะยาว (4ปี)	K no.	KPI	เป้าหมาย			
					62	63	64	65
ยุทธศาสตร์ที่ 5 : การพัฒนาทรัพยากรบุคคลและระบบบริหารที่มีประสิทธิภาพ								
O5-1 ระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาล	T5-1 วางแผนอัตรากำลังและพัฒนาบุคลากร (ระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว) และจัดสรรทรัพยากรบุคคลอย่างเพียงพอ T5-2 การพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้สอดคล้องกับสมรรถนะหลัก T5-3 สร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร (SC1-4/SA1-4/SO1-3)	P5-1 แผนอัตรากำลัง	1	ร้อยละของจำนวนอาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอกต่อจำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด (ไม่นับนักวิจัยหลัง ป.เอก) (KPI มอ.6) [R7.3ก(1)]	80	80	80	80
		P5-2 แผนพัฒนาบุคลากร	2	ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการต่อจำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด (KPI มอ.5) [R7.3ก(4)]	64	64	64	64
		P5-3 แผนสร้างความผูกพัน	3	ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการอบรม/พัฒนาตามแผน [R7.3ก(4)]	80	80	82	82
			4	ร้อยละการรับรู้วิสัยทัศน์และพันธกิจของบุคลากร [7.4 ก (1)]	70	70	70	70
O5-2 ระบบบริหารองค์กรที่เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ	T5-4 การใช้เกณฑ์ EdPEx เป็นกรอบในการดำเนินงาน	P5-4 แผนการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEx						
ยุทธศาสตร์ที่ 6 : การพัฒนาสภาพแวดล้อมเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีความสุข								
O6-1 โครงสร้างพื้นฐานและกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้อย่างมีความสุข	T6-1 สร้าง/ปรับปรุงและพัฒนาสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนกับการเรียนรู้ และการบริการแก่ผู้ใช้บริการภายในคณะฯ T6-2 สร้าง/ปรับปรุงและพัฒนาสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนการทำงานภายในคณะฯ T6-3 สร้าง/สนับสนุนการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยของห้องปฏิบัติการภายในคณะฯ T6-4 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายวิชาการ สายสนับสนุน และนักศึกษาในการ	P6-1 แผนการบำรุงรักษาก่อนที่จะมีความเสียหายของโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภคเพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานและป้องกันอุบัติเหตุที่จะทำให้เกิดความเสียหาย	1	ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษา/บุคลากร/ผู้ใช้บริการจากภายนอก ต่อสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม [R7.1ข(1)]	80	80	82	82
		P6-2 แผนการซ่อมแซมและบำรุงรักษาหลังจากเกิดความเสียหายของโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภค เพื่อให้สามารถกลับมาใช้งานได้ดังเดิม	2	ร้อยละของความพึงพอใจการใช้งาน IT (Software และ Hardware) [R7.1ข(1)]	80	80	82	82
		P6-3 แผนการสร้างและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภคเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม	3	จำนวนห้องปฏิบัติการที่ผ่านมาตรฐานระบบความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ [R7.1ข(2)]	1	1	1	2

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์/แนวทางหลัก (เชื่อมกับ SC,SA,SO)	แผนปฏิบัติการระยะสั้น(1ปี) - ระยะยาว (4ปี)	K no.	KPI	เป้าหมาย			
					62	63	64	65
	แก้ปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐานและกิจกรรม เพื่อการเรียนรู้ของคณะฯ (SC1)	P6-4 แผนการบริหารจัดการสาธารณูปการและสนับสนุนงานกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร นักศึกษาและผู้ใช้บริการ	4	จำนวนครั้งของความล้มเหลวของระบบจากการถูกโจมตีทางไซเบอร์ [R7.1ข(2)]	0	0	0	0
		P6-5 แผนการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยในภาพรวมของคณะ	5	จำนวนกิจกรรม/โครงการสำหรับเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉิน [R7.1ข(2)]	1	1	1	1
		P6-6 แผนการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยโดยของห้องปฏิบัติการในคณะ	6	จำนวนครั้งความไม่ปลอดภัยระหว่างการทำงานเกิดอุบัติเหตุต้องเข้าโรงพยาบาล [R7.1ข(2)]	0	0	0	0
		P6-7 แผนการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายวิชาการ สายสนับสนุน และนักศึกษาเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของคณะ						
O6-2 ระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารจัดการในองค์กร	T6-5 ระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารจัดการในองค์กร T6-6 สร้างระบบสารสนเทศที่สนับสนุนข้อมูลผลการดำเนินงาน T6-7 ปรับปรุงระบบสารสนเทศที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และใช้งานได้ง่าย (SC2/SO1/SO2)	P6-8 แผนการปรับปรุงระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารจัดการในองค์กร						
		P6-9 แผนการสร้างระบบสารสนเทศที่สนับสนุนข้อมูลผลการดำเนินงาน						
		P6-10 แผนการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ						

หมายเหตุ * ตัวชี้วัดมุมมองเชิงวิสัยทัศน์

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ

(1) แผนปฏิบัติการ

หลังจากมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ตามกระบวนการจัดทำ/ทบทวนแผนกลยุทธ์แล้ว ทีมบริหาร/ประธานยุทธ์ฯ/หนภ./หนก. ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการระยะสั้น(1 ปี)และระยะยาว(4 ปี) (ตาราง 2.1-4) ซึ่งจะมีการทบทวนจากแผนเดิมในปีที่ผ่านมาและทำใหม่ทุกรอบ 1 ปี เน้นโครงการที่มีความสำคัญสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์มากขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำไปสู่การปฏิบัติ โดยกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการของแต่ละยุทธ์ ดังตาราง 2.2-1

ตาราง 2.2-1 กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการ/การนำไปสู่การปฏิบัติ/การปรับแผนปฏิบัติการ(P2.1-ก(1)(P2.1-ก(2)(P2.1-ก(5)(P2.1-ข)

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1.ทบทวนข้อมูลจากแผนปฏิบัติการ/เป้าหมาย/ผลลัพธ์/การใช้เงิน ของปีที่ผ่านมา และแผนกลยุทธ์ของคณะฯ	ทีมบริหาร/ประธานยุทธ์/หนก.	ก.ค.
2.นำข้อมูลจากแผนกลยุทธ์ มาระดมสมองเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ (โดยกำหนดกิจกรรม/งปม./ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง/เป้าหมาย)	ทีมบริหาร/ประธานยุทธ์/หนก./หนภ.	ส.ค.
3.นำแผนปฏิบัติการเข้า คกก.คณะฯ เพื่อพิจารณาให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทำการทบทวนและปรับปรุงก่อนเผยแพร่แผนปฏิบัติการไปสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	คณบดี/ก.แผนงานฯ	ก.ย.
4.กระจายความรับผิดชอบและมอบหมายการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่วางไว้ผ่านยุทธ์หลักทั้ง 6 ด้าน) ภายใต้การจัดสรรงปม. (หมวด 2.2 ก.(3)) ขีดความสามารถและอัตรากำลังที่ต้องการ (หมวด 2.2 ก.(4)) ตามความเหมาะสมและจำเป็นเร่งด่วน	ทีมบริหาร/ประธานยุทธ์/หนก./หนภ./หน่วยงานตามยุทธ์	ต.ค.
5.ติดตามการดำเนินงานทุกเดือนเพื่อกำกับให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการและเป้าหมายที่วางไว้ และรายงานผลทุกไตรมาส ต่อ คกก.คณะฯ เพื่อปรับปรุงแผนปฏิบัติการในปีถัดไป	ประธานยุทธ์/กก.ยุทธ์	ทุกเดือน/ทุกไตรมาส
6.ติดตามผลกระทบจากปัจจัยภายนอกเป็นประจำผ่านการประชุมทีมผู้บริหารคณะฯ	ทีมบริหาร	ทุกเดือน
7.นำเสนอผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ เทียบกับสถาบันคู่เทียบ/คู่แข่งขัน	ก.แผนงานฯ	มี.ค./ส.ค.
8.ติดตามผลการดำเนินงานแผนปฏิบัติการ และค่าคาดการณ์ของแต่ละตัวชี้วัด รายงานผลการดำเนินงาน	กก.ยุทธ์/ก.แผนงานฯ	มี.ค./ส.ค.
9.ประชุมเพื่อปรับปรุงกระบวนการเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการใหม่	ทีมบริหาร/ประธานยุทธ์	เมื่อจำเป็น
10.เมื่อมีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ ต้องนำแผนปฏิบัติการที่ปรับปรุงแล้วเข้า คกก.คณะฯ เพื่อพิจารณาก่อนเผยแพร่และนำไปปฏิบัติ	ประธานยุทธ์	เมื่อจำเป็น

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ

การนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ นำโดยทีมบริหาร/ประธานยุทธ์/หนภ./หนก. และมอบหมายการดำเนินงานผ่านประธานยุทธ์ทั้ง 6 ด้าน ซึ่งมีผู้รับผิดชอบหลักแต่ละด้านกำกับ/ติดตาม และมีการรายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส 6 เดือน และ 12 เดือน ต่อ คกก.คณะฯ เพื่อทราบและนำไปสู่การทบทวนแผนปฏิบัติการเพื่อใช้วางแผนในปีถัดไป ตามกระบวนการดังตาราง 2.2-1

(3) การจัดสรรทรัพยากร

การจัดสรรทรัพยากรด้านการเงินของคณะฯ ดำเนินการตามกระบวนการดังตาราง 2.2-2 โดยคณะฯ ได้สร้างระบบการกำหนดรหัสรายจ่ายของแต่ละกิจกรรมของยุทธ์ เพื่อควบคุมและติดตามการใช้เงินของแต่ละรหัสและแต่ละยุทธ์แบบ Real Time ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต (ระบบ Budget online) จากการดำเนินการในรอบปีที่ผ่านมาทำให้สามารถควบคุมการใช้เงินได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเมื่อมีการปรับโครงสร้างจึงได้ขยายผลไปยังส่วนของภาควิชาฯเพื่อให้ผู้บริหารภาควิชาฯ สามารถติดตามและบริหารการเงินได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามในปีงปม.2563 คณะฯไม่ได้รับเงินงปม.จากรัฐบาลทำให้ต้องมีการปรับลด/ตัดค่าใช้จ่ายบางรายการ เช่น การตัดค่าสมนาคุณสาขาขาดแคลน การปรับลดค่าสอนเกินภาระงาน การตัดค่าโทรศัพท์ประจำตำแหน่งผู้บริหาร เป็นต้น อย่างไรก็ตามมีการปรับเพิ่มงปม.ในส่วนกิจกรรมที่ขับเคลื่อนยุทธ์ เช่น เงินอุดหนุนทั่วไปสำหรับโครงการนำร่อง

การศึกษาดูงาน/สหกิจของ นศ.เพื่อเป็น Active Learning/WIL การพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษสำหรับ นศ. กิจกรรมเพื่อพัฒนา Soft Skill นศ.เป็นต้น จากการปรับลดดังกล่าวทำให้การจัดสรรงปม./ทรัพยากรในปีนี้ มุ่งเน้นการขับเคลื่อนยุทธ์มากยิ่งขึ้น ซึ่งทำให้มีประสิทธิภาพในการใช้งปม./ทรัพยากรมากยิ่งขึ้นเช่นกัน

ตาราง 2.2-2 กระบวนการจัดสรรทรัพยากร(P2.2-ก(3))

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1. ประมาณการรายรับ (ค่าธรรมเนียมการศึกษา/ค่าบริหารงานวิจัย/ค่าบริการวิชาการ/และจากแหล่งรายได้อื่น ๆ)	รองพัฒนาองค์กร/ก.แผนงานฯ	ก.ค.
2. วางแผนรายจ่าย โดยจัดสรรเป็น 3 ส่วนหลัก ได้แก่ 1) เงินออมและเงินสำรอง/ฉุกเฉิน / เร่งด่วน 2) การจัดสรรตามยุทธ์ แบ่งเป็น 2.1) การจัดสรรตามแผนยุทธ์/แผนปฏิบัติการ และ 2.2) การจัดสรรรายจ่ายประจำส่วนของคณะฯ(3) การจัดสรรรายจ่ายประจำส่วนของภาควิชา/ฝ่ายคอมฯ	คณบดี/ทีมบริหาร/ประธานยุทธ์/ก.แผนงานฯ	ส.ค.
3. นำแผนรายจ่ายเข้าพิจารณาในที่ประชุม คกก.คณะฯ(ทำร่วมกับหัวข้อ 2.2 ก(1))	รองพัฒนาองค์กร/ก.แผนงานฯ	ก.ย.
4. แจ้งผลให้ผู้เกี่ยวข้องทราบแผนรายจ่ายตามที่ได้รับอนุมัติ พร้อมกำหนดรหัสรายจ่ายและกรอบวงเงิน	ก.แผนงานฯ	ก.ย.
5. ควบคุม/ติดตามการใช้เงิน (ยอดที่ใช้ไปและยอดคงเหลือ) ของแต่ละยุทธ์และหน่วยงานจาก ระบบ Budget online (real time)	ก.แผนงานฯ	ทุกวัน
6. รายงานผลการใช้เงินต่อคณบดี/ประธานยุทธ์ เพื่อติดตามปัญหา/อุปสรรคในการใช้เงินเพื่อแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที	รองพัฒนาองค์กร/ก.แผนงานฯ/ก.การเงินฯ	ทุกเดือน
7. รายงานผลการใช้เงินต่อ กก.คณะ เพื่อทบทวนประสิทธิภาพการใช้งบประมาณ	รองพัฒนาองค์กร/ก.แผนงานฯ/ก.การเงินฯ	ต.ค.
8. กรณีที่มีการขอใช้เงินเกินกรอบ ประธานยุทธ์จะขอความเห็นชอบจากคณบดี โดยจะพิจารณาจากปัจจัยและสภาพการณ์ภายใน/ภายนอกต่างๆ นอกจากนั้นยังพิจารณา ความฉุกเฉิน/เร่งด่วน/จำเป็น และการส่งผลต่อการขับเคลื่อนยุทธ์และวิสัยทัศน์ของคณะฯ	คณบดี	เมื่อจำเป็น
9. รวบรวมข้อมูลในรอบปีที่ผ่านมา เพื่อปรับปรุงการจัดสรรงบในปีถัดไป	รองพัฒนาองค์กร/ก.แผนงานฯ	พ.ย.

(4) แผนด้านบุคลากร

คณะฯ โดย รองพัฒนาบุคลากรและ กก.ยุทธ์ 5 ดำเนินการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถของบุคลากรและอัตรากำลัง ตามกระบวนการวางแผนความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง (หมวด 5.1 ก.(1)) รวมทั้งมีการปรับการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สามารถรองรับต่อการดำเนินงานตามยุทธ์มากขึ้น มีการกำหนดสมรรถนะที่เหมาะสมของบุคลากร 2 แบบ คือ สมรรถนะหลัก (Core Competency) และสมรรถนะเฉพาะงาน (Functional Competency) ในปีที่ผ่านมามีการปรับอัตรากำลังและขีดความสามารถ/ปรับการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์/ปฏิบัติการเช่น โครงการพัฒนาบุคลากรสำหรับการบริหารงานหลักสูตร“กิจกรรมการพัฒนาผู้บริหารสายสนับสนุน” แก่ผู้บริหารและประธานหลักสูตร โครงการพัฒนาวิศวกรรมระบบราง มีการส่งเสริมสนับสนุนทุนเครือข่ายระบบราง ให้กับ อ.เพื่อศึกษาต่อ โครงการจัดตั้งหลักสูตรวิศวกรรมศาสตร์บัณฑิต สาขาวิศวกรรมและการจัดการนวัตกรรม (หลักสูตรนานาชาติ) มีการจัดสรรเจ้าหน้าที่ ก.องค์กรฯ เพื่อสนับสนุนโดยเฉพาะการจัดโครงการ Upskill ในกับบุคลากร เช่น โครงการอบรมเรื่อง การพัฒนางานประจำสู่ผลงานทางวิชาการด้วย R2R (Routine to Research) โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ การจัดทำผลงานวิจัย/วิเคราะห์/สังเคราะห์ เพื่อพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากร

นอกจากนี้คณะฯ ใช้ระบบประเมิน TOR ซึ่งมีส่วนของแผนพัฒนาบุคลากรที่สอดรับกับขีดความสามารถของบุคลากรที่สอดคล้องความต้องการของคณะฯ/ม. ตรงตามความต้องการตามยุทธ์ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ โดยกำหนดภาระงานที่ส่วนงานกำหนด ซึ่งมีการพิจารณาตามสายงานให้มีความเหมาะสม

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ

การกำหนดตัววัดผลการดำเนินงานนั้น คณะฯ ดำเนินการตามกระบวนการคัดเลือกตัววัดผลและการวัดผลการดำเนินงาน (หมวด 4.1 ก.(1)) โดยได้กำหนดในรูปตัวชี้วัดหลัก (KPI) ของแต่ละยุทธ์ ซึ่งจะเชื่อมโยงกับหมวดการรายงานผลของ EdPEx(หมวด 7) และแผนปฏิบัติการ (ตาราง 2.2-1) โดยในปีที่ผ่านมาแต่ละยุทธ์มีการประเมินและทบทวนตัววัดผลการดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการที่ไม่สามารถบรรลุได้ หรือมีผลต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ ทำให้เกิดการปรับปรุง และ/หรือเพิ่มตัวชี้วัดใหม่เพื่อรองรับและทันต่อการเปลี่ยนแปลง/การแข่งขัน มี ก.แผนงานฯ เป็นผู้ติดตามจาก 6 ยุทธ์และรายงานผลการดำเนินงาน ในอดีตคณะฯ ใช้การสอบถามผล/ให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบกรอกข้อมูล online ซึ่งพบว่าข้อมูลที่ได้มีความคลาดเคลื่อนและไม่ครบถ้วน ในปีนี้คณะฯ จึงมอบหมายฝ่ายคอมฯ และ ก.แผนงานฯ ร่วมออกแบบและพัฒนาระบบ KPI online มาใช้เพื่อลดปัญหาดังกล่าว

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

ทีมบริหารได้คาดการณ์ผลการดำเนินงานทุก ๆ สิ้นปีงปม. ตามกระบวนการดังตาราง 2.2-3 โดยนำผลการดำเนินงานที่ผ่านมา และแนวโน้มผลการดำเนินงานในช่วง 3-5 ปี ที่ผ่านมา รวมถึงข้อมูลของคู่เทียบ และข้อมูลความคาดหวังของ ม. มาเป็นตัวกำหนดค่าคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตที่จะส่งผลต่อการบรรลุวิสัยทัศน์

กรณีที่พบว่าผลการดำเนินงานมีความแตกต่างจากค่าที่คาดการณ์ไว้ ผู้บริหาร/ประธานยุทธ์ที่รับผิดชอบจะจัดทำแผนเพื่อปรับปรุงกระบวนการโดยใช้เครื่องมือในการปรับปรุงงาน เช่น PDCA, ผังก้างปลา, Lean, IT เป็นต้น หรืออาจจะต้องมีการปรับแผนปฏิบัติการ โดยในปีที่ผ่านมานั้นแต่ละยุทธ์มีการปรับค่าที่คาดการณ์ผลการดำเนินงานบางตัวใหม่ (ปี 62-65) เช่น ยุทธ์ 1 ร้อยละของ นศ.ที่สอบผ่านใบประกอบวิชาชีพจากจำนวนผู้เข้าสอบทั้งหมด เดิม ร้อยละ 80 ปรับใหม่เป็น ร้อยละ 80 ในทุกๆ ปี ,ร้อยละของ นศ.ป.ตรี ที่สำเร็จตามกำหนด เดิม ร้อยละ 50,55,60,65 ตามลำดับ ปรับใหม่เป็น ร้อยละ 50,65,70,75 ยุทธ์ 2 จำนวนสิทธิบัตรและอนุสิทธิบัตร เดิม 1, 1,2,3 ตามลำดับ ปรับใหม่เป็น 5,5,6,6 ตามลำดับ เป็นต้น

ตาราง 2.2-3 กระบวนการคาดการณ์ผลการดำเนินการ(P2.2-ก(6))

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1. รวมรวมข้อมูลผลการดำเนินการในปีปัจจุบันและข้อมูลในอดีตประมาณ 3-5 ปี/ข้อมูลของสถาบันคู่เทียบ/ค่าคาดหวังของม.	ก.แผนงานฯ	มี.ค./ส.ค.
2. ติดตามผลการดำเนินงานตามตัววัดผลการดำเนินการ	ประธานยุทธ์	ทุกไตรมาส
3. คาดการณ์ผลการปฏิบัติการของตัววัดผลการดำเนินการแต่ละยุทธ์	ประธานยุทธ์/กก.ยุทธ์/หนก./หนภ.	ทุกไตรมาส
4. กรณีที่พบว่าผลการดำเนินงานมีความแตกต่างจากค่าคาดการณ์ไว้ ผู้บริหาร/ประธานยุทธ์ที่รับผิดชอบจะจัดทำแผนเพื่อปรับปรุงกระบวนการ	ผู้บริหาร/ประธานยุทธ์/หนก./หนภ.	เมื่อจำเป็น
5. ปรับค่าคาดการณ์ของตัววัดผลการดำเนินการบางตัวหากผลการดำเนินงานนั้นมีความแตกต่างเมื่อเทียบกับค่าคาดการณ์เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและค่าเป้าหมายในอนาคต	กก.ยุทธ์	เมื่อจำเป็น

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

คณบดีและทีมบริหารมีวิธีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการจะดำเนินการตามกระบวนการ (ตาราง 2.2-1) จะเกิดขึ้นเมื่อ มีผลกระทบจากปัจจัยภายใน ปัจจัยนอก สถานการณ์ของคู่เทียบ ซึ่งผู้บริหารและประธานยุทธ์จะมีการติดตามอย่างต่อเนื่อง รอบปีที่ผ่านมาพบว่าสถานการณ์ดังกล่าวมีผลกระทบต่อเป้าหมายที่วางไว้ หรือผลลัพธ์การดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ไม่เป็นไปตามค่าคาดการณ์ เช่น คณบดีได้เรียกประชุมทีมบริหารเพื่อปรับแผนปฏิบัติการและแจ้งประธานยุทธ์เรียกประชุมยุทธ์ทราบเพื่อร่วมวิเคราะห์หาสาเหตุ ดำเนินการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการหรืออาจจะมีการจัดทำแผนปรับปรุงงานเพื่อให้มั่นใจได้ว่าสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างทันท่วงที ก่อนแจ้งที่ประชุม คกก.คณะฯ ทราบต่อไป

หมวด 3
ลูกค้า

3.1 เสียงของลูกค้า

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

คณะฯ ได้กำหนดกระบวนการในการรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นโดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรองพัฒนาวิชาการฯ รองวิจัยฯ และรองบริการฯ ซึ่งแบ่งเป็น 4 ขั้นตอน ดังแสดงในตาราง 3.1-1

ตาราง 3.1-1 กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1. กำหนดกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และวิธีการในการรับฟังเสียงลูกค้าแต่ละกลุ่ม	ก.สนับสนุนฯ/ก.พัฒนาฯ/งานวิจัยฯ/ศูนย์บริการฯ	ทุกรอบปี/ตามช่วงเวลาของพันธกิจ
2. รวบรวมข้อมูลเสียงลูกค้า	ก.สนับสนุนฯ/ก.พัฒนาฯ/งานวิจัยฯ/ศูนย์บริการฯ	ตลอดทั้งปี
3. วิเคราะห์และสรุปผลจากเสียงลูกค้า	ก.สนับสนุนฯ/ก.พัฒนาฯ/งานวิจัยฯ/ศูนย์บริการฯ/ก.แผนงานฯ/ก.บริหารฯ	ทุก ๆ สิ้นภาคการศึกษา
4. พิจารณาทบทวนและปรับปรุงหลักสูตรและการบริการ	ก.สนับสนุนฯ/ก.พัฒนาฯ/งานวิจัยฯ/ศูนย์บริการฯ	ทุก ๆ สิ้นภาคการศึกษา

คณะฯ ได้กำหนดกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น แสดงได้ดังตาราง OP1-9 พร้อมกำหนดวิธีการรับฟังและการนำไปใช้ปรับปรุงหลักสูตร งานวิจัย และงานบริการวิชาการ ดังตาราง 3.1-2 ในปีที่ผ่านมาพบว่า ข้อมูลที่ได้จากผู้เรียนมีจำนวนไม่มาก บางช่องทางการรับฟังไม่มีผู้เรียนเข้ามาให้ข้อมูลดังนั้น คณะฯ ได้เพิ่มช่องทางการรับฟังเสียงผู้เรียนที่สามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook (@ENGINERINGPSU), Youtube (PSUIntaniaChannel) และ Mobile Application เช่น IntaniaBuddyในส่วนของงานวิจัยและงานบริการวิชาการ ได้มีการปรับปรุงกระบวนการหรือบริการใหม่ ๆ ดังตาราง 3.1-3

ตาราง 3.1-2 วิธีการรับฟังและการนำเสียงของลูกค้าไปใช้ประโยนชน์

พันธกิจ/ผู้รับผิดชอบ	วิธีการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	การนำไปใช้ประโยชน์
การเรียนการสอน - ก.สนับสนุนฯ - ก.พัฒนาฯ	การสำรวจระหว่างการเรียนการสอน, แบบสอบถาม Online, แบบประเมิน, สื่อ online, Web based, ประเมินหลักสูตร/ผู้สอน Online, Facebook, Road Show, การวิพากษ์หลักสูตร, Focus group สอบถามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ออกแบบ/ปรับปรุงหลักสูตร - พัฒนาสิ่งสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน -ปรับปรุงกระบวนการจัดการเรียนการสอน - วางแผนกลยุทธ์
การวิจัย -งานวิจัยฯ	มีระบบประเมินติดตามความก้าวหน้าของโครงการวิจัยตามรอบการประเมินก่อนส่งให้แหล่งทุนวิจัย, การประเมินความพึงพอใจของแหล่งทุน, สำรวจความต้องการของชุมชน, การประชุมรับฟังนโยบายของแหล่งทุน	- เกิดกลุ่มวิจัยใหม่ - เกิดโครงการวิจัยใหม่ - โจทย์วิจัย - ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ - วางแผนกลยุทธ์
การบริการวิชาการ - ศูนย์บริการฯ	สำรวจความต้องการของชุมชน/ผู้ประกอบการ, สอบถามหลังเข้าร่วมโครงการ/ใช้บริการวิชาการ	- ปรับปรุงหลักสูตรอบรม - ปรับปรุงกระบวนการให้บริการวิชาการ - วางแผนกลยุทธ์

ตาราง 3.1-3 ตัวอย่างหลักสูตรและการบริการใหม่ๆ ที่เกิดจากการใช้เสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

พันธกิจ	เสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	ตัวอย่างหลักสูตร การบริการ และกระบวนการใหม่
ด้านการจัดการศึกษา	เกณฑ์ของสภาวิศวกร, TABEE, สกอ., นโยบายของ ม., ความต้องการของผู้เรียน ผู้ใช้บัณฑิต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, มีการประเมินรายวิชา และการประเมิน อ.ผู้สอน	**เปิดหลักสูตรใหม่**เช่น หลักสูตรวิศวกรรมปัญญาประดิษฐ์, วิศวกรรมระบบราง, หลักสูตรวิศวกรรมและการจัดการนวัตกรรม (นานาชาติ) ที่อยู่ระหว่างการร่างหลักสูตร **จัดการเรียนการสอนรูปแบบใหม่**ที่เน้น Non-degree และ Work-Integrated Learning **ปรับปรุงสิ่งสนับสนุน**มีใช้ระบบการประเมินและการรับข้อมูลผ่าน Google Application การเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลสำคัญให้กับนศ. ผ่านช่องทาง Application PSU Intania Buddy การจัดพื้นที่ Co-Working Space
ด้านการวิจัย	นโยบายและยุทธ์การวิจัยของชาติ ปี 2560-2564,ทิศทาง Thailand 4.0 ขับเคลื่อนประเทศด้วยนวัตกรรม, ยุทธ์วิจัยของม.อ.2562-2565 และยุทธ์ภาคใต้, นโยบายของแหล่งทุน	**ศูนย์วิจัยความเป็นเลิศ/ศูนย์วิจัย/สถานวิจัยใหม่**ประกอบด้วย 1) ศูนย์วิจัยความเป็นเลิศด้านโลหะและวิศวกรรมวัสดุ 2) ศูนย์วิจัยเทคโนโลยีพลังงาน 3) ศูนย์วิจัยระบบอัตโนมัติอัจฉริยะ 4) สถานวิจัยมลพิษทางอากาศและผลกระทบต่อสุขภาพ **กลุ่มวิจัยใหม่**ประกอบด้วย 1) ทีมวิจัยวิศวกรรมอุณหภาพ-ของไหล 2) ทีมวิจัย Sustainable Energy and Smart Grid 3) ทีมวิจัยการจัดการมูลฝอยชุมชนสีเขียว 4) ทีมวิจัยวิศวกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ และ 5) ทีมนวัตกรรม Formula SAE (FSAE) **ปรับปรุงการบริการใหม่** สร้างระบบ One stop service เป็นข้อมูลติดต่อระหว่างนักวิจัย และหน่วยงานผู้ให้ทุนวิจัย PMU
ด้านบริการวิชาการ	กฎหมาย, ใบประเมินผลการจัดอบรม, แบบสอบถามความต้องการด้านการอบรม	**การบริการใหม่**เช่น การเปิดพื้นที่ให้กับผู้ประกอบการจัดตั้งบริษัท **การปรับปรุงกระบวนการ**เช่น การเพิ่มการลงทะเบียนเข้าร่วมอบรมแบบออนไลน์ การเพิ่มการประเมินผลการจัดอบรม โดยสแกน QR code

(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

คณะฯ มีช่องทางในการรับฟังเสียงจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี ได้แก่ ผู้เรียนและผู้รับบริการปัจจุบันในอนาคตและคู่แข่งตามช่องทางดังตาราง 3.1-4โดยมีรองคณบดีแต่ละฝ่ายเป็นผู้รับผิดชอบ

ตาราง 3.1-4 ช่องทางรับฟังเสียงของลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าในอนาคต

วิธีการ	การเรียนการสอน		การวิจัย		การบริการวิชาการ		ข้อมูลป้อนกลับที่ต้องการและการนำไปใช้ประโยชน์
	EC	PC	EC	PC	EC	PC	
แบบสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความคาดหวัง	R,Y	O	Y	N	Y	Y	หลักสูตร การวิจัย และการบริการวิชาการที่ต้องการ
โครงการ open house/road show/การออกพื้นที่/นิเทศฝึกงาน หรือสหกิจ/การพบปะผู้ประกอบการ	Y	Y	Y	Y	no	no	หลักสูตร การวิจัย และการบริการวิชาการที่ต้องการ
การประเมินคุณภาพงานผ่านการสำรวจ (focus group, web based, แบบสำรวจ	R,Y	O	Y	N	Y	Y	คุณภาพการสอน, วัดประเมินผล, สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้, งานวิจัย, บริการวิชาการ
Facebook, Line, Website, สายตรงผู้บริหาร (โทรศัพท์, E-mail, จดหมาย)	N	N	Y	N	N	N	การพัฒนางาน, วางแผนกลยุทธ์, สร้างนวัตกรรม

หมายเหตุ EC= Existing Customer ผู้เรียน, ผู้ใช้บริการงานวิจัย (ผู้ให้ทุนในประเทศ, ผู้ให้ทุนนอกประเทศ), PC=Potential Customer , no=no process of gathering data, M=monthly, O=Ongoing, N=as need, Y=yearly, R=each rotation

ข. การประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน

คณะฯ มีระบบการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยมีวิธีการในการรวบรวมข้อมูลและช่วงเวลาที่เหมาะสมแตกต่างกันไปดังตาราง 3.1-4และมีการดำเนินการ ดังตาราง 3.1-5

ตาราง 3.1-5 การดำเนินการด้านการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ด้านการศึกษางานสนับสนุนฯ ได้มีการชี้แจงขั้นตอนต่าง ๆ โดยให้ นศ.บัณฑิตศึกษาชั้นปีที่ 1 ได้ทำการทดลองทำขั้นตอนต่างๆ ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ นศ.เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น โดยใช้ระบบฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ออนไลน์ ซึ่งนศ. สามารถทราบสถานะการยื่นเอกสารได้
ด้านการวิจัยงานวิจัยฯ ได้นำ IT มาช่วยในการจัดทำฐานข้อมูลโครงการวิจัยที่ได้รับทุนวิจัยจากแหล่งทุนวิจัยภายนอก โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ประเมินความพึงพอใจของแหล่งทุนวิจัยภายนอกเกี่ยวกับการส่งรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ทันตามเวลาที่กำหนด (7.1ข-10) ตลอดจนประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการสนับสนุนตามพันธกิจด้านการวิจัยของคณะฯ ส่วนความไม่พึงพอใจนั้น ได้วิเคราะห์จากข้อมูลการส่งรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ไม่ทันตามเวลาที่กำหนด และได้สรุปข้อมูลเข้าที่ประชุมคกก. ยุทธ์ที่ 2 เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะแนวทางการทำให้เกิดความผูกพันของแหล่งทุนวิจัยภายนอก
ด้านการบริการวิชาการ ศูนย์บริการฯ มีการประเมินความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของลูกค้า ผ่านใบประเมินผลการอบรม โดยในการจัดอบรมแต่ละหลักสูตรจะมีการสรุปและรวบรวมผลการประเมินเพื่อนำเสนอผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดอบรมแต่ละหลักสูตร

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

คณะฯ ได้ดำเนินการในการสำรวจความพึงพอใจโดยมีการเปรียบเทียบข้อมูลกับคู่แข่ง โดยแยกตามพันธกิจหลัก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านการวิจัย และ ด้านการบริการวิชาการ ทั้งนี้คณะฯ ได้เริ่มออกแบบระบบในการเปรียบเทียบความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่มีขนาดใกล้เคียงกัน ได้แก่ มช. และ มข.

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

ก. หลักสูตรและบริการ รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น

(1) หลักสูตรและบริการ

คณะฯ มีกระบวนการในการกำหนดหลักสูตรและบริการ ดังตาราง 3.2-1

ตาราง 3.2-1 กระบวนการกำหนดหลักสูตรและบริการ

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1.กำหนดกลุ่มเป้าหมายของหลักสูตรและบริการ	ก.สนับสนุนฯ/ก.พัฒนาฯ/งานวิจัยฯ/ศูนย์บริการฯ	ทุกรอบปี
2. เก็บข้อมูลความต้องการ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจจากผู้เรียนและผู้รับบริการผ่านช่องทางสารสนเทศ และวิเคราะห์โอกาสทางการตลาด	ก.สนับสนุนฯ/ก.พัฒนาฯ/งานวิจัยฯ/ศูนย์บริการฯ	ตลอดปี/สิ้นภาคการศึกษา
3. ผู้บริหารกำหนดแผนกลยุทธ์ ความได้เปรียบและโอกาสเชิงกลยุทธ์ และการวิเคราะห์ถึงทรัพยากรสนับสนุนการดำเนินงาน	ผู้บริหาร, หัวหน้างาน	สิ้นภาคการศึกษาที่ 2
4. ออกแบบหลักสูตรและบริการใหม่ โดยใช้กระบวนการตามตาราง6.1-1	ก.สนับสนุนฯ/ก.พัฒนาฯ/งานวิจัยฯ/ศูนย์บริการฯ	หลังสิ้นภาคการศึกษาที่ 2

ผลจากการนำสารสนเทศที่ได้มาวิเคราะห์ ตัวอย่างเช่น การปรับปรุงหลักสูตรวิศวกรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI) ที่ใช้ข้อมูลสารสนเทศจากทิศทางของตลาดโลกการวิจัยแบบมุ่งเป้าตามสมรรถนะของอ.และนักวิจัย (LEAD)หลักสูตรการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีการผลิตและการจัดการของบริษัทพาเนลพลัสจำกัดและการพัฒนาสิ่งสนับสนุนผู้เรียน ผู้ให้ทุนวิจัย และผู้รับบริการ ดังตาราง 3.2-2

ตาราง 3.2-2 ระบบสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

กลุ่มผู้เรียนและลูกค้า (ตาม OP)		ช่องทางการสื่อสาร	การสนับสนุน	ผู้รับผิดชอบ
ผู้เรียน	ป.ตรี	- เว็บไซต์/Facebook - คู่มือ นศ. - โทรศัพท์/E-mail - ติดต่อโดยตรงกับผู้รับผิดชอบ - ติดต่อโดยตรงกับ อ.ที่ปรึกษา ที่สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตร - Application Intania Buddy	- ทุนการศึกษา - สนับสนุน นศ.ในด้านการฝึกงาน/ สหกิจศึกษา ในการประกวดโครงงาน - Job Fair เพิ่มโอกาสในการรับเข้าทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา - ทุนสำหรับค่าใช้จ่ายไปนำเสนอผลงานทางวิชาการ	ก.สนับสนุนฯ/ก.พัฒนาฯ
	บัณฑิตศึกษา	- open house, คู่มือ นศ. - สื่อออนไลน์ เช่น website, - Facebook	- ทุนสำหรับค่าใช้จ่ายไปนำเสนอผลงานทางวิชาการ -ทุนวิจัย/ทุนการศึกษา	ก.สนับสนุนฯ/ก.พัฒนาฯ
ผู้ให้ทุนวิจัย		- เว็บไซต์/Facebook/Line -โทรศัพท์/E-mail -การออกบูธ -ระบบสารสนเทศด้านการวิจัยและนวัตกรรม	- ฐานข้อมูลผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย -ฐานข้อมูลและระบบสืบค้นโครงการวิจัย/ผลงานทางวิชาการ -ฐานข้อมูลเครือข่ายวิจัยคณะฯ (ศูนย์วิจัยความเป็นเลิศ ศูนย์วิจัย สถานวิจัย ทีมวิจัย และทีมนวัตกรรม) - ระบบ One stop service ด้านการวิจัย เป็นศูนย์รวมในการติดต่อประสานงานและการติดตามสถานะด้านการวิจัย	งานวิจัยฯ
ผู้รับบริการหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน		- เว็บไซต์/Facebook/Line -โทรศัพท์/E-mail - QR code - โปสเตอร์ สื่อสิ่งพิมพ์ จดหมายประชาสัมพันธ์ - ฐานข้อมูลโครงการที่เคยดำเนินการบริการวิชาการ - ติดต่อโดยตรงกับงานวิจัยฯ และศูนย์บริการฯ	- มีบริการด้านฐานข้อมูลสารสนเทศที่ผู้รับบริการวิชาการสามารถสืบค้นหรือมาใช้ประโยชน์จากบริการต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์งานวิจัยและบริการวิชาการ - มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการวิชาการให้กับกลุ่มลูกค้าอย่างกว้างขวาง	ศูนย์บริการฯ

(2) การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

คณะฯ มีระบบสนับสนุนผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ดังตาราง 3.2-2 โดยช่องทางเหล่านี้ได้ถูกสร้างขึ้น และพัฒนาปรับปรุงให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ เสียงของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้าทุกกลุ่ม ช่องทางเหล่านี้มีการกำกับดูแลติดตามอย่างสม่ำเสมอโดยรองคณบดี ผู้บริหาร และคกก. ที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพที่สุด ในปีที่ผ่านมา ในด้านการเรียนการสอน ได้เพิ่มทุนการศึกษาจากศิษย์เก่ารุ่น 15 และจากบริษัทเอกชน เช่น บริษัท Top Grove และการสร้าง Co-working Space ด้านการวิจัย ได้เพิ่มบริการ One Stop Service และด้านการบริการวิชาการ ได้เปิดบริการข่าวสารทางสื่อสังคมออนไลน์ ทั้ง Facebook และ Line application

(3) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

นอกเหนือจากการที่คณะฯ แบ่งกลุ่มผู้เรียนเป็นลูกค้าปัจจุบัน (ผู้เรียน) และลูกค้าในอนาคต (นร.) แล้ว ในส่วนของบริการวิชาการและวิจัยซึ่งมีการดำเนินการในทิศทางเดียวกัน คณะฯ ยังมีการแบ่งกลุ่มในรายละเอียดเพิ่มเติมดังตาราง 3.2-3 โดยผู้บริหาร และหนก.พิจารณาจาก วิสัยทัศน์ พันธกิจ สมรรถนะหลัก ความท้าทาย ความได้เปรียบ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ (OP2-3)

ตาราง 3.2-3 ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นจำแนกตามกลุ่ม

พันธกิจ		ตลาดปัจจุบัน	ตลาดอนาคต
การเรียนการสอน	ป.ตรี	นร. มัธยมปลายทั่วประเทศ นร.ระดับ ปวช.	นร. ระดับ ปวช ผู้สนใจทั่วไป (Non-degree)
	บัณฑิตศึกษา	นศ. ไทย/ต่างชาติ	นศ. ชาวต่างชาติ ผู้ทำงานบริษัท
การวิจัย	ผู้ให้ทุนวิจัย	ผู้ให้ทุนภายใน และภายนอก	ผู้ให้ทุนจากต่างประเทศ
การบริการวิชาการ	ผู้รับบริการหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน	หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานเอกชน	องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) การจัดการความสัมพันธ์

คณะฯ มีการวิเคราะห์ความต้องการหลักของกลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญดังแสดงในตาราง OP1-9 และ OP1-10 รวมทั้งช่องทางการติดต่อสื่อสารดังแสดงส่วนของลูกค้าหลักในตาราง 3.1-2คณะฯ จึงได้กำหนดแนวทางการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่จะมีผลต่อส่วนแบ่งตลาดและการได้มาซึ่งบริการที่มีคุณภาพมากขึ้นดังตาราง 3.2-4 โดยข้อมูลดังกล่าวนำไปสู่การประเมิน ทบทวนและปรับปรุงการดำเนินการในด้านนั้นๆ ต่อไป นอกจากนี้ยังมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับผู้ประกอบการ เพื่อดำเนินการกิจกรรมด้านการฝึกงานและสหกิจศึกษา มีการร่วมมือกับสมาคมศิษย์เก่าคณะฯ ม.อ. เพื่อส่งเสริมความผูกพันในการส่ง นศ.เข้าฝึกงานและทำงานในบริษัทหรือโรงงานที่ได้เคยรับ นศ.เข้าฝึกงานหรือสหกิจศึกษา หรือบางแห่งที่มีศิษย์เก่าทำงานอยู่ รวมทั้งความร่วมมือในด้านการวิจัยและบริการวิชาการได้ส่งเสริมให้คณาจารย์และนักวิจัยเป็นตัวเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งทุน/หน่วยงานและคณะฯ

ตาราง 3.2-4 การสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ

ลูกค้า	การสร้างและจัดการกับความสัมพันธ์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	วัตถุประสงค์			
			ได้ผู้เรียน/ผู้รับบริการ	ความพึงพอใจ	ความผูกพัน	ภาพลักษณ์
ผู้เรียน	-ปฐมนิเทศ นศ.	ก.สนับสนุนฯ/		/	/	/
	-จัดมอบทุนการศึกษา	ก.พัฒนาฯ	/	/	/	
	-ส่งเสริมการฝึกงาน และสหกิจศึกษา		/	/	/	
	-Co-working Space		/	/	/	
	-Teleconference Room		/			
	-ห้องละหมาด			/	/	
	-ระบบ อ.ที่ปรึกษา		/		/	
	-Application Intania Buddy		/			
	-งานตลาดนัดแรงงานเฉพาะคณะฯ Engineering Job Fair		/	/		/
ผู้ให้ทุนวิจัย	-ระบบสนับสนุนทุนวิจัยและนวัตกรรม	งานวิจัยฯ	/	/	/	/
	-การศึกษาดูหน้างานจริงเพื่อพัฒนาเป็นโจทย์วิจัยร่วมกันระหว่างแหล่งทุนวิจัยกับคณะฯ		/		/	/
	-แหล่งทุนวิจัยส่งบุคลากรมาศึกษาต่อที่คณะฯ เพื่อไปพัฒนาหน่วยงานของแหล่งทุนวิจัย		/		/	/
	-สนับสนุนให้เกิดโครงการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยห้องปฏิบัติการวิจัยของคณะฯ ตามเกณฑ์ESPReLของ วช.		/	/	/	/
	-ระบบสนับสนุนการว่าจ้างให้ทำวิจัยและการขอรับรองโครงการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อภาคเอกชนขอ		/		/	/

ลูกค้า	การสร้างและจัดการกับความสัมพันธ์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	วัตถุประสงค์			
			ได้ผู้เรียน/ผู้รับบริการ	ความพึงพอใจ	ความผูกพัน	ภาพลักษณ์
	ยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลได้ 300%(ลดหย่อนได้สามเท่าของค่าใช้จ่ายจริง) - สนับสนุนการพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน และอุตสาหกรรม -ระบบนักวิจัยพี่เลี้ยง		/ /	/ /	/ /	/
ผู้รับบริการหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน	-การแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการฝึกอบรม หรือบริการวิชาการต่างๆ ที่คณะฯ ดำเนินการ -การร่วมวิจัย หรือบริการวิชาการ	ศูนย์บริการฯ/งานวิจัยฯ	/ /	/ /	/ /	/

(2) การจัดการข้อร้องเรียน

คณะฯ มีแนวทางในการรวบรวมข้อร้องเรียน และมีการดำเนินการตามขั้นตอน ดังตาราง 3.2-5 โดยผู้รับผิดชอบจะแยกกันไปตามประเด็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การเรียนการสอน ผู้รับผิดชอบจะเป็น ก.สนับสนุนฯ หากเกี่ยวกับหลักสูตร ผู้รับผิดชอบจะเป็น ก.พัฒนาฯ หากเกี่ยวกับการวิจัย ผู้รับผิดชอบจะเป็นงานวิจัยฯ และงานบริการวิชาการ ผู้รับผิดชอบเป็นศูนย์บริการฯ

ตาราง 3.2-5 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน พร้อมวิเคราะห์ความเร่งด่วน และนำเสนอ หน.งาน	เจ้าหน้าที่	ตลอดปี
หน.งานและผู้บริหารร่วมวิเคราะห์หาสาเหตุ และแนวทางแก้ไขเบื้องต้น พร้อมทั้งแจ้งกลับการบรรเทาปัญหาไปยังผู้ร้องเรียน	ผู้บริหาร/หน.งาน	เรื่องเร่งด่วนภายใน 24 ชั่วโมง/เรื่องไม่เร่งด่วนภายใน 15 วันทำการ
ติดตามความคืบหน้าในการแก้ปัญหา และกำหนดแนวทางในการป้องกัน	ผู้บริหาร/หน.งาน	ทุกๆ เดือนหลังจากแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน
สรุปผลข้อร้องเรียนและการแก้ไขข้อร้องเรียนในที่ประชุม กก.คณะฯ	ผู้บริหาร/หน.งาน	เมื่อผู้ร้องเรียนได้รับความพึงพอใจในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

ทั้งนี้ ในปีที่ผ่านมา ด้านการเรียนการสอนไม่พบข้อร้องเรียน (R7.4ก-10 และ R7.4ก-11) ด้านการวิจัยไม่พบข้อร้องเรียนจากผู้ให้ทุนและมาตรฐานจริยธรรมด้านการทำวิจัย (R7.4ก-7) และในส่วนของการบริการวิชาการอยู่ระหว่างพัฒนาช่องทางรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า ผ่านเว็บไซต์ของศูนย์บริการฯ

หมวด 4
การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

4.1.การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ
ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) **ตัววัดผลการดำเนินการ**

ตัววัดผลการดำเนินการได้กำหนดอยู่ในรูปของตัวชี้วัดหลัก (KPI) มีกระบวนการดังตาราง 4.1-1 ในรอบปีที่ผ่านมาการวัดผลการดำเนินการของยุทธ์และหน่วยงาน จะรายงานผลในรูปแบบของเอกสาร ทำให้เกิดความล่าช้า คณะฯ จึงได้พัฒนาระบบ KPI online ขึ้นพบว่าการป้อนข้อมูลผลการดำเนินงานเข้าระบบ KPI online มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ทันต่อการตัดสินใจของผู้บริหารและประธานยุทธ์ นอกจากนั้นในส่วนของการติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวันคณะฯ ได้สร้างระบบต่างๆ ขึ้น เช่น ระบบ Budget online เพื่อติดตามและควบคุมการใช้งบ ปม. ให้เป็นไปตามแผนงาน ซึ่งทำให้สามารถติดตามการใช้งบปม.ได้อย่างทันที และอยู่ภายใต้กรอบเงินที่กำหนด รวมทั้งมีการใช้งบปม.ที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ตาราง 4.1-1 กระบวนการคัดเลือกตัววัดผลและการวัดผลการดำเนินงาน

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1.รวบรวม/วิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์ปัจจุบันและแนวโน้ม ข้อมูลสถาบันคู่เทียบ/ผลการดำเนินงานตามแผนยุทธ์/แผนปฏิบัติการ/เป้าหมาย/ผลลัพธ์ ในรอบปีที่ผ่านมา	รองพัฒนาองค์กร/ ก.แผนงานฯ	ตลอดปี
2กำหนดและเลือกตัวชี้วัดหลักแต่ละยุทธ์ /ตัวชี้วัดผลประจำหน่วยงาน เพื่อใช้ติดตามผลสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ โดยจะต้องเชื่อมโยงและสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการระยะสั้น-ระยะยาวที่ตั้งไว้ของแต่ละยุทธ์ /หมวดการรายงานผลของ EdPEx (หมวด 7) และนำเสนอผ่านความเห็นชอบ คกก.คณะฯ พร้อมถ่ายทอดให้ประชาคมคณะฯ รับทราบ	กก.ยุทธ์/คกก.คณะฯ	ส.ค.
3.หลังจากตัวชี้วัดผ่านความเห็นชอบแล้ว จะมีกำหนดคำนิยามในการรวบรวมข้อมูลตัวชี้วัด โดยแบ่งตัวชี้วัดออกเป็น 2 ประเภท คือ ตัวชี้วัดตามแผนยุทธ์ และตามแผนงานประจำ นอกจากนั้นคณะฯ มีการกำหนดสารสนเทศที่สำคัญ เพื่อติดตามผลการดำเนินงานประจำวันด้วย	ประธาน/กก.ยุทธ์	ต.ค.
4.กำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดตามยุทธ์/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ความถี่ของข้อมูล วิธีการวิเคราะห์/ปรับปรุง	ประธาน/กก.ยุทธ์	ต.ค.
5.ป้อนข้อมูลเข้าระบบ KPI online เพื่อรวบรวมข้อมูลตัวชี้วัดให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ทันต่อการตัดสินใจของผู้บริหารและการดำเนินงาน	ก.แผนงานฯ/ ฝ่ายคอมฯ	ต.ค.
6.ติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด รวมทั้งวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินงานที่สำคัญ	ก.แผนงานฯ/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ทุกเดือน
7.กรณีพบความผิดปกติที่ส่งผลต่อการไม่บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ แจ้งคณบดีและทีมบริหารที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการอย่างทันท่วงที	คณบดี/ทีมบริหาร	เมื่อจำเป็น
8.เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขตามแนวทางที่กำหนด หลังจากนั้นจะมีการติดตามประสิทธิผลของผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่พบความผิดปกติ	ประธานกก.ยุทธ์/ เลขายุทธ์/หน.กลุ่มงาน	เมื่อจำเป็น
9.สรุปผลการบรรลุเป้าหมาย โดยแยกตามมุมมองต่างๆ เช่น การบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ สมรรถนะหลัก ยุทธ์ และ หน่วยงาน (ผลลัพธ์ 7.4 ข) พร้อมถ่ายทอดให้ประชาคมคณะฯ รับทราบ	ก.แผนงานฯ	เม.ย./ ส.ค
10.ทบทวนความเหมาะสมตัวชี้วัดและเป้าหมาย	กก.ยุทธ์/คกก.คณะฯ	ส.ค.

(2) **ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ**

ทีมบริหารและประธานยุทธ์มีวิธีการเลือกประเด็นคู่เทียบ ดังตาราง 4.1-2 ในรอบปีที่ผ่านมาคณะฯ มีการกำหนดการบรรลุวิสัยทัศน์ โดยใช้เกณฑ์ THE Ranking จึงทำให้สามารถเลือกคู่เทียบได้ชัดเจนมากขึ้น เช่น ด้าน Citation มีคู่เทียบคือ ม.เทคโนโลยีสุรนารี และ ม.เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ซึ่งคณะฯ ได้ศึกษาและนำแนวปฏิบัติมาประยุกต์ใช้ และปรับกระบวนการในการดำเนินงาน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

ตาราง 4.1-2 กระบวนการเลือกคู่เทียบ

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1.เลือกประเด็นเปรียบเทียบ และคู่เทียบ โดยดูจาก ม.ที่อยู่ในอันดับ ของ THE Ranking ที่สูงกว่า (ตาราง OP2-1)	ทีมบริหาร/ก.แผนงานฯ	เม.ย.
2.รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงาน/แนวปฏิบัติ ของคณะฯ และของคู่เทียบ	ก.แผนงานฯ	พ.ค.-ก.ค.
3.พิจารณาหา Performance Gap ที่ได้จากการเปรียบเทียบ	ทีมบริหาร/กก.ยุทธ์	ส.ค.
4.จัดทำแผนปฏิบัติการ/แผนงานหรือโครงการปรับปรุง เพื่อปิดช่องว่าง	ทีมบริหาร/กก.ยุทธ์	ตลอดปี
5.ดำเนินการตามแผน/โครงการ	กก.ยุทธ์/หน่วยงาน	ตลอดปี
6.ติดตาม/ประเมินผลการดำเนินงาน และนำข้อมูลมาปรับปรุงผลการดำเนินงานและนำเข้าสู่กระบวนการวางแผนยุทธ์/แผนปฏิบัติการ/แผนงานประจำ ในปีถัดไป	กก.ยุทธ์/หน่วยงาน	ส.ค.

(3) **ข้อมูลผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**

ทีมบริหารและประธานยุทธ์มีวิธีการเลือกข้อมูลของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นตามตาราง 4.1-3 ที่ผ่านมาวิธีการได้มาของข้อมูลและสารสนเทศตามช่องทางต่างๆ(หมวด 3.1) เช่นด้านการเรียนการสอนมีการสำรวจข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต นำไปใช้ในการออกแบบหลักสูตรการเรียนการสอนด้านวิจัยมีการสำรวจความต้องการของชุมชน นำไปใช้ในการสร้างโจทย์วิจัยใหม่ และด้านบริการวิชาการมีการสำรวจข้อมูลความต้องการของสถานประกอบการ นำไปใช้ในการออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรม (Public Training) ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดรับกับผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

ตาราง 4.1-3 กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (P4.1-ก3)

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1.รวบรวมข้อมูลสารสนเทศเสียงของลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ (หมวด 3.1)	ก.สนับสนุนฯ/ก.พัฒนาฯ/งานวิจัยฯ/ศูนย์บริการฯ	ขึ้นกับประเภทงาน
2.นำข้อมูลสารสนเทศเสียงของลูกค้าสู่กระบวนการจัดทำแผนยุทธ์/แผนปฏิบัติการ/แผนงานประจำ	กก.ยุทธ์	ต.ค.
3.ติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาสู่การปรับปรุงการดำเนินงานตามพันธกิจหลัก	ทีมบริหาร	ทุกไตรมาส

(4) **ความคล่องตัวของการวัด**

ทีมบริหารและประธานยุทธ์/หน.กลุ่มงานมีวิธีการวัดผลการดำเนินการตามกระบวนการดังตาราง 4.1-1 ซึ่งในปีที่ผ่านมา เช่นด้านการเรียนการสอนประธานยุทธ์ใช้วิธีการประชุม คกก.ยุทธ์เป็นประจำทุกเดือน มีการรายงานผลการดำเนินงานผ่านที่ประชุม นำระบบสารสนเทศมาช่วยในการวัดผลการดำเนินงาน เช่น ระบบประเมินการสอนด้านการวิจัยมีระบบสนับสนุนทุนวิจัย ระบบการให้เงินรางวัลระบบ one stop service ด้านบริการวิชาการมีระบบฐานข้อมูล KPI ฐานข้อมูลบริการวิชาการ นอกจากนี้คณะฯ มีการพัฒนาระบบการรายงานตัวชี้วัดให้อยู่ในรูปแบบของ KPI Online โดยจะมีการนำเข้าข้อมูลที่เป็นปัจจุบันทุกเดือน ซึ่งทำให้ผู้บริหารสามารถติดตามผลการดำเนินงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น และหากพบความผิดปกติเบี่ยงเบนไปจากค่าเป้าหมาย ทำให้สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันท่วงที

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

ก.แผนงานฯ และหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้ติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด รวมทั้งวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินงานที่สำคัญ ตามกระบวนการดังตาราง 4.1-1 เช่นด้านการวิจัย จำนวนสิทธิบัตรและอนุสิทธิบัตรลดลง (R7.1ก-9) งานวิจัยฯ ได้วิเคราะห์และปรับกระบวนการ โดยมีการจัด KM&Workshopการเขียนทรัพย์สินทางปัญญา เพื่อให้นักวิจัยใช้เป็นแนวทางในการสิทธิบัตรและอนุสิทธิบัตร

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

(1) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

คณะฯ มีวิธีการค้นหาเพื่อคัดเลือกวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศตามกระบวนการดังตาราง 4.1-4 โดยพิจารณาจากผลงานที่ได้รับรางวัล การประเมินผลทั้งจากภายในและภายนอกในรอบปีที่ผ่านมาเช่น ด้านวิชาการ คณะฯ ได้ส่งแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศเข้าประกวดในเวทีคุณภาพของ ม. โดยโครงการ สหกิจศึกษา : การพัฒนาสู่ทักษะสากล ได้รับรางวัลมุ่งสู่แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศได้รับเกียรติบัตรในเวทีคุณภาพของม.อ.เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2562 ทำให้บุคลากรได้มีความตื่นตัวในการพัฒนาตนเองมากยิ่งขึ้นดังนั้นเพื่อให้เกิดการขับเคลื่อน การสร้างนวัตกรรม หรือการปรับปรุงงาน เพื่อนำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น ในปีล่าสุดคณะฯ จึงมีการผลักดันให้บุคลากรมีโครงการหรือกิจกรรมการพัฒนาการปฏิบัติงาน โดยกำหนดผ่านทาง TOR ของบุคลากรแต่ละคน (หมวด 5.1ก(3)) ซึ่งผลที่ได้อาจนำไปสู่การเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น เช่น ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ เป็นต้น (หมวด 5.1ข(3))

ตาราง 4.1-4 กระบวนการระบุวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1.พิจารณาจากผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่ดี/ที่ได้รับรางวัล/การประเมินจากภายในและภายนอก	ประธาน/กก.ยุทธ์5/ ก.บริหารฯ/ก.แผนงานฯ	ทุก 6 เดือน
2.ค้นหาและรวบรวมแนวปฏิบัติที่ดีทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงานโดยวิเคราะห์ความสอดคล้องต่อการผลักดันยุทธ์และตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการพัฒนาประสิทธิภาพของงานประจำ	ประธาน/กก.ยุทธ์5	ตลอดปี
3.รวมรวมผลงานที่มีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศมาศึกษา และสื่อสาร/ถ่ายทอดต่อไปยังหน่วยงานต่างๆ เพื่อได้แนวทางที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานตนเอง เช่น เวทีพัฒนาคนพัฒนางาน และนำเสนอต่อ ม.	ก.บริหารฯ	2 เดือน/ครั้ง
4.รวบรวมผลงานแนวปฏิบัติที่ดีไว้เป็นฐานข้อมูลองค์ความรู้(Knowledge Bank) เพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากรใหม่/บุคลากรที่เปลี่ยนตำแหน่งงาน	ก.บริหารฯ	ส.ค.

(2) ผลการดำเนินการในอนาคต

ในช่วงต้นปีงปม. กก.ยุทธ์มีวิธีการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตตามกระบวนการดังตาราง 4.1-5 ในปีที่ผ่านมา จากการที่รัฐบาลมีการตัดงปม.แผ่นดินที่สนับสนุนในส่วนของค่าดำเนินการ และการปรับโครงสร้างการให้เงินสนับสนุนของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ซึ่งอาจจะทำให้มีผลต่อการดำเนินงานของคณะฯ ในอนาคต ดังนั้น คณะฯ จึงมีการปรับการดำเนินการ 3 ด้านหลัก ได้แก่

ด้านการเรียนการสอน กิจกรรม นศ. ความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกสนับสนุนโครงการกิจกรรม นศ. ด้านการวิจัย จัดอบรมให้ความรู้การเขียนโครงการเพื่อขอรับทุนวิจัยเชิงรุก เช่น โครงการบรรยายการขอทุน Newton Fun และการสร้างเครือข่ายวิจัยกับต่างประเทศ และด้านการบริการวิชาการเน้นการทำโครงการบริการวิชาการร่วมกับหน่วยงานภายนอกเพิ่มขึ้น สร้างแรงจูงใจให้ อ.ปฏิบัติงานด้านบริการวิชาการเพิ่มขึ้น

ตาราง 4.1-5 กระบวนการทบทวนผลการดำเนินการในอนาคต

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1.ดำเนินการทบทวนผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา จากการปฏิบัติการตามแผนปฏิบัติการของแต่ละยุทธ์	กก.ยุทธ์	ทุกไตรมาส
2.ศึกษาและติดตามปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานในอนาคต เช่น ข้อมูลสถาบันคู่เทียบ ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลคู่แข่ง/การตลาด และข้อมูลจากปัจจัยภายใน/ภายนอก อื่นๆ	กก.ยุทธ์	ทุกไตรมาส
3.นำไปคาดการณ์ในการจัดทำ/ทบทวน/ปรับแผนยุทธ์ แผนปฏิบัติการระยะสั้น	กก.ยุทธ์	ทุกไตรมาส
4.ปรับปรุงแผนการดำเนินงาน และถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อดำเนินการแก้ไขในแผนปฏิบัติการระยะสั้น/แผนงานประจำ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย	กก.ยุทธ์	ทุกไตรมาส

(3) **การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม**

คณะฯ ได้มีการปรับปรุงผลการดำเนินงานและหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม ซึ่งมีกระบวนการการปรับปรุงผลการดำเนินการ ดังตาราง 4.1-6 ในปีที่ผ่านมาด้านการเรียนการสอนพบว่านศ.ที่จบตามแผนมีค่าน้อยกว่า 60 % ของ นศ.ทั้งหมด (R7.1ข-1)คณะฯ จึงได้มีการปรับปรุงหลักสูตรใหม่การปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 การพัฒนาหลักสูตรใหม่และวิธีการจัดการหลักสูตรรูปแบบใหม่เช่น หลักสูตรระบบรางมีการออกแบบให้มีการเรียนร่วมระหว่างวิศวกรรมไฟฟ้าและเครื่องกลโดยไม่เป็นการเพิ่มสาขาใหม่ ซึ่งผู้เรียนได้รับประกาศนียบัตรเฉพาะทาง และยังสามารถรับใบประกอบวิชาชีพในสาขาหลักได้ทั้งนี้คณะฯ มีจัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุงงานโดยพิจารณาจากการบรรลุวิสัยทัศน์ กำหนดให้มีการวัดผลอย่างต่อเนื่องเพื่อก่อให้เกิดความยั่งยืน

ตาราง 4.1-6 กระบวนการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1.วิเคราะห์และทบทวนกระบวนการในการทำงาน และผลการดำเนินงาน โดยพิจารณาความเป็นไปได้เทียบกับผลการดำเนินงานของคู่เทียบ และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	กก.ยุทธ์	ก.ย.
2.จัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ตามผลกระทบที่ส่งผลต่อการบรรลุวิสัยทัศน์/พันธกิจ	กก.ยุทธ์	ก.ย.
3.จัดทำแผนการปรับปรุงโดยพิจารณาทั้งจากกิจกรรม/บริการเดิมและ กิจกรรม/บริการที่คาดว่าจะเกิดขึ้นใหม่	กก.ยุทธ์	ก.ย.
4.ดำเนินการปฏิบัติตามแผนให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้นดำเนินการติดตามและวัดผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อก่อให้เกิดความยั่งยืน	กก.ยุทธ์/กลุ่มงาน	ต.ค.

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ก. ความรู้ของสถาบัน

(1) การจัดการความรู้

คณะฯ มีกระบวนการจัดการความรู้ และเรียนรู้ระดับองค์กร ดังตาราง 4.2-1 ซึ่งกระบวนการดังกล่าวเป็นกระบวนการอย่างง่ายที่บุคลากรเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามได้ง่าย เป้าหมายของการดำเนินการด้านการจัดการความรู้นั้น เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรในเรื่องของการจัดการความรู้ หรือฝังรากลงไปยังการดำเนินการของทุกคนในองค์กร

ตาราง 4.2-1 กระบวนการจัดการความรู้ และการเรียนรู้ระดับองค์กร

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1.กำหนดภารกิจหลักที่การจัดการความรู้จะเข้าไปสนับสนุน ได้แก่ การเรียนการสอน วิจัย บริการวิชาการ และการพัฒนางานประจำ	กก.ยุทธ์/กลุ่มงาน	ก.ย.
2.ดำเนินการกิจกรรมผ่านกระบวนการจัดการความรู้ โดยวิธีการค้นหา การจัดเก็บ แลกเปลี่ยน นำไปใช้ เกิดองค์ความรู้ใหม่ และนำมาสู่การจัดเก็บ	กก.ยุทธ์/กลุ่มงาน	ตลอดปี

คณะฯ มีการแต่งตั้งคกก.พัฒนาคุณภาพ ทำหน้าที่กำหนดกิจกรรมการดำเนินงานในรอบ 1 ปีสำหรับงานด้านการจัดการความรู้ งาน 5ส และโครงการพัฒนางาน รวมทั้งการประชุมติดตามการดำเนินการ 3 รอบในหนึ่งปี เพื่อติดตามการดำเนินกิจกรรมและวางแผนสำหรับกิจกรรมในรอบปีถัดไป คกก.ชุดนี้ประกอบด้วยตัวแทนจากทุกหน่วยงานและภาควิชาเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างทั่วถึงทั้งคณะฯ เมื่อพิจารณาในส่วนของกิจกรรมการจัดการความรู้ สรุปดังตาราง 4.2-1

(2) การเรียนรู้ระดับสถาบัน

คณะฯ ใช้กิจกรรมและโครงการต่างๆ ในตาราง 4.2-2 ยกตัวอย่าง เช่น เวทีเพื่อแลกเปลี่ยนเรื่องการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย เป็นการให้บุคลากรที่เคยนำเสนอผลงานในที่ประชุมวิชาการ หรือตีพิมพ์ผลงานมาแลกเปลี่ยนเทคนิคการนำงานประจำมาวิเคราะห์เพื่อทำการวิจัยและพัฒนางาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน รวมทั้งสร้างแรงบันดาลใจให้แก่บุคลากร นอกจากนี้ทางคณะฯ ได้ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้จากหน่วยงานภายนอก เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากเครือข่ายสถาบัน ม.อ.-มข.-มช. ทำให้ได้เทคนิคการปฏิบัติงานเพื่อมาปรับประยุกต์ใช้ในคณะฯ สิ่งเหล่านี้สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในคณะฯ

ตาราง 4.2-2 รูปแบบการจัดการความรู้ของคณะฯ

รูปแบบ	องค์ความรู้ที่สำคัญ	KM Focus	ความถี่ในการจัด	กลุ่มเป้าหมาย
คณบดีชวนคุย	การเปลี่ยนแปลงหรือรายงานผลการดำเนินการที่สำคัญโดยคณบดีและทีมบริหาร การจัดเก็บ/เข้าถึง: สรุปสาระสำคัญ บนเว็บไซต์	การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ	ทุก 2 เดือน	บุคลากรสายวิชาการ/สายสนับสนุน
เวทีพัฒนาคนพัฒนางาน	แนวปฏิบัติ ข้อคิด เทคนิคในการปฏิบัติงาน การจัดเก็บ/เข้าถึง: เอกสารประกอบ บนเว็บไซต์	พัฒนางานอย่างต่อเนื่อง	ทุก 2 เดือน	บุคลากรสายสนับสนุน
K-Procedure	ขั้นตอนการปฏิบัติงานในรูปแบบที่ง่ายแก่การเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานและบุคคลที่ต้องมาติดต่อ การจัดเก็บ/เข้าถึง:บนเว็บไซต์ของภาควิชา/หน่วยงาน	แนวปฏิบัติ	ผู้ปฏิบัติงานจัดทำได้ตลอด	บุคลากรคณะฯ
Web คลังความรู้	เว็บไซต์ของภาควิชา/หน่วยงานที่ได้มีการรวมรวมความรู้สะสมความรู้ ทั้งเฉพาะด้าน และทั่วไป โดยมีการจัดเก็บอยู่ในรูปแบบของเว็บไซต์ ให้เป็น Knowledge Bank ของภาควิชา/หน่วยงาน การจัดเก็บ/เข้าถึง: บนเว็บไซต์ของภาควิชา/หน่วยงาน	พัฒนางานอย่างต่อเนื่อง	ผู้ปฏิบัติงานจัดทำได้ตลอด	บุคลากรคณะฯ
เครือข่ายสถาบัน เช่น ม.อ.-มข.-มช.	กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแนวปฏิบัติที่ดีของผู้บริหารของสามมหาวิทยาลัย ซึ่งจัดโดย ม. การจัดเก็บ/เข้าถึง: สรุปสาระสำคัญ โดย ม.	พัฒนางานอย่างต่อเนื่อง	ปีละ1 ครั้ง	ผู้บริหารคณะฯ

ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

(1) คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ

คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศคณะฯ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ ข้อมูลและสารสนเทศซึ่งดำเนินการผ่านส่วนกลางของ ม. และดำเนินการโดยฝ่ายคอมฯ

ผลสะท้อนกลับในส่วนของความน่าเชื่อถือและคุณภาพของข้อมูล จากเจ้าหน้าที่ของคณะฯ ผ่านกระบวนการประเมินคุณภาพในรอบปีที่ผ่านมาพบว่า เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีความพึงพอใจในด้านการดูแลคุณภาพข้อมูล และคณะฯ ได้มีการปรับปรุงระบบการจองห้องเรียน/ห้องปฏิบัติการ/ห้องเรียนนอกเวลาเรียน โดยรวมเข้าเป็นระบบเดียวกันและเสริมบริการผ่านโทรศัพท์ Smartphone เป็นโครงการนำร่อง ดังตาราง 4.2-3

ตาราง 4.2-3 กระบวนการจัดการข้อมูลสารสนเทศ

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1.จัดให้มีห้องเก็บอุปกรณ์เครื่องแม่ข่ายเฉพาะที่เป็นสัดส่วนและปลอดภัย การกำหนดสิทธิ์ของบุคคลที่สามารถเข้าถึงอุปกรณ์ มีระบบกล้องวงจรปิดเพื่อช่วยตรวจสอบระบบ	ฝ่ายคอมฯ	ตลอดปี
2.คณะฯ สำรองข้อมูลจากส่วนกลางของ ม.มายังเครื่องแม่ข่ายของคณะฯผ่านระบบอัตโนมัติ (auto script) เพื่อพร้อมใช้งาน	ฝ่ายคอมฯ	ตลอดปี
3.มีการจัดการคุณภาพข้อมูลและสารสนเทศ โดยการทวนสอบข้อมูลของคณะฯ 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การทวนสอบคุณภาพของข้อมูลจาก ม.ใช้ auto script 2) การทวนสอบคุณภาพของข้อมูลระบบสารสนเทศภายในคณะฯใช้การทวนซ้ำสองครั้งเป็นการตรวจสอบโดยเจ้าของข้อมูล และการตรวจสอบโดยเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง3) มีระบบสำรองข้อมูลซึ่งดำเนินการเป็นประจำทุกวัน	ผู้ใช้/ฝ่ายคอมฯ	ตลอดปี
4.เครื่องคอมพิวเตอร์ให้ห้องปฏิบัติการและห้องเรียน มีการเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์ทุกรอบ 5ปี รวมถึงอุปกรณ์สำหรับสำรองข้อมูลแก่ส่วนงานต่างๆ เพื่อให้เหมาะสม โดยดำเนินการสำรวจทุก 4 ปี และใช้ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ของ ม. คณะฯ และภาควิชาฯ มีให้บริการระบบเครือข่ายแบบไร้สายจะให้บริการผ่านมาตรฐาน 802.1x เท่านั้น	ฝ่ายคอมฯ	ตลอดปี
5.มีระบบส่งข้อมูลฉุกเฉินผ่านระบบอีเมล์ในกรณีฉุกเฉินในวันหยุดราชการ ผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้นจึงจะมีสิทธิ์ในการเข้าถึงอุปกรณ์ทั้งในทางกายภาพ (Physical access) และในการเข้าถึงระยะไกล (Remote access) ในกรณีมีประเด็นปัญหากับอุปกรณ์ เช่น ระบบสำรองไฟฟ้าที่ใช้กับระบบคอมพิวเตอร์ มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบระบบ พร้อมจัดทำแผนการปรับปรุงระบบให้เหมาะสม	ฝ่ายคอมฯ	ตลอดปี
6.ปรับปรุงแก้ไขข้อมูล/ระบบสารสนเทศ รวมถึงพัฒนาระบบให้รองรับนโยบายและกฎระเบียบใหม่ โดยมีขั้นตอนการแก้ไขดังนี้ 1) จัดแยกกลุ่มข้อมูลเพื่อหาเจ้าของข้อมูลที่รับผิดชอบ ซึ่งดำเนินการโดยฝ่ายคอมฯ 2) ทำความเข้าใจกับเจ้าของข้อมูลเพื่อยืนยันความเป็นเจ้าของข้อมูล 3) จัดทำระบบสารสนเทศเพื่อรับการ	ฝ่ายคอมฯ	ตลอดปี

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
ตอบกลับและจัดทำรายงาน 4) เพิ่มวาระการประชุม กก.IT ของคณะฯ เพื่อพิจารณาข้อผิดพลาดและเสนอแนวทางแก้ไข 5) สรุปและประเมินผลการดำเนินงานตาม KPIs ทุกรอบปีเพื่อเข้า กก.IT ของคณะฯ		

(2) ความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ

ในส่วนของความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศสามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ ความมั่นคงทางกายภาพและความมั่นคงของข้อมูล ดังตาราง 4.2-2

ทั้งนี้ผลสะท้อนกลับในส่วนของความปลอดภัยของข้อมูล จากเจ้าหน้าที่ของคณะฯ ผ่านกระบวนการประเมินคุณภาพในรอบปีที่ผ่านมา พบว่า เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องขาดความรู้ในการสำรองข้อมูลของตนเอง แนวทางการดำเนินการเพื่อการแก้ไข คือ การจัดอบรมและ Road show เพื่อให้คำแนะนำในการสำรองข้อมูลของส่วนงานของตนเอง อีกทั้ง ฝ่ายคอมฯ ได้ดำเนินการจัดทำระบบสำรองข้อมูล cloud storage ส่วนกลาง (cloud.eng.psu.ac.th) เพื่อรองรับการสำรองข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน

(3) ความพร้อมของข้อมูลและสารสนเทศ

ส่วนของความพร้อมใช้งานข้อมูลและสารสนเทศ คณะฯ ใช้งานระบบสารสนเทศ 2 ส่วนได้แก่ ระบบสารสนเทศซึ่งดำเนินการโดยส่วนกลาง และระบบสารสนเทศซึ่งพัฒนาโดยฝ่ายคอมฯ ดังกระบวนการดังตาราง 4.2-2

ผลสะท้อนกลับในส่วนของความพร้อมใช้ของข้อมูล จากเจ้าหน้าที่ของคณะฯ ผ่านกระบวนการประเมินคุณภาพในรอบปีที่ผ่านมาพบว่า ฝ่ายคอมฯ ขาดกระบวนการจัดการคุณภาพข้อมูลและสารสนเทศอย่างเป็นระบบเพื่อให้เชื่อถือได้เป็นปัจจุบันแม่นยำและถูกต้อง เพื่อแก้ไขประเด็นปัญหาดังกล่าว ฝ่ายคอมฯ จึงจัดทำกระบวนการจัดการคุณภาพข้อมูลและสารสนเทศ เพิ่มเติมดังตาราง 4.2-2

(4) คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ภายในคณะฯ ดูแลโดยฝ่ายคอมฯ ภายใต้การกำกับดูแล และกำหนดทิศทางของ คกก.คณะฯมีการกำหนดคุณสมบัติของอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์เพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะการใช้งาน กก.ยุทธ์ 6 ดังตาราง 4.2-2

(5) ความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉิน

คณบดีและหัวหน้าฝ่ายคอมฯ มีวิธีการดำเนินการเพื่อให้มีความพร้อมใช้ของระบบฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบสารสนเทศและข้อมูลในรอบปีที่ผ่านมาจัดให้มีระบบสำรองไฟฟ้าสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์กรณีกระแสไฟฟ้าดับ ระบบสำรองไฟฟ้าสำหรับเครื่องแม่ข่ายและอุปกรณ์ระบบเครือข่ายในระบบเครือข่ายเพื่อรองรับเมื่อมีการสลับระหว่างกระแสไฟฟ้าในระบบปกติและกระแสไฟฟ้าจากระบบสำรองไฟฟ้า และระบบสำรองข้อมูลเพื่อให้สามารถกู้คืนข้อมูลหากมีปัญหา ในส่วนของอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์นั้น มีการสำรองงปม.ฉุกเฉินเพื่อใช้ในกรณีที่จำเป็นต้องเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์เครือข่าย ในกรณีจำเป็นส่งผลให้สามารถจัดหาอุปกรณ์เพื่อการใช้งานในกรณีฉุกเฉินได้ ดังตาราง 4.2-2

หมวด 5
บุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลัง

(1) ขีดความสามารถ และอัตรากำลัง

คณะฯ มีการบริหารบุคคลโดยมุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะหลักของคณะฯ ให้กระจายลงสู่บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน รวมทั้งการเสริมสร้างค่านิยมองค์กร SMART ให้กับบุคลากรของคณะฯ แบ่งเป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ (1) สายวิชาการ และ (2) สายสนับสนุน โดยสายสนับสนุนแบ่งเป็น 3 กลุ่มย่อย ได้แก่ (2.1) สนับสนุนวิชาชีพ ได้แก่ นักวิทยาศาสตร์ นักวิจัย วิศวกร นักวิชาการคอมพิวเตอร์ และช่างที่สังกัดภาควิชา (2.2) สนับสนุนสำนักงาน ได้แก่ นักวิชาการต่างๆ (ยกเว้นนักวิชาการคอมพิวเตอร์) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ผู้ปฏิบัติงานบริหาร และ (2.3) สนับสนุนทั่วไป ได้แก่ บุคลากรตำแหน่งช่างที่สังกัดสำนักงานเลขานุการ และพนักงานต่างๆ

การดำเนินการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถของบุคลากรและอัตรากำลัง โดยมีกระบวนการดังแสดงในตาราง 5.1-1 คณะฯ มีการกำหนดสมรรถนะที่เหมาะสมของบุคลากร 2 แบบ คือ สมรรถนะหลัก (Core Competency) และสมรรถนะเฉพาะงาน (Functional Competency)หลังจากมีการกำหนดคุณสมบัติและขีดความสามารถที่ต้องการ คณะฯ จะทำการวางแผนกรอบอัตรากำลัง ซึ่งจะพิจารณาจาก อัตราส่วนบุคลากรสายวิชาการ : สายสนับสนุน, อัตราส่วน อ. : นศ., ข้อมูลบุคลากรเกษียณอายุราชการ ลาออก โอนย้าย, ความต้องการจากภาควิชาฯ หน่วยงาน, ระดับคุณวุฒิที่ต้องการ, ความต้องการขีดความสามารถและกำลังคนตามแผนยุทธ์ คณะฯ (หมวด 2.2 ก(4)) โดยแผนอัตรากำลังจะผ่านความเห็นชอบจาก กก.ยุทธ์ 5 และ กก.คณะฯ มีการกำหนดตัววัด R7.3ก-1 ไปจนถึง R7.3ก-4 ซึ่งพบว่าสัดส่วนจำนวน อ.ประจำต่อจำนวนบุคลากรสายสนับสนุน และสัดส่วน อ.ประจำต่อนศ.เต็มเวลา (FTES)มีค่าเหมาะสมตามเป้าหมาย แต่ร้อยละของจำนวน อ.ประจำที่มีคุณวุฒิ ป.เอกต่อจำนวน อ.ประจำทั้งหมด และร้อยละของ อ.ชาวต่างประเทศต่อจำนวนอ.ประจำทั้งหมดยังน้อยกว่าเป้าหมายในส่วนของการเพิ่มร้อยละของจำนวน อ.ประจำที่มีคุณวุฒิ ป.เอกต่อจำนวน อ.ประจำทั้งหมดมีการดำเนินการสองแนวทาง คือ การสรรหา อ.ใหม่ (อธิบายเพิ่มเติมในหัวข้อบุคลากรใหม่) และสนับสนุนให้ อ.เดิมที่ยังไม่มีคุณวุฒิระดับ ป.เอกได้ศึกษาต่อให้สำเร็จในส่วนของการเพิ่มร้อยละของ อ.ชาวต่างประเทศ ได้มีการสนับสนุนเงินจากกองทุนวิจัยเพิ่มเติมนอกเหนือจากเงินงปม.แผ่นดินในการเป็นค่าใช้จ่าย สำหรับการจ้าง อ.ชาวต่างประเทศ

นอกจากนี้ในเรื่องของขีดความสามารถ พบว่าการกำหนดสมรรถนะและใช้สมรรถนะดังกล่าวยังไม่สามารถขับเคลื่อนการทำงานให้บรรลุยุทธ์ ได้อย่างชัดเจนจึงอยู่ระหว่างการปรับสมรรถนะและกระบวนการวัดให้มีความชัดเจนมากขึ้นซึ่งจะนำไปสู่การประเมินขีดความสามารถตามสมรรถนะและจัดทำแผนพัฒนาขีดความสามารถบุคลากรต่อไป (หมวด 5.2 ข.)

ตาราง 5.1-1 การกระบวนการวางแผนความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1.กำหนดคุณสมบัติและขีดความสามารถ/สมรรถนะที่ต้องการของแต่ละตำแหน่ง ภาระหน้าที่มาตรฐาน ความรับผิดชอบ ตามพันธกิจหลัก และความต้องการตามแผนยุทธ์	หน.หน่วยงาน/ ภาควิชา/ประธานยุทธ์	มิ.ย.
2.วางแผนกรอบอัตรากำลังผ่าน กก.ยุทธ์ 5 และ กก.คณะ	ก.แผนงานฯ/ก.บริหารฯ	ก.ค.

(2) บุคลากรใหม่

คณะฯ มีการดำเนินการเพื่อสรรหาบุคลากรใหม่เมื่อมีความต้องการของหน่วยงานหรือทดแทนบุคลากรที่ลาออก โดยการจัดการบุคลากรใหม่ดำเนินตามแนวทางที่แสดงไว้ในตาราง 5.1-2 ซึ่งในการสรรหาบุคลากรใหม่ คณะฯ เปิดกว้างให้มีความหลากหลายทางสัญชาติ ศาสนา สถาบันการศึกษา หรือพื้นที่ของบุคลากร โดยมุ่งเน้นบุคคลที่ปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในยุคใหม่ และมีคุณสมบัติในการขับเคลื่อนยุทธ์ของคณะฯ ได้ดี

คณะฯ มีการดูแลและพัฒนาบุคลากรใหม่ ทั้งในด้านสวัสดิการ [หมวด 5.1 ข.(2)] การพัฒนาขีดความสามารถและการพัฒนาความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (หมวด 5.2 ข) การเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร (หมวด 5.2 ก.)

ในปีที่ผ่านมา คณะฯ มีกิจกรรมสำหรับบุคลากรใหม่ เช่น การบรรยายให้ความรู้ต่างๆโครงการพี่เลี้ยง ทุนวิจัยสำหรับนักวิจัยใหม่ เป็นต้น ซึ่งทำให้บุคลากรใหม่มีความเข้าใจบทบาทของตนเองมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามในส่วนของการสรรหา อ. พบว่าในบางสาขาวิชายังมีปัญหาในการสรรหา อ.ที่จบการศึกษาระดับ ป.เอก ซึ่งคณะฯ ได้มีการ

กำหนดเป็นคุณสมบัติในการรับเข้า อ.ใหม่เพื่อให้ร้อยละของ อ.ที่มีคุณวุฒิ ป.เอก (R 7.3ก-1) เป็นไปตามเป้าหมายจึงมีการปรับกระบวนการสรรหาให้เป็นเชิงรุกมากขึ้น โดยการติดต่อกับเครือข่ายที่มี นศ.ในระดับป.เอก และการจัดหาทุนเพื่อพัฒนา นศ.ป.โทที่มีความเหมาะสมในการรับเข้าเป็น อ.นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรรุ่นใหม่ (Gen Z)กับบุคลากรรุ่นกลาง-อาวุโส (Gen Y-X) ยังขาดความสนิทสนม โดยบุคลากรรุ่นใหม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมของคณะฯ ไม่มากเท่าที่ควรจึงได้มีการแต่งตั้งคณะทำงาน Think Tank Team ซึ่งเป็นการรวมตัวของบุคลากรรุ่นใหม่ของคณะฯ เพื่อดึงให้เข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนคณะฯ และเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ส่งเสริมบรรยากาศการทำงานเป็นทีมมากขึ้นในปีที่ผ่านมา พบว่ายังมีปัญหาในการสรรหาอ.ในบางสาขาวิชา เนื่องจากคุณสมบัติที่ต้องการจะต้องจบการศึกษาป.เอกเท่านั้น คณะจึงมีการปรับกระบวนการสรรหาให้เป็นเชิงรุกมากขึ้น โดยการติดต่อกับเครือข่ายที่มี นศ.ในระดับป.เอก และการจัดหาทุนเพื่อพัฒนา นศ.ป.โทที่มีความเหมาะสมในการรับเข้าเป็น อ.

ตาราง 5.1-2 การกระบวนการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ รักษาบุคลากรใหม่

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1.กำหนดนโยบายการรับบุคลากร เกณฑ์การคัดเลือกที่เหมาะสม ให้ได้บุคลากรที่ตรงตามมาตรฐานตำแหน่งงานและมีสมรรถนะที่ต้องการ	ผู้บริหารคณะ/ภาควิชา/หน่วยงาน	เมื่อมีอัตราและความต้องการ
2.รับเข้าบุคลากรใหม่ เปิดรับสมัครผ่านหลายช่องทาง และมีการประเมินขีดความสามารถโดยมีการสอบข้อเขียน/สอบปฏิบัติ/สอบสัมภาษณ์ โดยคกก.ที่แต่งตั้ง จากนั้นทำสัญญาว่าจ้าง ทดลองงานและบรรจุตามระเบียบของ ม.	ก.บริหารฯ	เมื่อรับเข้า
3.กำหนดภาระงาน ขอบเขตงาน และ เป้าหมายที่ต้องการจากผู้ปฏิบัติงาน	หน.งาน	เมื่อเข้าทำงาน
4.ถ่ายทอดความรู้ สอนงานและให้คำแนะแนว (Coaching & Counseling) จาก หน.งาน หรือเพื่อนร่วมงาน ในรูปแบบระบบพี่เลี้ยงและการเรียนรู้จากขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำไว้ (K-procedure)	หน.งาน	3 เดือนแรก
5.ดูแลและพัฒนาบุคลากรใหม่ มุ่งเน้นการเสริมสร้างขีดความสามารถและความผูกพันต่อองค์กร (หมวด 5.2)	หน.งาน/ผู้บริหาร	ตลอดปี

(3) การทำให้บรรลุผล

คณะฯ มีวิธีการในการจัดระบบและบริหารเพื่อให้บุคลากรในคณะฯ ดำเนินการไปในทิศทางเดียวกันเพื่อเป้าหมายเดียวกัน รวมทั้งการหล่อหลอมค่านิยมองค์กรและเสริมสร้างสมรรถนะหลัก ดังแสดงในตาราง 5.1-3

ตาราง 5.1-3 กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1.อบรมและพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถตามสมรรถนะและการขับเคลื่อนยุทธ์ [หมวด 5.2 ข(1)]	ก.บริหารฯ	ตลอดปี
2.ติดตามผลการดำเนินงานผ่านการประเมิน TOR และ Competency	ก.บริหารฯ	ก.พ./ส.ค.
3.สร้างแรงจูงใจในการพัฒนาคิดค้นผลงาน นวัตกรรม และยกย่องชมเชย มีการมอบรางวัลตามผลงานที่โดดเด่นในระดับคณะฯ และส่งเสริมให้ไปสู่การแข่งขันระดับ ม. ประเทศและนานาชาติ	ผู้บริหารคณะ/ภาควิชา/หน่วยงาน/ก.บริหารฯ	ก.พ./ส.ค.

ในการประเมิน TOR ของปีที่ผ่านมาไม่ได้มีการกำหนดคะแนนในส่วนของการทำงานเพื่อขับเคลื่อนยุทธ์ที่ชัดเจน จึงทำให้การดำเนินงานของบุคลากรยังไม่ขับเคลื่อนยุทธ์เท่าที่ควรคณะฯ จึงมีการปรับคะแนนการประเมินผลร้อยละ 16 ให้ตอบสนองต่อยุทธ์ คณะฯ โดยภาระงานในส่วนนี้เรียกว่า “ภาระงานที่ส่วนงานกำหนด” ซึ่งมีการพิจารณาตามสายงานให้มีความเหมาะสมจึงทำให้บุคลากรได้พัฒนาความเชี่ยวชาญที่มีอยู่แล้ว (CC1 และ CC2) ไปสู่การถ่ายทอดให้กับ นศ. มีการพัฒนาการเรียนการสอน การถ่ายทอดความรู้สู่ชุมชน และอุตสาหกรรม โดยเฉพาะในพื้นที่ภาคใต้ มีการจัดสรรทุนสำหรับการสร้างกลุ่มวิจัยเพื่อให้นักวิจัยที่มีความเชี่ยวชาญได้ทำงานร่วมกับนักวิจัยใหม่เป็นการพัฒนาศักยภาพของนักวิจัยใหม่ให้มีความเข้มแข็งเพิ่มขึ้น

(4) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

ในรอบปีที่ผ่านมายังอยู่ในช่วงที่คณะฯ มีการปรับโครงสร้างองค์กร ซึ่งมีการปรับกลุ่มงานส่วนกลางของคณะฯ ให้มีความเหมาะสมในการขับเคลื่อนยุทธ์ ได้ให้บุคลากรสายสนับสนุนสำนักงานโอนย้ายจากภาควิชามาสังกัดส่วนกลางทั้งหมด จึงทำให้มีการปรับเปลี่ยนภาระงานเดิมไปสู่ภาระงานใหม่ โดยมีกระบวนการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร ดังตาราง 5.1-4 ในการปรับโครงสร้างดังกล่าว มีทีมอำนวยการที่เป็นตัวแทนจากทั้งผู้บริหาร ตัวแทนจากสายวิชาการและสายสนับสนุน เพื่อระดมความเห็นทำให้เกิดการปรับกระบวนการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนการทำงานและลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนและหลังจากการปฏิบัติงานไประยะหนึ่งได้มีการประเมินผลของการปฏิบัติงาน และ

วิเคราะห์อัตรากำลังคนที่กลุ่มงานต่างๆ และภาควิชาพึงมีอีกครั้ง ทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการมากขึ้น

ในส่วนของการเตรียมบุคลากร เพื่อให้รองรับกับการเปลี่ยนแปลง ในปีที่ผ่านมาคณะฯ ได้กำหนดให้บุคลากรมีการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ผ่านกระบวนการ Cross function โดยกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของคะแนนผลการปฏิบัติงาน รวมอยู่ในภาระงานที่ส่วนงานกำหนด ทำให้พบว่า บุคลากรได้มีการเรียนรู้ภาระงานของหน่วยงานอื่นมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดความเข้าใจกัน สามารถช่วยกันทำงานได้ในสภาวะที่มีอัตรากำลังคนลดลง

ตาราง 5.1-4 กระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1.วิเคราะห์ภาระงานและปรับกลุ่มงานเพื่อให้สอดคล้องและขับเคลื่อนยุทธ์ฯ[หมวด 5.1 ก (1)] พิจารณาอัตรากำลังที่เหมาะสมที่กลุ่มงานและภาควิชาพึงมี	ทีมอำนวยการ	ต.ค.-ธ.ค.
2.วิเคราะห์ภาระงานเดิมและปรับภาระงานใหม่ของบุคลากรในแต่ละกลุ่มงานให้มีความเหมาะสม	ทีมอำนวยการ	ม.ค.-มิ.ย.
3.ประเมินผลของการปฏิบัติงานตามภาระงานใหม่ ทบทวนการวิเคราะห์อัตรากำลังคนที่กลุ่มงานและภาควิชาพึงมี	ทีมอำนวยการ	ก.ค.-ก.ย.

ข. บรรยากาศด้านบุคลากร

(1) สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน

คณะฯ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของสุขภาพและความปลอดภัย (Health & Safety) ของบุคลากรและการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน โดยมอบหมายให้ ก.อาคารฯ ดูแลการบริการพื้นฐาน ดูแลพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกคณะฯ ให้เป็นพื้นที่สีเขียว เน้นความเป็นระเบียบ ปลอดภัย มีบริการสาธารณูปโภคพื้นฐานอย่างเพียงพอและเหมาะสม มีการรณรงค์เรื่องวินัยจราจรมีการแบ่งประเภทของพื้นที่ตามลักษณะการปฏิบัติงาน เช่น พื้นที่ห้องปฏิบัติการ (Lab) โรงปฏิบัติการ (Shop) พื้นที่สำนักงาน พื้นที่ห้องเก็บอุปกรณ์ แต่ละพื้นที่มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัย มาตรฐาน 5ส มาตรฐานการทำความสะอาดที่แตกต่างกัน มีการจ้างบริษัทรับจ้างเหมาทำความสะอาดเพื่อให้สภาพพื้นที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ดีมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดในพื้นที่ต่างๆ เพื่อป้องกันความเสี่ยงต่อการโจรกรรมทรัพย์สินของทางราชการ มียามรักษาการตรวจตราในพื้นที่ต่างๆ ตามตารางปฏิบัติการที่กำหนด มีการติดตั้งระบบป้องกันอัคคีภัยในพื้นที่เสี่ยงต่างๆ รวมทั้งมีการอบรมให้ความรู้เรื่องการป้องกันระงับอัคคีภัยเบื้องต้น และการซ้อมแผนปฏิบัติอพยพหนีไฟการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (R7.3ก-9) ซึ่งพบว่าในปีที่ผ่านมายังมีจำนวนผู้ลงชื่อเข้าร่วมกิจกรรมไม่เป็นไปตามเป้า เพราะมีบุคลากรบางท่านมาเข้าร่วมกิจกรรมแต่ไม่ได้ลงชื่อ ซึ่งต้องมีการปรับปรุงกระบวนการในส่วนนี้ต่อไป

นอกจากนี้ในปีที่ผ่านมามีการกำหนดตัววัดร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (R 7.3ก-11) พบว่าผลประเมิน ผ่านระบบ Happinometerสูงกว่าเป้าหมายแต่ยังพบว่าที่ตั้งของบางหน่วยงานและบรรยากาศยังไม่เหมาะสมไม่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมจึงมีการปรับปรุงสำนักงานในหลายหน่วยงาน เช่นก.บริหารฯก.สนับสนุนฯ เป็นต้น และยังมีการสร้างอาคาร Coworking space ทำให้บรรยากาศในการทำงานมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีความสะดวก และส่งเสริมการทำงานเป็นทีมมากขึ้น

ตาราง 5.1-5 กระบวนการสร้างสภาพแวดล้อมของที่ทำงาน

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1.วางแผนการสร้าง/ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อให้มีความมั่นใจในสุขภาพและความปลอดภัย รวมทั้งเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากร และการเข้าถึงบริการต่างๆโดยผู้เรียนและลูกค้า	ก.อาคารฯ/กก. ยุทธ์6	กย.
2. ดำเนินการสร้าง/ปรับปรุงตามแผนงานที่กำหนด	ก.อาคารฯ	ตามแผนงาน
3. สอบถามความคิดเห็นของบุคลากร เพื่อหา ข้อสรุปมาใช้ในการบริหารจัดการให้มีสภาพแวดล้อมด้านต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร	ก.อาคารฯ	ก.ค.
4. ประเมินผลจากแบบสอบถามและดำเนินการจัดส่งเสริมด้านต่าง ๆ	ก.อาคารฯ/กก. ยุทธ์6	ส.ค.
5.นำผลการประเมินมาปรับการดำเนินการในครั้งถัดไป	ก.อาคารฯ/กก. ยุทธ์ 6	ก.ย.

(2) สิทธิประโยชน์และนโยบายด้านบุคลากร

คณะฯ มีกระบวนการจัดการสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรดังตาราง 5.1-6 มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ มีการกำหนดตัววัดที่ชัดเจนขึ้น (R7.3ก-10) มีการสำรวจความต้องการด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากร ผ่านระบบ Happinometerพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ได้คะแนนเฉลี่ย

4.05 (จากคะแนนเต็ม 5) (R 7.3ก-12) ซึ่งอยู่ในระดับที่ “มีความสุขมาก” อย่างไรก็ตาม มีบุคลากรตอบแบบสอบถามจำนวนไม่ถึงร้อยละ 50 ของบุคลากร เนื่องจากมีประเด็นคำถามมากเกินไป และไม่ได้มีการจำแนกกลุ่มผู้ตอบเป็น สายวิชาการและสายสนับสนุน จึงทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญได้ ดังนั้นคณะฯ จึงมีแผนในการปรับแบบสอบถามเพื่อใช้ในปีถัดไป

ตาราง 5.1-6 กระบวนการกำหนด/ดูแลสวัสดิการและสิทธิประโยชน์

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1.ศึกษา/รวบรวมสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรจากกฎระเบียบ/ประกาศต่างๆ ของ ม.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ก.บริหารฯ	เมื่อมีกฎระเบียบ/ประกาศใหม่
2.สำรวจและสรุปผลความต้องการด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากร เพื่อวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโครงการ ให้ที่ประชุม คกก.ยุทธ์ 5 พิจารณา	ก.บริหารฯ	ก.ค.-ส.ค.
3.นำมติที่ประชุม คกก.ยุทธ์ มาจัดทำประกาศ / แผนปฏิบัติการประจำปี	ก.บริหารฯ	ส.ค.
4.ประเมินผลการจัดสวัสดิการ และนำผลมาพัฒนา/ปรับปรุงในรอบปีถัดไป	ก.บริหารฯ	ก.ย.
5.รายงานผลการจัดสวัสดิการประจำปีต่อ คกก.ยุทธ์ 5 /ม. ทราบ	ก.บริหารฯ	ก.ย.

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ก. ความผูกพันของบุคลากรและผลการปฏิบัติการ

คณะฯ มีกระบวนการสร้างวัฒนธรรมองค์กรและการสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อคณะฯ ดังตาราง 5.2-1

ตาราง 5.2-1 กระบวนการสร้างวัฒนธรรมองค์กรและการสร้างความผูกพัน

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1.การสร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยส่งเสริมกิจกรรมและการดำเนินการตามค่านิยมองค์กร (SMART) และมีการสื่อสารที่เปิดกว้างในหลากหลายช่องทาง รวมถึงวางตัวของผู้นำ	ผู้บริหาร/ก.บริหารฯ	ตลอดปี
2.สำรวจ/ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร	ก.บริหารฯ	ก.ค.
3.ออกแบบกิจกรรม/โครงการที่ส่งเสริมปัจจัยที่ขับเคลื่อนความผูกพันองค์กร โดยจัดทำประกาศ / แผนปฏิบัติการประจำปี	ผู้บริหาร/ก.บริหารฯ/ กก.ยุทธ์ 5	ส.ค.
4.ดำเนินการตามแผนงาน	ก.บริหารฯ	ตามแผนงาน
5.ประเมินผลความผูกพัน(หมวด 7.3 ก.(3))และนำผลมาพัฒนา/ปรับปรุงในรอบปีถัดไป	ก.บริหารฯ	ก.ย.

(1) วัฒนธรรมองค์กร

คณะฯ มีการเสริมสร้างให้บุคลากรมีลักษณะตามค่านิยมองค์กร SMART ผ่านการจัดกิจกรรม เช่น สัมมนาคณะฯ เป็นต้น มีช่องทางการสื่อสารจากผู้บริหารคณะฯ สู่บุคลากรหลายช่องทาง เช่น เวทีการประชุมแบบแลกเปลี่ยนความคิดเห็น กิจกรรมคณบดีชวนคุย กลุ่มไลน์ต่างๆ เว็บไซต์ (สายตรงคณบดี) คณะฯ มีการกระจายอำนาจจากผู้บริหารสูงสุดตามลำดับชั้น เน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับชั้นได้มีส่วนร่วมในการระดมความคิดเห็นและแสดงศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และรายงานผลกลับไปยังผู้บังคับบัญชาต่อไป

ในรอบปีที่ผ่านมา มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารต่อประเด็นปัญหาของคณะฯ พบว่า บุคลากรยังไม่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว คณะฯ จึงได้จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการปรับทัศนคติ เช่น การบรรยายทัศนคติเลือกได้ และจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ Happy by mindset เป็นต้น ทั้งนี้อยู่ระหว่างการติดตามผลหลังการเข้าร่วมกิจกรรม

(2) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

คณะฯ มีการสำรวจ/ศึกษาปัจจัยที่สร้างความผูกพันของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาชีพ (ดังตาราง OP1-5) ซึ่งพบว่า สายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาชีพ ให้ความสำคัญกับการมี หน.ที่ดี มีทีมงานที่ดี และการได้รับงานที่ท้าทายความสามารถ ส่วนสายสนับสนุนสำนักงานและทั่วไป ให้ความสำคัญกับ การมีทีมงานที่ดี หน่วยงานมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับมี หน.ที่ดีดังนั้น ในปีที่ผ่านมาคณะฯ จึงได้มีการปรับกิจกรรมที่สอดคล้องกับปัจจัยขับเคลื่อนดังกล่าว เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น

(3) การประเมินความผูกพัน

คณะฯ มีการกำหนดตัววัดที่ใช้ในการประเมินความผูกพันของบุคลากร [หมวด 7.3 ก.(3)] ได้แก่ ร้อยละการลาออก/โอนย้ายของบุคลากร (R 7.3ก-13) และ ร้อยละความผูกพันของบุคลากรต่อคณะฯ (R 7.3ก-14) พบว่า สาเหตุที่ทำให้บุคลากรลาออกมาจากการมอบหมายงานและภาระงานที่เพิ่มขึ้น ความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าตอบแทน

และเหตุผลส่วนตัวคณะฯ จึงมีแผนการนำระบบ IT และเครื่องมือต่างๆ มาช่วยในการทำงาน ทั้งนี้อยู่ระหว่างการติดตามผลหลังการดำเนินการ

(4) **การจัดการผลการดำเนินการ**

คณะฯ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรปีละ 2 ครั้ง ตามรอบที่มหาวิทยาลัยกำหนด การประเมินประกอบด้วยสองส่วน คือ TOR รวมกับ “ภาระงานที่ส่วนงานกำหนด” คิดเป็นร้อยละ 80 และ Competency คิดเป็นร้อยละ 20 โดยระบบดังกล่าวส่งผลต่อการขึ้นเงินเดือนซึ่งเป็นสิ่งสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในการทำงาน โดยใน TOR ส่วนของบุคลากรสายวิชาการ มีการกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในการสอน การเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เช่น การสอนแบบ Active learning การสร้างรูปแบบใหม่ๆ ในการสอน ในส่วนของบุคลากรสายสนับสนุน มีข้อตกลงให้ทำภาระงานเกี่ยวกับผลงานเชิงพัฒนา เช่น โครงการวิจัยสถาบัน โครงการพัฒนางาน สิ่งประดิษฐ์ต่างๆ การเขียนคู่มือปฏิบัติงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ มีการยกย่องชมเชยให้กับผู้ปฏิบัติงานดีเด่น เช่น รางวัล อ.ตัวอย่าง อ.รุ่นใหม่ดีเด่น ผู้มีผลงานดีเด่น บุคลากรดีเด่นทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ดำเนินการเป็นประจำทุกปี โดยมี คกก.กำหนดหลักเกณฑ์และเป็นผู้พิจารณาในปีที่ผ่านมา พบว่า หน่วยงานมีการเสนอชื่อบุคลากรดีเด่นน้อย เนื่องจากขาดประสบการณ์ในการกรอกแบบฟอร์ม คณะฯ จึงดำเนินการแบบเชิงรุก ด้วยการให้เจ้าหน้าที่ช่วยสนับสนุนการกรอกแบบฟอร์มส่งผลให้บุคลากรคณะฯ ได้รับรางวัลในระดับ ม. (อ.ตัวอย่างด้านบริการวิชาการ)

ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

(1) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา

คณะฯ มีแนวทางดำเนินการในการสร้างระบบการเรียนรู้และพัฒนาดังแสดงในตาราง 5.2-2 มีการส่งเสริมให้เกิดการสร้างผู้นำ โดยกำหนดตัววัดใหม่ คือ ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้นำ (R7.3ก-17) ส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองด้วยการอบรมที่จัดขึ้นเองภายใน และการไปฝึกอบรมกับหน่วยงานภายนอกกำหนดตัววัดร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการอบรม/พัฒนาตามแผน (R7.3ก-18) มีการให้บุคลากรที่ใกล้เกษียณฯถ่ายทอดประสบการณ์ สอนงานให้กับบุคลากรรุ่นน้อง มีการจัดการความรู้ผ่านระบบ Knowledge Management (KM) มีการกำหนดให้บุคลากรสายสนับสนุนจัดทำ Procedure งานที่รับผิดชอบ ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมใหม่ของทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน โดยกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งในคะแนนผลการปฏิบัติงาน รวมอยู่ใน “ภาระงานที่ส่วนงานกำหนด”

ตาราง 5.2-2 กระบวนการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1.วางแผนการพัฒนาบุคลากรตามยุทธ์ของคณะฯ และสมรรถนะหลักขององค์กร และสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงาน โดยผ่าน คกก.ยุทธ์ 5 ปีละ 1 ครั้ง โดยจะดำเนินการตามปี งปม.	ก.บริหารฯ	ก.ย.
2.จัดทำแผนปฏิบัติการ และดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากรที่ได้รับความเห็นชอบจาก คกก.ยุทธ์ 5 โดยแบ่งการพัฒนาบุคลากรเป็น 2 แนวทาง คือ พัฒนาบุคลากรภายในคณะฯ และส่งบุคลากรไปฝึกอบรม/พัฒนากับหน่วยงานภายนอก	ก.บริหารฯ	ตามแผนงาน
3.ประเมินผลระบบการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ 1)ประเมินผลทันทีหลังการฝึกอบรม/พัฒนา พร้อมประเมินโครงการ 2) ประเมินผล Competency gap 3) ประเมินผลสัมฤทธิ์หลังจากบุคลากรกลับจากไปฝึกอบรม/พัฒนาจากหน่วยงานภายนอกผ่านผู้บังคับบัญชาระดับต้น ตามแผนระยะเวลาดำเนินการ	ก.บริหารฯ	ส.ค.
4.ทบทวนการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรตามการเปลี่ยนแปลงของยุทธ์ และสมรรถนะขีดความสามารถที่คณะฯ ต้องการและปรับปรุงในแต่ละปีงปม.	ก.บริหารฯ	ก.ย.

(2) ประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนา

คณะฯ มีการประเมินประสิทธิผลการเรียนรู้และพัฒนาตามรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานตามที่ ม. กำหนดจากการวิเคราะห์ประสิทธิผลของการเรียนรู้ของบุลากรคณะฯ พบว่า บุคลากรยังมีช่องว่างสมรรถนะในเรื่องความคิดสร้างสรรค์ การคิดวิเคราะห์ การทำงานเป็นทีม ทักษะด้าน IT ดังนั้นจึงต้องมีการปิดช่องว่างเหล่านี้ผ่านการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น สัมมนาประจำปีของคณะฯ ที่ส่งเสริมกิจกรรมการทำงานเป็นทีม การอบรม Microsoft Office, Google app เป็นต้น จากการดำเนินการดังกล่าว ทำให้คะแนนการทำงานเป็นทีมที่สำรวจผ่านระบบ Happinometerมีค่าสูง (4.24 เต็ม 5 คะแนน)แต่ในส่วนของสมรรถนะอื่นๆ ยังต้องมีการปรับปรุงและประเมินต่อไป

(3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

คณะฯ มีแนวทางดำเนินการในการจัดการความก้าวหน้าของบุคลากร ดังตาราง 5.2-3 มีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในสายอาชีพทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนโดยดำเนินการในเชิงรุก เช่น การจัดบรรยายให้ความรู้ในด้านการขอตำแหน่งทางวิชาการแก่บุคลากรสายวิชาการ และการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการจัดทำผลงานวิจัย/วิเคราะห์/สังเคราะห์ ของสายสนับสนุน ส่งผลให้ร้อยละของ อ.ที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการต่อจำนวน อ.ประจำทั้งหมด(R7.3ก-15) สูงขึ้นกว่าปีที่ผ่านมาและมีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยของ ม.แต่ยังไม่ผ่านตามเป้าหมายที่วางไว้ซึ่งจะต้องดำเนินการขับเคลื่อนเชิงรุก ด้วยการปรับกระบวนการขอตำแหน่งให้รวดเร็วขึ้นและได้เพิ่มการกำหนดตัววัดร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในปีนี้เป็นปีแรก

ตาราง 5.2-3 กระบวนการจัดการความก้าวหน้าของบุคลากร

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1.จัดทำกระบวนการจัดการความก้าวหน้าของบุคลากร ที่สอดคล้องกับ KPIs ของยุทธ์ด้านบุคคล พร้อมกำหนดให้มีตัวชี้วัดเรื่องความก้าวหน้าในอาชีพ โดยผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคกก.ยุทธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร แบ่งเป็น 1) สายวิชาการ 2) สายสนับสนุน 3) สายงานบริหาร / กลุ่ม Talent (ทั้งสายวิชาการและสนับสนุน)	ก.บริหารฯ	ก.ย.
2.กำหนดแนวทางการคัดเลือกบุคลากรสายงานบริหาร ผ่านคกก.ยุทธ์ เช่น คุณสมบัติ วิธีการคัดเลือก เป็นต้น	ก.บริหารฯ	ทุกไตรมาส
3.ดำเนินการตามแผน พร้อมติดตามความก้าวหน้าและรายงานความก้าวหน้าให้ที่ประชุมกก.ยุทธ์ทราบทุกครั้งที่มีการประชุม	ก.บริหารฯ	ตามแผนงาน
4.นำข้อเสนอแนะจากที่ประชุมมาปรับปรุงการดำเนินการ	ก.บริหารฯ	หลังการประชุม

หมวด 6
ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

(1) ข้อกำหนดของหลักสูตร บริการ และกระบวนการ

คณะฯ มีกำหนดกระบวนการในการออกแบบหลักสูตร บริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ แสดงดังตาราง 6.1-1 และมีการระบุข้อกำหนด และตัวชี้วัดของกระบวนการหลักที่สำคัญ ดังตาราง 6.1-2

ตาราง 6.1-1 กระบวนการออกแบบหลักสูตร บริการ และกระบวนการทำงาน

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1. รวบรวมข้อมูลและปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ สมรรถนะหลัก เสียงของลูกค้า กฎระเบียบ ฯลฯ	ผู้บริหารคณะฯ/ภาควิชา/หน่วยงาน	ก.ค.-ส.ค.
2. ระบุข้อกำหนด ตัวชี้วัดกระบวนการ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ ของหลักสูตร บริการ และกระบวนการทำงาน	ผู้บริหารคณะฯ/ภาควิชา/หน่วยงาน	ส.ค.
3. ออกแบบและจัดทำขั้นตอนการดำเนินงาน	หน.งาน	ส.ค.-ก.ย.
4. นำไปปฏิบัติ	หน.งาน	ตลอดปี
5. ติดตามและประเมินผล	ผู้บริหารคณะฯ/ภาควิชา/หน่วยงาน	ทุก 3 เดือน

ในปีที่ผ่านมา ผู้บริหารและหน.งานได้พิจารณาเพิ่มเติมตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ใช้ในการควบคุมกระบวนการให้มีความชัดเจนตามพันธกิจมากยิ่งขึ้น ได้แก่ 1) ร้อยละของหลักสูตรที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานของ สกอ. 2) ร้อยละของหลักสูตรที่ได้รับการปรับปรุงตามเวลาที่กำหนด 3) ระดับความพึงพอใจของ นศ.ในด้านต่าง ๆ 4) ร้อยละของ นศ.ที่จบตามกรอบระยะเวลา 5) ร้อยละของหลักสูตรที่มีการทบทวนการวัดและการประเมินผล 6) ร้อยละของ นศ.ตกออก 7) จำนวนการร้องขอเพื่อทบทวนผลการสอบ 8) จำนวนข้อร้องเรียนผลการการสอบและพบว่ามีความผิดพลาด 8) อันดับ THE Ranking ในประเทศไทยและ 9) ผลการสำรวจการรับรู้วิสัยทัศน์ ซึ่งจะทำการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อสิ้นปีการศึกษา 2562

(2) แนวคิดการออกแบบ

ผู้บริหาร หนภ. และ หนก. ร่วมกันออกแบบหลักสูตรบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ ตามตาราง 6.1-1และ ได้กระบวนการทำงาน ข้อกำหนด และตัวชี้วัดที่สำคัญ ตามตาราง 6.1-2และมีคกก.ประจำคณะฯ ให้ความเห็นชอบในกรณีการปรับเปลี่ยนที่สำคัญ ทั้งนี้ ได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานพิจารณาทบทวนกระบวนการทำงานที่สำคัญที่มีอยู่เดิมทั้งหมด พร้อมทั้งพิจารณาปรับปรุงการออกแบบกระบวนการอีกครั้ง (re-design) หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และให้ออกแบบกระบวนการเพิ่มเติมกรณีที่ไม่ครบถ้วน ซึ่งในปีที่ผ่านมา **ด้านการเรียนการสอน** ได้มีการนำหลักการ CDIO มาช่วยในการออกแบบพัฒนาหลักสูตรและรายวิชา **ด้านการวิจัย** มีการออกแบบ Research Roadmap เพื่อวางแนวทางการวิจัยของคณะฯ และ**ด้านบริการวิชาการ** ได้ออกแบบหลักสูตรที่กฎหมายบังคับให้แต่ละบริษัทต้องมีผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรนั้นๆ

ตาราง 6.1-2 กระบวนการทำงาน ข้อกำหนด และตัวชี้วัดของกระบวนการที่สำคัญ

กระบวนการ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
CS1 ระบบการจัดการเรียนการสอน				
การออกแบบและปรับปรุงหลักสูตร	- เกณฑ์มาตรฐาน สกอ. - ความต้องการของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์	- ร้อยละของหลักสูตรที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของ สกอ.(R7.4ก-3) - ร้อยละของหลักสูตรที่ได้รับการปรับปรุงตามเวลาที่กำหนด (R7.4ก-4)	- ร้อยละของบัณฑิต ป.ตรีที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี (R7.1ก-2) - ความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิต (R7.1ก-4, R7.1ก-7 และ R7.1ก-8)	- รองพัฒนาวิชาการฯ - ผช.พัฒนาวิชาการ - ผช.พัฒนาทักษะฯ - ผช.บัณฑิตฯ - คกก.บริหารหลักสูตร
การจัดการเรียนการสอน	- จัดการเรียนการสอนตามแผนและเกณฑ์ที่ สกอ.กำหนด	- ระดับความพึงพอใจของ นศ.ต่อ อ.ผู้สอน (R7.2ก-1)	- ร้อยละของ นศ.ที่สำเร็จการศึกษาตามกรอบระยะเวลา (R7.1ข-1)	

กระบวนการ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
	- ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของ นศ.			
การรับนศ.	- แผนการรับนศ. - เกณฑ์การรับนศ.	- ร้อยละเฉลี่ยของ นศ.ที่สอบผ่านเกณฑ์การทดสอบความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ(R7.1ก-3)	- ร้อยละของจำนวน นศ. ระดับ ป.ตรีที่รับเข้าตามแผน (R7.5ก-11)	- รองพัฒนาวิชาการฯ - ผช.พัฒนาวิชาการ - ผช.บัณฑิตฯ
การพัฒนานศ.	- คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	- ร้อยละของ นศ.ที่เข้าร่วมโครงการพัฒนา นศ.	- ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต (ด้านคุณธรรมจริยธรรม)(R7.1ก-5)	- รองพัฒนาวิชาการฯ - ผช.พัฒนาทักษะฯ
CS2 ระบบการจัดการงานวิจัย				
การบริหารจัดการด้านการวิจัย	- โครงการวิจัยมีมาตรฐานและจริยธรรม - ข้อเสนอโครงการสอดคล้องกับเงื่อนไขแหล่งทุน -วิจัยตามแผน	- ร้อยละของงานวิจัยที่แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา (R7.1ข-4)	- จำนวนโครงการวิจัยที่ถูกร้องเรียนด้านมาตรฐานและจริยธรรมด้านการทำวิจัย (R7.4ก-7)	- รองวิจัยฯ
การพัฒนาบุคลากร	- ผู้ทำวิจัยมีความรู้ความสามารถ	- บุคลากรได้รับการอบรมด้านการวิจัย - ร้อยละของ อ. ที่ปฏิบัติงานวิจัยต่อ อ. ทั้งหมด (R7.3ก-7) - จำนวนผลงานทางวิชาการที่ตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติ ISI และ Scopus (R7.1ก-11) - จำนวนการอ้างอิงของผลงานตีพิมพ์จากฐานข้อมูลนานาชาติScopus (R7.1ก-12)	- สัดส่วนของจำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับนานาชาติ (ISI และ Scopus) ต่อจำนวน อ. และนักวิจัยประจำทั้งหมด (R7.3ก-6) - จำนวนผลงานวิจัย ผลงานทางวิชาการที่ได้รับรางวัลระดับชาติและนานาชาติ (R7.1ก-10)	
การสนับสนุนสร้างนวัตกรรมวิจัยสู่เชิงพาณิชย์	- งานวิจัยมีคุณภาพสูง ได้รับการยอมรับ และใช้ประโยชน์ได้	- ร้อยละโครงการวิจัยที่สามารถนำไปแก้ไขปัญหาในภาคใต้ได้ (R7.1ก-13) - จำนวนโครงการวิจัยที่ได้รับทุนวิจัยภายนอก (R7.1ข-5)	- จำนวนสิทธิบัตรและอนุสิทธิบัตร (R7.1ก-9) - ร้อยละงานวิจัย/งานสร้างสรรค์/ผลงานตามพันธกิจเพื่อสังคมที่นำไปใช้ประโยชน์ต่อจำนวน อ. และนักวิจัยประจำทั้งหมด (R7.3ก-5) - จำนวนเงินทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก (ล้านบาท) (R7.5ก-1) - สัดส่วนเงินวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก/ภายใน (R7.5ก-2)	
CS3 ระบบการบริการวิชาการ				
การจัดอบรม/การจัดทดสอบ/การบริการวิชาการ	- นโยบายของรัฐบาล - ความเชี่ยวชาญตามศาสตร์ของคณะฯ	- ให้บริการตามมาตรฐานและจริยธรรม	- จำนวนโครงการบริการวิชาการ/กิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการ	- รองบริการฯ

กระบวนการ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
	- ความต้องการของผู้รับบริการ		ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (R7.1ก-14) - จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการ (R7.4ก-9)	
การให้บริการวิชาการแก่สังคม	- ความเชี่ยวชาญตามศาสตร์ของคณะฯ - ความต้องการของชุมชนและสังคม	- ร้อยละของ อ. ที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการต่ออ. ทั้งหมด (R 7.3ก-8)	- จำนวนกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการที่จัดร่วมกับหน่วยงานภายนอก (R 7.1 ข-7)	

ข. การจัดการกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ แสดงดังตาราง 6.1-3 ในปีที่ผ่านมา มีการนำกระบวนการจัดการสอน Active Learning, WiLและ CDIO สื่อสารแนวทางได้ยัง กก.บริหารหลักสูตร เพื่อให้ผู้สอนได้พัฒนาวิธีการสอนและการประเมินตามหลักการ Outcome-based Education

ตาราง 6.1-3 การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1. นำกระบวนการไปสื่อสารและปฏิบัติ	ผู้บริหาร/หัวหน้างาน	ก.ค.
2. ติดตามการดำเนินการ	รองคณบดี	ทุก 3 เดือน
3. ปรับปรุงการดำเนินการ (6.1ข(3))	รองคณบดี	ทุก 6 เดือน

(2) กระบวนการสนับสนุน

คณะฯมีกระบวนการสนับสนุน ตามตาราง 6.1-4 หากพบว่าไม่เป็นไปตามระเบียบและข้อกำหนดของกระบวนการจะทวนสอบเพื่อหาสาเหตุ แนวทางการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำและปรับปรุงกระบวนการต่อไป

ตาราง 6.1-4 กระบวนการทำงาน ข้อกำหนด และตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

กระบวนการ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
SS1 ระบบการจัดการยุทธ์				
กระบวนการจัดทำ/ทบทวนแผนกลยุทธ์	- กลยุทธ์สอดคล้องกับผลการดำเนินการของแต่ละยุทธ์	- จำนวนแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับพันธกิจ	แผนกลยุทธ์ที่นำไปสู่การปฏิบัติ	- ก.แผนงานฯ/รองพัฒนาองค์กร
SS2 ระบบองค์กรสัมพันธ์				
-กระบวนการจัดการงานวิเทศสัมพันธ์ - กระบวนการจัดการงานประชาสัมพันธ์และศิษย์เก่า	- ประสานงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ - ประชาสัมพันธ์ถูกต้องและรวดเร็ว	- ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานแต่ละเรื่อง - จำนวนข้อผิดพลาด	- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	- ก.องค์กรฯ/รองบริหารทรัพย์สินฯ
- กระบวนการสนับสนุนการจัดหางบประมาณ	- ดำเนินการถูกต้องตามระเบียบถูกต้อง รวดเร็วทันตามกำหนดการ	- ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน - จำนวนข้อผิดพลาด	- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	- ก.แผนงานฯ/รองพัฒนาองค์กร
SS3 ระบบการจัดการความรู้และการเรียนรู้ระดับองค์กร				
- กระบวนการจัดการงานสารบรรณ	- จัดส่งเอกสารและประสานงานถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	- ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานแต่ละเรื่อง - จำนวนข้อผิดพลาด	- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	- ก.บริหารฯ/รองพัฒนาบุคลากร
SS4 ระบบการจัดการข้อมูล/สารสนเทศ/และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง				
-กระบวนการจัดการระบบสารสนเทศ	- ความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศ - ระบบสารสนเทศมีความ	- จำนวนครั้งของการแก้ไขข้อผิดพลาดของระบบสารสนเทศ	- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	- ฝ่ายคอมฯ/หน.ฝ่ายคอมฯ

กระบวนการ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
	ทันสมัย ปลอดภัย และเชื่อถือได้	- จำนวนครั้งของความล้มเหลวของระบบจากการถูกโจมตีทางไซเบอร์		
SS5 ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล				
กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล	- TOR - Competency	- จำนวนการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถตามสมรรถนะ - จำนวนผลงานนวัตกรรม และรางวัล	- บุคลากรผ่านการประเมิน TOR และ Competency	- ก.บริหารฯ/รองพัฒนาบุคลากร
SS6 ระบบการบริหารสิ่งสนับสนุน				
- กระบวนการจัดการอาคารสถานที่ - กระบวนการจัดการระบบสาธารณูปโภค - กระบวนการจัดการยานพาหนะ - กระบวนการจัดการระบบงานรักษาความปลอดภัย	- ความพร้อมใช้งานของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ยานพาหนะ และระบบสาธารณูปโภค - ความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน	- จำนวนครั้งของการแก้ไขเป็นไปตามเวลาที่กำหนด - จำนวนเหตุด่วน/เหตุร้าย	- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	- ก.อาคารฯ/รองบริหารทรัพย์สินฯ/ผช.โครงสร้างฯ
SS7 ระบบงานด้านการเงิน				
- กระบวนการบริหารงานการเงิน - กระบวนการจัดการพัสดุ	- เบิกจ่ายตรงตามแผนการใช้เงิน - เบิกจ่ายรวดเร็วและถูกระเบียบ - ลดการใช้ทรัพยากร	- จำนวนรายการที่เบิกจ่ายไม่เป็นไปตามแผนการใช้จ่าย - จำนวนข้อผิดพลาด	- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	- ก.การเงินฯ/รองพัฒนาองค์กร/ผช.การเงินฯ
- กระบวนการจัดการงานเลขานุการผู้บริหาร	- ประสานงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ - ประสานงานถูกต้องและรวดเร็ว	- ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานแต่ละเรื่อง - จำนวนข้อผิดพลาด	- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	- งานเลขานุการฯ/คณบดี
-กระบวนการควบคุมต้นทุนโดยรวมของปฏิบัติการ	- ใช้เงินภายใต้กรอบยุทธ์	- ร้อยละของการใช้เงินเกินกรอบยุทธ์	- ร้อยละของการใช้เงินเกินกรอบงปม.ประจำปี	- ก.แผนงานฯ/รองพัฒนาองค์กร

(3) การปรับปรุงหลักสูตร การบริการและกระบวนการ

คณะฯ มีระบบการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน (ข้อ P.2 ค) ได้แก่ 1) ใช้ PDCA เป็นเครื่องมือปรับปรุงกระบวนการทำงานทุกหน่วยงานเริ่มจากวางแผนการดำเนินงาน/ออกแบบหลักสูตรและบริการ และกระบวนการดำเนินการต่างๆ ถ่ายทอดแผนและแนวทางให้ผู้รับผิดชอบปฏิบัติ ติดตามและปรับปรุงผลการดำเนินงานตามช่วงเวลา 2) ใช้ระบบ AUN-QA พัฒนาคุณภาพหลักสูตร โดยให้จัดทำแผนพัฒนาตามผลการประเมินคุณภาพเป็นประจำทุกปี 3) ใช้การทบทวนหลังการปฏิบัติงาน เช่น นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาพิจารณาและปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น 4) กระบวนการที่ปรับปรุงแล้วนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นเลิศ มีการนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) และเป็นแบบอย่างในกระบวนการอื่น ๆ ในปีที่ผ่านมา คณะฯ ได้ทบทวนกระบวนการต่าง ๆ พบว่า บางกระบวนการมีความซับซ้อน หรือ ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้อย่าง จึงนำมาวิเคราะห์และปรับปรุง เช่น กระบวนการรับเข้า: สร้างกิจกรรมพัฒนานักเรียนขึ้นในโรงเรียนที่มีความร่วมมือกัน เพิ่ม road show ในรร.ภาคใต้ และพัฒนา website เพื่อให้ผู้ต้องการเข้าศึกษาสามารถสืบค้นข้อมูล/สารสนเทศได้ง่ายขึ้น กระบวนการจัดการด้านการวิจัย ที่ใช้ระบบ One Stop Service

ค. การจัดการนวัตกรรม

คณะฯมีกระบวนการจัดการนวัตกรรม ดังตาราง 6.1-5 เพื่อส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมด้านต่าง ๆและเพื่อให้เกิดกิจกรรมพัฒนางาน ในปีที่ผ่านมา มีนวัตกรรม เช่น **ด้านการเรียนการสอน** เกิดหลักสูตร Double degree program ที่จัดร่วมกับบริษัท Toyota Tsusho (Thailand)**ด้านบริการ**วิชาการ ที่จัดการอบรมลักษณะ Re-skill/Up-skill ให้กับพนักงานของบริษัทในระดับ ปวส.โดยบรรจุหลักสูตรการอบรมให้มีลักษณะเทียบเท่าระดับ ป.ตรีกับ บริษัท พาเนลพลัส จำกัด เป็นต้น

ตาราง 6.1-5 กระบวนการจัดการนวัตกรรม

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1. พิจารณาวัตถุประสงค์ โอกาสและบริบทเชิงกลยุทธ์ (OP2-3)	ทีมบริหาร	ส.ค.-ก.ย.
2. จัดทำโครงการ และพัฒนานวัตกรรมต้นแบบ	หน.งาน	ต.ค.-มี.ค.
3. ทบทวนและวิเคราะห์ผลการดำเนินการที่พัฒนาขึ้น	ทีมบริหาร	เม.ย.-ก.ค.

6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

รองพัฒนาองค์กรจะเป็นผู้ดูแลการบริหารทรัพยากรโดยจัดสรรงปม. ตามลำดับความสำคัญ ควบคุมต้นทุนของระบบงานและระบบปฏิบัติการต่างๆ โดยทีมบริหารร่วมกันวิเคราะห์กระบวนการควบคุมต้นทุนทุกๆ ต้นปี งปม. จากการปรับโครงสร้างองค์กรในลักษณะการรวมศูนย์ในปีที่ผ่านมา คณะฯ ได้ดำเนินการในด้านต้นทุนหลายอย่าง เช่น ระบบการจัดซื้อวัสดุกลางเพื่อลดและควบคุมการจัดซื้อ การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยนำเทคโนโลยีมาช่วย ด้วยระบบBudget online และระบบการเงิน Onlineส่งผลให้ภาระหนี้สิ้นในปี 2562 ลดลง จาก 9.6ล้านบาท เป็น 6.8 ล้านบาท (R 7.5ก-7)

ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

กระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทาน แสดงได้ดังตาราง 6.2-1ซึ่งมีการดำเนินการร่วมกับสถานประกอบการที่รับ นศ. สหกิจศึกษา ตั้งแต่ปี 2559 – 2562 จำนวนสถานประกอบการที่รับ นศ.มีเพิ่มขึ้นตามลำดับ พร้อมกับจำนวน นศ. ที่เรียนแบบสหกิจศึกษามากขึ้นด้วยเช่นกัน (R7.1ค-3 และ R7.1ค-4)

ตาราง 6.2-1 กระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1. กำหนดผู้ส่งมอบ คุณสมบัติผู้ส่งมอบ/สถานประกอบการ	รองพัฒนาวิชาการฯ	ม.ค.
2. คัดเลือกตามข้อกำหนดและเซ็นสัญญา MOU	รองพัฒนาวิชาการฯ	ม.ค.-เม.ย.
3. ประเมินการดำเนินการของผู้ส่งมอบ/สถานประกอบการ	ก.พัฒนาฯ	พ.ค.-ต.ค.
4. สะท้อนข้อมูลป้อนกลับเพื่อการปรับปรุง	รองพัฒนาวิชาการฯ	พ.ย.-ธ.ค.

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

(1) ความปลอดภัย

คณะฯ โดยรองบริหารทรัพย์สินฯ ผช.โครงสร้างฯ หน.ฝ่ายคอมฯ เป็นผู้ดูแลความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ทั้งห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องวิจัย และห้องทำงานของบุคลากร ตามกระบวนการจัดการความปลอดภัย ดังตาราง 6.2-2 กรณีที่ตรวจผลความเสียหายของอุปกรณ์หรือลักษณะที่อาจจะก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยในการทำงาน เจ้าหน้าที่ ก.อาคารฯ หรือ ฝ่ายคอมฯ จะเข้าไปตรวจสอบและแก้ไข ในปีที่ผ่านมาได้เพิ่มระบบแจ้งอุปกรณ์ชำรุดเสียหายผ่านทาง QR Code ประจำห้องนั้น ๆ ซึ่งจะสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้อย่างทันท่วงที และยังสามารถแจ้งผ่านระบบสารสนเทศหรือโทรศัพท์ที่ติดตั้งไว้ในอาคาร หรือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำอาคาร

ตาราง 6.2-2 กระบวนการจัดการความปลอดภัย

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1. รวบรวมข้อมูล ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย	ก.อาคารฯ	ตลอดปี
2. วิเคราะห์และจัดทำแผนป้องกันและมาตรการด้านความปลอดภัย	ผช.โครงสร้างฯ	ก.ค.-ก.ย.
3. ถ่ายทอด ติดตาม ตรวจสอบ แผนป้องกัน	ผช.โครงสร้างฯ	ตลอดปี
4.ทบทวนผลการดำเนินการตามความเสี่ยงด้านความปลอดภัย	ผช.โครงสร้างฯ	ทุก 6 เดือน

(2) การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

คณะฯ โดยรองบริหารทรัพย์สินฯ รองวิจัยฯ และหน.ฝ่ายคอมฯ เป็นผู้รับผิดชอบกระบวนการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน มี 4 ขั้นตอน คือ 1)กำหนดความเสี่ยงที่สำคัญที่มีผลต่อการทำงานของคณะฯ 2)จัดทำแผนป้องกัน แก้ไข และกู้คืน (ตาราง 6.2-3) เพื่อให้สามารถดำเนินการต่อไปได้ 3)มีการซ้อม อบรม และทบทวนสถานการณ์ทุกปีเพื่อปรับปรุงกระบวนการ โดยมีการจัดทำโครงการ และแผนงานรับมือสถานการณ์ต่าง ๆ และมีผู้รับผิดชอบในกระบวนการย่อยๆ อย่างชัดเจน 4)การทบทวนแผนและกระบวนการ จากการทบทวน ไม่พบเหตุฉุกเฉินที่สำคัญ ในปีที่ผ่านมา (R7.1ข-10ถึง R7.1ข-13)

ตาราง 6.2-3 กิจกรรมการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัย และผู้รับผิดชอบ

ชื่อกิจกรรม	กระบวนการป้องกัน ควบคุม และแผนกู้คืน	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
แผนป้องกันและควบคุมอัคคีภัย	การซ้อมดับเพลิง การติดตั้ง และตรวจสอบอุปกรณ์การดับเพลิง	Y	รองบริหารทรัพย์สินฯ
แผนป้องกันระบบไฟฟ้าขัดข้อง	การติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและซ้อมระบบไฟฉุกเฉิน	H	รองบริหารทรัพย์สินฯ
แผนป้องกันและตอบโต้ภาวะฉุกเฉินสารเคมีและสารชีวภาพหกรั่วไหล	การซ้อมรับมืออุบัติภัยสารเคมี	Y	รองวิจัยฯ
แผนป้องกันความเสียหายด้านระบบเครือข่ายสารสนเทศและการสื่อสาร	จัดทำแผนฉุกเฉิน จัดทำ Server สำรอง	M	หน.ฝ่ายคอมฯ

หมายเหตุ : Y=yearly, M=monthly, H=half yearly

หมวด 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ลำดับ	ตัววัด	2559 แผน (ผล)	2560 แผน (ผล)	2561 แผน (ผล)	2562 แผน (ผล)
ผลสัมฤทธิ์ด้านการจัดการศึกษา					
7.1ก-1	ร้อยละของ นศ.สอบผ่านใบประกอบวิชาชีพจากจำนวนผู้เข้าสอบทั้งหมด(ปฏท.)	70 (44.42)	80 (66.18)	80 (N/A)	80 (NYD)
7.1ก-2	ร้อยละของบัณฑิต ป.ตรีที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1ปี(ปกศ.)	80 (68.30)	80 (64.71)	80 (55.90)	80 (51.50)
7.1ก-3	ร้อยละเฉลี่ยของ นศ.ที่สอบผ่านเกณฑ์การทดสอบความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ (ปกศ.)	70 (62.72)	70 (64.25)	70 (67.86)	70 (NYD)
7.1ก-4	ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ป.ตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (คะแนนเต็ม 5) (ปกศ.)	4.0 (4.26)	4.0 (4.09)	4.0 (4.10)	4.0 (4.06)
7.1ก-5	ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต (ด้านคุณธรรม จริยธรรม) (ปกศ.)	4.0 (4.28)	4.0 (4.25)	4.0 (4.24)	4.0 (4.22)
7.1ก-6	ร้อยละของผลงานตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติต่อจำนวนนศ.บัณฑิตศึกษาทั้งหมด(ปกศ.)	- (NA)	25 (23.08)	25 (19.17)	25 (16.21)
7.1ก-7	ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ป.โท ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (คะแนนเต็ม 5) (ปกศ.)	4.0 (4.17)	4.0 (4.17)	4.0 (4.31)	4.0 (4.19)
7.1ก-8	ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ป.เอก ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (คะแนนเต็ม 5) (ปกศ.)	4.0 (4.09)	4.0 (4.51)	4.0 (4.26)	4.0 (4.42)
ผลสัมฤทธิ์ด้านการวิจัย					
7.1ก-9	จำนวนทรัพย์สินทางปัญญา (ปฏท.)	2 (13)	3 (15)	4 (15)	5 (8)
7.1ก-10	จำนวนผลงานวิจัย ผลงานทางวิชาการที่ได้รับรางวัลระดับชาติและนานาชาติ (ปี งปม.)	5 (10)	7 (12)	9 (18)	11 (28)
7.1ก-11	จำนวนผลงานทางวิชาการที่ตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติ ISI และ Scopus (ปฏท.)	83 (64)	83 (95)	87 (95)	87 (109)
7.1ก-12	จำนวนการอ้างอิงของผลงานตีพิมพ์จากฐานข้อมูลนานาชาติ Scopus (ปฏท.)	200 (591)	300 (817)	400 (921)	500 (1,199)
7.1ก-13	ร้อยละโครงการวิจัยที่สามารถนำไปแก้ไขปัญหาในภาคใต้ได้ (ปี งปม.)	20 (51.72)	30 (56.12)	40 (57.14)	50 (60.23)
ผลสัมฤทธิ์ด้านการบริการวิชาการ(ปี งปม.)					
7.1ก-14	จำนวนโครงการบริการวิชาการ/กิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	35 (49)	35 (62)	50 (116)	80 (127)
7.1ก-15	จำนวนงานวิเคราะห์ทดสอบ/ตรวจสอบ/ตรวจซ่อม(ครั้ง)	1,500 (1,680)	1,500 (1,517)	1,500 (1,599)	1,500 (1,521)
7.1ก-16	จำนวนโครงการบริการวิชาการที่จัดร่วมกับภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	15 (17)	20 (36)	20 (55)	20 (23)
7.1ก-17	จำนวนโครงการบริการวิชาการที่จัดร่วมกับภาคเอกชน/อุตสาหกรรม (นับรวม Inhouse และ Public Training แล้ว)	25 (32)	25 (26)	30 (61)	30 (104)
7.1ก-18	จำนวนหลักสูตรฝึกอบรมประเภท Inhouse Training	10 (10)	10 (12)	12 (16)	16 (13)
7.1ก-19	จำนวนหลักสูตรฝึกอบรมประเภท Public Training	8 (4)	6 (6)	8 (3)	8 (8)

ลำดับ	ตัววัด	2559 แผน (ผล)	2560 แผน (ผล)	2561 แผน (ผล)	2562 แผน (ผล)
7.1ก-20	จำนวนโครงการบริการวิชาการที่พัฒนาชุมชน/สถานประกอบการในภาคใต้ (ปี งปม.)	35 (49)	35 (61)	50 (110)	80 (127)
ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน					
(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ					
กระบวนการด้านการจัดการศึกษา (ปกศ.)					
7.1ข-1	ร้อยละของ นศ.ป.ตรี ที่สำเร็จการศึกษาตามกำหนด	50 (39)	50 (43)	50 (51.56)	50 (NYD)
7.1ข-2	ร้อยละของ นศ.ระดับบัณฑิตศึกษาต่อจำนวน นศ.ทั้งหมด (ทุกระดับ)	20 (13.98)	20 (16.09)	20 (15.60)	20 (14.05)
7.1ข-3	ร้อยละของหลักสูตรนานาชาติต่อจำนวนหลักสูตรทั้งหมด	20 (0)	20 (6.06)	20 (6.06)	20 (6.06)
กระบวนการด้านการวิจัย (ปี งปม.)					
7.1ข-4	ร้อยละของงานวิจัยที่แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	60 (83.89)	65 (84.55)	70 (92.31)	75 (95.34)
7.1ข-5	จำนวนโครงการวิจัยที่ได้รับทุนวิจัยภายนอก	25 (51)	30 (75)	35 (69)	40 (65)
7.1ข-6	จำนวนโครงการวิจัยร่วมกับเอกชน	10 (17)	15 (22)	20 (38)	25 (39)
กระบวนการด้านการบริการวิชาการ(ปี งปม.)					
7.1ข-7	จำนวนกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการที่จัดร่วมกับหน่วยงานภายนอก	12 (11)	6 (5)	16 (18)	8 (15)
กระบวนการสนับสนุนอื่นๆ (ปกศ.)					
7.1ข-8	ร้อยละความพึงพอใจของ นศ./บุคลากร/ผู้ใช้บริการจากภายนอก ต่อสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม	- (N/A)	- (N/A)	80 (77.78)	80 (84.80)
7.1ข-9	ร้อยละของความพึงพอใจการใช้งาน IT (Software และ Hardware)	- (N/A)	- (N/A)	80 (97.75)	80 (85.40)
(2)ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน					
7.1ข-10	จำนวนครั้งของความล้มเหลวของระบบจากการถูกโจมตีทางไซเบอร์(ปกศ.)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
7.1ข-11	จำนวนกิจกรรม/โครงการเตรียมความพร้อมรับภาวะฉุกเฉิน (ปี งปม.)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	1 (1)
7.1ข-12	จำนวนห้องปฏิบัติการที่ผ่านมาตรฐานระบบความปลอดภัยของ ม.อ. (ปกศ.)	1 (0)	1 (0)	1 (0)	1 (0)
7.1ข-13	จำนวนครั้งความไม่ปลอดภัยระหว่างการทำงานเกิดอุบัติเหตุต้องเข้าโรงพยาบาล (ปี งปม.)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน(ปกศ.)					
7.1ค-1	ร้อยละของ นศ.ต่างประเทศและ นศ.แลกเปลี่ยนต่อจำนวน นศ.ทั้งหมด	5 (2.18)	5 (3.14)	5 (2.68)	5 (2.80)
7.1ค-2	จำนวน Visiting Professor (คน)	4 (5)	4 (2)	4 (5)	4 (3)
7.1ค-3	จำนวนสถานประกอบการ/บริษัท ที่รับ นศ.ตามโครงการสหกิจศึกษา	20 (22)	20 (19)	25 (23)	25 (38)
7.1ค-4	ร้อยละของจำนวน นศ. ป.ตรีที่เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษาต่อ นศ.ป.ตรีทั้งหมด	10 (8.99)	10 (8.64)	15 (10.67)	15 (15.00)

ลำดับ	ตัววัด	2559 แผน (ผล)	2560 แผน (ผล)	2561 แผน (ผล)	2562 แผน (ผล)
7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า					
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า					
(1) ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น					
7.2ก-1	ความพึงพอใจของ นศ.ต่อ อ.ผู้สอน(ปกศ.)	4.0 (4.62)	4.0 (4.58)	4.0 (4.53)	4.0 (4.58)
7.2ก-2	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการวิชาการต่อสังคม (ปี งปม.)	4.0 (4.46)	4.0 (4.54)	4.0 (4.39)	4.0 (4.49)
(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (ปี งปม.)					
7.2ก-3	ความผูกพันของผู้รับบริการวิชาการ (นับประเภทหน่วยงาน/องค์กรโดยนับการใช้ซ้ำมากกว่า 1 ครั้งในรอบ 3 ปี) หมายเหตุวัดจากจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการวิชาการซ้ำ (มีการใช้บริการมากกว่า 1 ครั้งในรอบ 3 ปี)	- (N/A)	25 (31)	25 (29.36)	26 (33.10)
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร					
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร					
(1) ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถ					
7.3ก-1	ร้อยละของจำนวนอ.ประจำที่มีคุณวุฒิ ป.เอกต่อจำนวนอ.ประจำทั้งหมด (ไม่นับนักวิจัยหลัง ป.เอก) (ปี งปม.)	80 (66.87)	80 (74.57)	80 (78.09)	80 (78.25)
7.3ก-2	ร้อยละของอ.ชาวต่างประเทศต่อจำนวนอ.ประจำทั้งหมด (รวมผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศ) (ปี งปม.)	10 (2.41)	10 (2.06)	10 (2.83)	10 (4.21)
7.3ก-3	สัดส่วนจำนวนอ.ประจำต่อจำนวนบุคลากรสายสนับสนุน (ไม่นับนักวิจัยหลัง ป.เอก) (ปี งปม.)	1:1.2 (1:1.17)	1:1.2 (1:1.25)	1:1.2 (1:1.27)	1:1.2 (1:1.14)
7.3ก-4	สัดส่วนอ.ประจำต่อ นศ.เต็มเวลา (FTES) (ปี งปม.)	1:15 (1:13.15)	1:15 (1:13.39)	1:15 (1:13.00)	1:15 (1:13.00)
7.3ก-5	ร้อยละงานวิจัย/งานสร้างสรรค์/ผลงานตามพันธกิจเพื่อสังคมที่นำไปใช้ประโยชน์ต่อจำนวน อ. และนักวิจัยประจำทั้งหมด (ปฏท.)	60 (78.92)	65 (109.28)	70 (127.21)	75 (127.02)
7.3ก-6	สัดส่วนของจำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับนานาชาติ (ISI และ Scopus) ต่อจำนวน อ.และนักวิจัยประจำทั้งหมด (ปฏท.)	0.50 (0.39)	0.50 (0.65)	0.60 (0.67)	0.60 (0.76)
7.3ก-7	ร้อยละของ อ.ที่ปฏิบัติงานวิจัยต่อ อ.ทั้งหมด(ปี งปม.)	35 (37.95)	40 (59.79)	45 (58.66)	50 (54.74)
7.3ก-8	ร้อยละของ อ.ที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการต่อ อ.ทั้งหมด (ปี งปม.)	30 (32.48)	30 (30.30)	40 (46.75)	42 (64.14)
(2) ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน (ปี งปม.)					
7.3ก-9	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมสำหรับเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉิน	- (N/A)	- (N/A)	- (N/A)	30 (25.78)
7.3ก-10	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม (ส่งเสริมสุขภาพ)	- (N/A)	- (N/A)	- (N/A)	75 (74.22)
7.3ก-11	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	- (N/A)	- (N/A)	- (N/A)	75 (77.8)
7.3ก-12	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรด้านสิทธิประโยชน์และสวัสดิการ	- (N/A)	- (N/A)	- (N/A)	75 (81)
(3) ผลลัพธ์ด้านความผูกพัน (ปี งปม.)					
7.3ก-13	ร้อยละการลาออก/โอนย้ายของบุคลากร	- (N/A)	- (N/A)	- (N/A)	1 (0.63)
7.3ก-14	ร้อยละความผูกพันของบุคลากรต่อคณะฯ	- (N/A)	- (N/A)	- (N/A)	75 (79)

ลำดับ	ตัววัด	2559 แผน (ผล)	2560 แผน (ผล)	2561 แผน (ผล)	2562 แผน (ผล)
(4) ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ (ปี งปม.)					
7.3ก-15	ร้อยละของ อ.ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการต่อจำนวน อ.ประจำทั้งหมด	60 (60.84)	60 (63.92)	60 (60.78)	60 (62.46)
7.3ก-16	ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	- (N/A)	- (N/A)	- (N/A)	1 (1.18)
7.3ก-17	ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้นำ	- (N/A)	- (N/A)	- (N/A)	90 (100)
7.3ก-18	ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการอบรม/พัฒนาตามแผน	- (N/A)	- (N/A)	- (N/A)	80 (85.20)

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแล และความรับผิดชอบต่อสังคม

(1) ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น (ปกศ.)					
7.4ก-1	ร้อยละการรับรู้วิสัยทัศน์ และพันธกิจของบุคลากร)	- (N/A)	- (N/A)	- (N/A)	70 (NYD)
(2) ผลลัพธ์ด้านภาระรับผิดชอบของการกำกับดูแล (ปี งปม.)					
7.4ก-2	คะแนนการประเมินผลการบริหารของ คกก.ประจำคณะฯ (คะแนนเต็ม 5)	4.00 (3.82)	4.00 (3.87)	4.00 (3.86)	4.00 (3.86)
(3) ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองมาตรฐาน					
7.4ก-3	ร้อยละของหลักสูตรที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ของ สกอ. (ปกศ.)	100 (84.85)	100 (90.91)	100 (96.97)	100 (96.97)
7.4ก-4	ร้อยละของหลักสูตรที่ได้รับการปรับปรุงตามเวลาที่กำหนด (ปกศ.)	100 (100)	100 (100)	100 (96.97)	100 (96.97)
7.4ก-5	ร้อยละของหลักสูตรที่มีการทบทวนการวัดและการประเมินผล(ปกศ.)	100 (100)	100 (100)	100 (100)	100 (100)
7.4ก-6	จำนวนข้อร้องเรียนด้านการบริหารงานบุคคล (ปี งปม.)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
7.4ก-7	จำนวนโครงการวิจัยที่ถูกร้องเรียนด้านมาตรฐานและจริยธรรมด้านการทำวิจัย(ปี งปม.)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
7.4ก-8	จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ใช้จ่าย งปม.ผิดระเบียบ	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
7.4ก-9	จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการ(ปี งปม.)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
(4) ผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม					
7.4ก-10	จำนวนการร้องขอเพื่อทวนสอบผลการสอบ (ปกศ.)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
7.4ก-11	จำนวนข้อร้องเรียนผลการสอบและพบว่ามีความผิดพลาด (ปกศ.)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
7.4ก-12	จำนวนข้อร้องเรียนจากการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองมาตรฐาน(ปี งปม.)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
7.4ก-13	จำนวนข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารที่ปฏิบัติผิดหลักจริยธรรม(ปี งปม.)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
7.4ก-14	จำนวนข้อร้องเรียนด้านจรรยาบรรณของบุคลากร (ปี งปม.)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)
7.4ก-15	จำนวนบุคลากรที่ถูกให้ลาออกจากงานเนื่องจากกระทำผิด (ปี งปม.)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
7.4ก-16	จำนวนข้อแนะนำให้มีการแก้ไขโดยผู้ตรวจสอบการเงินที่เป็นอิสระ (ปี งปม.)	0 (0)	0 (0)	0 (3)	0 (3)

ลำดับ	ตัววัด	2559 แผน (ผล)	2560 แผน (ผล)	2561 แผน (ผล)	2562 แผน (ผล)
(5) ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชน					
7.4ก-17	จำนวนชุมชนในภาคใต้ที่ได้รับการพัฒนาโดยกิจกรรม นศ. (ปกศ.)	- (N/A)	- (N/A)	3 (1)	3 (2)
7.4ก-18	จำนวนชุมชน/สถานประกอบการในภาคใต้ที่ได้รับการพัฒนาโดยงานวิจัย (ปี งปม.)	5 (11)	7 (12)	9 (14)	11 (16)
7.4ก-19	จำนวนโครงการ/กิจกรรมบริการวิชาการ/ถ่ายทอดเทคโนโลยี เพื่อแก้ปัญหาชุมชน (โครงการให้เปล่า)	5 (4)	4 (3)	4 (4)	7 (7)
ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ					
(1) ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ					
7.4ข-1	ร้อยละของจำนวนตัวชี้วัดที่สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย (ปี งปม.)	75 (42.86)	75 (75.68)	75 (60.98)	75 (73.58)
7.4ข-2	อันดับ THE Ranking ในประเทศไทย (ลำดับที่) (ปฏท.)	- (8)	9 (8)	9 (11)	9 (9)
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด					
ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด					
(1) ผลลัพธ์ของการดำเนินงานด้านงบประมาณและการเงิน (ปี งปม.)					
7.5ก-1	จำนวนเงินทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก (ล้านบาท)	20 (63.74)	30 (47.72)	40 (96.76)	50 (106.08)
7.5ก-2	สัดส่วนเงินวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก/ภายใน	10 (20.49)	15 (19.16)	20 (42.25)	25 (48.84)
7.5ก-3	รายรับสุทธิจากการให้บริการวิชาการ (รวมรายรับสุทธิจากงานของ iTAPและ Talent Mobility) (ล้านบาท)	6 (8.32)	6 (6.54)	9 (8.12)	9 (9.33)
7.5ก-4	เงินโครงการและกิจกรรมบริการวิชาการ (ล้านบาท) (ไม่รวมโครงการให้เปล่าและถ่ายทอดเทคโนโลยี)	65 (87.04)	65 (68.84)	70 (81.47)	75 (81.26)
7.5ก-5	รายได้จากการเช่าพื้นที่และเงินผลประโยชน์อื่นๆ (ล้านบาท)	- (0.97)	- (2.06)	2 (1.61)	3 (2.49)
7.5ก-6	รายได้จากเงินบริจาค การระดมทุนตามกิจกรรมต่างๆ ต่อปี (ล้านบาท)	- (0.09)	- (23.23)	3 (2.18)	3 (3.93)
7.5ก-7	เงินรายได้สะสมของคณะ (ล้านบาท)	- (-35.8)	- (-28.0)	-10 (-9.6)	-5 (-6.8)
7.5ก-8	รายได้จากโครงการบริการวิชาการที่จัดร่วมกับภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ(ล้านบาท)	30 (39.59)	35 (57.24)	35 (63.72)	40 (64.92)
7.5ก-9	รายได้จากโครงการบริการวิชาการที่จัดร่วมกับภาคเอกชน/อุตสาหกรรม(ล้านบาท)	5 (40.96)	5 (4.35)	7 (9.78)	7 (9.84)
7.5ก-10	รายได้จากงานวิเคราะห์ทดสอบ/ตรวจสอบ/ตรวจซ่อม(ล้านบาท)	6 (6.49)	6 (7.25)	6 (7.97)	6 (6.50)
(2) ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านตลาด (ปกศ.)					
7.5ก-11	ร้อยละของจำนวน นศ.ระดับ ป.ตรีที่รับเข้าตามแผน	100 (95.59)	100 (118.13)	100 (107.88)	100 (117.67)

หมายเหตุ "-" : ไม่มีการกำหนดเป้าหมาย
"N/A" : ไม่มีการเก็บข้อมูล
"NYD" : ยังไม่ถึงรอบเวลาการรายงานข้อมูล