



การเทียบเคียงสมรรถนะภายในของระบบบริหารจัดการคุณภาพตามเกณฑ์ PMQA
กรณีศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
Internal Benchmarking of Quality Management System based on PMQA Criteria
A Case Study of the Faculty of Engineering and Faculties in Hat Yai Campus,
Prince of Songkla University

นรรฐิชา คงแก้ว
Nunticha Kongkaew

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิศวกรรมอุตสาหการและระบบ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Master of Engineering in Industrial and Systems Engineering
Prince of Songkla University

2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์ การเทียบเคียงสมรรถนะภายในของระบบบริหารจัดการคุณภาพตามเกณฑ์
PMQA กรณีศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ผู้เขียน นางสาวนรรฐิชา คงแก้ว
สาขาวิชา วิศวกรรมอุตสาหการและระบบ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กลางเดือน โพนนา)

.....ประธานกรรมการ
(ดร.สุธรรม สุขมณี)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กลางเดือน โพนนา)

.....
(ดร.เทอดธิดา ทิพย์รัตน์)

.....กรรมการ
(ดร.เทอดธิดา ทิพย์รัตน์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชชานา สินธวาลัย)

.....กรรมการ
(ดร.วัลลภา คชภักดี)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรม
อุตสาหการและระบบ

.....
(ศาสตราจารย์ ดร.อมรรัตน์ พงศ์ดารา)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ชื่อวิทยานิพนธ์	การเทียบเคียงสมรรถนะภายในของระบบบริหารจัดการคุณภาพตามเกณฑ์ PMQA กรณีศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ผู้เขียน	นางสาวนรรฐิชา คงแก้ว
สาขาวิชา	วิศวกรรมอุตสาหการและระบบ
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเทียบเคียงสมรรถนะภายในของระบบบริหารจัดการคุณภาพตามเกณฑ์ PMQA กรณีศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์กับหน่วยงานระดับคณะภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยประกอบด้วย 1) ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมด้วยการประเมินองค์กร ซึ่งเป็นการศึกษาสภาพปัจจุบันขององค์กรด้วยการจัดทำลักษณะองค์กรเพื่อทราบสถานะและความพร้อมขององค์กร ประเมินผลระบบปัจจุบันตามหมวด PMQA 2) การวางแผนดำเนินงาน มี 3 ขั้นตอนย่อย คือ การกำหนดหัวข้อ การกำหนดองค์กรเปรียบเทียบ และการเก็บข้อมูล ซึ่งได้กำหนดวิธีการในการเก็บข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามสภาพปัจจุบันตามเกณฑ์ PMQA และใช้ผลการประเมินของ สกอ. และ สมศ. 3) การวิเคราะห์ข้อมูล มี 2 ขั้นตอนย่อยคือ การวิเคราะห์ช่วงห่างด้วยธารปัญญาและการคาดการณ์ช่วงห่างโดยการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี และ 4) การบูรณาการและการเสนอแนวปฏิบัติ มี 3 ขั้นตอนย่อยคือ การสื่อสารผลลัพธ์ที่ได้ผ่านทางเว็บไซต์ การตั้งเป้าหมายโดยการใช้แบบสอบถามความคิดเห็นต่อระบบ และทำการเสนอแนวทางพัฒนา

ผลลัพธ์ที่ได้จากงานวิจัยพบว่าคณะที่มีผลการดำเนินงานดีที่สุดคือคณะแพทยศาสตร์ หลังจากศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีจากคณะแพทยศาสตร์และคณะที่มีผลการดำเนินงานที่ดีในแต่ละหมวดย่อยของเกณฑ์ PMQA แล้วจึงนำแนวทางพัฒนาคณะวิศวกรรมศาสตร์เสนอต่อผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพของคณะ จากนั้นผู้บริหารพิจารณาประเมินแนวทางการพัฒนาคณะที่สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง ซึ่งมีแนวทางที่สามารถนำไปใช้ได้จริงจำนวน 11 แนวทาง และจัดทำเป็นแผนปรับปรุงองค์กร

Thesis Title Internal Benchmarking of Quality Management System based on PMQA Criteria
A Case Study of the Faculty of Engineering and Faculties in Hat Yai Campus, Prince of Songkla University

Author Miss Nunticha Kongkaew

Major Program Industrial and Systems Engineering

Academic Year 2011

Abstract

The objective of this research was to internally benchmark the quality management system of the faculty of Engineering and faculties in Hat Yai Campus, Prince of Songkla University base on PMQA criteria. The steps for this research were divided into 4 steps. The first step was preparation step which included self assessment, analysis of organizational profile for readiness assessment, and evaluation of existing system based on PMQA criteria. The second step was planning step which included identification of topics to be benchmarked, selection of comparative organizations, and identification of data collection method. The data for benchmarking process was collected by 3 sources, i.e. self-administered questionnaire based on PMQA criteria, assessment results of the office of the higher education commission and the office for national education standards and quality assessment (public organization). The third step was analysis step which was determination of current performance gap by using river diagram and projection of future performance levels by studying of the best practices. The final step was integration step. In this step, the results were communicated via website and functional goals were set by using the results of the opinion survey.

The result of this research showed that the most of best practices of quality management system were in the faculty of Medicine. After that the best practices of the faculty of Medicine and other faculties that achieved high score in each PMQA subcategory were studied. Moreover, the development plan was set and proposed to the top executive of the faculty of Engineering for consideration. The possible 11 approaches were found to be used to improve the quality management system of the faculty of Engineering. Finally the action plan was developed for prearranged implementation.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
รายการตาราง	(8)
รายการภาพ	(9)
สัญลักษณ์คำย่อและตัวย่อ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย	1
1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	11
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย	11
1.5 ขอบเขตการวิจัย	11
1.6 ขั้นตอนการวิจัย	11
บทที่ 2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	15
2.1 แนวคิดรางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ	15
2.2 แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	16
2.3 แนวคิดและทฤษฎีการเทียบเคียงสมรรถนะ	18
บทที่ 3 การประเมินองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	24
3.1 การจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร	24
3.2 การประเมินผลระบบปัจจุบันตามเกณฑ์ PMQA ทั้ง 7 หมวด	25
3.3 การรายงานผลการดำเนินการภายใต้เกณฑ์ PMQA	34
บทที่ 4 การวางแผนการเทียบเคียงสมรรถนะ	37
4.1 การกำหนดหัวข้อในการเทียบเคียงสมรรถนะ	37
4.2 การกำหนดองค์กรเปรียบเทียบ	38
4.3 การเก็บข้อมูล	38
4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันที่มีต่อคุณภาพการศึกษา	41
4.5 ผลการประเมินของ สกอ. และ สมศ.	45
4.6 สรุปการประเมินภายใต้เกณฑ์ PMQA เกณฑ์ สกอ. และ เกณฑ์ สมศ.	48
บทที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล	50
5.1 การวิเคราะห์ช่วงห่าง	50
5.2 การคาดการณ์ช่วงห่าง	54
บทที่ 6 การบูรณาการและการเสนอแนวปฏิบัติ	56
6.1 การสื่อผลลัพธ์ที่ได้	56
6.2 การตั้งเป้าหมาย	56

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
6.3 การจัดทำแผน	64
บทที่ 7 สรุปและเสนอแนะ	69
7.1 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย	69
7.2 อภิปรายผลการวิจัย	70
7.3 ข้อเสนอแนะ	71
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	79
ภาคผนวก ก ลักษณะสำคัญขององค์กร	80
ภาคผนวก ข การประเมินผลระบบปัจจุบันตามเกณฑ์ PMQA ทั้ง 7 หมวด	96
ภาคผนวก ค แบบประเมินแบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ	142
ภาคผนวก ง ผลการพิจารณาแบบวัดของผู้เชี่ยวชาญ	149
ภาคผนวก จ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	152
ภาคผนวก ฉ ผลสำรวจความคิดเห็น	160
ภาคผนวก ช ระดับการปฏิบัติ	164
ภาคผนวก ซ การคัดเลือกหน่วยงานที่ใช้ในการเทียบเคียงสมรรถนะ	167
ภาคผนวก ฌ ผลการดำเนินงาน และผลการประเมินคุณภาพตัวบ่งชี้ สำหรับการ ประเมินคุณภาพภายนอก (สมศ.)	169
ภาคผนวก กู แนวทางการประยุกต์ใช้การเทียบเคียงสมรรถนะเพื่อพัฒนาคณะ วิศวกรรมศาสตร์	172
ภาคผนวก กุ แผนพัฒนาองค์กร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	186
ภาคผนวก ฐ ผลงานตีพิมพ์เผยแพร่จากวิทยานิพนธ์	206
ประวัติผู้เขียน	210

รายการตาราง

ตารางที่		หน้า
3-1	ผลคะแนนที่ได้จากการประเมินรายหมวดของคณะวิศวกรรมศาสตร์	27
3-2	ผลคะแนนรายหัวข้อย่อยของคณะวิศวกรรมศาสตร์	27
4-1	การแปลผลคะแนน	40
4-2	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล (n=139)	41
4-3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันที่มีต่อคุณภาพการศึกษา	43
4-4	การแปลผลความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันที่มีต่อคุณภาพการศึกษา	43
4-5	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และระดับความเชื่อมั่นทางสถิติระหว่างหมวดต่าง ๆ (สภาพปัจจุบัน)	45
4-6	ผลการประเมินรายองค์ประกอบระดับคณะ (สกอ. ปีการศึกษา 2553)	46
4-7	ผลการประเมินคุณภาพภายนอก (สมศ. ปีการศึกษา 2553)	47
4-8	การแปลผลคะแนน	48
4-9	เปรียบเทียบผลการดำเนินงาน (แบบสอบถาม ผลการประเมินของ สกอ. และ สมศ.)	48
5-1	ความสอดคล้องของเกณฑ์ PMQA กับตัวบ่งชี้ของ สกอ.	53
5-2	ความสอดคล้องของเกณฑ์ PMQA กับตัวบ่งชี้ของ สมศ.	54
5-3	คณะที่มีผลการดำเนินงานที่ดีที่สุดในแต่ละหมวด	55
6-1	การแปลผลคะแนน	57
6-2	ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบ PMQA (ร้อยละ)	59
6-3	การแปลผลข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบ PMQA	60
6-4	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และระดับความเชื่อมั่นทางสถิติระหว่างการรับรู้ระบบ PMQA การให้ความรู้ และประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่าในการทำระบบ	61
6-5	ผลการทดสอบ Chi-Square	62
6-6	ปัจจัยที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการสร้างระบบ (จำแนกตามตำแหน่งงาน)	63
6-7	ประโยชน์ที่แท้จริงจากการทำระบบ (จำแนกตามตำแหน่งงาน)	63
6-8	ปัญหาหลักในการสร้างระบบ (จำแนกตามตำแหน่งงาน)	64
6-9	สรุปแนวทางการประยุกต์ใช้การเทียบเคียงสมรรถนะเพื่อพัฒนาคณะวิศวกรรมศาสตร์	64
6-10	ตัวอย่างการวิเคราะห์โอกาสในการนำแนวทางพัฒนาไปใช้กับคณะวิศวกรรมศาสตร์	65
6-11	สรุปผลที่ได้จากการประยุกต์ใช้การเทียบเคียงสมรรถนะเพื่อพัฒนาคณะวิศวกรรมศาสตร์	66
6-12	ผลคะแนนที่ได้จากการปรับปรุงตามแนวทางพัฒนา (ร้อยละ)	66
6-13	ตัวอย่างแผนพัฒนาองค์กรของคณะวิศวกรรมศาสตร์	68

รายการภาพ

ภาพที่		หน้า
1-1	กรอบแนวคิดของเกณฑ์ TQA และ PMQA	2
1-2	ขั้นตอนในการวิจัย	14
2-1	เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ: มุมมองเชิงระบบ	16
2-2	กรอบแนวคิดการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ	18
2-3	ความสัมพันธ์ของ Benchmark Benchmarking และ Best Practice	19
2-4	ขั้นตอนของกระบวนการ Benchmarking มี 4 ขั้นตอนหลัก	21
3-1	ผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมิน	26
3-2	โครงสร้างของเว็บไซต์	35
3-3	หน้าหลักของเว็บไซต์	35
3-4	หน้าเพจของเว็บไซต์ฐานข้อมูล	36
3-5	หน้าเพจของข้อมูล (ลักษณะองค์กร)	36
5-1	ระดับปัจจุบันของคณะต่างๆ	50
5-2	ระดับปัจจุบันของคณะวิศวกรรมศาสตร์ (ข้อมูลจากแบบสอบถาม)	51
5-3	ระดับปัจจุบันของคณะวิศวกรรมศาสตร์ (ผลการประเมินจาก สกอ.)	52
5-4	ระดับปัจจุบันของคณะวิศวกรรมศาสตร์ (ผลการประเมินจาก สมศ.)	52
6-1	ระดับการปฏิบัติของคณะวิศวกรรมศาสตร์	57
6-2	ระดับที่ได้จากการปรับปรุงตามแนวทางพัฒนา	67

บทที่ 1

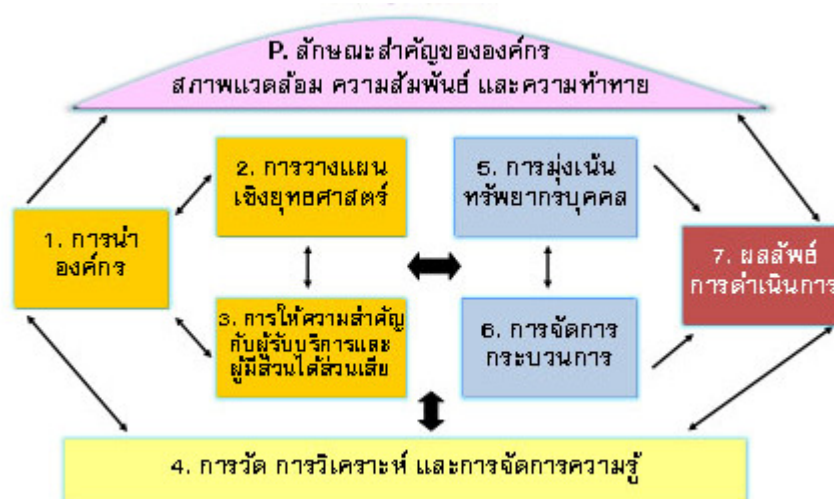
บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย

หลายประเทศที่พัฒนาแล้วได้มีการนำระบบคุณภาพการบริหารจัดการมาใช้ทั้งในภาครัฐและเอกชน ซึ่งในประเทศไทยเริ่มมีการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการเข้ามาใช้กับภาคเอกชน โดยมีการนำเอาเทคนิคและกระบวนการของรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA) มาปรับใช้ ทั้งนี้มีการนำมาใช้ทั้งในภาคอุตสาหกรรมและภาคการศึกษา จากงานวิจัยของ Dettmann พบว่าการนำเครื่องมือ MBNQA ไปใช้ภายในมหาวิทยาลัย Wisconsin Stouts (UW Stouts) มีมุมมองในเชิงเป็นบวกคือทำให้มหาวิทยาลัยเป็นศูนย์กลางความเป็นเลิศ สมาชิกที่เข้าร่วมมีความภูมิใจ มีภาพลักษณ์เชิงบวก เป็นเส้นทางสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีการสื่อสารกันมากขึ้น [1] ซึ่งในการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อนำมาใช้ในภาคราชการไทยนั้น ก็ได้นำหลักเกณฑ์และแนวคิดข้างต้น รวมไปถึงนำเอาหลักเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award: TQA) มาปรับใช้ให้มีความสอดคล้องกับทิศทางในการพัฒนาระบบราชการไทยตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2546-2550) ซึ่งได้กำหนดให้ภาคราชการเสริมสร้างความเป็นเลิศในการปฏิบัติราชการ โดยให้ยกระดับและพัฒนาคุณภาพมาตรฐานในการทำงานของภาครัฐ [2] ทั้งนี้เพื่อผลักดันให้ระบบราชการมีประสิทธิภาพและเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงาน

ในส่วนของภาครัฐได้มีการกำหนดให้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาระบบราชการไทยที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมีการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล (High Performance) และทางสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) [3] ก็ได้ส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบราชการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีการปรับปรุงการทำงาน ยกระดับการบริหารจัดการ โดยนำเทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่มาใช้ เพื่อให้เกิดความยั่งยืนของระบบ ยกระดับคุณภาพมาตรฐานของหน่วยงานภาครัฐ และเป็นการรองรับการพัฒนาพัฒนาระบบราชการในขั้นตอนต่อไป สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) มาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ ซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบ เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 ตามข้อเสนอของสำนักงาน ก.พ.ร. นอกจากนี้ มติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2551 เห็นชอบแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2551 - พ.ศ. 2555) ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อมและความสามารถในการเรียนรู้ คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่างๆ [4]

ในงบประมาณปี พ.ศ. 2550 สำนักงาน ก.พ.ร. [3] ได้ให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างเครื่องมือในการยกระดับ มาตรฐานการปฏิบัติราชการของส่วนราชการและใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง โดยได้กำหนดเกณฑ์วัดคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของส่วนราชการต่างๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 หมวด ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของเกณฑ์ TQA ดังภาพที่ 1-1



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดของเกณฑ์ TQA และ PMQA
ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ [5]

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐนี้มีพื้นฐานในทางเทคนิครวมไปถึง กระบวนการในระดับที่เทียบเท่ากับเกณฑ์รางวัลของนานาชาติ อันเป็นกรอบแนวคิดในการบริหาร จัดการที่สามารถนำมาประยุกต์เพื่อใช้กับการพัฒนาการบริหารราชการ เพื่อให้องค์กรภาครัฐมี กระบวนการทำงานและได้ผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น โดยมี จุดมุ่งหมายคือประโยชน์สุขของประชาชนและประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติ ทั้งนี้เพื่อเป็นการ ยกระดับการบริหารจัดการของหน่วยงานให้มีภาพลักษณ์ที่ดี รวมไปถึงสามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นใน ด้านผลิตผลและบริการให้แก่ผู้ที่มารับบริการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย อีกทั้งยังได้ส่งเสริมและ สนับสนุนการพัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงาน เพื่อเป็นแบบอย่างให้แก่หน่วยงานอื่นๆ นำไป ประยุกต์ใช้ได้ [3]

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้มีการทำคำรับรองว่าจะพัฒนาระบบบริหารด้วย PMQA ซึ่งเหตุผลที่ทำให้ให้นำ PMQA มาวัดความสำเร็จของการพัฒนาการบริหารจัดการของ สถาบันอุดมศึกษาเพราะที่ผ่านมามหาวิทยาลัย คณะ/หน่วยงานใช้ระบบประกันคุณภาพภายในตาม แนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และประเมินคุณภาพภายนอกตามแนวทาง ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) ซึ่งผลการ ประเมินที่ผ่านมามีผลหลายคณะ/หน่วยงานมีผลการประเมินสูงมาก คือ เกือบเต็ม 5 คะแนน ทำให้เป็นการ

ปิดกั้นแนวทางการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ที่ประชุมคณบดีจึงมีมติให้มหาวิทยาลัยทำคำรับรองกับ ก.พ.ร. ด้วย PMQA ส่วนทุกคณะ/หน่วยงานขับเคลื่อนด้วย TQA ทั่วทั้งองค์กร [6]

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ม.อ.) [7] เป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกของภาคใต้ มีวัตถุประสงค์เพื่อกระจายโอกาสทางการศึกษาระดับอุดมศึกษา สู่ดินแดนภาคใต้เพื่อยกระดับมาตรฐานการศึกษาของท้องถิ่น และเพื่อการสนับสนุนการพัฒนาภูมิภาค เป็นมหาวิทยาลัยที่มีเจตนาแต่เริ่มก่อตั้งที่จะให้เป็นมหาวิทยาลัยหลายวิทยาเขต โดยมุ่งมั่นที่จะให้สามารถปฏิบัติหน้าที่เป็นศูนย์กลางทางวิชาการระดับสูงเพื่อตอบสนองการพัฒนาภาคใต้ และเป็นสถาบันที่รับใช้ชุมชนได้อย่างแท้จริง โดยได้รับการจัดอันดับให้เป็น 1 ใน 200 มหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดของทวีปเอเชีย (Asian university rankings - top 200 in 2010) ซึ่งจัดโดย Quacquarelli Symonds หรือ QS ให้อยู่ในลำดับที่ 101 ในระดับเอเชียของปี 2553 จากที่เคยได้อันดับที่ 109 ในปี 2552 นอกจากนี้เมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2552 กระทรวงศึกษาธิการได้คัดเลือกให้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็น 1 ใน 9 มหาวิทยาลัยแห่งการวิจัยของไทย และจากการจัดอันดับมหาวิทยาลัยอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-university ของประเทศไทย ซึ่งจัดโดย Webometrics มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์อยู่ในลำดับที่ 1 ในปี 2551-2552 ได้อันดับที่ 3 ในปี 2553 และกลับมาเป็นอันดับที่ 1 อีกครั้งในปี 2554 [8]

คณะวิศวกรรมศาสตร์เป็นคณะแรกที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นพร้อมกับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เมื่อปี พ.ศ.2510 (ขณะนั้นใช้ชื่อมหาวิทยาลัยภาคใต้) โดยมีพันธกิจในการผลิตบัณฑิตที่คิดเป็น ทำเป็น มีคุณภาพ และจริยธรรม สร้างองค์ความรู้และเทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมท้องถิ่นเชื่อมโยงสู่สากล บูรณาการองค์ความรู้จากงานวิจัยและงานบริการวิชาการสู่การสอน และสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการเรียนรู้ที่เปิดกว้างต่อสังคม มีเป้าหมายการผลิตบัณฑิตในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เพื่อให้เป็นคนเก่งในวิชาการและวิชาชีพ เป็นคนดี มีบุคลิกภาพ มีความเป็นมนุษย์ดีทั้งกาย (บุคลิก สุขภาพ) วาจา (ปิยวาจา สื่อสารได้ดี) ใจ (มีคุณธรรม จรรยาบรรณ) และเป็นผู้รู้บทบาทหรือหน้าที่ มีชีวิตทัศน์ โลกทัศน์ที่เหมาะสม [9]

ในปัจจุบันคณะวิศวกรรมศาสตร์มี 7 ภาควิชา ประกอบด้วย ภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า วิศวกรรมเครื่องกล วิศวกรรมโยธา วิศวกรรมอุตสาหการ วิศวกรรมเคมี วิศวกรรมเหมืองแร่และวัสดุ และวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ และยังมีศูนย์แห่งความเป็นเลิศทางวิชาการ ซึ่งมีศูนย์วิศวกรรมพลังงาน และสถานวิจัยและพัฒนาพลังงานทดแทนฯ ฝ่ายงานซึ่งประกอบด้วยฝ่ายคอมพิวเตอร์ทางวิศวกรรมศาสตร์และฝ่ายบริการวิชาการ นอกจากนี้ยังมีสำนักงานเลขานุการคณะฯ ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มงานสนับสนุนสายวิชาการและกิจการนักศึกษา กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มแผนงานและพัฒนาคุณภาพ และกลุ่มงานการเงินและพัสดุ จากการประเมินจากหน่วยงานต่างๆ พบว่าผลการประเมินจาก สมศ. อยู่ในระดับดีมาก (2549) ผลการประเมินจากสำนักงานสนับสนุนกองทุนการวิจัยเป็นอันดับ 5 ของประเทศ (2550) และผลจากประเมินจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาด้านคุณภาพการเรียนการสอนเป็นอันดับ 6 ของประเทศ ส่วนด้านคุณภาพงานวิจัย เป็นอันดับ 4 ของประเทศ (2549) [10]

คณะวิศวกรรมศาสตร์มีการพัฒนาและประกันคุณภาพด้วยระบบ TQA อันเนื่องมาจากนโยบายมหาวิทยาลัยที่ให้ทุกคณะ/หน่วยงานขับเคลื่อนด้วย TQA ซึ่งการทำ TQA ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ยังอยู่ในขั้นเริ่มต้น โดยเริ่มมีการอบรมให้ความรู้ และศึกษาการออกแบบระบบ ตั้งแต่ปี 2554 อย่างไรก็ตามการทำ TQA ในระดับคณะจะมีความเกี่ยวเนื่องกับการทำ PMQA ในระดับมหาวิทยาลัย ดังนั้นในงานวิจัยนี้จึงสนใจในการทำระบบคุณภาพตามเกณฑ์ PMQA เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการออกแบบระบบที่สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย

จากการที่คณะต่างๆ ใน ม.อ. ได้รับนโยบายในการออกแบบระบบคุณภาพตามแนวทาง TQA และ PMQA พบว่าคณะแพทยศาสตร์เป็นคณะนำร่องในการพัฒนาระบบคุณภาพตาม TQA โดยสามารถดำเนินการได้อย่างเป็นที่น่าพอใจด้วยการได้รับรางวัลระดับชาติในระดับ Thailand Quality Class (TQC) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคณะ/หน่วยงานใน ม.อ. ได้ให้ความสนใจในการทำระบบคุณภาพดังกล่าว ดังนั้นเพื่อเป็นการเรียนรู้ภายในองค์กรเดียวกัน ในงานวิจัยนี้จึงได้นำเอาหลักการของการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) มาประยุกต์ใช้เพื่อเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีจากองค์กรต้นแบบ

วิธีเทียบเคียงสมรรถนะเป็นวิธีการหนึ่งที่ยินยมนำมาใช้ในการยกระดับคุณภาพขององค์กรหรือหน่วยงานทั้งในวงการอุตสาหกรรมและการศึกษา ซึ่งเป็นการเรียนรู้และทำให้เกิดการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด และเนื่องจากการเทียบเคียงสมรรถนะเป็นส่วนหนึ่งของหมวด TQA และ PMQA โดยมีผู้ที่ประสบความสำเร็จในการใช้แนวทางการเทียบเคียงสมรรถนะ เช่น Kelly [11] ได้นำวิธีการเทียบเคียงสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยใช้วิธีการเปรียบเทียบและเรียนรู้จากการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) ขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งช่วยให้รู้ว่าองค์กรของตนต้องพัฒนาในด้านใด ซึ่งสอดคล้องกับสมหวัง พิธิยานุวัฒน์ [12] ที่ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จของการปฏิรูปการศึกษาและของสถานศึกษา การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบสมรรถนะ เป็นกระบวนการเรียนรู้และเป็นเครื่องมือหนึ่งที่สำคัญเพื่อการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดก่อให้เกิดนวัตกรรมและการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง บรรลุเป้าหมายของการเป็นสถานศึกษาคุณภาพ และได้รับการยอมรับว่าดีที่สุด มีมาตรฐานในระดับชาติหรือระดับโลก (World Class)

ในงานวิจัยนี้เน้นการศึกษาประยุกต์ใช้การเทียบเคียงสมรรถนะในการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของคณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ตามเกณฑ์ PMQA ทั้ง 7 หมวด ตลอดจนสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันที่มีต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาของแต่ละคณะว่าอยู่ในระดับใด ซึ่งจะนำไปสู่การยกระดับระบบบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาให้มีมาตรฐานดียิ่งขึ้น

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยการเทียบเคียงสมรรถนะภายในของระบบคุณภาพบริหารภาครัฐตามเกณฑ์ PMQA กรณีศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพในด้านการบริหารจัดการซึ่งในส่วนนี้ได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ระบบคุณภาพ (Total Quality Management: TQM / Total Quality Award: TQA / Public Management Quality Award: PMQA) และ การเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking: BM)

1.2.1 ระบบคุณภาพ

งานวิจัยต่างประเทศที่เน้นในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมีหลายงานวิจัยด้วยกัน ในปี ค.ศ. 1995 Yavas [13] ได้ศึกษาระดับการยอมรับในมิติของการบริหารคุณภาพของพนักงานบริษัทในสหรัฐอเมริกา พบว่าการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานเป็นเรื่องจำเป็นในการนำไปสู่ความเข้าใจในเรื่องคุณภาพที่ตรงกันเพื่อนำไปสู่การเพิ่มผลิตผลและความสามารถในการแข่งขันแก่องค์กร ต่อมาในปี ค.ศ. 1996 Murray [14] ได้ศึกษาศักยภาพโรงเรียนในชุมชนของออสเตรเลียต่อการใช้ระบบคุณภาพ TQM เพื่อศึกษาบทบาทผู้นำต่อการพัฒนาการฝึกอบรมในการใช้ระบบคุณภาพ TQM ซึ่งผลการวิจัยนี้ให้ความสำคัญกับกลยุทธ์การจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำ พัฒนาทีมงานที่มีคุณภาพและวัฒนธรรมของความร่วมมือในการทำงาน รวมทั้งการส่งเสริมความสัมพันธ์ของสถาบันการศึกษากับผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ

ในปี ค.ศ. 1998 Koo และ Tao [15] ได้ศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานในเรื่องการยอมรับมาตรฐาน ISO พบว่าสิ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐานด้านคุณภาพ คือ ทัศนคติของพนักงาน โดยการสำรวจความคิดเห็นและทัศนคติของพนักงานเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการช่วยให้องค์กรดำเนินการเปลี่ยนแปลงได้ประสบความสำเร็จ ในปีเดียวกัน Dooley และ Flor [16] ศึกษาความสำเร็จและความล้มเหลวในการนำระบบการบริหารคุณภาพ TQM มาใช้ พบว่าองค์กรจำเป็นต้องรู้ช่องว่างระหว่างสิ่งที่พนักงานคาดหวัง (Expectation) และความเป็นจริงที่พนักงานยอมรับ (Perception) ซึ่งในระบบ TQM หากช่องว่างมีน้อยหรือไม่มีเลยจะมีโอกาสในการสำเร็จสูง แต่หากมีช่องว่างมากโอกาสล้มเหลวก็จะสูง หากองค์กรรู้ช่องว่างดังกล่าวก็สามารถนำเอาระบบที่เหมาะสมมาใช้หรือปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับองค์กรได้

จากนั้นในปี ค.ศ. 2000 Laetz [17] ได้ศึกษาเกี่ยวกับการนำกระบวนการคุณภาพไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กร โดยการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ พบว่าการนำโครงการ TQM ไปใช้สามารถบรรลุความสำเร็จได้ ซึ่งจะเป็นสิ่งจูงใจให้องค์กรต่างๆ พัฒนาองค์กรโดยการให้ความรู้เกี่ยวกับคุณภาพและให้การฝึกอบรมบุคลากรทั้งหมดขององค์กร ต่อมาในปี ค.ศ. 2001 Fritz [18] ได้วิจัยเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยโดยการใช้เกณฑ์ Baldrige เพื่อกำหนดเกณฑ์การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานของ TQM และเกณฑ์การกำหนดรางวัลของ Baldrige Award โดยใช้แบบสำรวจ Quality Opportunity Index (QUOIN)

พบว่าบุคลากรทุกระดับสนใจที่จะปรับปรุงการให้บริการในแผนกงานของตน รวมทั้งการดำเนินงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ของ MBNQA ด้านรางวัลพบว่าบุคลากรให้ความสำคัญกับระบบรางวัล ในปีเดียวกัน Choy [19] ได้วิจัยเกี่ยวกับการประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้วยการสัมภาษณ์พบว่ารูปแบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร สำหรับงานบริการมีหลักการเหตุผลที่เหมาะสมชัดเจนสมควรแก่การนำไปปฏิบัติกล่าวคือ มีการเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง มีการกำหนดคุณภาพของการบริการอย่างเป็นรูปธรรม ได้แก่ วัตถุประสงค์ของผู้นำ การมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการและคุณภาพของประชาชน ซึ่งวิสัยทัศน์ของผู้นำไม่เพียงแต่ส่งผลโดยตรงต่อประชาชน แต่ยังมีผลต่อการสร้างวัฒนธรรมในการมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการเป็นหลักด้วย และ Hartley [20] ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งทั้งในบทความและหนังสือหลายเล่มที่เขียนเกี่ยวกับการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานในทางเทคนิคยังไม่ค่อยพบข้อมูลในเรื่องผลกระทบต่อองค์กร ทั้งนี้พบว่า การสำรวจความคิดเห็นของพนักงานนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางด้านกลยุทธ์ ซึ่งผลการสำรวจมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลง เหมือนเป็นกระจกเงาสะท้อนภาพให้แก่องค์กร

Zairi และ Baidoun [21] ได้ทำการวิจัยในปี ค.ศ. 2003 เกี่ยวกับเรื่องความจำเป็นที่จะต้องเข้าใจในเรื่องการบริหารแบบมุ่งสู่คุณภาพทั้งองค์กร (TQM) วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศพบว่า เป็นกระบวนการที่มีมุมมองเหนือชั้นบนพื้นฐานของการเตรียมสิ่งที่จำเป็นเชิงลึกของการบริหารแบบมุ่งสู่คุณภาพทั้งองค์กร เป็นการสำรวจองค์ประกอบที่สำคัญและวัดได้ โดยอาศัยผู้ชำนาญการวิจัยที่มีคุณภาพ ที่ปรึกษาสำนักพิมพ์ และต้นแบบการสร้างองค์กรสู่ความเป็นเลิศในญี่ปุ่น อเมริกาและยุโรป โดยรายงานนี้ได้กล่าวถึงการรู้จักในการปฏิบัติ โดยมีกลุ่มตัวอย่างขององค์กรที่มีความเข้าใจและจัดองค์กรจนประสบความสำเร็จ ต่อมาในปี ค.ศ. 2004 Dettmann [1] ได้วิจัยเกี่ยวกับเรื่องการรับรู้ของผู้บริหารการศึกษา คณะอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการนำเครื่องมือ MBNQA ไปใช้ภายในมหาวิทยาลัย Wisconsin Stout (UW Stout) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ ผลจากการวิจัยเชิงปริมาณพบว่ากลุ่มผู้บริหารการศึกษามีมุมมองที่เป็นเชิงบวก และเชิงคุณภาพพบว่ามีมุมมองในเชิงบวกดังนี้ คือ เป็นศูนย์กลางความเป็นเลิศ สมาชิกที่เข้าร่วมมีความภูมิใจ มีภาพลักษณ์เชิงบวก เป็นเส้นทางสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีการสื่อสารกันมากขึ้น ส่วนมุมมองในเชิงลบ คือ ค่าใช้จ่ายสูง ต้องมีการฝึกอบรม ต้องทำตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ งานเพิ่มขึ้น รางวัลและวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยไม่เชื่อมโยงกัน ขอบเขตการทำงานกว้าง มีความคาดหวังเชิงคุณภาพเพิ่มขึ้น และยังไม่ค่อยได้รับการยอมรับจากลูกค้า ในปีเดียวกันนี้ Lau และคณะ [22] ได้วิจัยเกี่ยวกับเรื่องการบริหารจัดการคุณภาพในประเทศจีนกับเกณฑ์ MBNQA ซึ่งได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการสำรวจสถานะปัจจุบันของการประยุกต์ใช้จัดการคุณภาพและนำไปปฏิบัติในประเทศจีนโดยอ้างอิงจากการใช้เกณฑ์ MBNQA เป็นการเปรียบเทียบระหว่างบริษัทใน 3 ขั้นตอนที่แตกต่างกันของการพัฒนาระบบคุณภาพบริษัทที่มุ่งเน้นการตรวจสอบควบคุมคุณภาพทางสถิติและการจัดการคุณภาพทั้งหมด พบว่าบริษัทมีการปฏิบัติในการจัดการคุณภาพโดยรวมมีประสิทธิภาพดีในด้านการเป็นผู้นำ การวางแผนกลยุทธ์ การมุ่งเน้นลูกค้าและด้านการตลาด ข้อมูลและการวิเคราะห์ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการและผลลัพธ์ทางธุรกิจ และ Seanor [23] ได้วิจัยเกี่ยวกับการวิเคราะห์ภาวะผู้นำของมหาวิทยาลัย UW Stout ซึ่งประสบความสำเร็จใน MBNQA ในด้านการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อพัฒนาแนวทางบนพื้นฐานประสบการณ์ภาวะผู้นำของมหาวิทยาลัย ซึ่งนอกจากการพัฒนาแนวโน้บาย

ทางการศึกษายังพบว่ามหาวิทยาลัยมีภาวะผู้นำอย่างแท้จริงตามอย่างแนวคิดเกณฑ์ประเมินคุณภาพความเป็นเลิศในด้านการศึกษาของ MBNQA

Richland College [24] เป็นสถานศึกษาที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทยสหรัฐอเมริกาในปี ค.ศ. 2005 และเป็นสถานศึกษาระดับวิทยาลัยแห่งแรกที่ได้รับรางวัลนี้ โดยวิทยาลัยมีการดำเนินการด้านจริยธรรม ครอบคลุมถึงการปฏิสัมพันธ์กับนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงคู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ โดยวิธีการฝึกอบรมและส่งเสริม ติดตามการดำเนินการตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้ พฤติกรรมที่มีจริยธรรมสะท้อนผ่านวัฒนธรรมองค์กรสร้างจากจิตสำนึกที่ดีในด้านจริยธรรมและการเอาใจใส่ของแต่ละบุคคลและแสดงไว้ในค่านิยมหลักอย่างชัดเจน จากนั้นในปี ค.ศ. 2006 Islam [25] ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับเกณฑ์ของ MBNQA ในสถาบันการศึกษา โดยอ้างอิงจากเทคนิคของมาเลเซีย พบว่า MBNQA เป็นต้นแบบในการพัฒนารางวัลคุณภาพแห่งชาติสำหรับหลายๆ ประเทศในโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับองค์กรที่มีการประเมินด้วยตนเอง กรอบแนวคิดของเกณฑ์ MBNQA ได้ถูกนำมาใช้ทุกหนทุกแห่ง ในปัจจุบันได้มีการมอบรางวัลให้กับองค์กร 3 ประเภท คือ ธุรกิจ การศึกษา องค์กรด้านสุขภาพ ด้วยเหตุนี้ MBNQA จึงกลายมาเป็นรูปแบบโครงสร้างในการพัฒนารางวัลคุณภาพแห่งชาติในหลาย ๆ ประเทศ หนึ่งในนั้นคือประเทศมาเลเซียซึ่งได้ก่อตั้งรางวัล Prime Minister's Quality Award (PMQA) ในปี 1990 โดยได้รับการยอมรับและเป็นรางวัลอันมีเกียรติในด้านธุรกิจของประเทศมาเลเซีย ในปี ค.ศ. 2008 Iredell-Statesville Schools [26] ได้ทำการศึกษา Kenneth W. Monfort College of Business พบว่ามีการจัดทำและเผยแพร่คู่มือให้นักศึกษาให้นักศึกษาทุกคนประกอบด้วยข้อความที่ชัดเจนถึงพฤติกรรมที่มีจริยธรรม รวมไปถึงจนถึงคู่มือการปฏิบัติงานของคณาจารย์และบุคลากรที่มุ่งเน้นด้านจริยธรรมและกระบวนการติดตามพฤติกรรมที่มีจริยธรรม

ส่วนงานวิจัยภายในประเทศในปี พ.ศ. 2541 กรองอร ขำปัญญา [27] ได้ทำการศึกษการพัฒนาคุณภาพองค์กร ศูนย์ปฏิบัติการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี พบว่าการพัฒนาบุคลากรของการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย โดยการใช้กิจกรรมเพิ่มผลผลิต มีแนวโน้มให้บุคลากรมีการพัฒนาและทำให้องค์กรพัฒนาอย่างเป็นระบบ โดยใช้กิจกรรม 5 ส เพื่อให้พนักงานมีระเบียบวินัย และใช้ทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่า และมีการใช้กิจกรรม QC เพื่อช่วยพัฒนาทีมงานและแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน ใช้กิจกรรม ISO เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพสินค้าและบริการ จากการพัฒนาพนักงานด้วยกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ ทำให้องค์กรมีการเติบโต และส่งผลดีต่อธุรกิจโดยรวม จากนั้นในปี พ.ศ. 2543 สุตีพร ฉันทฉลิมพงศ์ [28] ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อการสร้างตัวแบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM Model) สำหรับใช้บริหารมหาวิทยาลัยศรีปทุมตามทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในการนำ TQM มาประยุกต์ใช้ในมหาวิทยาลัยศรีปทุม โดยให้เหตุผลประกอบคือ ทำให้คนทำงานด้วยใจมากกว่าหน้าที่ ในระยะยาว TQM จะช่วยลดต้นทุนได้ ทำให้บุคลากรมีวินัย ต่อมาในปี พ.ศ. 2544 พนอพันธ์ จาตุรงค์กุล [29] ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กรสู่สากลของ บริษัทร่วมเจริญกรุ๊ป จำกัด โดยศึกษาถึงบทบาทของผู้นำ การเปลี่ยนแปลงโดยใช้การบริหารแบบการบริการเชิงกลยุทธ์ประสบความสำเร็จ สามารถพัฒนาคุณภาพของบุคลากรด้านบริการให้ประทับใจลูกค้า เน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ การกำหนดกลยุทธ์สอดคล้องกับโครงสร้างระบบและรูปแบบการบริหาร จากนั้นในปี พ.ศ. 2545 สุทธศรี วงษ์สมาน [30] ได้ทำการวิจัยเรื่องรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับ

สถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกำกับ ในการบริหารการศึกษาระดับอุดมศึกษา พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกำกับ เป็นความสัมพันธ์เชิงกำกับและตรวจสอบ โดยรัฐกำกับในเชิงนโยบาย แผน และมาตรฐาน และใช้การสนับสนุนงบประมาณ และการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล เป็นกลไกในการกำกับโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ

ในปี พ.ศ. 2547 อัจฉรา ศุขศิลป์ [31] ได้ทำการวิจัยเรื่องการปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้วยการประยุกต์ใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ ศึกษากรณี กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ พบว่าสามารถยกระดับคุณภาพจากเริ่มจัดทำระบบและเริ่มมีการปฏิบัติเป็นบางส่วนกลายมาเป็นมีแนวทางเป็นระบบและมีการนำแนวทางไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่องทุกองค์ประกอบ และผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดซึ่งสูงกว่าค่าเป้าหมาย ต่อมาในปี พ.ศ. 2548 พิศุทธิ์พร รัตนปรากการ [32] ได้ทำการศึกษาการบริหารงานคุณภาพตามเกณฑ์การตัดสินรางวัลคุณภาพแห่งชาติกรณีศึกษาบริษัทซี.พี. คอนซูเมอร์ โปรดักส์ จำกัด โดยการวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ทั้ง 3 มิติของการให้คะแนน คือ แนวทาง การนำไปปฏิบัติ และผลลัพธ์ ผลการศึกษาพบว่าในหมวด 4 องค์กรใช้การวัดวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับ และมีการสื่อสารไปยังสายงานต่างๆ ทุกกลุ่มพนักงานตามช่องทางที่ได้กำหนดไว้ จากภาพรวมของคะแนนในหมวดนี้ องค์กรอยู่ในระดับคะแนนประเมินเปรียบเทียบกับเกณฑ์อยู่ที่ 30-40% และจากภาพรวมของคะแนนในทุกหมวดพบว่าได้ระดับคะแนนอยู่ที่ช่วงที่ 2 (251-350 คะแนน) แสดงให้เห็นว่าองค์กรเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบ และในปีเดียวกัน สิตาพร สายแสงจันทร์ [33] ได้ทำการศึกษาปัจจัยความสำเร็จที่มีผลต่อการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ในองค์กรที่ได้รับรางวัลจากโครงการรางวัลคุณภาพแห่งชาติของไทย (Thailand Quality Award) พบว่าองค์กรให้ความสำคัญกับปัจจัยหลักด้านการบริหารภายในองค์กรเป็นอันดับแรก ตามด้วยวัฒนธรรมและคนในองค์กร การบริหารภายนอกองค์กรและระบบและเทคนิคตามลำดับ

ในปี พ.ศ. 2550 เสน่ห์ ชูตระกูล [34] ได้ทำการวิจัยเรื่องการใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในการพัฒนาการบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศในอุตสาหกรรมแม่พิมพ์ในเขต กทม. และปริมณฑล พบว่าการใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติช่วยในการพัฒนาการบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศในอุตสาหกรรมแม่พิมพ์ ส่งผลให้อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเพิ่มขึ้น ในปีเดียวกัน จันทนา เลหากุลเวทิต [35] ได้ทำการศึกษาปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จในด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าและตลาดจากองค์การระดับโลกที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆ ที่ได้รับรางวัล MBNQA พบว่าองค์กรที่ได้รับรางวัลหรือองค์กรที่เป็นเลิศสามารถแสดงให้เห็นแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพในการตอบข้อกำหนดพื้นฐานและมีแนวทางการถ่ายทอดไปปฏิบัติ มีการปรับปรุงที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร และเป็นไปตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด คือ ผู้บริหารระดับสูงมีวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมหลักที่ชัดเจน การแบ่งกลุ่มลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ การมีหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องการพัฒนาองค์กรที่ชัดเจน การรับฟังเสียงสะท้อนจากลูกค้า

ในปี พ.ศ. 2552 ลัดดาพร มณีแก้ว [36] ได้ทำการศึกษาการปรับปรุงกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ยางสังเคราะห์ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในหมวด 6 การจัดการ

กระบวนการ ซึ่งได้ศึกษาโรงงานตัวอย่างที่เป็นผู้ผลิตยางสังเคราะห์เพื่อใช้ในอุตสาหกรรมรถยนต์และอิเล็กทรอนิกส์ โดยปรับปรุงกระบวนการผลิตในขั้นตอนการรีดสารประกอบและขึ้นรูปโฟม พบว่าโรงงานสามารถนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 6 มาใช้วิเคราะห์เพื่อกำหนดประเด็นการปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้นได้ โดยสามารถลดมูลค่าของเสียต่อปริมาณการผลิตลงได้จาก 0.79% เป็น 0.63% คิดเป็นมูลค่าต้นทุนของเสียเฉลี่ยลดลง 35,000 บาทต่อเดือนในช่วงระยะเวลา 6 เดือนจากการประยุกต์ใช้เทคนิค FMEA และวิเคราะห์ระบบการตรวจวัดชิ้นงานในกระบวนการ และยังพบว่าสามารถช่วยปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรในหมวดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกันให้ดีขึ้นไปด้วยได้ และในปี พ.ศ. 2553 ธีระเศรษฐ์ ศรีประภัสสร [37] ได้ทำการศึกษาการพัฒนากระบวนการจัดซื้อโดยประยุกต์ใช้พื้นฐานระเบียบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ในหมวด 6 การจัดการกระบวนการเป็นเกณฑ์ในการปรับปรุง พบว่ากระบวนการจัดซื้อวัสดุวิทยาศาสตร์ขององค์กรใช้เวลานานเกินไป ซึ่งเป็นผลมาจากความล่าช้าในกระบวนการจัดทำใบสั่งซื้อ และกระบวนการยืนยันใบสั่งซื้อ จึงได้ปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อโดยการออกแบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการจัดซื้อ ในการจัดลำดับกระบวนการจัดซื้ออย่างเป็นระบบ และยังสามารถตรวจสอบข้อมูลการจัดซื้อย้อนหลังได้ ซึ่งทำให้เวลาของกระบวนการจัดซื้อลดลงจาก 4 วันเป็น 2 วัน โดยดัชนีชี้วัดสมรรถนะหลักของกระบวนการจัดซื้อดีขึ้นจาก 34.6% เป็น 88% อย่างมีนัยสำคัญ ในปีเดียวกัน ปิยะชัย บุญช่วย [38] ได้ทำการศึกษาความรู้ ทักษะคน และการให้ความร่วมมือในรางวัลคุณภาพแห่งชาติของพนักงานบริษัท ปตท. อะโรมาติกส์และการกลั่น จำกัด (มหาชน) พบว่าความรู้เกี่ยวกับรางวัลคุณภาพมีความสัมพันธ์กับทักษะคนและความร่วมมือ ทักษะคนมีความสัมพันธ์กับความร่วมมือ นอกจากนี้พบว่าทักษะคนในมุมมองของนักธุรกิจ ทักษะคนในมุมมองของแต่ละคนสนใจความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ National Quality Award และความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความร่วมมือของพนักงาน

1.2.2 การเทียบเคียงสมรรถนะ

งานวิจัยต่างประเทศที่เน้นในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการเทียบเคียงสมรรถนะมีหลายงานวิจัยด้วยกัน ในปี ค.ศ. 2000 Johnson [39] ได้ศึกษาการพัฒนาเครื่องประเมินตนเองเพื่อเทียบเคียงทักษะการปฏิบัติงานของวิทยาลัยชุมชนในรัฐเท็กซัสเกี่ยวกับการพัฒนาทางธุรกิจและบุคลากร พบว่าวิธีการเทียบเคียงสมรรถนะช่วยให้สามารถค้นหาการปฏิบัติที่เป็นเลิศจากกลุ่มวิทยาลัยชุมชนในการสร้างเครื่องมือวัดทักษะการปฏิบัติงานสำหรับวิทยาลัยเพื่อใช้ในการประเมินตนเองได้และยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับวิทยาลัยอื่น ๆ ได้อีกด้วย ต่อมาในปี ค.ศ. 2001 Lee [40] ได้ทำการศึกษาวิธีการเทียบเคียงสมรรถนะตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานทางวิชาการในระดับอุดมศึกษา โดยมุ่งกำหนดและตรวจสอบตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานทางวิชาการ เพื่อปรับปรุงกระบวนการเรียนและการสอนในระดับอุดมศึกษา พบว่าวิธีการคุณภาพที่มุ่งเน้นตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานและใช้กลยุทธ์วิธีการเทียบเคียงสมรรถนะเป็นการสร้างแนวทางในการตัดสินใจว่าควรปรับปรุงและพัฒนาสถาบันการศึกษาในอนาคต นอกจากนี้ยังแนะนำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยให้เกิดความชัดเจนและสร้างความเข้าใจเพิ่มขึ้นในการประเมินตัวบ่งชี้การปฏิบัติงาน และยังเพิ่มความสามารถในการเปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างเป็นระบบ จากนั้นในปี ค.ศ. 2002 Achtemeier [41] ได้ทำการศึกษาความรับผิดชอบในระดับอุดมศึกษาที่

เกี่ยวกับการใช้วิธีการเทียบเคียงสมรรถนะ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารในระดับอุดมศึกษา พบว่าผู้ถูกสัมภาษณ์เข้าใจความแตกต่างของนิยามของวิธีการเทียบเคียงสมรรถนะที่ปรากฏและกลัวว่าวิธีการเทียบเคียงสมรรถนะอาจนำไปสู่ความสูญเสียการควบคุมเกี่ยวกับการตัดสินใจหรือการนำไปใช้ในรูปแบบที่ไม่เหมาะสม นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้แนะนำถึงธรรมชาติของความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมเชิงธุรกิจ และเชิงวิชาการ ความรอบคอบและการติดต่อสื่อสารก่อนที่จะนำรูปแบบความสำเร็จของการประเมินเชิงธุรกิจ และในปี ค.ศ. 2003 Dolan [42] ได้ทำการศึกษาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง พบว่าเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการที่ถูกใช้ในการประเมินกระบวนการทางธุรกิจทางธุรกิจ (Business Result) มีหลายรูปแบบตั้งแต่ความพึงพอใจของพนักงานจนถึงการสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือกับลูกค้า เครื่องมือคุณภาพและมาตรฐานการจัดการคุณภาพเพื่อใช้ในแผนงานโครงการปรับปรุงกระบวนการมีหลายอย่างด้วยกัน รวมทั้งการเปรียบเทียบสมรรถนะแผนที่กระบวนการ (Process Mapping) การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (Root Cause Analysis) ซิกซ์ ซิกม่า (Six Sigma) และ ISO 9001

งานวิจัยภายในประเทศ ในปี พ.ศ. 2547 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา [43] ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาไทยด้วยกระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ พบว่าการเรียนรู้และการประเมินองค์กรโดยการใช้เกณฑ์การประเมินของ Baldrige ทำให้แต่ละสถาบันที่เข้าร่วมโครงการได้รับทราบเกณฑ์การประเมินอย่างเป็นระบบ รวมทั้งจุดอ่อนจุดแข็งเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานโดยใช้กระบวนการเทียบเคียง ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีในการปรับปรุงการดำเนินงาน มีการช่วยเหลือและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสถาบัน ต่อมาในปี พ.ศ. 2551 ทิถาวรธณ เลขวัฒน์ [44] ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานด้วยวิธีการเทียบเคียงสมรรถนะ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์ การเขียนสะท้อนความรู้สึกและตอบแบบสอบถาม พบว่าวิธีการเทียบเคียงสมรรถนะสามารถนำไปใช้ได้จริงในสถานศึกษา โดยพบว่ามีคุณภาพการจัดการศึกษาเพิ่มขึ้น ผู้บริหารและคณะครูที่ร่วมทดลองใช้รูปแบบเห็นด้วยว่า รูปแบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และในปี พ.ศ. 2553 ปิยะฉัตร ชัยโยธา [45] ได้ทำการศึกษาการเทียบเคียงสมรรถนะของภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กับภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ สถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ผลการศึกษาพบว่า สถาบันอุดมศึกษาที่มีผลการดำเนินงานดีที่สุดในมาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต คือ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มาตรฐานด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ คือ มหาวิทยาลัยมหิดล มาตรฐานด้านบริการวิชาการ คือ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และมาตรฐานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน คือ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่

จากการสำรวจงานวิจัยในช่วงต้นยังไม่มีงานวิจัยใดประยุกต์เกณฑ์ PMQA เพื่อนำไปเทียบเคียงสมรรถนะ แต่จะเห็นได้ว่าระบบการจัดการคุณภาพและกระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานในองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้องค์กรที่นำไปประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดี จึงมีแนวคิดในการนำเกณฑ์ PMQA มาใช้ในการเทียบเคียงสมรรถนะภายในองค์กรเดียวกันเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องไปถึงสถาบันศึกษานำเอาแนวทางดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ได้

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินระบบบริหารจัดการคุณภาพตามเกณฑ์ PMQA
2. เพื่อประเมินความพร้อมของระบบคุณภาพในมุมมองของผู้บริหารและบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการระบบคุณภาพ
3. เพื่อเทียบเคียงสมรรถนะในการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของคณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ตามเกณฑ์ PMQA เพื่อหาแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย

1. ทราบระบบบริหารจัดการคุณภาพตามเกณฑ์ PMQA และได้ระบบรายงานผลการปฏิบัติงานของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ใช้เป็นแบบอย่างและแนวทางในการพัฒนาระบบบริหารของตนเอง
2. ทราบถึงความคิดเห็น ปัญหา และประโยชน์ของการใช้ระบบคุณภาพ และความพร้อมของระบบคุณภาพในมุมมองของผู้บริหารและบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการระบบคุณภาพ
3. นำแนวทางที่ได้มาปรับใช้ในการบริหารจัดการด้านคุณภาพการศึกษา

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1. สถานที่ทำการวิจัย คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยครอบคลุมตามเกณฑ์ PMQA ทั้ง 7 หมวดคือ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมวด 6 การจัดการกระบวนการ และหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ
2. ระบบรายงานผลการปฏิบัติงานโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศครอบคลุมเกณฑ์ PMQA ทั้ง 7 หมวดนำเสนอในรูปแบบของเว็บไซต์ที่ตอบสนองทางเดียว

1.6 ขั้นตอนการวิจัย

การศึกษารวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดการเทียบเคียงสมรรถนะในการทำวิจัย ซึ่งการเทียบเคียงสมรรถนะเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพอย่างมากทั้งภาคธุรกิจและสถาบันอุดมศึกษา ในต่างประเทศได้นำมาประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพขององค์กร ด้วยการเปรียบเทียบการบริหารจัดการหรือกระบวนการต่าง ๆ ในการดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน

หรือองค์กร ทำให้ทราบถึงสถานะของตนในปัจจุบันว่ามีจุดอ่อนและจุดแข็งเช่นไร และเพื่อค้นหาวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) แล้วนำผลของการเทียบเคียงสมรรถนะมาปรับใช้ภายใต้บริบทของตนเองเพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานขององค์กรให้ดีขึ้นอย่างรวดเร็ว การเทียบเคียงสมรรถนะในงานวิจัยนี้มีขั้นตอนดังต่อไปนี้ (ภาพที่ 1-2)

1. ขั้นตอนการเตรียมความพร้อม เป็นการศึกษาลักษณะปัจจุบันขององค์กรด้วยการศึกษาระบบคุณภาพการบริหารภาครัฐตามเกณฑ์ PMQA ทั้ง 7 หมวด เพื่อใช้ในการเทียบเคียงสมรรถนะ โดยเป็นการจัดทำลักษณะองค์กรและประเมินผลระบบปัจจุบันตามหมวด PMQA ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประกอบด้วย

1.1 รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับ PMQA เพื่อกำหนดเกณฑ์ซึ่งครอบคลุมเกณฑ์ PMQA ทั้ง 7 หมวด และประเด็นในการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูล

1.2 ลงพื้นที่เพื่อศึกษา “ลักษณะสำคัญขององค์กร” โดยศึกษาข้อมูลเบื้องต้นในภาพรวมขององค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูลลักษณะองค์กรและความท้าทายต่อองค์กร

1.3 ประเมินผลระบบปัจจุบันตามหมวด PMQA โดยประเมินผลระบบตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทั้ง 7 หมวด ได้แก่ การนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์การดำเนินการ

2. การกำหนดหัวข้อในการเทียบเคียงสมรรถนะ ซึ่งหลังจากที่ได้มีการวิเคราะห์องค์กรของตนเองแล้ว จึงทำการกำหนดหัวข้อที่จะใช้ในการเทียบเคียงสมรรถนะ โดยการใช้แบบสอบถามตามเกณฑ์ PMQA

3. การกำหนดองค์กรเปรียบเทียบ เมื่อคัดเลือกหัวข้อและกระบวนการที่ต้องการเทียบเคียงสมรรถนะเรียบร้อยแล้ว จึงทำการคัดเลือกผู้ที่จะมาเป็นผู้เปรียบเทียบข้อมูล โดยการจัดทำรายชื่อองค์กรที่ต้องการจะเปรียบเทียบ และทำการคัดเลือกองค์กร โดยพิจารณาจากข้อกำหนดที่ได้ตั้งไว้ คือ โครงสร้างองค์กรมีลักษณะคล้ายคลึงกัน และมีสถานที่ตั้งอยู่ภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

4. การเก็บข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถามที่ประยุกต์จากเกณฑ์ PMQA ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม และข้อมูลจากผลการประเมินของ สมศ. และ สกอ.

5. การวิเคราะห์ช่วงห่าง ระหว่างตัวเรากับองค์กรที่ไปเปรียบเทียบกับ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องมือธารปัญญา

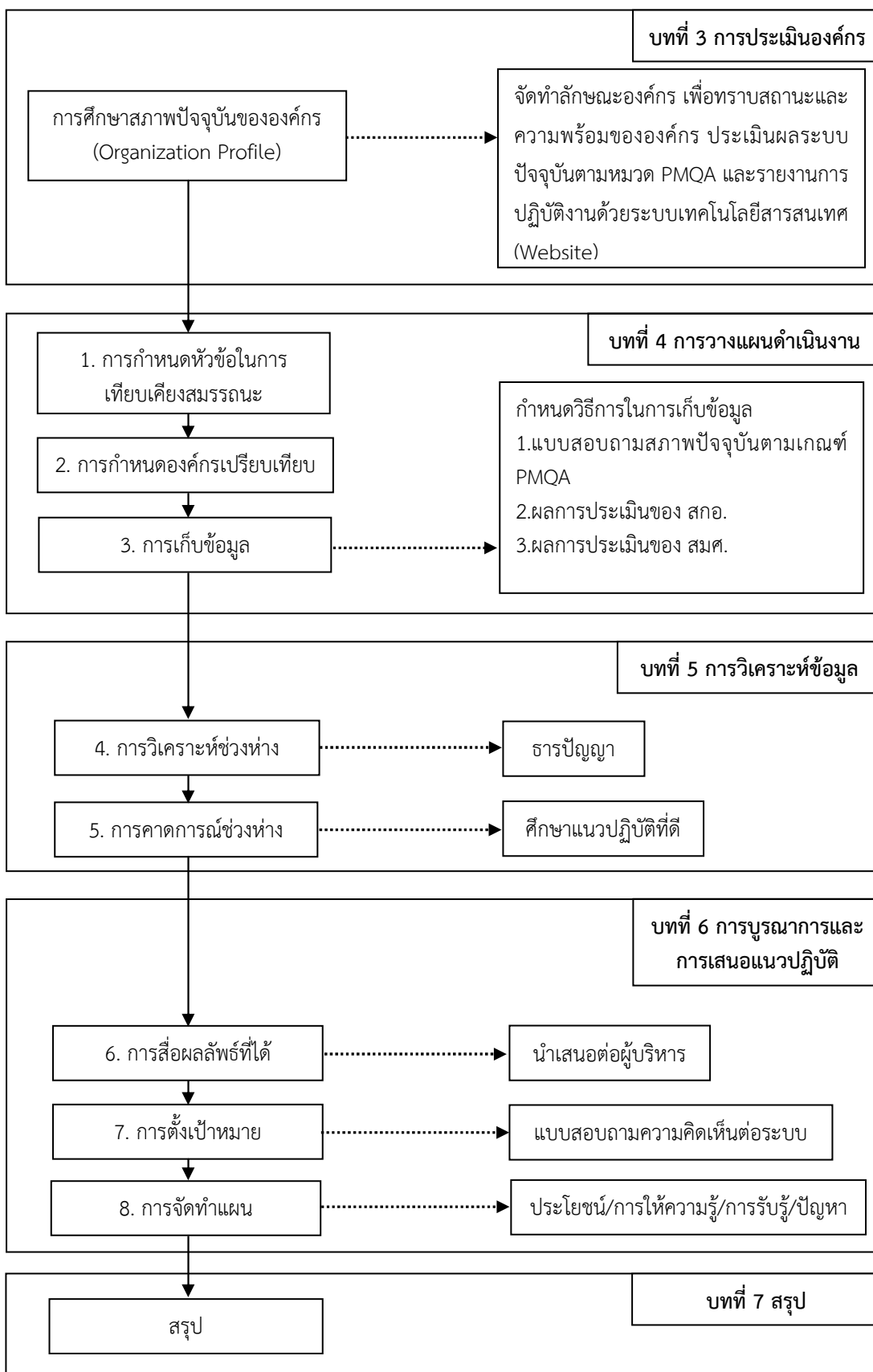
6. การคาดการณ์ช่วงห่างที่จะเกิดขึ้นในอนาคตเป็นการประมาณการช่วงห่างที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงองค์กร เลือกองค์กรที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ และศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีจากองค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่ดีที่สุดในแต่ละหมวด โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารเชิงลึก

7. การสื่อผลลัพธ์ที่ได้ โดยการนำเสนอผ่านทางเว็บไซต์ภายในของหน่วยงานเพื่อรายงานผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ภายใต้เกณฑ์ PMQA

8. การตั้งเป้าหมาย เป็นการนำผลลัพธ์ที่ได้จากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลมาใช้พิจารณาตั้งเป้าหมายที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานในอนาคต

9. การจัดทำแผน โดยการนำผลการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดมาทำการกำหนด
แนวทางพัฒนาปรับปรุงคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยค้นหาปัจจัยที่ทำให้ผลงานต่างจากองค์กรที่
เปรียบเทียบโดยผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากผู้บริหาร

10. สรุปผลการวิจัย



ภาพที่ 1-2 ขั้นตอนในการวิจัย

บทที่ 2

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยการเทียบเคียงสมรรถนะภายในของระบบคุณภาพบริหารภาครัฐตามเกณฑ์ PMQA กรณีศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพในด้านการบริหารจัดการซึ่งในบทนี้ได้รวบรวมรายละเอียดแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดรางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และแนวคิดและทฤษฎีการเทียบเคียงสมรรถนะ

2.1 แนวคิด รางวัล คุณภาพแห่งชาติ เพื่อ องค์กรที่เป็นเลิศ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้บรรจุรางวัลคุณภาพแห่งชาติไว้ในแผนยุทธศาสตร์การเพิ่มผลผลิตของประเทศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 โดยมีสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเผยแพร่ สนับสนุน และ ผลักดันให้องค์กรต่างๆ ทั้งภาคการผลิตและบริการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปพัฒนาขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการ องค์กรที่มีวิธีปฏิบัติและผลการดำเนินการในระดับมาตรฐานโลกจะได้รับการประกาศเกียรติคุณด้วยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และองค์กรที่ได้รับรางวัลจะนำเสนอวิธีปฏิบัติที่นำองค์กรของตนไปสู่ความสำเร็จเพื่อเป็นแบบอย่างให้องค์กรอื่นๆ นำไปประยุกต์เพื่อให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน [2]

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติจัดทำขึ้นโดยอาศัยค่านิยมหลักและแนวคิดต่างๆ ดังนี้

1. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์
2. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า
3. การเรียนรู้ขององค์กรและของแต่ละบุคคล
4. การให้ความสำคัญกับพนักงานและคู่ค้า
5. ความคล่องตัว
6. การมุ่งเน้นอนาคต
7. การจัดการเพื่อนวัตกรรม
8. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
9. ความรับผิดชอบต่อสังคม
10. การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า
11. มุมมองในเชิงระบบ

ค่านิยมหลักและแนวคิดต่างๆ ดังกล่าว มาจากความเชื่อและพฤติกรรมขององค์กรที่มีการดำเนินการที่ดีหลายแห่งด้วยกัน ทั้งค่านิยมหลักและแนวคิดนี้จึงเป็นพื้นฐานในการนำความต้องการ

หลักของธุรกิจมาบูรณาการภายในกรอบการจัดการ ที่เน้นผลลัพธ์ เพื่อสร้างพื้นฐานในการปฏิบัติการ และการให้ข้อมูลป้อนกลับของผลที่เกิดขึ้น [2] ซึ่งค่านิยมหลักและแนวคิดทั้ง 11 ประการถูกนำมา กำหนดและจัดแบ่งออกเป็น 7 หมวดด้วยกัน ดังแสดงในภาพที่ 2-1



ภาพที่ 2-1 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ: มุมมองเชิงระบบ
ที่มา : สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ [2]

2.2 แนวคิดการพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นการนำหลักเกณฑ์และแนวคิดตามรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทยมาปรับให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทย ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 – 2550) การดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 รวมทั้งการประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ เพื่อให้มีความเหมาะสมตามบริบทของภาคราชการไทย ทั้งนี้เพื่อให้ส่วนราชการใช้เป็นกรอบในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กร เพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานภาครัฐให้อยู่ในระดับและเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ ตามเป้าหมายด้านการพัฒนาระบบราชการของแผนการบริหารราชการแผ่นดิน (พ.ศ. 2548-2551) [3, 46, 47]

ส่วนราชการที่นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นกรอบการประเมินระดับมาตรฐานสากลไปเปรียบเทียบกับระบบการบริหารจัดการของส่วนราชการ จะได้รับประโยชน์ทุกขั้นตอน ตั้งแต่การตรวจประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self – Assessment) ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารของส่วน

ราชการนั้นๆ ได้รับทราบว่าส่วนราชการของตนยังมีความบกพร่องในเรื่องใด จึงสามารถกำหนดวิธีการ และเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์มากขึ้นต่อไป [3, 46, 47]

รายละเอียดของเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประกอบด้วย 2 ส่วนใหญ่ๆ ดังนี้ คือ [3, 47]

1. ลักษณะสำคัญขององค์กร เป็นการอธิบายถึงภาพรวมในปัจจุบันของส่วนราชการ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติภารกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับผู้รับบริการ ส่วนราชการอื่น และประชาชนโดยรวมสิ่งสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินการ และความท้าทายที่สำคัญในเชิงยุทธศาสตร์ที่ส่วนราชการเผชิญอยู่ รวมถึงระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

2. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประกอบด้วยคำถามต่างๆ ในแต่ละหมวด ซึ่งเป็นแนวทางในการบริหารจัดการที่จะนำส่วนราชการไปสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศได้ และเกณฑ์ในแต่ละหมวดจะมีความเชื่อมโยงกันระหว่างหมวดต่างๆ เพื่อแสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่ดีต้องมีความสอดคล้องและบูรณาการกันอย่างเป็นอย่างระบบ

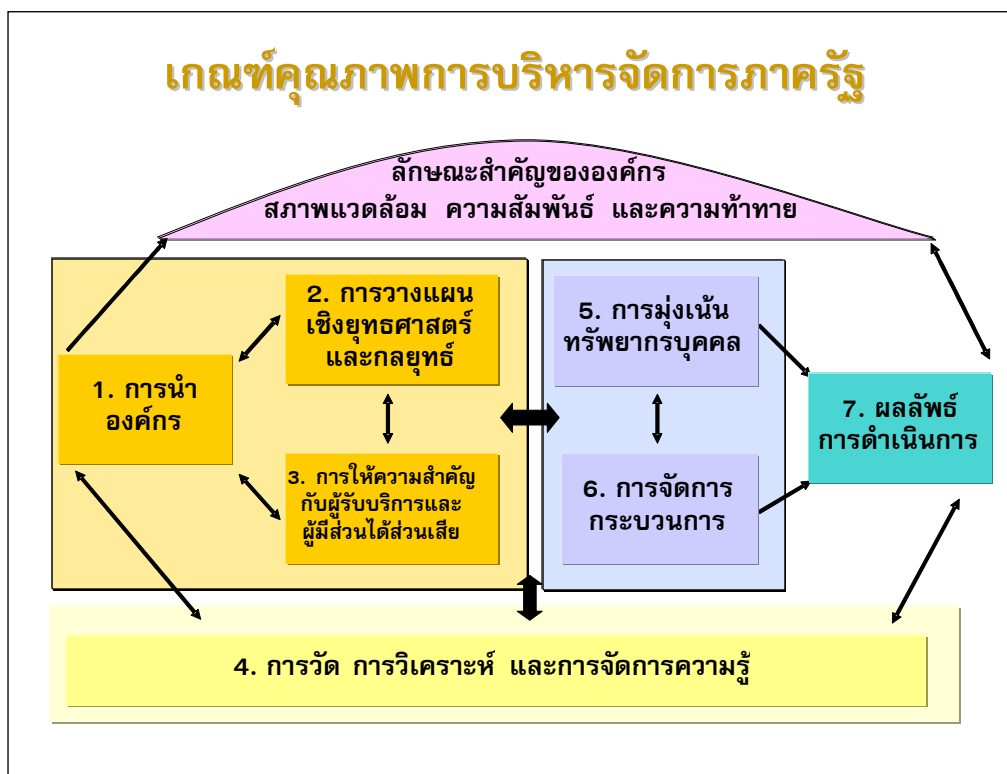
เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประกอบด้วย 7 หมวด ดังแสดงในภาพที่ 2-2 ทั้งนี้ เกณฑ์ทั้ง 7 หมวด ดังแสดงในภาพที่ 2-2 สามารถอธิบายได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่เป็นกระบวนการและส่วนที่เป็นผลลัพธ์

ส่วนที่เป็นกระบวนการ (หมวด 1-6) เป็นเกณฑ์เพื่อใช้ประเมินประสิทธิภาพของส่วนราชการ สามารถจัดได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มการนำองค์กร ประกอบด้วย
 - หมวด 1 การนำองค์กร
 - หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
 - หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. กลุ่มพื้นฐานของระบบ ประกอบด้วย
 - หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และจัดการความรู้
3. กลุ่มปฏิบัติการ ประกอบด้วย
 - หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
 - หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

ส่วนที่เป็นผลลัพธ์ (หมวด 7) เป็นเกณฑ์เพื่อใช้ประเมินส่วนราชการใน 4 มิติ ที่มีความสอดคล้องตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

การตอบเกณฑ์ในหมวด 1 ถึงหมวด 6 ต้องคำนึงถึงความเชื่อมโยงจากลักษณะสำคัญขององค์กรไปสู่การดำเนินงานในแต่ละเกณฑ์ของหมวด 1 ถึงหมวด 6 และความเชื่อมโยงระหว่างหมวดต่าง ๆ ดังแสดงในภาคผนวก ก



ภาพที่ 2-2 กรอบแนวคิดการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ
ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ [46]

2.3 แนวคิดและทฤษฎีการเทียบเคียงสมรรถนะ

การเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) ถูกพัฒนาขึ้นครั้งแรกที่ประเทศสหรัฐอเมริกาเมื่อ พ.ศ.2523 โดยนำมาใช้ในการสำรวจทางธรณีวิทยา ด้วยการวัดระยะเปรียบเทียบกับจุดที่ใช้อ้างอิง ต่อมาถูกนำมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อพัฒนาคุณภาพของงาน โดยอาศัยแนวคิดการวิเคราะห์ข้อมูล การเปรียบเทียบลักษณะองค์กรและกระบวนการทำงานของคู่แข่งหรือองค์กรที่คิดว่าดีที่สุด นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) ข้อดีข้อด้อยแล้วนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานของบริษัท จากวิธีดังกล่าวส่งผลให้บริษัทซีร็อกประสบความสำเร็จและได้รับรางวัล MBNQA ในปี ค.ศ.1989 ซึ่งภายหลังกองกรรางวัลคุณภาพของสหรัฐอเมริกาได้กำหนดให้การเทียบเคียงสมรรถนะเป็นเกณฑ์หนึ่งที่องค์กรหรือหน่วยงานต้องปฏิบัติ เพื่อแสดงว่าหน่วยงานนั้นๆ มีการจัดการคุณภาพเป็นที่ยอมรับ [48]

การเทียบเคียงสมรรถนะ คือ วิธีการในการวัดและเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ บริการ และวิธีการปฏิบัติกับองค์กรที่ทำได้ดีกว่า เพื่อนำผลของการเปรียบเทียบมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรของตนเอง เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจ หรืออีกนัยหนึ่งคือ เป็นกระบวนการวัดหรือการค้นหาเพื่อนำไปสู่การได้มาซึ่งวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดที่จะนำกลับมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงองค์กรของตนเอง ผลที่ได้จากการเทียบเคียงสมรรถนะคือ ทำให้รู้ว่าใครเป็นผู้ที่ปฏิบัติเป็นเลิศ และเขามีวิธีการปฏิบัติอย่างไร [48]

Benchmark หมายถึง มาตรฐานที่ใช้สำหรับการเปรียบเทียบ เช่น รูปแบบการรักษา ความปลอดภัยแบบใหม่ที่ใช้เป็นมาตรฐานสำหรับให้โรงงานอื่นๆ ทำตาม ส่วนในด้านของการปรับปรุง คุณภาพ (Quality Improvement) ให้ความหมาย Benchmark ว่าหมายถึง Best-in-Class คือองค์กร หน่วยงานหรือบุคคลที่เก่งที่สุด หรือดีที่สุดในระดับโลก สามารถเป็นต้นแบบที่องค์กร หน่วยงาน หรือ บุคคลจะใช้วัดเพื่อเปรียบเทียบความสามารถของตนเอง แต่ในทางปฏิบัตินั้นผู้ที่เป็ Benchmark อาจจะไม่ใช้องค์กร หรือบุคคลที่เก่งที่สุดในโลกเสมอไป อาจเป็นแค่เก่งที่สุดในประเทศ หรือในธุรกิจใด ธุรกิจหนึ่งเท่านั้น และเป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่ง สามารถขยับขึ้นไปเรื่อยๆ ขึ้นอยู่กับว่ามีองค์กร หน่วยงาน หรือบุคคลที่ปฏิบัติที่ดีกว่าหรือไม่ [44]

Best Practice คือ วิธีการปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ หรือกล่าวได้ว่าเป็น การปฏิบัติที่นำองค์กรสู่ความเป็นเลิศ และคำว่า ดีที่สุด (Best) นั้นเป็นการให้ความหมายในเชิง เทียบเคียง ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และเป้าหมายเป็นหลัก ซึ่งอาจจะไม่ได้หมายถึงดีที่สุดในจริงๆ ของ องค์กรทั้งหมด แต่อาจจะเฉพาะสำหรับองค์กรใดองค์กรหนึ่งเท่านั้น [48]

สามารถสรุปได้ว่า Benchmark ก็คือองค์กร หน่วยงาน หรือบุคคลที่ปฏิบัติได้ดีที่สุดใน เรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรืออาจจะทุกเรื่องที่ต้องการใช้เป็นจุดเปรียบเทียบ ส่วน Best Practice เป็นวิธีการปฏิบัติงานขององค์กร หน่วยงาน หรือบุคคลที่ปฏิบัติได้ดีที่สุดว่า เขาทำอย่างไรจึงประสบ ความสำเร็จในเรื่องนั้นๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรผู้ที่ต้องการเปรียบเทียบต้องเรียนรู้ และนำมาปรับใช้ให้ เหมาะสมกับองค์กรของตน หรือกล่าวได้ว่าเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ขององค์กร หน่วยงานหรือ บุคคลที่ประสบความสำเร็จ หรือปฏิบัติได้ดีกว่า โดยสามารถแสดงความสัมพันธ์ของคำทั้ง 3 คำ (Benchmark Benchmarking และ Best Practice) ดังแสดงในภาพที่ 2-3

จากภาพที่ 2-3 จะเห็นได้ว่า กระบวนการทำการเทียบเคียงสมรรถนะนั้น นำไปสู่การ ค้นหาลำโงค์กร หน่วยงาน หรือบุคคลที่เป็นจุดเปรียบเทียบหรือผู้ที่ปฏิบัติได้ดีที่สุด ซึ่งสามารถตอบ คำถามได้ว่า การปฏิบัติที่เป็นเลิศที่นำไปสู่ความเป็นเลิศนั้น มีวิธีการปฏิบัติอย่างไร



ภาพที่ 2-3 ความสัมพันธ์ของ Benchmark Benchmarking และ Best Practice

ที่มา : บุญดี บุญญาภิจ และกมลวรรณ ศิริพานิช [48]

2.3.1 วัตถุประสงค์ ของการเทียบเคียงสมรรถนะ

การเทียบเคียงสมรรถนะทำให้องค์กรมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นการส่งเสริมการนำแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้ในการปรับปรุงวิธีการดำเนินการความสามารถในการแข่งขัน และผลการดำเนินการขององค์กร ทำให้เกิดการสื่อสาร ความร่วมมือ และการแลกเปลี่ยน ข้อมูลวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ระหว่างองค์กร ส่งผลให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ซึ่งจะเป็นแนวทางในการวางแผน และเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดความยั่งยืนขององค์กร และเปิดช่องทางสู่ความเป็นเลิศ

2.3.2 ประโยชน์ ของการเทียบเคียงสมรรถนะ

การเทียบเคียงสมรรถนะเป็นเครื่องมือในการปรับปรุงทักษะการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็น การปรับปรุงที่มีคุณค่าโดยตรงต่อผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการปรับปรุงทักษะการ ปฏิบัติงานขององค์กรในภาพรวม นับเป็นส่วนสำคัญในการนำไปสู่การแลกเปลี่ยนสารสนเทศ และ องค์ความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทำให้บุคลากรมีความเข้าใจองค์กรของตนดีขึ้นจากการ วัตถุประสงค์การทำงานแล้วเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่มีการดำเนินงานที่ดีว่าในปัจจุบันองค์กรอยู่ในสภาพ ไตหรืออันดับใดในแวดวงเดียวกัน

2.3.3 ประเภทของการเทียบเคียงสมรรถนะ

การเทียบเคียงสมรรถนะได้มีการแบ่งไว้มากมายแตกต่างกันออกไป แต่ที่มีความ ชัดเจนและครอบคลุมประเภทของการเทียบเคียงสมรรถนะได้อย่างเหมาะสมครบถ้วนคือการแบ่ง ประเภทของบุญดี บุญญากิจ และกมลวรรณ ศิริพานิช [48] โดยแบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ คือแบ่งตาม วัตถุประสงค์ของการทำการเทียบเคียงสมรรถนะ และแบ่งตามองค์กรเปรียบเทียบ

1. แบ่งตามวัตถุประสงค์ของการทำการเทียบเคียงสมรรถนะ โดยคำนึงถึงลักษณะ การทำการเทียบเคียงสมรรถนะว่ามีความต้องการเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นในเรื่องอะไร เช่น ต้องการ เปรียบเทียบเฉพาะตัววัดประสิทธิภาพ เปรียบเทียบกระบวนการ เปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ หรือ เปรียบเทียบกลยุทธ์องค์กรซึ่งสามารถแบ่งย่อยออกได้ดังนี้ คือ การเทียบเคียงสมรรถนะผลการ ปฏิบัติงาน การเทียบเคียงสมรรถนะระดับกระบวนการ การเทียบเคียงสมรรถนะผลิตภัณฑ์ และการ เทียบเคียงสมรรถนะระดับกลยุทธ์

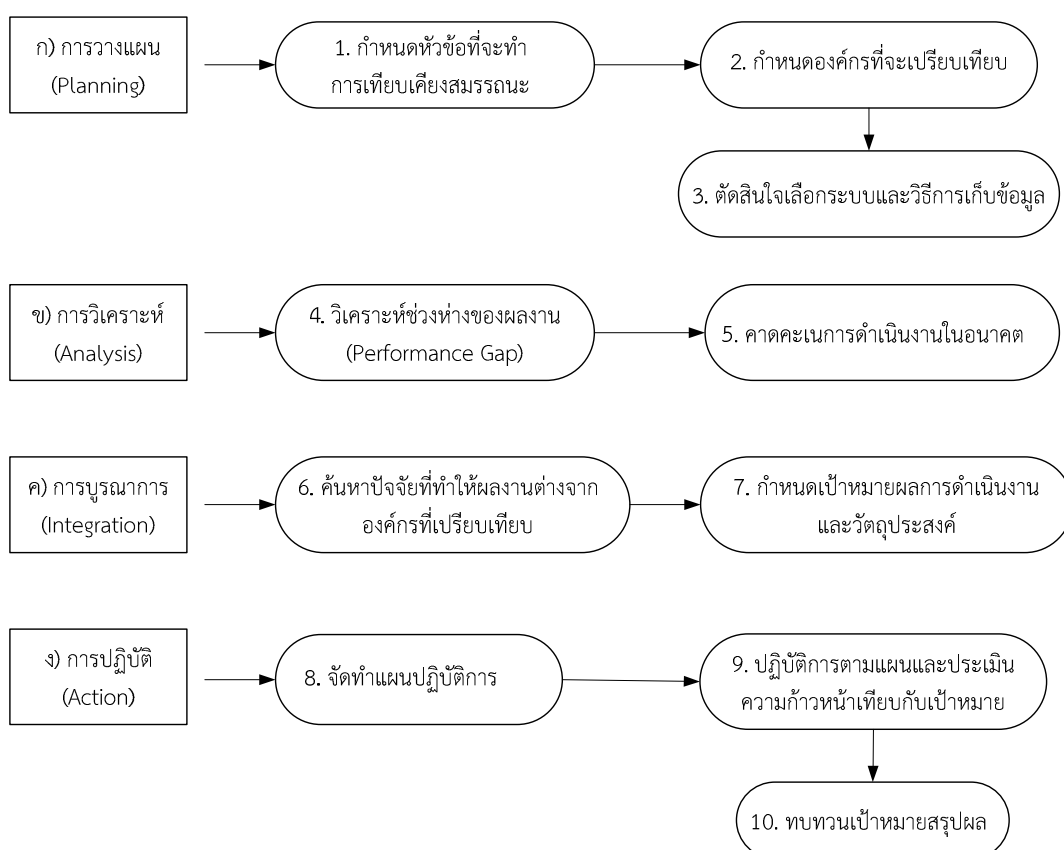
2. แบ่งตามองค์กรที่เปรียบเทียบ การแบ่งแบบนี้จะคำนึงถึงกลุ่มที่เป็นคู่ เปรียบเทียบ (Partner) เป็นสำคัญว่าเป็นใคร อยู่ในบริษัทเครือเดียวกัน บริษัทคู่แข่งหรือบริษัทที่อยู่ ต่างธุรกิจ ซึ่งแบ่งเป็นประเภทย่อยๆ ได้คือ การเทียบเคียงสมรรถนะภายใน การเทียบเคียงสมรรถนะ กับคู่แข่ง การเทียบเคียงสมรรถนะแบบอุตสาหกรรม การเทียบเคียงสมรรถนะทั่วไปหรือกระบวนการ

ในงานวิจัยการเทียบเคียงสมรรถนะนี้หากแบ่งตามวัตถุประสงค์จัดเป็นการเทียบเคียง สมรรถนะผลการปฏิบัติงาน (Performance or Result Benchmarking) ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบเฉพาะ

ผลการปฏิบัติงานหรือผลลัพธ์ของกระบวนการต่าง ๆ ระหว่างเราและคู่แข่งเปรียบเทียบเพื่อดูความสามารถในการปฏิบัติของกิจกรรมหรือผลลัพธ์การทำงานของกระบวนการต่างๆ และหากแบ่งตามองค์กรที่เปรียบเทียบในงานวิจัยนี้เป็นการเทียบเคียงสมรรถนะภายใน (Internal Benchmarking) ซึ่งเป็นการเทียบเคียงสมรรถนะความสามารถการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ในองค์กรเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจากกระบวนการทำงานใกล้เคียงกัน ซึ่งจะมีการเปรียบเทียบวัดและเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดระหว่างกัน

2.3.4 รูปแบบกระบวนการทำ Benchmarking (Benchmarking model)

รูปแบบในการทำ Benchmarking ได้ถูกพัฒนาขึ้นและนำไปใช้โดยองค์กรต่างๆ ทั่วโลกอย่างหลากหลาย รูปแบบและวิธีการทำทั้งหมดมากกว่า 65 รูปแบบ แต่ก็อยู่บนพื้นฐานเดียวกัน ซึ่งจำนวนขั้นตอนที่แตกต่างกันนี้จะขึ้นอยู่กับจุดเน้นของแต่ละองค์กรว่าต้องการให้ความสำคัญต่อขั้นตอนใดเป็นพิเศษ และรูปแบบที่ได้รับความนิยมมากที่สุดโดยถือว่าเป็นรูปแบบมาตรฐานของต้นแบบการทำ Benchmarking คือ รูปแบบของ Xerox Corporation ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก และ 10 ขั้นตอนย่อย ดังแสดงในภาพที่ 2-4



ภาพที่ 2-4 ขั้นตอนของกระบวนการ Benchmarking มี 4 ขั้นตอนหลัก และ 10 ขั้นตอนย่อย

ที่มา : บุญดี บุญญากิจ และกมลวรรณ ศิริพานิช [48]

ก) ขั้นตอนการวางแผน (Planning Stage) ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนย่อย ดังนี้

1. การกำหนดหัวข้อการเทียบเคียงสมรรถนะ สามารถทำได้หลายวิธี แต่วิธีที่เหมาะสมที่สุดควรเริ่มจากการวิเคราะห์กระบวนการองค์กรตนเองก่อน

2. การกำหนดองค์กรเปรียบเทียบมีแนวทางปฏิบัติหลักๆ คือ การจัดทำรายชื่อองค์กรที่ต้องการเปรียบเทียบและคัดเลือกองค์กร ซึ่งต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกที่มีความชัดเจน เพื่อใช้ในการคัดเลือกองค์กรในการทำการเทียบเคียงสมรรถนะ ทั้งนี้อาจพิจารณาจากขนาดของโครงสร้างองค์กร ประเภท ระดับเทคโนโลยี สถานที่ตั้ง และการได้รับการยอมรับ เพื่อเป็นแนวทางในการเลือกองค์กรที่มีความเหมาะสมในการทำการเทียบเคียงสมรรถนะ

3. การกำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การได้มาซึ่งข้อมูลเป็นอีกหนึ่งกิจกรรมที่มีความสำคัญ โดยทั่วไปองค์กรจะสามารถได้ข้อมูลทั้งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดในการกำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ องค์กรต้องศึกษากระบวนการขององค์กรตนเองอย่างถี่ถ้วนเพื่อพิจารณาว่าควรปรับปรุงในรายละเอียดเรื่องใด

ข) ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis Stage) ประกอบด้วย 2 ขั้นตอนย่อย ดังนี้

4. การวิเคราะห์ช่วงห่างระหว่างองค์กรตนเองกับคู่เปรียบเทียบ เป็นการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของประสิทธิภาพหรือความสามารถขององค์กรตนเองและคู่เปรียบเทียบ ทั้งในปัจจุบันและคาดคะเนความแตกต่างในอนาคต นอกจากนี้ในการวิเคราะห์จะมุ่งเน้นการค้นหาและตอบคำถามให้ได้ว่าคู่เปรียบเทียบกับนั้นๆ ทำอย่างไรจึงสามารถสร้างวิธีการปฏิบัติที่ดีในองค์กรได้ ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ช่วงห่าง (Gap Analysis) จะทำให้องค์กรตอบคำถามได้ว่ามีช่วงห่างเท่าไร และวิธีการปฏิบัติใดบ้างที่ต้องเรียนรู้และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้

5. การคาดคะเนช่วงห่างที่จะเกิดขึ้นในอนาคตเป็นการประมาณการช่วงห่างที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อประมาณว่าเมื่อใดจึงจะสามารถปิดช่วงห่างและสามารถปรับปรุงองค์กรตนเองให้ดีเท่าหรือสูงกว่าคู่เปรียบเทียบได้

ค) ขั้นตอนการบูรณาการ (Integration Stage) ประกอบด้วย 2 ขั้นตอนย่อย ดังนี้

6. การสื่อสารผลลัพธ์ให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ และสร้างการยอมรับ ซึ่งเป็นขั้นตอนการสื่อสารผลลัพธ์จากการทำเทียบเคียงสมรรถนะให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อให้เกิดการยอมรับและการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงองค์กร

7. การตั้งเป้าหมาย เป็นการนำผลลัพธ์ที่ได้จากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลมาใช้พิจารณาตั้งเป้าหมายที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานในอนาคต เพื่อให้แข่งขันกับคู่แข่งได้ ทั้งนี้การตั้งเป้าหมายต้องได้รับการเห็นชอบจากผู้บริหาร และได้รับการยอมรับจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้จริง ดังนั้นจะต้องเป็นการกำหนดเป้าหมายโดยความเห็นชอบร่วมกันจากทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องและมีผลกระทบในการปรับปรุง

ง) ขั้นตอนการปฏิบัติ (Action Stage) ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนย่อย ดังนี้

8. การจัดทำแผนดำเนินการ เป็นการนำผลการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดมาจัดทำแผนปฏิบัติการที่ชัดเจนขึ้น ซึ่งต้องระบุรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแผนการดำเนินงาน

กิจกรรม ระยะเวลาของแต่ละกิจกรรม ผู้รับผิดชอบ งบประมาณและการติดตามผล ทั้งนี้แผนงานดังกล่าวควรได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารก่อนนำไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

9. การนำแผนการดำเนินงานไปสู่การปฏิบัติและการควบคุมกำกับดูแลให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ ซึ่งขั้นตอนนี้เป็นกรนำแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้และได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารแล้วไปปฏิบัติ (Implementation) และควบคุม/กำกับความคืบหน้าของการดำเนินการ ในการนำแผนไปปฏิบัติผู้บริหารอาจทดลองปฏิบัติในบางพื้นที่แล้วขยายผลไปสู่หน่วยงานอื่น ๆ และทั่วทั้งองค์กร หลังจากดำเนินการตามแผนแล้วควรมีการสรุปผลการติดตามและรายงานให้ผู้บริหารทราบทุกครึ่ง

10. การทบทวนผลโดยเปรียบเทียบค่ากับองค์กรที่ดีที่สุดหรือคู่แข่งหลักจากการดำเนินงานตามแผนแล้ว ซึ่งองค์กรต้องทบทวนผลการดำเนินการโดยตอบคำถามว่า องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ ต้องทบทวนเป้าหมายใหม่หรือไม่ การเทียบเคียงสมรรถนะดีขึ้นหรือไม่ สิ่งที่เราเรียนรู้จากการทำการเทียบเคียงสมรรถนะครั้งนี้คืออะไร และหากจะทำอีกครั้งควรปรับปรุงเรื่องใดบ้าง

อย่างไรก็ตามอาจกล่าวได้ว่าผลสำเร็จของการดำเนินการ และการยอมรับสนับสนุนจากผู้นำองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง การทำการเทียบเคียงสมรรถนะก็เช่นเดียวกัน โดยในทางปฏิบัติผู้บริหารระดับสูงจำเป็นต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมาย ประโยชน์ที่จะได้รับ และกระบวนการอย่างถ่องแท้ รวมทั้งให้ความสนับสนุนด้านทรัพยากร เช่น บุคลากร งบประมาณ เวลา และเครื่องมือต่างๆ ดังนั้นการเตรียมความพร้อมก่อนการทำการเทียบเคียงสมรรถนะจึงเป็นอีกขั้นตอนที่มีความสำคัญ โดยก่อนเริ่มดำเนินการทำการเทียบเคียงสมรรถนะควรมีการเตรียมความพร้อมขององค์กร เช่น แต่งตั้งผู้รับผิดชอบระดับสูง (Benchmarking Sponsor) การจัดทีมงานเทียบเคียงสมรรถนะและการฝึกอบรมให้ความรู้ เป็นต้น เพื่อให้ทีมงานเข้าใจและสามารถทำการเทียบเคียงสมรรถนะได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

บทที่ 3

การประเมินองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

งานวิจัยนี้ประยุกต์ใช้การเทียบเคียงสมรรถนะเป็นเครื่องมือหลักในการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของคณะวิศวกรรมศาสตร์ กับคณะต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ (บัณฑิตวิทยาลัย คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะทรัพยากรธรรมชาติ คณะอุตสาหกรรมเกษตร คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม คณะแพทยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะศิลปศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะการแพทย์แผนไทย) เพื่อให้ทราบถึงหน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานที่ดีที่สุดในด้านต่างๆ ตามเกณฑ์ PMQA ทั้ง 7 หมวด ได้แก่ การนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการและผลลัพธ์ดำเนินการ ทำการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดของคณะที่มีผลการดำเนินงานดีที่สุดในแต่ละหมวด และเสนอแนวทางในการพัฒนาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งผลการดำเนินงานวิจัย ประกอบด้วยการประเมินองค์กร การวางแผนดำเนินงาน การวิเคราะห์ข้อมูล และการบูรณาการและการเสนอแนวปฏิบัติ

ก่อนที่จะเริ่มขั้นตอนที่หนึ่งของกระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะนั้น เพื่อให้การเทียบเคียงสมรรถนะประสบความสำเร็จและได้รับผลตามที่คาดหวังไว้นั้นต้องอาศัยปัจจัยและการเตรียมความพร้อมภายในองค์กรหลายด้าน ซึ่งการเตรียมความพร้อมนี้ถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ การศึกษาสภาพปัจจุบันขององค์กรจึงนับเป็นส่วนสำคัญในก้าวแรกของการเทียบเคียงสมรรถนะ จากนั้นจึงเป็นการพัฒนาเว็บไซต์เพื่อรายงานผลการปฏิบัติงานภายใต้เกณฑ์ PMQA

งานวิจัยนี้ได้ใช้คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 [49] และโปรแกรมคำนวณผลการประเมินด้วยตนเองของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553 (สถาบันอุดมศึกษา) [50] การดำเนินงานวิจัยใน ส่วนของการประเมินองค์กรตามเกณฑ์ PMQA มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 การจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร

ก่อนเริ่มดำเนินการประเมินองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จะต้องจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร เพื่อให้เข้าใจและเห็นภาพรวมขององค์กร โดยการจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กรนับว่าเป็นส่วนสำคัญต่อการประเมินองค์กร ซึ่งนอกจากจะทำให้มองเห็นภาพรวมขององค์กรแล้ว ลักษณะสำคัญขององค์กรยังมีความเชื่อมโยงกับเกณฑ์ในหมวดต่างๆ เพื่อแสดงถึงบริบทขององค์กรที่มีความเชื่อมโยงต่อกัน

การจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กรแสดงให้เห็นถึงภาพรวมในปัจจุบันของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ซึ่งบ่งบอกถึงสภาพแวดล้อมด้านการปฏิบัติการขององค์กร และความสัมพันธ์ที่สำคัญทั้งภายในและภายนอกองค์กร สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความท้าทายที่สำคัญในเชิงยุทธศาสตร์ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร ซึ่งการจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กรจะช่วยให้เข้าใจองค์กรมากขึ้น และเป็นข้อมูลสารสนเทศพื้นฐานเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาตามเกณฑ์ PMQA ซึ่งการศึกษาลักษณะสำคัญขององค์กรจะใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วยประเด็นคำถาม 15 คำถาม ดังแสดงในภาคผนวก ก

3.2 การประเมินผลระบบปัจจุบันตามเกณฑ์ PMQA ทั้ง 7 หมวด

เมื่อจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กรเพื่อให้เห็นภาพรวมขององค์กรแล้ว ขั้นตอนต่อไปเป็นการรายงานผลการดำเนินการขององค์กร ซึ่งก็คือการตอบคำถามตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ว่าในปัจจุบันคณะวิศวกรรมศาสตร์ได้ดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ซึ่งเป็นข้อกำหนดที่สำคัญขององค์กรที่เป็นเลิศควรจะต้องปฏิบัติไปได้มากน้อยเพียงใด

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลที่ได้มาประเมินผลของระบบปัจจุบัน โดยใช้คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 [49] และโปรแกรมคำนวณผลการประเมินด้วยตนเองของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553 (สถาบันอุดมศึกษา) [50] โดยวิเคราะห์การดำเนินงานขององค์กรตามประเด็นที่กำหนดไว้ใน Column “ประเด็นการตรวจ” หากมีการดำเนินการตามประเด็นที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน จะทำการใส่ “Y” ลงใน Column “ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)” กรณีที่ไม่ได้ดำเนินการตามประเด็นที่ระบุไว้อย่างครบถ้วน จะใส่ข้อความ “N” ลงใน Column “ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)” หลังจากทำการประเมินแล้วได้นำผลการประเมินเสนอต่อกลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคุณภาพเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล จากนั้นจึงส่งให้ผู้เชี่ยวชาญจากสำนักงาน ก.พ.ร. (คุณอารีย์พันธ์ เจริญสุข) เป็นผู้ตรวจสอบอีกครั้ง ดังแสดงในภาพที่ 3-1

โดยสามารถคำนวณผลคะแนนได้ดังนี้ ใน Column “ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)” ถ้าเป็นค่า Y จะได้คะแนนมีตริาย่อยเท่ากับ 1 และค่า N ได้คะแนนมีตริาย่อยเท่ากับ 0 นำไปคูณกับค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักจะได้คะแนนในช่องคะแนนรายมีตริาย่อย ซึ่งคะแนนจะถูกเก็บจากหัวข้อย่อยและสะสมไปจนครบจำนวนหัวข้อ ซึ่งในแต่ละประเด็นได้แบ่งคะแนนถ่วงน้ำหนักคือ ให้ความสำคัญกับแนวทาง/วิธีการ (A) เป็นหลัก การสื่อสารถ่ายทอดต้องครอบคลุมทั้งองค์กรหรือในบางส่วนของ (D) มีการทบทวนเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้นบ้าง (L) และมีความเชื่อมโยงกับเป้าหมายองค์กร (I) กำหนดคะแนนถ่วงน้ำหนัก ดังนี้ $A = 0.5$ $D = 0.3$ $L = 0.1$ $I = 0.1$ กรณีประเด็นใด มีประเด็นพิจารณาไม่ครบทั้ง ADLI ให้นำคะแนนถ่วงน้ำหนักไปรวมกันให้ครบ 1 แต่ยังคงให้ความสำคัญกับ A และ D เป็นสำคัญเรียงตามลำดับ เช่น ในหมวด 1 การนำองค์กรมีทั้งหมด 7 ข้อ (LD1-LD6) คะแนนจะถูกรวบรวมมาจากในแต่ละประเด็นย่อยและคิดเป็นจำนวนร้อยละ โดยมีคะแนนเต็มในแต่ละหมวดอยู่ที่ 5 คะแนน

หมวด 1 การนำองค์การ

รหัส	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานที่ครบถ้วน	ค่าน้ำหนัก	ประเด็นการตรวจ	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)	คะแนนมิติย่อย	คะแนนรายมิติ	คะแนนรวมในแต่ละประเด็น	
LD1	สภามหาวิทยาลัยต้องมีการกำหนดทิศทางการทำงานที่ชัดเจน ครอบคลุมในเรื่องวิสัยทัศน์ ค่านิยมหลัก เป้าประสงค์หรือผลการดำเนินงานที่คาดหวังของสถาบัน โดยมุ่งเน้นนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดทิศทางดังกล่าวสู่บุคลากร เพื่อให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ และการนำไปปฏิบัติของบุคลากร อันจะส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้	<p>A</p> <p>S มีแนวทาง/วิธีการในการทบทวน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักที่แสดงให้ทันถึงการณ์มุ่งเน้นนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยอาจจัดทำเป็นแผนภาพ (Flow Chart) ของกระบวนการ</p> <p>S มีระบบ/ช่องทางสื่อสารนโยบายทิศทาง การดำเนินงาน แผนปฏิบัติการ และเป้าหมายของสถาบันอุดมศึกษา</p> <p>S ระบุผู้รับผิดชอบในการดำเนินการที่ชัดเจน</p> <ul style="list-style-type: none"> บุคลากรมีการรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับทิศทาง การดำเนินงานของ สภามหาวิทยาลัย/สถาบันอุดมศึกษา และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน 	0.5	<p>- มีแนวทาง/วิธีการในการกำหนดทิศทางองค์กร โดยอาจจัดทำเป็นแผนภาพ (Flow Chart) ของกระบวนการ</p> <p>แสดงให้ทันถึงการณ์มุ่งเน้นนิสิต นักศึกษา</p> <p>แสดงให้ทันถึงการณ์มุ่งเน้นผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง</p> <p>- แนวทาง/ช่องทางในการสื่อสารทิศทางของสถาบัน</p> <p>- ระบุผู้รับผิดชอบในการดำเนินการที่ชัดเจน</p>	0.1	Y	1	0.1	0.4	0.9
		<p>D</p> <ul style="list-style-type: none"> บุคลากรมีการรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับทิศทาง การดำเนินงานของ สภามหาวิทยาลัย/สถาบันอุดมศึกษา และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน 	0.3	<p>- ระบุผู้</p> <p>- เข้าใจ</p>	0.1	Y	0.1	0.3		
		<p>L</p> <p>S มีการปรับแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับนโยบาย กรอบทิศทาง การดำเนินงานที่กำหนด</p> <p>S มีการสรุปข้อมูลที่ได้จากการสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ และนำข้อมูลนั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในระดับปฏิบัติ</p>	0.1	<p>- ทบทวน Approach (กำหนดทิศทางของทางสื่อสาร)</p> <p>- ปรับปรุง (กำหนดทิศทางของทางสื่อสาร)</p>	0.05	Y	0.05	0.1		
		<p>I</p> <ul style="list-style-type: none"> ทิศทาง การดำเนินงานของ สภามหาวิทยาลัย/สถาบันอุดมศึกษาที่มีความสอดคล้องพันธกิจ/ความต้องการ/ความคาดหวังของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง 	0.1	<p>- แสดงความสอดคล้องได้ (อย่างไรอย่างหนึ่งก็ได้)</p>	0.1	Y	0.1	0.1		

ภาพที่ 3-1 ผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมิน

ผลการประเมินองค์กรด้วยตนเองเชิงคุณภาพคณะวิศวกรรมศาสตร์ดำเนินการประเมินองค์กรด้วยตนเองใน 7 หมวด ครบทุกขั้นตอนตั้งแต่การวางแผน กำหนดแนวทาง (Approach) ชี้นำไปปฏิบัติ (Deployment) รวมทั้งติดตามประเมินผล แลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Learning) และความสอดคล้องของระบบจัดการ (Integration) ซึ่งมีคะแนนการประเมินองค์กรด้วยตนเองใน 7 หมวด ดังแสดงในตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 ผลคะแนนที่ได้จากการประเมินรายหมวดของคณะวิศวกรรมศาสตร์

หมวด	ร้อยละของการผ่าน
1. การนำองค์กร	65.00
2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์	66.43
3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	72.14
4. การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้	63.57
5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	67.14
6. การจัดการกระบวนการ	50.83
7. ผลลัพธ์การดำเนินการ	49.98

ผลคะแนนที่ได้จากการประเมินองค์กรพบว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์ได้คะแนนในส่วน ofหมวด 6 การจัดการกระบวนการ (ร้อยละ 50.83) หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (ร้อยละ 63.57) และหมวด 1 การนำองค์กร (ร้อยละ 65.00) น้อยกว่าในหมวดอื่น สำหรับหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการนั้นเป็นหมวดที่มาจากผลการดำเนินงานจากหมวด 1 ถึงหมวด 6 และจากผลคะแนนที่ได้ในข้างต้นสามารถแสดงให้เห็นคะแนนในระดับหัวข้อย่อย ซึ่งพบว่าหัวข้อที่ได้คะแนนน้อยคือ หัวข้อ 6.2 การจัดการและปรับปรุงกระบวนการ (3.8 คะแนน) หัวข้อ 6.1 การออกแบบกระบวนการ (5.8 คะแนน) และหัวข้อ 1.2 ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม (4.0 คะแนน) ซึ่งคะแนนที่ได้จากการประเมินนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจปรับปรุงองค์กรได้อย่างถูกต้องและตรงประเด็น

ส่วนคะแนนรายหัวข้อย่อยจะมาจากผลรวมของคะแนนรวมในแต่ละประเด็นแล้วหารด้วยจำนวนหัวข้อย่อยให้หมวดนั้นๆ เช่น หมวด 1 หัวข้อ 1.1 การนำองค์กร (LD1-LD4) มีจำนวน 4 ข้อจึงหารด้วย 4 แล้วคูณด้วย 10 เพื่อปรับให้เป็นคะแนนเต็ม 10 คะแนน ดังแสดงในตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-2 ผลคะแนนรายหัวข้อย่อยของคณะวิศวกรรมศาสตร์

หมวด	คะแนนที่ได้รับ (เต็ม 10 คะแนน)
1. การนำองค์กร	
1.1 การนำองค์กร	7.8
1.2 ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม	4.0

ตารางที่ 3-2 ผลคะแนนรายหัวข้อย่อยของคณะวิศวกรรมศาสตร์ (ต่อ)

หมวด	คะแนนที่ได้รับ (เต็ม 10 คะแนน)
4. การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้	
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ	6.0
4.2 การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้	6.6
5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	
5.1 การสร้างบรรยากาศการทำงาน ความผูกพันและความพึงพอใจแก่บุคลากร เพื่อก่อให้เกิดความผูกพันต่อสถาบัน	6.2
5.2 การพัฒนาบุคลากรและภาวะผู้นำ	7.1
6. การจัดการกระบวนการ	
6.1 การออกแบบกระบวนการ	5.8
6.2 การจัดการและปรับปรุงกระบวนการ	3.8
7. ผลลัพธ์การดำเนินการ	5.0

ผลจากคะแนนรายหัวข้อย่อยนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจปรับปรุงองค์กร โดยอาจพิจารณาจากผลการประเมินรายหมวดและหัวข้อย่อยประกอบกันเพื่อให้เลือกปรับปรุงในส่วนที่สามารถทำได้ทันทีและทำให้ได้คะแนนในหัวข้อดังกล่าวเพิ่มขึ้น ซึ่งการปรับปรุงนั้นจะเป็นผลทำให้คะแนนในหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการดีขึ้น

ในการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรตามเกณฑ์หมวด 1 ถึงหมวด 6 และประสิทธิผลขององค์กรในหมวด 7 เพื่อสำรวจระบบปัจจุบันขององค์กรนั้นจะต้องตอบคำถามทุกข้อตามเกณฑ์ PMQA โดยหมวด 1 ถึงหมวด 6 ซึ่งอยู่ในกลุ่มกระบวนการ ต้องแสดงถึงปัจจัยที่แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีแนวทางที่เป็นระบบ (Approach: A) มีการถ่ายทอดแนวทางดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติ (Deployment: D) และมีการเรียนรู้ (Learning: L) ผ่านกระบวนการทบทวนและปรับปรุงตลอดจนบูรณาการส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้การดำเนินการประสบความสำเร็จ (Integration: I) ซึ่งคำถามในหมวด 1 ถึงหมวด 6 มี 2 ลักษณะคือคำถามประเภทแรกคือ “อะไร” เป็นคำถามเพื่อต้องการทราบผลแผนงาน วัตถุประสงค์ เป้าประสงค์ หรือตัวชี้วัดที่สำคัญขององค์กร และเป็นคำถามเกี่ยวกับกระบวนการที่สำคัญและวิธีปฏิบัติของกระบวนการนั้น ส่วนคำถามประเภทที่สองคือ “อย่างไร” เป็นคำถามที่ควรให้ข้อมูลและสารสนเทศของกระบวนการที่สำคัญที่แสดงถึงแนวทางที่ชัดเจน การถ่ายทอดแนวปฏิบัติที่ชัดเจน การเรียนรู้และการบูรณาการ (ADLI)

3.2.1 หมวด 1 การนำองค์กร

หมวด 1 การนำองค์กร เป็นการรายงานผลการดำเนินการว่าผู้บริหารมีการดำเนินการอย่างไรในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และความคาดหวังใน

ผลการดำเนินการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม รวมถึงการกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อชุมชน โดยประกอบด้วยประเด็นคำถาม 2 หัวข้อได้แก่ การนำองค์กร และธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม ประกอบด้วย 6 รหัสประเมิน ดังแสดงในภาคผนวก ข

ในหมวด 1 การนำองค์กร จากการศึกษาพบว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์มีการกำหนดทิศทางการทำงานที่ชัดเจน ครอบคลุมวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ โดยมีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดทิศทางดังกล่าวสู่บุคลากร เช่น การสื่อสารผ่านทางเว็บไซต์ สายตรงคนบดี และทาง e-office ผู้บริหารมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจไปสู่บุคลากร ซึ่งเป็นหลักการที่ใช้กันโดยทั่วไปในองค์กรต่างประเทศ ทางด้านการบริหารจัดการ [14] รวมไปถึงการส่งเสริมให้มีกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อให้เกิดการบูรณาการ และสร้างความผูกพันภายในสถาบัน เช่น กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งการร่วมมือกันในองค์กรจะช่วยพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนและการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ [14] ทั้งนี้ผู้บริหารได้มีการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ โดยมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินการเพื่อนำผลมาปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น นอกจากนี้คณะฯ ยังมีการกำกับดูแลตนเองที่ดีโดยมีแผนปฏิบัติการประจำปีและมีการจัดทำคู่มือจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์ แต่ทางคณะฯ ยังไม่ได้มีมาตรการในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคม จากผลการประเมินในหมวดนี้พบว่าได้คะแนน 65 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งในส่วนของคะแนนที่ขาดหายไปเป็นผลมาจากการขาดหลักฐานในการดำเนินงานและเอกสารบางส่วนในการติดตามผลการปฏิบัติงาน และคณะฯ ยังไม่มีวิธีการหรือมาตรการที่กำหนดไว้เพื่อนำไปปฏิบัติในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคมอันเป็นผลมาจากการดำเนินการของคณะฯ

3.2.2 หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการรายงานผลการดำเนินการในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมทั้งแผนปฏิบัติราชการ และการถ่ายทอดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมถึงแผนปฏิบัติราชการที่ได้จัดทำไว้เพื่อนำไปปฏิบัติและการวัดผลความก้าวหน้า โดยประกอบด้วยประเด็นคำถาม 2 หัวข้อได้แก่ การวางยุทธศาสตร์ และการสื่อสารและถ่ายทอดยุทธศาสตร์เพื่อนำไปปฏิบัติ ประกอบด้วย 7 รหัสประเมิน ดังแสดงในภาคผนวก ข

ในหมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ จากการศึกษาพบว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์มีการกำหนดขั้นตอนและกรอบเวลาที่เหมาะสม รวมถึงการระบุผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี ซึ่งกระบวนการในการจัดทำได้มีการศึกษาและวิเคราะห์แผนพัฒนามหาวิทยาลัย แผนพัฒนาอุดมศึกษาระยะยาว (พ.ศ. 2551-2565) ของสำนักงานการอุดมศึกษา และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาคณาจารย์และสังคมไทย ซึ่งทางผู้บริหารจะใช้ช่องทางในการสื่อสารและทำความเข้าใจไปยังบุคลากรในทุกภาควิชา/หน่วยงาน โดยผ่านช่องทางหลักซึ่งเป็นช่องทางที่หน่วยงานทั่วไปใช้ คือ การประชุมคณะกรรมการ การประชุมสัมมนา รวมทั้งมีการเผยแพร่เอกสารทางหน้าเว็บไซต์หลักของคณะฯ เช่นเดียวกับแนวคิดที่ว่ากลยุทธ์กับการวางแผนการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ

ในการบริหารงาน [51] โดยในการจัดทำแผนจะมีการนำปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่สำคัญและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากผลการประเมินในหมวดนี้พบว่าได้คะแนน 66 เปอร์เซนต์ ซึ่งในส่วนของคะแนนที่ขาดหายไปเป็นผลมาจากการขาดหลักฐานในการดำเนินงานและเอกสารบางส่วนในการติดตามผลการปฏิบัติงาน และยังไม่มีการดำเนินงานในส่วนของแผนบริหารความเสี่ยง

3.2.3 หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการรายงานผลการดำเนินการว่าสถาบันอุดมศึกษามีการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร รวมถึงมีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงสถาบันในทางที่ดี โดยประกอบด้วยประเด็นคำถาม 2 หัวข้อได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง และการสร้างความสัมพันธ์กับนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 7 รหัสประเมิน ดังแสดงในภาคผนวก ข

ในหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการศึกษาพบว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์ได้แบ่งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้ ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต และผู้รับบริการทุกภาคส่วนทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชน ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรของคณะฯ (สายอาจารย์และสายสนับสนุน) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ สภาวิศวกร ผู้ส่งมอบ/ผู้ให้ทุน (ทุนการศึกษา/ทุนวิจัย ฯลฯ) ศิษย์เก่า นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และมหาวิทยาลัย โดยมีการสื่อสารผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่นเดียวกับหน่วยงานรัฐทั่วไป เช่น ทางเว็บไซต์ โทรศัพท์/โทรสาร หนังสือราชการ เป็นต้น มีระบบในการรวบรวมข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของคณะฯ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีความเหมาะสม ซึ่งเป็นการพัฒนาและสนับสนุนสำหรับการดำเนินงานของคณะฯ เพื่อให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสิ่งแวดล้อมและความต้องการของผู้รับบริการ และเป็นแนวคิดที่คล้ายคลึงกับสถานศึกษาที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา [24] คณะฯ ยังได้มีการสร้างเครือข่ายและจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น เครือข่ายศิษย์เก่า และกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา รวมไปถึงมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้การปรึกษาหารือร่วมกัน และมีการร่วมมือผ่านกิจกรรมต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ คณะฯ มีการวัดความพึงพอใจของนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการ แต่ยังไม่ได้นำผลการวัดความไม่พึงพอใจ ทั้งนี้วัฒนธรรมการมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรและเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการบริหารของผู้บังคับบัญชา [19] ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดที่เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าทั้งภายในและภายนอกที่มีผลต่อหน่วยงานหรือองค์กร [34] คณะฯ มีคู่มือในการให้บริการของบุคลากรแต่ยังขาดในส่วนของคู่มือการติดต่อราชการของการให้บริการในแต่ละ

ผลงาน ผลการประเมินในหมวดนี้พบว่าได้คะแนน 72 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งในส่วนของคะแนนที่ขาดหายไปเป็นผลมาจากการขาดหลักฐานในการดำเนินงานและเอกสารบางส่วนในการติดตามผลการปฏิบัติงาน และยังไม่มีการดำเนินงานในการวัดความไม่พึงพอใจ และคู่มือการติดต่อราชการ

3.2.4 หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการรายงานผลการดำเนินการว่าสถาบันอุดมศึกษาเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และจัดการความรู้อย่างไร โดยประกอบด้วยประเด็นคำถาม 2 หัวข้อได้แก่ การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ และการจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้ ประกอบด้วย 7 รหัสประเมิน ดังแสดงในภาคผนวก ข

ในหมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ จากการศึกษาพบว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์มีระบบฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานที่ครอบคลุม ถูกต้องและทันสมัย โดยมีการพัฒนาโปรแกรม และระบบฐานข้อมูล เพื่อใช้สำหรับการเรียนการสอน การบริหารจัดการ และการปฏิบัติงานภายใน จำนวน 53 โปรแกรม คณะฯ มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านนักศึกษา บุคลากร หลักสูตร การเงินและระบบภาวะการมีงานทำของบัณฑิต โดยมีการพัฒนาและปรับปรุงตามรูปแบบมาตรฐานกลางที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนดทั้ง 5 ฐานข้อมูล และมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้นักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเหมาะสม รวมไปถึงมีการใช้เทคโนโลยีการสอนผ่านระบบเครือข่าย ซึ่งไม่เพียงใช้เพื่อการสอน แต่เป็นเครื่องมือสำหรับการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การมอบหมายงาน และมีการประเมินผลโดยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเช่นเดียวกับสถานศึกษาที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา [24] มีการจัดทำแผนการจัดการความรู้และนำไปปฏิบัติ แต่ยังคงต้องทำการพัฒนาระบบติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System) เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน ผลการประเมินในหมวดนี้พบว่าได้คะแนน 64 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งในส่วนของคะแนนที่ขาดหายไปเป็นผลมาจากการขาดหลักฐานในการดำเนินงานและ เอกสารที่แสดงให้เห็นถึงการรายงานผลการปฏิบัติงาน การทบทวนและการติดตามผลการดำเนินงาน รวมไปถึงเอกสารการทบทวนข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินการหรือติดตามในกระบวนการที่สร้างคุณค่า

3.2.5 หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการรายงานผลการดำเนินการว่า ระบบงาน และระบบการเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการโดยรวมของสถาบัน อย่างไรก็ตาม ทั้งรายงานถึงความใส่ใจการสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ และความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรและสถาบัน โดยประกอบด้วยประเด็นคำถาม 2 หัวข้อได้แก่ การสร้างบรรยากาศการ

ทำงาน ความผาสุกและความพึงพอใจแก่บุคลากรเพื่อก่อให้เกิดความผูกพันต่อสถาบันอุดมศึกษา และ การพัฒนาบุคลากรและภาวะผู้นำ ประกอบด้วย 7 รหัสประเมิน ดังแสดงในภาคผนวก ข

ในหมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล จากการศึกษาพบว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์มี การจัดระบบบริหารงานบุคคลซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของคณะฯ มีกระบวนการกำหนดปัจจัยที่มี ผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจของบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยจัดให้มีการ ประเมินความพึงพอใจของบุคลากรทุกปี และนำผลการประเมินความพึงพอใจเสนอคณบดี เพื่อเป็น แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคณะฯ ให้ดีขึ้น มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มี ประสิทธิภาพและเป็นธรรม รวมทั้งมีการแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรทราบเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน ให้ดีขึ้น โดยในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีจะนำผลการประเมินการดำเนินงานของ ผู้บริหารระดับภาควิชาและหน่วยงานไปเชื่อมโยงกับการขึ้นเงินเดือน นอกจากนี้การจ่ายเงิน ค่าตอบแทนจะเชื่อมโยงกับผลการประเมินผลการดำเนินงานของหัวหน้าภาควิชาและหน่วยงานเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดที่ว่าบุคลากรให้ความสำคัญกับระบบรางวัล [18] ซึ่งอาจเป็นการให้รางวัล ตอบแทนเฉพาะบุคคลหรือกลุ่มงาน [23] คณะฯ ยังได้มีการส่งเสริมให้คณาจารย์มีความรู้ความเข้าใจใน กระบวนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ รวมไปถึงการส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ คณาจารย์ โดยมีการกำหนดจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์ตามแนวทางที่มหาวิทยาลัยประกาศ คณะฯ มีแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี แผนปฏิบัติการ (Action Plan) การบริหาร ทรัพยากรบุคคล และแผนพัฒนาบุคลากรตามแผนกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นรูปธรรม คณะฯ มีแผนการสร้างความรู้ความก้าวหน้าให้แก่บุคลากร เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน อีกทั้งมีการส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรให้มีก้าวหน้าในอาชีพ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนคณะฯ พยายาม กระตุ้นให้ทำผลงานเพื่อขอรับการประเมินเป็นผู้ชำนาญการโดยการเชิญวิทยากรมาบรรยายในประเด็น ที่เกี่ยวข้อง เชิญวิทยากรมาในการประชุมเชิงปฏิบัติการในการทำวิจัยสถาบัน สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ บุคคล บุคลากรที่กำลังทำผลงาน และผู้ดำรงตำแหน่งระดับ 6 ไปประชุมเชิงปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับ การทำผลงานเพื่อขอรับการประเมินเป็นผู้ชำนาญการ ผลการประเมินในหมวดนี้พบว่าได้คะแนน 67 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งในส่วนของคะแนนที่ขาดหายไปเป็นผลมาจากการขาดในส่วนของ การแสดงหลักฐานผล การติดตามการดำเนินงานตามแผน รวมไปถึงความสอดคล้องของแผนการพัฒนาบุคลากร

3.2.6 หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ เป็นหมวดหลักของเกณฑ์ในด้านกระบวนการที่ สำคัญทั้งหมดในเกณฑ์ หมวดนี้เป็นที่รวมของข้อกำหนดต่างๆ เพื่อให้การจัดการกระบวนการมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยประกอบด้วยประเด็นคำถาม 2 หัวข้อได้แก่ การออกแบบ กระบวนการ และการจัดการและปรับปรุงกระบวนการ ประกอบด้วย 6 รหัสประเมิน ดังแสดงใน ภาคผนวก ข

ในหมวด 6 การจัดการกระบวนการ จากการศึกษาพบว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์มีการ กำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้กำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่า ซึ่งพิจารณาจากวิสัยทัศน์ พันธ

กิจ เงื่อนไขความจำเป็นของสถานการณ์ปัจจุบันและสิ่งที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตในแต่ละพันธกิจ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ รวมทั้งการคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด จากนั้นผู้บริหารระดับสูงจะทำการพิจารณาถึงความพร้อมด้านทรัพยากรของคณะฯ และความเชื่อมโยงของงานในการดำเนินกระบวนการหลักดังกล่าว เพื่อกำหนดว่ากระบวนการดังกล่าวต้องดำเนินการเองโดยใช้ทรัพยากรภายในหรือประสานหน่วยงานภายนอกเป็นผู้ดำเนินการ เช่น งานทะเบียนกลาง มหาวิทยาลัย กระบวนการที่สร้างคุณค่า ได้แก่ กระบวนการจัดการหลักสูตร และการเรียนการสอน กระบวนการด้านการวิจัย กระบวนการด้านบริการวิชาการแก่สังคม ทั้งนี้ผู้บริหารระดับสูงจะกำหนดคณะทำงานหรือผู้รับผิดชอบในกระบวนการหลักเพื่อรับผิดชอบในการออกแบบและสร้างนวัตกรรมในกระบวนการทำงาน และหากมีการปรับเปลี่ยนใด ๆ ก็จะมีการนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะในการตัดสินใจ เช่นเดียวกับแนวคิดที่มุ่งเน้นไปยังข้อมูลและการพัฒนากระบวนการในการรวบรวมข้อมูลที่วัดได้ทั้งหมด เพื่อนำมาวิเคราะห์และใช้ในการตัดสินใจ [23] ในส่วนของระบบรองรับภาวะฉุกเฉินของคณะฯ ได้มีการจัดระบบงานและสถานที่ทำงานที่มีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน โดยคำนึงถึงการป้องกัน การจัดการความต่อเนื่องของการดำเนินการและการฟื้นฟู ได้แก่ แผนซ้อมรับภัยพิบัติด้านอัคคีภัย แผนป้องกันการก่อวินาศกรรม รวมทั้งการติดตั้งระบบที่วิวงจรปิด ระบบไฟฟ้าฉุกเฉินทางบันไดขึ้นลงอาคารเรียน ระบบสำรองข้อมูลสำหรับเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในด้านจัดการกระบวนการ ได้แก่ การจัดทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานที่มีอำนาจต่อกระบวนการปฏิบัติงาน [34] ผลการประเมินในหมวดนี้พบว่าได้คะแนน 51 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งในส่วนของคะแนนที่ขาดหายไปเป็นผลมาจากการขาดในส่วนของการรายละเอียดในด้านเอกสารในการติดตาม การทบทวนผลการดำเนินงาน และการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด โดยยังไม่มีระบบอย่างเป็นทางการและการออกแบบกระบวนการบางส่วนยังไม่ชัดเจน

3.2.7 หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นหมวดที่สถาบันอุดมศึกษาจะได้ตรวจสอบผลการดำเนินการว่าได้บรรลุผลตามเป้าหมายยุทธศาสตร์หรือไม่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นอย่างไร ประสิทธิภาพการบริหารงานผลที่เกิดขึ้นตามตัวชี้วัดต่าง ๆ เป็นเช่นไร และผลการพัฒนาองค์กรเป็นอย่างไร ซึ่งเป็นผลลัพธ์ตามมิติต่าง ๆ ของคำรับรองการปฏิบัติราชการ และตัวชี้วัดเชิงกระบวนการ โดยประกอบด้วยประเด็นคำถาม 4 หัวข้อได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร ประกอบด้วย 6 รหัสประเมินดังแสดงในภาคผนวก ข

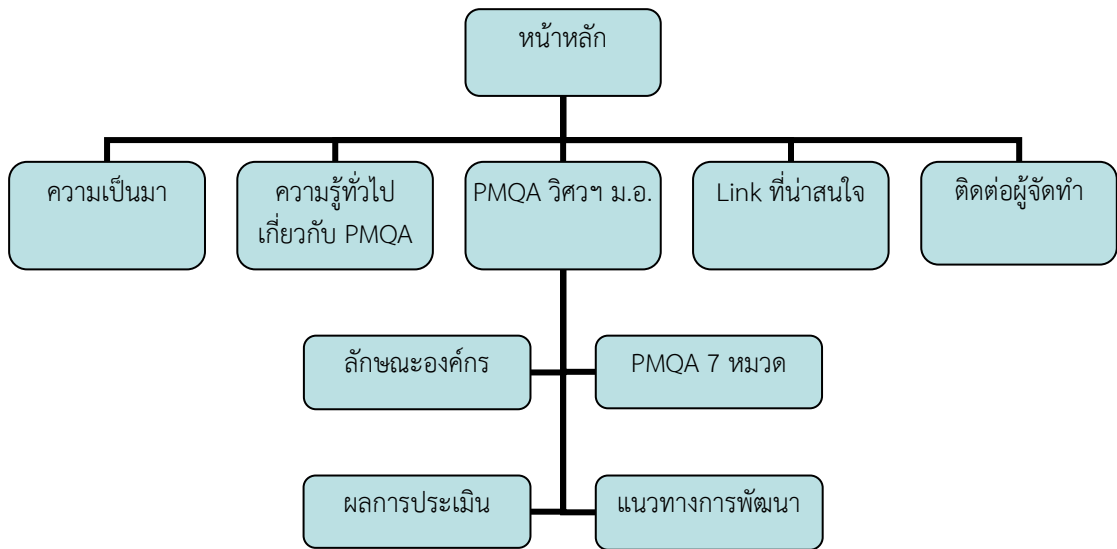
ในหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ จากการศึกษาพบว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์สามารถดำเนินงานได้ตามตัวชี้วัดหลักการประเมินคุณภาพภายนอกและภายในสถาบัน โดยตัวชี้วัดหลักจากการประเมินคุณภาพภายในจากการประเมินของคณะกรรมการที่มาจากการแต่งตั้งซึ่งเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และตัวชี้วัดหลักจากการประเมินคุณภาพภายนอกจากการประเมินของสำนักงาน

รับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรเอกชน) โดยมีระบบการดำเนินการในระดับดี-ดีมาก แต่ยังคงขาดในส่วนของการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง แผนพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร หรือแผนพัฒนาบุคลากร ผลการประเมินในหมวดนี้พบว่าได้คะแนน 50 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งในส่วนของคะแนนที่ขาดหายไปเป็นผลมาจากการขาดในส่วนของการรายละเอียดในการดำเนินงานในมิติต่างๆ อันได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งพบว่ายังต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาในส่วนนี้ค่อนข้างมาก

การประเมินองค์กรด้วยตนเองนอกจากจะทำให้องค์กรได้รับทราบสถานะและสามารถสำรวจสภาพการดำเนินการในปัจจุบันขององค์กรว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดีเพียงใดแล้ว ยังทำให้องค์กรสามารถทำไปวางแผนในการพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานต่อไปได้อีกด้วย ซึ่งองค์กรสามารถทำการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ PMQA ใน 7 หมวด อันได้แก่ 1) การนำองค์กร 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 6) การจัดการกระบวนการ และ 7) ผลลัพธ์การดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาในองค์กรให้ได้ผลดียิ่งขึ้น จากการประเมินตนเองดังกล่าว ทำให้ทราบว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์มีทั้งจุดแข็ง และโอกาสในการปรับปรุงองค์กร (จุดอ่อน) ซึ่งจะได้ทำการวิเคราะห์จุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุง (Opportunity for Improvement : OFI) และจัดลำดับความสำคัญต่อไป หลังจากนั้นจึงใช้เครื่องมือการจัดการต่าง ๆ เพื่อประยุกต์ใช้ปรับปรุงระบบจากการวิเคราะห์ขั้นต้นพบว่าหมวด 6 และหมวด 4 มีระดับคะแนนประเมินน้อยที่สุดตามลำดับ โดยสามารถนำเครื่องมือการจัดการต่าง ๆ มาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาระบบ เช่น การใช้ Productivity Concept สำหรับหมวด 6 และการใช้ Knowledge Management สำหรับหมวด 4 เป็นต้น

3.3 การรายงานผลการดำเนินการภายใต้เกณฑ์ PMQA

หลังจากดำเนินการประเมินองค์กรแล้ว ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจะนำเสนอในรูปแบบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านทางหน้าเว็บไซต์ที่ได้จัดทำขึ้นโดยใช้โปรแกรม Macromedia Dreamweaver ซึ่งเป็นโปรแกรมสำหรับออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ด้วยโปรแกรมภาษา HTML ภายในเว็บประกอบด้วยหน้ารายงานผล ได้แก่ หน้าหลักของเว็บไซต์ ความเป็นมา ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ PMQA ผลการดำเนินการ ผลการประเมิน และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง ดังแสดงในภาพที่ 3-2 เพื่อเป็นประโยชน์แก่สถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ และได้ระบบรายงานผลการปฏิบัติงานของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีรายละเอียดในการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 3-2 โครงสร้างของเว็บไซต์

1. ทำการสร้างเว็บไซต์เพื่อนำเสนอข้อมูลโดยจะแบ่งเป็นเว็บไซต์หลัก คือ เว็บไซต์จาก Portal.PSU ซึ่งเป็นระบบบริการสร้างเว็บไซต์ศูนย์รวม (portal site) ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ดังแสดงในภาพที่ 3-3



ภาพที่ 3-3 หน้าหลักของเว็บไซต์

ที่มา: <http://portal.psu.ac.th/pmqa-eng/pages/home/> [52]

2. สร้างเว็บไซต์ฐานข้อมูลโดยขอพื้นที่มาจากภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการในการเก็บข้อมูลทั้งหมด เพื่อความสะดวกในการรับส่งข้อมูล และนำเสนอข้อมูลต่อไปยังเว็บไซต์หลัก ดังแสดงในภาพที่ 3-4



ภาพที่ 3-4 หน้าเพจของเว็บไซต์ฐานข้อมูล
ที่มา: <http://www.ie.psu.ac.th/pmqa/> [52]

3. ข้อมูลในการใช้งานทั้งหมดจะถูกดึงมาจากเว็บไซต์ฐานข้อมูล และนำเสนอข้อมูลต่อไปยังเว็บไซต์หลัก โดยการเรียกข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์หลัก หรืออาจเข้ามายังเว็บไซต์ฐานข้อมูลโดยตรงเพื่อดูข้อมูลก็ได้เช่นเดียวกัน ดังแสดงในภาพที่ 3-5



ภาพที่ 3-5 หน้าเพจของข้อมูล (ลักษณะองค์กร)
ที่มา: <http://www.ie.psu.ac.th/pmqa/> [52]

เว็บไซต์ฐานข้อมูลนี้นำเสนอข้อมูลลักษณะองค์กรในหัวข้อ 3.1 และผลการประเมินองค์กรในหัวข้อ 3.2 รวมไปถึงข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน

บทที่ 4

การวางแผนการเทียบเคียงสมรรถนะ

หลังจากที่ได้ดำเนินการตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังแสดงในภาพที่ 1-2 ในขั้นตอนการเตรียมความพร้อมด้วยการศึกษาสภาพปัจจุบันขององค์กร โดยการจัดทำลักษณะองค์กรเพื่อทราบสถานะและความพร้อมขององค์กร และประเมินผลระดับปัจจุบันเพื่อใช้ในการเทียบเคียงสมรรถนะแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือขั้นตอนการวางแผน ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ 1 ของการทำการเทียบเคียงสมรรถนะ ขั้นตอนของการวางแผนนี้ประกอบไปด้วยขั้นตอนย่อยๆ 3 ขั้นตอน คือ 1) การกำหนดหัวข้อการทำ 2) การกำหนดผู้ที่เราต้องการไปเปรียบเทียบกับ และ 3) การกำหนดวิธีการเก็บข้อมูลและการเก็บข้อมูล (โดยเป็นขั้นตอนการทำ Benchmarking ของ Xerox Corporation ซึ่งเป็นต้นแบบของการ Benchmarking)

4.1 การกำหนดหัวข้อในการเทียบเคียงสมรรถนะ

ในการศึกษานี้ได้เลือกเกณฑ์ \square MQA มาเป็นกรอบในการกำหนดหัวข้อเพื่อเทียบเคียงสมรรถนะ เนื่องจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐที่ดำเนินการภายใต้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในปัจจุบันรัฐบาลได้มุ่งพัฒนาระบบราชการด้วยการนำเกณฑ์ \square MQA มาประยุกต์ใช้พัฒนาระบบบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการทำงาน ยกกระตือรือร้นในการบริหารจัดการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยนำแนวคิดและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาในภาคราชการภายใต้การประยุกต์ใช้จากหลักการบริหารของภาครัฐกิจ เช่น การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ การลดขั้นตอนการทำงาน การประเมินความพึงพอใจ คำรับรองการปฏิบัติราชการ ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงการบริหารความเสี่ยง การพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นต้น โดยเกณฑ์ \square MQA แบ่งออกเป็น 7 หมวด คือ 1) การนำองค์กร 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 6) การจัดการกระบวนการ และ 7) ผลลัพธ์การดำเนินการ โดยอาศัยหลักการประเมินองค์กรด้วยตนเองเป็นการทบทวนสิ่งที่องค์กรดำเนินการเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและเทียบเคียงสมรรถนะกับองค์กรอื่นภายใต้เกณฑ์ดังกล่าว เมื่อตรวจพบว่าเรื่องใดยังไม่อยู่ในระดับที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับเกณฑ์หรือเทียบเคียงกับองค์กรอื่น องค์กรจะได้พัฒนาวิธีปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานไปสู่มาตรฐานระดับสากล คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์สามารถใช้เกณฑ์ \square MQA เป็นกรอบในการประเมินองค์กรด้วยตนเองเพื่อทบทวนสิ่งที่องค์กรดำเนินการเทียบกับเกณฑ์หรือเทียบเคียงกับองค์กรอื่น คณะวิศวกรรมศาสตร์จะได้พัฒนาวิธีปฏิบัติเพื่อปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานไปสู่มาตรฐานระดับสากลตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

4.2 การกำหนดองค์กรเปรียบเทียบ

เพื่อประเมินสมรรถนะของคณะวิศวกรรมศาสตร์เทียบเคียงกับองค์กรอื่น การศึกษานี้ จึงได้ทำการคัดเลือกองค์กรในการเทียบเคียงสมรรถนะโดยกำหนดขอบเขตในการคัดเลือกองค์กรเป็น คณะที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยไม่นับรวมโครงการจัดตั้ง สถาน วิจัย และหน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้องค์กรที่นำมาเทียบเคียงสมรรถนะเป็นองค์กรที่มีภารกิจและบริบท คล้ายคลึงกับคณะวิศวกรรมศาสตร์ ดังแสดงในภาคผนวกที่ ข

จากเกณฑ์ในการคัดเลือกองค์กรที่จะทำการเทียบเคียงสมรรถนะที่กำหนด ทำให้ได้ ประชากรที่จะทำการศึกษาวิจัยซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารและบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการ ระบบคุณภาพจากคณะต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้แก่ 1) บัณฑิตวิทยาลัย 2) คณะวิทยาศาสตร์ 3) คณะวิศวกรรมศาสตร์ 4) คณะทรัพยากรธรรมชาติ 5) คณะ อุตสาหกรรมเกษตร 6) คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม 7) คณะแพทยศาสตร์ 8) คณะพยาบาลศาสตร์ 9) คณะทันตแพทยศาสตร์ 10) คณะเภสัชศาสตร์ 11) คณะวิทยาการจัดการ 12) คณะศิลปศาสตร์ 13) คณะเศรษฐศาสตร์ 14) คณะนิติศาสตร์ และ 15) คณะการแพทย์แผนไทย

4.3 การเก็บข้อมูล

ภายหลังจากคัดเลือกองค์กรที่จะทำการเทียบเคียงสมรรถนะแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือ การเก็บข้อมูลสภาพปัจจุบันโดยการใช้แบบสอบถามที่ประยุกต์จากเกณฑ์ LMQA เพื่อค้นหาแนว ปฏิบัติที่ดี โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม และข้อมูลจากผลการประเมินของ สมศ. และ สกอ. ของปีการศึกษา 2553

4.3.1 การสำรวจสภาพปัจจุบันตามเกณฑ์ PMQA

การสำรวจสภาพปัจจุบันตามเกณฑ์ LMQA เป็นการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากร เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันที่มีต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาของแต่ละคณะในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เพื่อประเมินความพร้อมของระบบคุณภาพในมุมมองของผู้บริหารและบุคลากรที่มี ส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการระบบคุณภาพ โดยการใช้แบบสอบถาม

4.3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยเป็นผู้บริหารและบุคลากรจากคณะต่าง ๆ ภายใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้แก่ คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้ากลุ่ม งาน หัวหน้าภาค รองหัวหน้าภาค ประธานหลักสูตร เลขานุการภาค และเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการระบบคุณภาพ จำนวน 270 คน

4.3.1.2 กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรสำหรับการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนแน่นอน (Finite Population) คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างอย่างง่ายของยามานะ [53] โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ 95%

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (4.1)$$

โดยที่ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด
 e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของประชากร
 แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{270}{1 + (270 \times 0.05^2)} \approx 161$$

การสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างได้มาจากวิธีการเลือกตัวอย่างโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) โดยคำนวณจากขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ 161 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 86.34 ดังแสดงในภาคผนวกที่ ข

4.3.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจสภาพปัจจุบันตามเกณฑ์ MQA

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการตอบคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ คณะที่ท่านสังกัด ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ตำแหน่งทางวิชาการ ตำแหน่งงานบริหาร และประสบการณ์การทำงาน ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันที่มีต่อคุณภาพการศึกษาของแต่ละคณะ จำนวน 56 คำถาม ลักษณะคำถามปลายปิด แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 4 ระดับ ให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียง 1 ตัวเลือก ดังนี้

- 0 หมายถึง ยังไม่มีระบบ
- 1 หมายถึง เริ่มจัดหรือมีระบบบ้าง/ปฏิบัติไม่ต่อเนื่อง
- 2 หมายถึง มีระบบและปฏิบัติต่อเนื่อง
- 3 หมายถึง มีระบบและเป็นแบบอย่างที่ดีให้องค์กรอื่นได้

4.3.1.4 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาเครื่องมือโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิด หลักการ จากหนังสือและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวลผล เพื่อกำหนดเป็นโครงสร้างของเครื่องมือ

3. สร้างแบบสอบถามตามขอบเขตของเนื้อหา โดยแบบสอบถามได้ประยุกต์จากเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ [49]

4. ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

4.1 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมครบถ้วนของเนื้อหาในประเด็นและสาระสำคัญตรงตามที่ต้องการวัด รวมทั้งความเหมาะสมของภาษาและทำการปรับปรุงแก้ไข ดังแสดงในภาคผนวก ค แล้วหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objectivity Congruence, IOC) โดยต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ถือว่าใช้ได้ [53] ดังแสดงในภาคผนวก ง

4.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรจำนวน 30 คน ตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิเคราะห์สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้เท่ากับ 0.98

4.3 แบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) การแปลผลคะแนน ใช้ค่าเฉลี่ยที่มีค่าตั้งแต่ 0.00 - 3.00 ดังแสดงในตารางที่ 4-1 โดยพิจารณาตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best) [54]

$$\begin{aligned} \text{ตัวอย่างการคำนวณ} \quad \text{ความกว้างของช่วงชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{ต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{3 - 0}{3} = 1 \end{aligned}$$

ตารางที่ 4-1 การแปลผลคะแนน

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับการปฏิบัติในปัจจุบัน
2.00 - 3.00	มีระบบอยู่ในระดับดีมาก
1.00 - 1.99	มีระบบอยู่ในระดับปานกลาง
0.00 - 0.99	มีระบบอยู่ในระดับไม่ดี

4.3.1.5 การเก็บและรวบรวมข้อมูล

จัดส่งหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลถึงผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย และทำการแจกแบบสอบถามชี้แจงและ

อธิบายวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ดังแสดงในภาคผนวก จ

4.3.1.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window และใช้สถิติในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) การแจกแจงไคสแควร์ (Chi-Square) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มด้วย t-test และ ANOVA และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันที่มีต่อคุณภาพการศึกษา

การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของคณะต่างๆ เพื่อให้ทราบถึงระดับการปฏิบัติในปัจจุบันของแต่ละคณะว่ามีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงไร ซึ่งผลจากการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 70) โดยสังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์จำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 17) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาเอก (ร้อยละ 48) มีตำแหน่งอาจารย์ (ร้อยละ 63) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีตำแหน่งทางวิชาการ (ร้อยละ 37) มีตำแหน่งบริหารเป็นคณบดี/รองคณบดี/ผู้ช่วยคณบดี/หัวหน้ากลุ่มงาน (ร้อยละ 41) และมีประสบการณ์การทำงานใน ม.อ. มากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 59) ดังแสดงในตารางที่ 4-2

ทั้งนี้พบว่าผู้ที่มีส่วนในการดูแลระบบคุณภาพส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุในการทำงานมาเป็นระยะเวลานาน ซึ่งจะเข้าใจในระบบการทำงานได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 4-2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล (n=139)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	(ร้อยละ)
เพศ		
ชาย	46	(33.1)
หญิง	93	(66.9)
คณะที่สังกัด		
คณะวิศวกรรมศาสตร์	23	(16.5)
คณะแพทยศาสตร์	18	(12.9)
คณะทรัพยากรธรรมชาติ	10	(7.2)
คณะเภสัชศาสตร์	11	(7.9)
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	8	(5.8)
คณะพยาบาลศาสตร์	16	(11.5)
คณะทันตแพทยศาสตร์	5	(3.6)
คณะวิทยาศาสตร์	15	(10.8)

ตารางที่ 4-2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล (n=139) (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	(ร้อยละ)
คณะกรรมการแพทย์แผนไทย	7	(5.0)
คณะวิทยาการจัดการ	7	(5.0)
คณะศิลปศาสตร์	10	(7.2)
คณะอื่นๆ	9	(6.5)
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	40	(28.8)
ปริญญาโท	32	(23.0)
ปริญญาเอก	67	(48.2)
ตำแหน่ง		
อาจารย์	87	(62.6)
บุคลากรสายสนับสนุน	52	(37.4)
ตำแหน่งทางวิชาการ		
อาจารย์	27	(19.4)
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	36	(25.9)
รองศาสตราจารย์	24	(17.3)
ไม่มีตำแหน่งทางวิชาการ	52	(37.4)
ตำแหน่งงานบริหาร		
คณบดี/รองคณบดี/ผู้ช่วยคณบดี/หัวหน้า กลุ่มงาน	57	(41.0)
หัวหน้าภาค/รองหัวหน้าภาค/ประธาน	35	(25.2)
หลักสูตร/เลขานุการ	47	(33.9)
ไม่มีตำแหน่งบริหาร		
ประสบการณ์การทำงานใน ม.อ. (ปี)		
0 - 5	27	(19.4)
6 - 10	16	(11.5)
11 - 15	14	(10.1)
มากกว่า 15	82	(59.0)

หมายเหตุ : คณะอื่นๆ ได้แก่ บัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 2 คน คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม จำนวน 4 คน คณะเศรษฐศาสตร์ จำนวน 1 คน และคณะนิติศาสตร์ จำนวน 2 คน

ผลสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันที่มีต่อคุณภาพการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างจะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่ได้สภาพปัจจุบันของคณะวิศวกรรมศาสตร์น้อยกว่าค่าเฉลี่ยในภาพรวมของทุกคณะในทุกหมวด ดังแสดงในตารางที่ 4-3

ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันที่มีต่อคุณภาพการศึกษา

หมวด	คะแนนเต็ม	ภาพรวมทุกคณะ		คณะวิศวกรรมศาสตร์	
		\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D
1. การนำองค์กร	3	1.84	0.64	1.60	0.70
2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์	3	1.89	0.63	1.62	0.69
3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3	1.56	0.59	1.47	0.60
4. การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้	3	1.78	0.59	1.71	0.75
5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	3	1.67	0.67	1.49	0.73
6. การจัดการกระบวนการ	3	1.52	0.71	1.30	0.70
7. ผลลัพธ์การดำเนินการ	3	1.54	0.68	1.53	0.61

จากตารางที่ 4-3 สามารถแปลผลความคิดเห็นได้ว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์มีระดับการปฏิบัติในปัจจุบันของทุกหมวดอยู่ในระดับปานกลาง โดยภาพรวมของทุกคณะพบว่าหมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ (1.89 คะแนน) หมวด 1 การนำองค์กร (1.84 คะแนน) และหมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (1.78 คะแนน) ได้คะแนนสูงสุดใน 3 อันดับแรก ซึ่งคณะวิศวกรรมศาสตร์พบว่าได้คะแนนสูงสุดจากทั้ง 3 หมวดเช่นเดียวกันคือหมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (1.71 คะแนน) หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ (1.62 คะแนน) และหมวด 1 การนำองค์กร (1.60 คะแนน) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4-4

ตารางที่ 4-4 การแปลผลความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันที่มีต่อคุณภาพการศึกษา

หมวด	ภาพรวมทุกคณะ		คณะวิศวกรรมศาสตร์	
	คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล	คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
1. การนำองค์กร	1.84	อยู่ในระดับปานกลาง	1.60	อยู่ในระดับปานกลาง
2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์	1.89	อยู่ในระดับปานกลาง	1.62	อยู่ในระดับปานกลาง
3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.56	อยู่ในระดับปานกลาง	1.47	อยู่ในระดับปานกลาง
4. การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้	1.78	อยู่ในระดับปานกลาง	1.71	อยู่ในระดับปานกลาง
5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	1.67	อยู่ในระดับปานกลาง	1.49	อยู่ในระดับปานกลาง
6. การจัดการกระบวนการ	1.52	อยู่ในระดับปานกลาง	1.30	อยู่ในระดับปานกลาง
7. ผลลัพธ์การดำเนินการ	1.54	อยู่ในระดับปานกลาง	1.53	อยู่ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้จากผลสำรวจพบว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์ให้คะแนนระดับการปฏิบัติในปัจจุบัน ในส่วนของการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และการนำองค์กรสูงกว่าหมวดอื่นๆ เนื่องจากบุคลากรมีความเชื่อมั่นในส่วนของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ และการนำองค์กรค่อนข้างมาก ซึ่งผลที่ได้จะนำไปสู่การกำหนดเป้าหมายและวิธีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อพัฒนาคุณภาพต่อไป

4.4.1 สภาพปัจจุบันที่มีต่อคุณภาพการศึกษาของแต่ละคณะ

ผลที่ได้จากการประมวลข้อมูลจากแบบสอบถามสภาพปัจจุบันของแต่ละคณะเพื่อหา แนวปฏิบัติที่ดี ผลลัพธ์ที่ได้ทั้ง 7 หมวดพบว่า เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง มีคะแนนเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน ยกเว้นคณะที่สังกัด โดยคณะแพทยศาสตร์มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าทุกคณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ดังแสดงในภาคผนวก ฉ (ตารางที่ ฉ.1) ซึ่งข้อมูลที่ได้จากสภาพปัจจุบันในส่วนนี้จะนำไปช่วยในการคัดเลือกองค์กรที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีต่อไป

4.4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างหมวดต่างๆ ของสภาพปัจจุบัน

ระบบคุณภาพบริหารภาครัฐตามเกณฑ์ MQA ได้ถูกออกแบบภายใต้แนวคิดของการบูรณาการหมวด 1 ถึงหมวด 7 และงานวิจัยนี้ได้นำระบบคุณภาพบริหารภาครัฐตามเกณฑ์ MQA มาใช้ประเมินสภาพปัจจุบันของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ที่มีต่อกันระหว่างหมวด อันจะทำให้ทราบถึงอิทธิพลของแต่ละหมวดที่มีต่อหมวดอื่นๆ โดยนำผลที่ได้จากแบบสอบถามระดับการปฏิบัติในปัจจุบันมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหมวดต่างๆ ของสภาพปัจจุบันพบว่าทั้ง 7 หมวดนั้นมีความสัมพันธ์ต่อกันในลักษณะที่คล้ายตามกัน ซึ่งถ้าในหมวดใดหมวดหนึ่งมีค่ามากกว่าหมวดอื่นๆ ก็จะมีค่าเพิ่มขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยทุกหมวดมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ช่วยให้เห็นภาพระดับความเชื่อมโยงระหว่างหมวดได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังแสดงในตารางที่ 4-5

ทั้งนี้พบว่าในแต่ละหมวดมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน โดยหมวดที่มีความสัมพันธ์กันสูงที่สุดคือ หมวด 1 การนำองค์กรมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและหมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงกับหมวดอื่นๆ ด้วย ซึ่งเห็นได้ว่าผู้นำองค์กรจะเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการกำหนดทิศทางองค์กรและวางแผนเชิงยุทธศาสตร์เพื่อนำไปสู่การบรรลุในหมวดอื่นๆ ต่อไป

ตารางที่ 4-5 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และระดับความเชื่อมั่นทางสถิติระหว่างหมวดต่าง ๆ (สภาพปัจจุบัน)

หมวด	2	3	4	5	6	7
1	0.825** (0.000)	0.720** (0.000)	0.730** (0.000)	0.746** (0.000)	0.643** (0.000)	0.683** (0.000)
2		0.718** (0.000)	0.644** (0.000)	0.758** (0.000)	0.618** (0.000)	0.666** (0.000)
3			0.773** (0.000)	0.766** (0.000)	0.713** (0.000)	0.762** (0.000)
4				0.694** (0.000)	0.655** (0.000)	0.702** (0.000)
5					0.816** (0.000)	0.783** (0.000)
6						0.768** (0.000)

หมายเหตุ : **ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างหมวดจะทำให้ทราบว่าหมวดใดสัมพันธ์กันเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาให้แต่ละหมวดรวมไปถึงหมวดที่ต้องการได้ประสิทธิภาพอย่างสูงสุดและสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการได้

4.5 ผลการประเมินของ สกอ. และ สมศ.

หลังจากที่ได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ประยุกต์จากเกณฑ์ MQA และทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามแล้ว ทำให้ทราบถึงผลการประเมินองค์กรในสภาพปัจจุบัน อีกทั้งเป็นข้อมูลสถานะและความพร้อมขององค์กร ตามหมวด MQA อย่างไรก็ตามในปัจจุบันคณะวิศวกรรมศาสตร์ถูกประเมินระบบประกันคุณภาพด้วยเกณฑ์ของ สกอ. และ สมศ. เพื่อเปรียบเทียบผลการประเมินภายใต้เกณฑ์ที่แตกต่างกัน จึงรวบรวมข้อมูลหตุยภูมิผลการประเมินคณะวิศวกรรมศาสตร์ภายใต้ของ สกอ. และ สมศ. ซึ่งเป็นผลจากการประเมินประจำปีการศึกษา 2553 โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบจะเป็นการตรวจสอบยืนยันสภาพจริงในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งช่วยสะท้อนให้เห็นจุดแข็งจุดอ่อนอันจะนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงต่อไป

สำหรับการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานภายใต้เกณฑ์ MQA กับแนวทางการประเมินของ สกอ. พบว่า แนวทางการประเมินของ สกอ. ประกอบด้วย 9 องค์กรประกอบ ได้แก่ องค์กรประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน องค์กรประกอบที่ 2 การเรียนการสอน องค์กรประกอบที่ 3 กิจกรรมพัฒนานักศึกษา องค์กรประกอบที่ 4 การวิจัย องค์กรประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม องค์กรประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม องค์กรประกอบที่ 7 การ

บริหารและจัดการ องค์กรประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ และองค์กรประกอบที่ 9 ระบบกลไกและการประกันคุณภาพ

ผลการประเมินรายองค์ประกอบระดับคณะของ สกอ. เรียงลำดับตามคะแนนสูงสุด มีคะแนนเต็ม 5 คะแนน พบว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมของมหาวิทยาลัยและได้ลำดับที่ 8 ซึ่งผลการประเมินที่ได้คะแนนน้อยคือ องค์กรประกอบที่ 2 การเรียนการสอน และองค์กรประกอบที่ 4 การวิจัย โดยพบว่าองค์กรประกอบที่ 2 การเรียนการสอน (3.74 คะแนน) คณะที่ได้คะแนนสูงสุดคือ คณะแพทยศาสตร์ (4.66 คะแนน) และองค์กรประกอบที่ 4 การวิจัย (3.47 คะแนน) คณะที่ได้คะแนนสูงสุดคือ คณะเภสัชศาสตร์ (4.51 คะแนน) ส่วนผลการประเมินรายองค์ประกอบอื่นพบว่าอยู่ในระดับดีและดีมาก (4.00-5.00 คะแนน) ดังแสดงในตารางที่ 4-6

ตารางที่ 4-6 ผลการประเมินรายองค์ประกอบระดับคณะ (สกอ. ปีการศึกษา 2553)

สถาบัน/คณะ	องค์กรประกอบ										ลำดับที่
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	รวม	
มหาวิทยาลัย	4.53	4.23	4.00	3.68	5.00	5.00	4.54	5.00	5.00	4.42	
วิศวกรรมศาสตร์	4.00	3.74	5.00	3.47	5.00	5.00	4.45	4.00	4.00	4.05	8
แพทยศาสตร์	4.75	4.66	5.00	3.79	5.00	5.00	4.80	5.00	4.00	4.62	1
ทรัพยากรธรรมชาติ	4.54	4.40	4.00	4.10	5.00	5.00	4.73	5.00	4.35	4.48	2
เภสัชศาสตร์	4.36	4.53	4.00	4.51	5.00	4.00	4.20	4.00	5.00	4.48	2
อุตสาหกรรมเกษตร	4.51	4.46	5.00	4.34	4.29	4.00	3.50	5.00	4.19	4.33	3
พยาบาลศาสตร์	4.56	4.24	5.00	3.35	4.25	5.00	4.64	5.00	4.16	4.31	4
ทันตแพทยศาสตร์	4.65	4.55	5.00	3.15	4.50	3.00	4.40	5.00	4.30	4.19	5
วิทยาศาสตร์	4.28	4.00	4.00	4.14	4.17	4.00	4.60	5.00	4.00	4.19	5
การแพทย์แผนไทย	4.59	3.64	5.00	3.22	4.58	5.00	4.75	5.00	4.17	4.11	6
การจัดการสิ่งแวดล้อม	4.18	4.28	4.00	3.81	4.50	4.00	3.73	4.00	4.04	4.11	6
วิทยาการจัดการ	4.03	3.17	5.00	4.12	4.67	4.33	3.88	5.00	3.54	4.07	7
เศรษฐศาสตร์	4.04	3.28	3.00	4.31	5.00	3.00	4.06	4.00	4.00	3.83	9
ศิลปศาสตร์	4.16	3.53	4.50	2.15	3.50	3.00	4.67	5.00	4.00	3.58	10
นิติศาสตร์	3.56	3.00	4.00	1.22	4.33	5.00	4.88	5.00	4.00	3.41	11

ที่มา: สรุปรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะ/หน่วยงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประจำปีการศึกษา 2553 [55]

จากการนำผลการประเมินของ สกอ. มาเทียบเคียงเพื่อสนับสนุนผลการประเมินจากงานวิจัยพบว่า มีผลไปในทิศทางเดียวกันคือผลการดำเนินงานที่ได้จากการประเมินอยู่ในระดับใกล้เคียงกับผลสำรวจการปฏิบัติในปัจจุบัน ทั้งนี้คณะที่มีผลการดำเนินงานในภาพรวมดีที่สุดคือ คณะแพทยศาสตร์ รองลงมาคือคณะทรัพยากรธรรมชาติและคณะเภสัชศาสตร์ และพบว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์ได้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2553 จาก สกอ. ที่ 4.05 คะแนน ได้ระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับดี โดยได้คะแนนเต็มในส่วนขององค์กรประกอบที่ 3 กิจกรรมพัฒนานักศึกษา องค์กรประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม และองค์กรประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (5.00 คะแนน) ซึ่งการประเมินภายในจาก สกอ. สามารถใช้เป็นแนวทาง

หนึ่งในการพัฒนาและนำไปปรับปรุงองค์กร เพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้เรียนและสังคมมีความมั่นใจว่าจะได้รับบริการจากสถานศึกษาตามมาตรฐานที่กำหนด และเป็นการช่วยให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพที่ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

สำหรับการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานภายใต้เกณฑ์ \square MQA กับแนวทางการประเมินของ สมศ. พบว่า แนวทางการประเมินของ สมศ. ประกอบด้วย 18 ตัวบ่งชี้

จากการนำผลการประเมินของ สมศ. มาเทียบเคียงเพื่อสนับสนุนผลการประเมินจากงานวิจัยพบว่า มีผลไปในทิศทางเดียวกันคือผลการดำเนินงานที่ได้จากการประเมินอยู่ในระดับใกล้เคียงกับผลสำรวจการปฏิบัติในปัจจุบัน ขณะที่ผลการประเมินสูงสุดคือคณะแพทยศาสตร์ (กลุ่มตัวบ่งชี้พื้นฐาน 1-11 ได้ 4.90 คะแนน และตัวบ่งชี้ทั้งหมด 1-18 ได้ 4.84 คะแนน) ดังแสดงในตารางที่ 4-7

ตารางที่ 4-7 ผลการประเมินคุณภาพภายนอก (สมศ. ปีการศึกษา 2553)

สถาบัน/คณะ	ตัวบ่งชี้ 1-11		ตัวบ่งชี้ 1-18		ลำดับที่
	คะแนน	ระดับคุณภาพ	คะแนน	ระดับคุณภาพ	
มหาวิทยาลัย	4.64	ดีมาก	4.59	ดีมาก	
วิศวกรรมศาสตร์	4.68	ดีมาก	4.64	ดีมาก	5
แพทยศาสตร์	4.90	ดีมาก	4.84	ดีมาก	1
ทรัพยากรธรรมชาติ	4.51	ดีมาก	4.61	ดีมาก	7
เภสัชศาสตร์	4.89	ดีมาก	4.80	ดีมาก	2
อุตสาหกรรมเกษตร	4.69	ดีมาก	4.66	ดีมาก	4
พยาบาลศาสตร์	4.77	ดีมาก	4.72	ดีมาก	3
ทันตแพทยศาสตร์	4.65	ดีมาก	4.58	ดีมาก	8
วิทยาศาสตร์	4.65	ดีมาก	4.62	ดีมาก	6
การแพทย์แผนไทย	4.73	ดีมาก	4.55	ดีมาก	9
การจัดการสิ่งแวดล้อม	4.92	ดีมาก	4.54	ดีมาก	10
วิทยาการจัดการ	4.27	ดี	4.33	ดี	11
เศรษฐศาสตร์	4.22	ดี	4.28	ดี	12
ศิลปศาสตร์	4.00	ดี	4.22	ดี	13
นิติศาสตร์	3.82	ดี	4.05	ดี	14

ที่มา: รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพภายนอก ปีการศึกษา 2553 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ [56]

ตารางที่ 4-7 แสดงตัวบ่งชี้ 1-11 ซึ่งเป็นกลุ่มตัวบ่งชี้พื้นฐาน ได้แก่ ด้านคุณภาพบัณฑิต ด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และตัวบ่งชี้ 12-15 ได้แก่ ด้านการบริหารและการพัฒนาสถาบัน และด้านการพัฒนาและประกันคุณภาพใน ส่วนตัวบ่งชี้ 16-17 เป็นกลุ่มตัวบ่งชี้อัตลักษณ์ และตัวบ่งชี้ 18 เป็นกลุ่มตัวบ่งชี้มาตรการส่งเสริม พบว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์ได้ผลการประเมินสูงกว่าค่าเฉลี่ยของมหาวิทยาลัย และได้ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก แสดงว่ามีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและได้ผลเป็นอย่างดี

4.6 สรุปการประเมินภายใต้เกณฑ์ PMQA เกณฑ์ สกอ. และ เกณฑ์ สมศ.

การเทียบเคียงผลการประเมินสภาพปัจจุบันด้วยแบบสอบถามซึ่งพัฒนาขึ้นตามแนวทางของเกณฑ์ PMQA และผลการประเมินตามแนวทางของเกณฑ์ สกอ. และ สมศ. เป็นการตรวจสอบยืนยันสภาพจริงในการดำเนินงานขององค์กร ในการเทียบเคียงผลการประเมินด้วยระบบการประเมินที่แตกต่างกันจำเป็นต้องแปลผลเพื่อให้สามารถดำเนินการเทียบเคียงกันได้ การแปลผลแสดงดังตารางที่ 4-8

โดยผลคะแนนจากการสำรวจด้วยแบบสอบถามซึ่งได้ทำการแปลผลแล้ว แสดงในตารางที่ 4-9 พบว่าผลการประเมินทั้งหมดสอดคล้องกัน

ตารางที่ 4-8 การแปลผลคะแนน

แบบสอบถาม และ สกอ.		สมศ.	
ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับคุณภาพ	ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับคุณภาพ
4.00 – 5.00	ดีมาก	4.51 – 5.00	ดีมาก
3.00 – 3.99	ดี	3.51 – 4.50	ดี
2.00 – 2.99	ปานกลาง	2.51 – 3.50	พอใช้
1.00 – 1.99	พอใช้	1.51 – 2.50	ต้องปรับปรุง
0.00 – 0.99	ต้องปรับปรุง	≤ 1.50	ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ตารางที่ 4-9 เปรียบเทียบผลการดำเนินงาน (แบบสอบถาม ผลการประเมินของ สกอ. และ สมศ.)

สถาบัน/คณะ	แบบสอบถาม			สกอ.			สมศ.		
	ตุลาคม 2553-มีนาคม 2554			พฤศจิกายน 2554			กันยายน 2554		
	คะแนน	ระดับคุณภาพ	ลำดับที่	คะแนน	ระดับคุณภาพ	ลำดับที่	คะแนน	ระดับคุณภาพ	ลำดับที่
มหาวิทยาลัย	2.76	ปานกลาง		4.42	ดี		4.59	ดีมาก	
วิศวกรรมศาสตร์	2.58	ปานกลาง	6	4.05	ดี	8	4.64	ดีมาก	5
แพทยศาสตร์	3.85	ดี	1	4.62	ดีมาก	1	4.84	ดีมาก	1
ทรัพยากรธรรมชาติ	2.91	ปานกลาง	5	4.48	ดี	2	4.61	ดีมาก	7
เภสัชศาสตร์	2.42	ปานกลาง	7	4.48	ดี	2	4.80	ดีมาก	2
อุตสาหกรรมเกษตร	2.08	ปานกลาง	10	4.33	ดี	3	4.66	ดีมาก	4
พยาบาลศาสตร์	3.10	ดี	2	4.31	ดี	4	4.72	ดีมาก	3
ทันตแพทยศาสตร์	2.40	ปานกลาง	8	4.19	ดี	5	4.58	ดีมาก	8
วิทยาศาสตร์	2.97	ปานกลาง	4	4.19	ดี	5	4.62	ดีมาก	6
การแพทย์แผนไทย	3.01	ดี	3	4.11	ดี	6	4.55	ดีมาก	9
การจัดการสิ่งแวดล้อม	2.32	ปานกลาง	9	4.11	ดี	6	4.54	ดีมาก	10
วิทยาการจัดการ	2.40	ปานกลาง	8	4.07	ดี	7	4.33	ดี	11
เศรษฐศาสตร์	2.32	ปานกลาง	9	3.83	ดี	9	4.28	ดี	12
ศิลปศาสตร์	3.10	ดี	2	3.58	ดี	10	4.22	ดี	13
นิติศาสตร์	2.32	ปานกลาง	9	3.41	พอใช้	11	4.05	ดี	14

จากการเปรียบเทียบผลการประเมินด้วยเกณฑ์ทั้ง 3 แบบ พบว่าคณะ 3 ลำดับแรกที่มีผลการดำเนินงานโดยภาพรวมและมีระดับคุณภาพดี-ดีมาก คือ คณะแพทยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ และคณะการแพทย์แผนไทย ทั้งนี้พบว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์มีระดับคุณภาพจากการประเมินของ สมศ อยู่ในระดับดีมาก (4.64) จากการประเมินของ สกอ. อยู่ในระดับดี (4.05) และผลที่ได้จากการสำรวจแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง (2.58 คะแนน)

ผลการประเมินเปรียบเสมือนด้วยระบบการประเมินหลากหลายระบบ เป็นการยืนยันข้อมูล ทำให้ทราบจุดอ่อนและจุดแข็งที่แท้จริง อันนำไปสู่การแก้ไขจุดอ่อนและพัฒนาจุดแข็ง ซึ่งจะนำไปสู่การเสริมสร้างคุณภาพให้ดีขึ้น โดยการประเมินคุณภาพภายในจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาคุณภาพ ในขณะที่การประเมินคุณภาพภายนอกเป็นแรงกระตุ้นให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

บทที่ 5

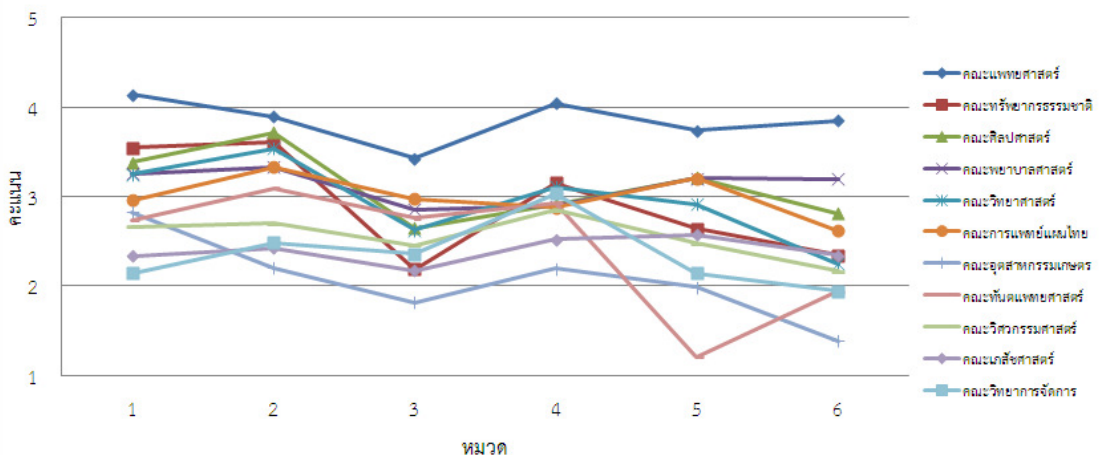
การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเสร็จสิ้นจากขั้นตอนการวางแผนดังแสดงในภาพประกอบที่ 1-2 แล้ว ขั้นตอนต่อไปคือขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งเป็นขั้นตอนที่ 2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ประกอบไปด้วยขั้นตอนย่อยๆ 2 ขั้นตอน คือ 4) การวิเคราะห์หาช่วงห่างระหว่างตัวเรกกับองค์กรที่เราไปเปรียบเทียบกับ และ 5) การคาดคะเนหาช่วงห่างที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งการวิเคราะห์ช่วงห่างจะทำให้ทราบว่าประสิทธิภาพหรือความสามารถของเราห่างจากคู่แข่งหรือกับผู้ที่ไปเปรียบเทียบกับมากน้อยเพียงไร โดยเริ่มวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับมาทั้งหมดนำมาจัดระบบระเบียบและวิเคราะห์ความเป็นไปได้เพื่อทำการปิดช่องว่างที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

5.1 การวิเคราะห์ช่วงห่าง

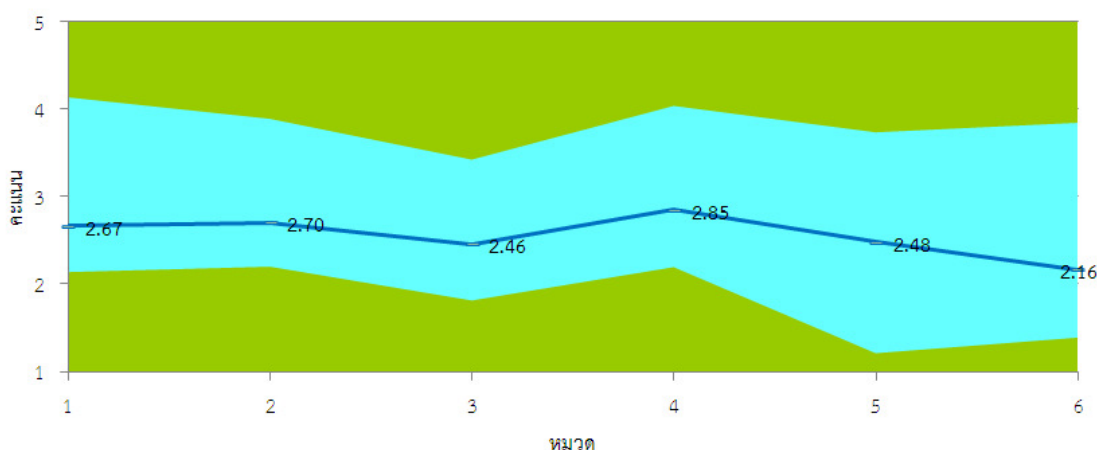
หลังจากที่ได้ข้อมูลจากการสำรวจสภาพปัจจุบันโดยการใช้แบบสอบถาม และผลการประเมินของ สกอ. และ สมศ. แล้ว จึงทำการเทียบเคียงสมรรถนะเพื่อหาองค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่ดีที่สุด เพื่อให้สามารถมองเห็นภาพได้โดยง่ายจึงใช้หนึ่งในชุดเครื่องมือฮาร์ปัญญา [57] เข้ามาช่วยในการแสดงผล โดยเลือกใช้แผนภูมิแม่น้ำ (River Diagram) ซึ่งจะแสดงเส้นกราฟสถานะระดับการปฏิบัติในแต่ละหมวดของคณะต่าง ๆ ว่ามีลักษณะฮาร์ปัญญาเป็นอย่างไร ตรงไหนกว้าง ตรงไหนแคบ และคณะวิศวกรรมศาสตร์อยู่ตรงไหน ถือว่าเป็นการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) อย่างหนึ่ง

ในการจัดทำแผนภูมิแม่น้ำทำให้เห็นว่าหมวดใดบ้างที่สามารถเรียนรู้กันได้ภายในกลุ่ม ความกว้างของแม่น้ำทำให้สามารถมองเห็นศักยภาพที่หลากหลาย ยิ่งแม่น้ำมีความกว้างมากเท่าใดโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันก็มีมากขึ้นด้วย โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถาม ผลการประเมินของ สกอ. และ สมศ. มาจัดทำแผนภูมิแสดงเส้นกราฟของแต่ละคณะ ดังแสดงในภาพที่ 5-1



ภาพที่ 5-1 ระดับปัจจุบันของคณะต่างๆ

จากแผนภูมิสถานะระดับการปฏิบัติในแต่ละหมวดของคณะต่าง ๆ จะเห็นเส้นกราฟประจำของแต่ละคณะ ให้กำหนดจุดสูงสุดและต่ำสุดของแต่ละหมวด แล้วลากเส้นกราฟค่าสูงสุดและค่าต่ำสุด ระบายสีในพื้นที่ที่อยู่ระหว่างเส้นกราฟทั้ง 2 เส้น จะได้ภาพที่เป็นเหมือนธารปัญญาขององค์กร (บริเวณพื้นที่สีฟ้า) เพื่อจะได้เห็นว่าผลการประเมินสถานะปัจจุบันของคณะวิศวกรรมศาสตร์ของแต่ละหมวดเทียบเคียงกับค่าสูงสุดและต่ำสุด ภาพธารปัญญาแสดงข้อมูลหน่วยงานที่คณะวิศวกรรมศาสตร์สามารถจะแสวงหาความรู้ในแต่ละหมวดได้ ดังแสดงในภาพที่ 5-2



ภาพที่ 5-2 ระดับปัจจุบันของคณะวิศวกรรมศาสตร์ (ข้อมูลจากแบบสอบถาม)

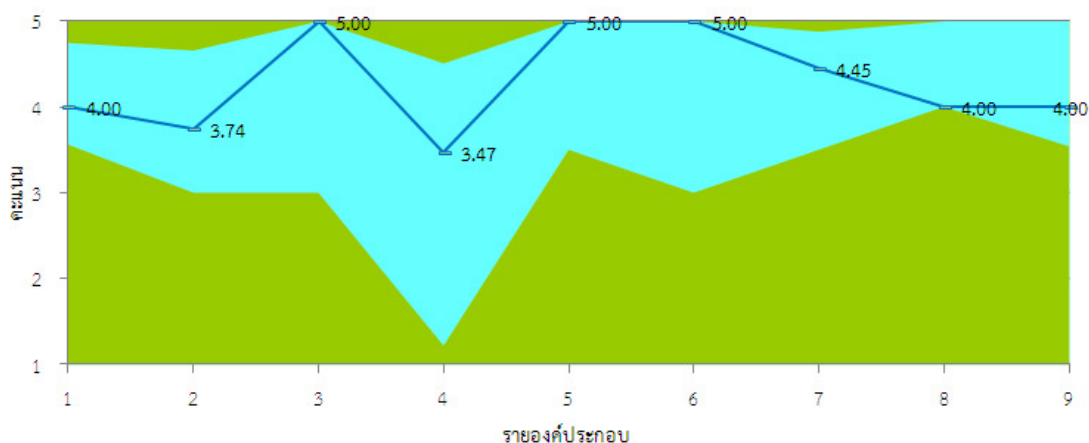
ภาพที่ 5-2 แสดงให้เห็นว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์มีผลการดำเนินงานในหมวด 1 และ หมวด 6 ห่างจากหน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานดีที่สุดมาก ทั้งนี้พบว่าหมวด 6 มีช่วงห่างระหว่างหน่วยงานที่ได้คะแนนต่ำสุดและสูงสุดมากที่สุด ในขณะที่หมวด 3 มีช่วงห่างระหว่างหน่วยงานที่ได้คะแนนต่ำสุดและสูงสุดแคบที่สุด และคะแนนอยู่ในช่วงระดับคุณภาพปานกลาง

ผลคะแนนที่ได้จากผลการประเมินของ สกอ. และ สมศ. ในตารางที่ 4-6 และ 4-7 สามารถแสดงในรูปของแผนภูมิธารปัญญาดังภาพที่ 5-3 และ 5-4

ผลการประเมินคณะวิศวกรรมศาสตร์ของ สกอ. จะเห็นได้ว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์ได้คะแนนเต็มในองค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมพัฒนานักศึกษา องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม และองค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (5 คะแนน) ในขณะที่คณะวิศวกรรมศาสตร์ควรพัฒนาในองค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน (3.74 คะแนน) และองค์ประกอบที่ 4 การวิจัย (3.47 คะแนน) ซึ่งคณะยังได้คะแนนค่อนข้างน้อย

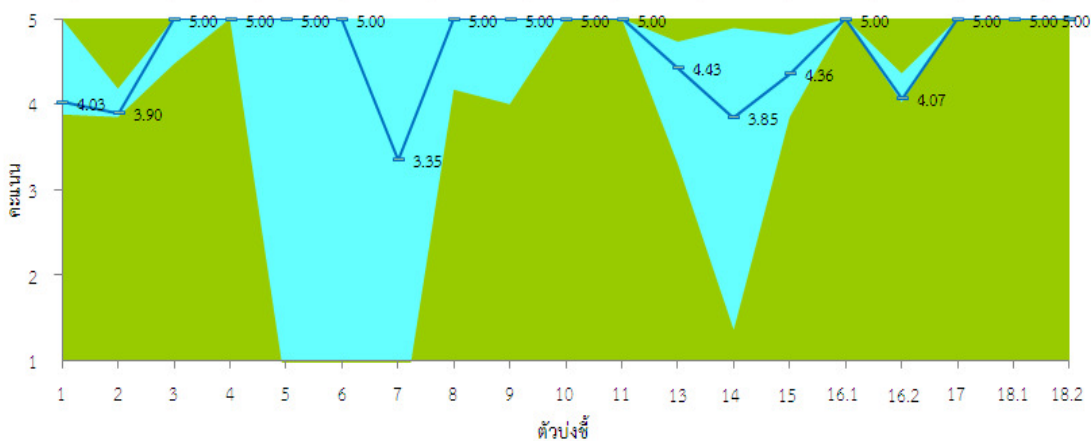
ภาพที่ 5-3 แสดงให้เห็นว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์มีผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 2 องค์ประกอบที่ 4 องค์ประกอบที่ 8 และองค์ประกอบที่ 9 ห่างจากหน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานดีที่สุดมาก เมื่อเทียบกับผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 3 องค์ประกอบที่ 5 และองค์ประกอบที่ 6 พบว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์เป็นหนึ่งในคณะที่มีผลการดำเนินงานดีที่สุด นอกจากนี้พบว่าองค์ประกอบที่ 4 มีช่วงห่างระหว่างหน่วยงานที่ได้คะแนนต่ำสุดและสูงสุดมากที่สุด ในขณะที่องค์ประกอบที่ 8 และ

องค์ประกอบที่ 9 มีช่วงห่างระหว่างหน่วยงานที่ได้คะแนนต่ำสุดและสูงสุดแคบที่สุด และคะแนนอยู่ในช่วงระดับคุณภาพดี



ภาพที่ 5-3 ระดับปัจจุบันของคณะวิศวกรรมศาสตร์ (ผลการประเมินจาก สกอ.)

ภาพที่ 5-4 แสดงให้เห็นว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์มีผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้ที่ 7 ห่างจากหน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานดีที่สุดมากที่สุด เมื่อเทียบกับผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้ที่ 3-6 ตัวบ่งชี้ที่ 8-11 และตัวบ่งชี้ที่ 17-18 พบว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์เป็นหนึ่งในคณะที่มีผลการดำเนินงานดีที่สุด นอกจากนี้พบว่าตัวบ่งชี้ที่ 5-7 และ 14 มีช่วงห่างระหว่างหน่วยงานที่ได้คะแนนต่ำสุดและสูงสุดมากที่สุด ในขณะที่ตัวบ่งชี้ที่ 16.2 มีช่วงห่างระหว่างหน่วยงานที่ได้คะแนนต่ำสุดและสูงสุดแคบที่สุด และคะแนนอยู่ในช่วงระดับคุณภาพดีมาก



ภาพที่ 5-4 ระดับปัจจุบันของคณะวิศวกรรมศาสตร์ (ผลการประเมินจาก สมศ.)

ส่วนผลการประเมินคณะวิศวกรรมศาสตร์ของ สมศ. จะเห็นได้ว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์ได้คะแนนส่วนใหญ่ค่อนข้างดี แต่ยังมีตัวบ่งชี้ที่ยังไม่บรรลุเป้าหมายคือ ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลงานวิชาการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ (3.35 คะแนน)

จากผลการประเมินคณะวิศวกรรมภายใต้เกณฑ์ของ สกอ. และ สมศ. และเกณฑ์ PMQA พบว่าเกณฑ์ทั้ง 3 แบบมีความสอดคล้องกัน หรือผลการประเมินภายใต้เกณฑ์ของ สกอ. และ สมศ. สามารถเชื่อมโยงไปยังผลการประเมินภายใต้เกณฑ์ PMQA ได้ โดยตัวบ่งชี้ สกอ. มีความเชื่อมโยงกับเกณฑ์ PMQA ในทุกหมวด ในขณะที่ตัวบ่งชี้ สมศ. มีความเชื่อมโยงกับบางหมวดของ เกณฑ์ PMQA ดังแสดงในตารางที่ 5-1 และ 5-2

ตารางที่ 5-1 ความสอดคล้องของเกณฑ์ PMQA กับตัวบ่งชี้ของ สกอ.

องค์ประกอบ	PMQA (หมวด)							เกณฑ์ได้ผลการประเมินสูงสุด (3 ลำดับแรก)
	1	2	3	4	5	6	7	
1		✓						แพทยศาสตร์ (4.75) ทันตแพทยศาสตร์ (4.65) การแพทย์แผนไทย (4.59)
2			✓		✓	✓	✓	แพทยศาสตร์ (4.66) ทันตแพทยศาสตร์ (4.55) เภสัชศาสตร์ (4.53)
3						✓		วิศวกรรมศาสตร์/แพทยศาสตร์/ อุตสาหกรรมเกษตร/พยาบาลศาสตร์/ ทันตแพทยศาสตร์/การแพทย์แผน ไทย/วิทยาการจัดการ (5.00)
4						✓	✓	เภสัชศาสตร์ (4.51) เศรษฐศาสตร์ (4.31) อุตสาหกรรมเกษตร (4.34)
5						✓		วิศวกรรมศาสตร์/แพทยศาสตร์/ ทรัพยากรธรรมชาติ/เภสัชศาสตร์/ เศรษฐศาสตร์ (5.00)
6						✓		วิศวกรรมศาสตร์/แพทยศาสตร์/ ทรัพยากรธรรมชาติ/พยาบาลศาสตร์/ การแพทย์แผนไทย/นิติศาสตร์ (5.00)
7	✓	✓		✓				นิติศาสตร์ (4.88) การแพทย์แผนไทย (4.75) ทรัพยากรธรรมชาติ (4.73)
8		✓				✓		แพทยศาสตร์/ทรัพยากรธรรมชาติ/ อุตสาหกรรมเกษตร/พยาบาลศาสตร์/ ทันตแพทยศาสตร์/วิทยาศาสตร์/ การแพทย์แผนไทย/วิทยาการจัดการ/ ศิลปศาสตร์/นิติศาสตร์ (5.00)
9						✓		เภสัชศาสตร์ (5.00) ทรัพยากรธรรมชาติ (4.35) อุตสาหกรรมเกษตร (4.19)

จากตารางที่ 5-1 จะเห็นได้ว่าทั้ง 7 หมวดของ PMQA มีความเชื่อมโยงกับตัวบ่งชี้ของ สกอ. ทั้ง 9 องค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน มีความเชื่อมโยงกับหมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นต้น

ตารางที่ 5-2 ความสอดคล้องของเกณฑ์ PMQA กับตัวบ่งชี้ของ สมศ.

ตัวบ่งชี้	PMQA							คณะที่ได้ผลการประเมินสูงสุด (3 ลำดับแรก)
	1	2	3	4	5	6	7	
2							✓	แพทยศาสตร์ (4.84) เภสัชศาสตร์ (4.80) พยาบาลศาสตร์ (4.72)
4							✓	
5	✓		✓			✓		
6						✓		
7	✓				✓			
9							✓	
11	✓		✓					
12			✓					

จากความเชื่อมโยงของเกณฑ์ PMQA กับตัวบ่งชี้ของ สกอ. และ สมศ. ดังที่ได้แสดงในข้างต้น สามารถดูแนวโน้มผลการประเมินและใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงด้านการดำเนินงานได้ ซึ่งจะช่วยให้การพัฒนามีประสิทธิภาพและได้ผลดียิ่งขึ้น

5.2 การคาดการณ์ช่วงห่าง

ผลลัพธ์ที่ได้จากการเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติในแต่ละหมวดเป็นข้อมูลนำเข้าในการคัดเลือกคณะที่มีผลการดำเนินงานที่ดีที่สุดในแต่ละหมวดจำนวน 2 ลำดับ เพื่อคัดเลือกองค์กรต้นแบบในการเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี ภายหลังจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อสำรวจข้อมูลเบื้องต้นและได้ข้อมูลคณะที่มีผลการดำเนินงานที่ดีที่สุดในแต่ละหมวดแล้วจึงดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทุกวิทยุที่มีอยู่และทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารของคณะดังกล่าว โดยได้กำหนดเกณฑ์ในการเลือกคณะที่จะทำการเก็บข้อมูลคือ ต้องได้ผลคะแนนระดับการปฏิบัติและสามารถนำผลการดำเนินงานที่ดีที่สุดมาปรับใช้กับคณะวิศวกรรมศาสตร์ได้ ประเด็นที่ใช้ในการสัมภาษณ์ครอบคลุมทั้ง 6 หมวด เนื่องจากหมวด 7 เป็นหมวดผลลัพธ์ที่ส่งผลจากหมวด 1 ถึงหมวด 6 ซึ่งผลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะนำไปสู่การจัดทำแนวทางในการพัฒนาคณะวิศวกรรมศาสตร์ ทั้งนี้พบว่าคณะที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดคือ คณะแพทยศาสตร์ คณะทรัพยากรธรรมชาติ คณะการแพทย์แผนไทย และคณะพยาบาลศาสตร์ ดังแสดงในตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5-3 คณะที่มีผลการดำเนินงานที่ดีที่สุดในแต่ละหมวด

ผลการดำเนินงาน	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2
หมวด 1	แพทยศาสตร์	ทรัพยากรธรรมชาติ
หมวด 2	แพทยศาสตร์	ทรัพยากรธรรมชาติ
หมวด 3	แพทยศาสตร์	การแพทย์แผนไทย
หมวด 4	แพทยศาสตร์	ทรัพยากรธรรมชาติ
หมวด 5	แพทยศาสตร์	การแพทย์แผนไทย
หมวด 6	แพทยศาสตร์	พยาบาลศาสตร์
หมวด 7	แพทยศาสตร์	การแพทย์แผนไทย

โดยผลการดำเนินงานของคณะที่มีการดำเนินงานที่ดีที่สุดในแต่ละหมวด มีความสอดคล้องกับผลการดำเนินงานที่ได้จากผลการประเมินของ สกอ. และ สมศ. (ตารางที่ 4.8) ดังนั้นในการพัฒนาผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะส่วนใดหรือรูปแบบใดก็ตามย่อมส่งผลดีต่อผลการดำเนินงานทั้งสิ้น

บทที่ 6

การบูรณาการและการเสนอแนวปฏิบัติ

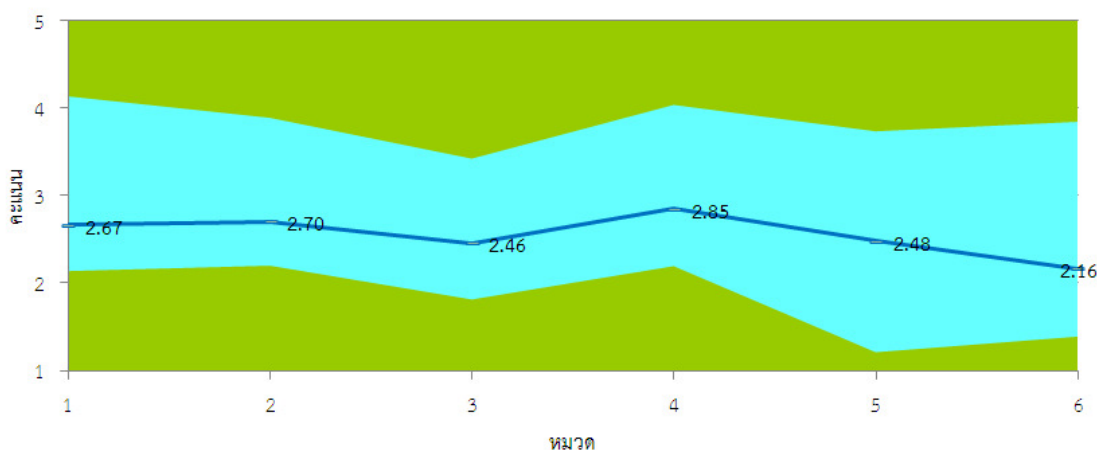
เมื่อสิ้นสุดขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูล ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลจากขั้นตอนที่ผ่านมาจะทำให้สามารถสรุปถึงสิ่งที่จะนำมาใช้เพื่อปรับปรุงองค์กรได้ รวมทั้งเป้าหมายที่จะไปถึงจากนั้นก็ดำเนินการในขั้นตอนต่อไปคือขั้นตอนของการบูรณาการและการเสนอแนวปฏิบัติ ประกอบไปด้วยขั้นตอนย่อยๆ 3 ขั้นตอน คือ การสื่อสารที่ได้หลังจากการทำเทียบเคียงสมรรถนะให้กับผู้เกี่ยวข้อง การตั้งเป้าหมายและการจัดทำแผนดำเนินการ

6.1 การสื่อสารผลลัพธ์ที่ได้

เมื่อได้วิเคราะห์และสรุปผลของข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จะต้องมีการสื่อสารที่ได้รับจากการทำเทียบเคียงสมรรถนะให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างการยอมรับและสร้างการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงองค์กรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ บุคคลที่ควรมีการสื่อสารของข้อมูลไปถึง ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งนี้ระดับของข้อมูลที่จะถูกส่งถึงกลุ่มบุคคลในแต่ละระดับจะมีความแตกต่างกัน ผู้บริหารองค์กรควรได้รับทราบข้อมูลในภาพรวมและประเด็นสำคัญๆ เพื่อให้สามารถตัดสินใจในระดับนโยบายได้ การสื่อสารจำเป็นต้องกำหนดถึงวิธีการสื่อสารว่ากลุ่มเป้าหมายใดควรใช้วิธีการสื่อสารในลักษณะใด การสื่อสารสามารถทำได้ในหลายช่องทางและรูปแบบ เช่น รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูล การจัดทำบอร์ด แผ่นพับ การจัดสัมมนาภายในองค์กร ซึ่งในงานวิจัยนี้ทำการสื่อสารผลลัพธ์ที่ได้ผ่านทางเว็บไซต์ภายในของคณะวิศวกรรมศาสตร์ตามที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 3 หัวข้อที่ 3.3

6.2 การตั้งเป้าหมาย

เมื่อทราบถึงผลของการเปรียบเทียบระหว่างเราและองค์กรอื่นแล้ว ในขั้นตอนต่อไปนี้เป็นขั้นตอนที่จะนำผลของการเปรียบเทียบกลับมาใช้เพื่อพิจารณาตั้งเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรในปัจจุบันว่ามีความใกล้เคียงกับความจริงและสมเหตุสมผลกับสถานการณ์มากน้อยเพียงไร เพื่อที่จะทำให้สามารถกำหนดค่าของเป้าหมายในปัจจุบันเสียใหม่ให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากขึ้น โดยทั่วไปหากองค์กรดำเนินงานโดยไม่ได้มีการเปรียบเทียบกับผู้อื่น อาจไม่ทราบว่าแผนการดำเนินงานในแต่ละปีหรือเป้าหมายที่ตั้งไว้สูงหรือต่ำกว่าองค์กรอื่นๆ มากน้อยเพียงไร หากเป้าหมายการดำเนินงานที่ตั้งไว้ต่ำกว่าองค์กรอื่นก็จะทำให้เสียเปรียบในเชิงการแข่งขัน ซึ่งในที่นี้การตั้งเป้าหมายโดยดูจากองค์กรที่ได้ระดับคะแนนสูงสุด คือ คณะแพทยศาสตร์



ภาพที่ 6-1 ระดับการปฏิบัติของคณะวิศวกรรมศาสตร์

หลังจากที่ได้ดำเนินการตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังแสดงในภาพที่ 1-2 จากขั้นตอนก่อนหน้าแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อระบบการบริการคุณภาพภาครัฐ เพื่อทราบถึงปัญหาและประโยชน์ของการใช้ระบบคุณภาพ ซึ่งจากงานวิจัยที่ได้กล่าวมาในช่วงต้นแล้วแต่นำระบบคุณภาพเข้าใช้เพื่อปรับปรุงการทำงานและเพิ่มขีดความสามารถในองค์กร ซึ่งการนำระบบคุณภาพเข้ามาใช้ในองค์กรมักจะพบกับปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบไปใช้แตกต่างกัน การสำรวจความคิดเห็นจะช่วยให้ทราบถึงปัญหา และนำแนวทางที่ได้มาปรับใช้ในการดำเนินงานต่อไป โดยการใช้แบบสอบถามเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ PMQA จำนวน 12 ข้อ ลักษณะของคำถามเป็นคำถามปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) เป็นแบบสอบถามที่ประยุกต์มาจากแบบสอบถามของการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อระบบการบริการคุณภาพภาครัฐ [58] ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว โดยนำมาปรับปรุงข้อคำถามให้มีความเหมาะสมมากขึ้น ทั้งนี้ได้ใช้ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเดียวกับที่กล่าวข้างต้น รายละเอียดดังหัวข้อที่ 4.3 ส่วนการแปลผลคะแนนดังแสดงในตารางที่ 6-1

ตารางที่ 6-1 การแปลผลคะแนน

ระดับคะแนนเฉลี่ย	การรับรู้ระบบ PMQA	ระดับคะแนนเฉลี่ย	การให้ความรู้/ประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่าในการทำระบบ
1.00-1.49	น้อยมาก	1.00-1.74	น้อยมาก
1.50-1.99	น้อย	1.75-2.49	น้อย
2.00-2.49	ปานกลาง	2.50-3.24	ปานกลาง
2.50-3.00	ดี	3.25-4.00	ดี

ปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาขององค์กรคือการให้ความรู้แก่บุคลากรและแสดงให้เห็นถึงประโยชน์ในการดำเนินงาน ซึ่งวิธีที่มีประสิทธิภาพวิธีหนึ่งคือการให้การฝึกอบรมผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถดำเนินงานภายใต้กรอบความเข้าใจและทิศทางเดียวกัน รวมไปถึง

การประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรเพื่อเป็นการให้ความรู้และเน้นย้ำประเด็นสำคัญว่าองค์กรและพนักงานจะ
ได้ประโยชน์อย่างไร และเป็นการสร้างความรู้สึกร่วมของการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตั้งแต่เริ่มต้น

6.2.1 การรับรู้ระบบ PMQA

ระดับการรับรู้ระบบ PMQA ของบุคลากร จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เคยผ่านการอบรม PMQA (ร้อยละ 59.7) รองลงมาคือเคยได้ยิน แต่ไม่ทราบว่าคืออะไร (ร้อยละ 28.1) ไม่รู้จักเลย (ร้อยละ 12.2) ดังแสดงในตารางที่ 6-2 โดยพบว่าการรับรู้ระบบ PMQA ของคณะที่สังกัดส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี ในส่วนของตำแหน่งพบว่าอาจารย์อยู่ในระดับดี ด้านตำแหน่งงานบริหารพบว่า คณบดี/รองคณบดี/ผู้ช่วยคณบดี/หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าภาค/รองหัวหน้าภาค/ประธานหลักสูตร/เลขานุการ อยู่ในระดับดี และประสบการณ์ทำงานใน ม.อ. มากกว่า 11 ปีขึ้นไปอยู่ในระดับดี ทั้งนี้พบว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์มีระดับการรับรู้ระบบ PMQA ในระดับปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 6-3

6.2.2 การให้ความรู้

ระดับการให้ความรู้ จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า เคยผ่านการอบรม/ให้ความรู้เกี่ยวกับระบบ 2-3 ครั้ง (38.4%) รองลงมาคือ 1 ครั้ง (37.0%) ไม่เคยผ่านการอบรมใด ๆ (19.2%) และมากกว่า 3 ครั้ง (5.5%) ดังแสดงในตารางที่ 6-2 โดยพบว่าการให้ความรู้ในระดับน้อย ทั้งนี้พบว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์มีการให้ความรู้ในระดับน้อยมาก ดังแสดงในตารางที่ 6-3

6.2.3 ประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่าในการทำระบบ

ระดับประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่าในการทำระบบ จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีประโยชน์บ้างและคุ้มที่จะทำ (53.4%) รองลงมาคือ มีประโยชน์บ้างแต่ไม่คุ้มที่จะทำ (24.7%) มีประโยชน์มาก (17.8%) และไม่เป็นประโยชน์ (4.1%) ดังแสดงในตารางที่ 6-2 โดยพบว่าการให้ความรู้ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับคณะวิศวกรรมศาสตร์ ดังแสดงในตารางที่ 6-3

ตารางที่ 6-2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบ PMQA (ร้อยละ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	การรับรู้ระบบ PMQA			การให้ความรู้				ประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่าในการทำระบบ			
	ไม่รู้จักเลย	เคยได้ยิน แต่ไม่ทราบคืออะไร	เคยผ่านการอบรม PMQA	ไม่เคยผ่านการอบรมใดๆ	1 ครั้ง	2-3 ครั้ง	มากกว่า 3 ครั้ง	ไม่เป็นประโยชน์	มีประโยชน์บ้าง แต่ไม่คุ้มที่จะทำ	มีประโยชน์บ้าง และคุ้มที่จะทำ	มีประโยชน์มาก
คณะที่สังกัด											
คณะวิทยาศาสตร์	6.7	40.0	53.4	0	100.0	0	0	0	0	100	0
คณะวิศวกรรมศาสตร์	21.7	26.1	52.2	54.5	27.3	18.2	0	9.1	9.1	45.5	36.4
คณะทรัพยากรธรรมชาติ	0	60.0	40.0	16.7	50.0	33.3	0	16.7	33.3	16.7	33.3
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	0	37.5	62.5	0	0	0	100.0	0	100.0	0	0
คณะแพทยศาสตร์	38.9	27.8	33.4	42.9	14.3	42.9	0	0	0	85.7	14.3
คณะพยาบาลศาสตร์	6.3	12.5	81.3	0	25.0	66.7	8.3	0	25.0	33.3	41.7
คณะทันตแพทยศาสตร์	0	40.0	60.0	0	100.0	0	0	0	50.0	50.0	0
คณะเภสัชศาสตร์	9.1	18.2	72.7	0	44.4	55.6	0	0	33.3	66.7	0
คณะวิทยาการจัดการ	0	14.3	85.7	0	100.0	0	0	0	60.0	40.0	0
คณะศิลปศาสตร์	20.0	30.0	50.0	16.7	0	66.7	16.7	16.7	16.7	66.7	0
คณะการแพทย์แผนไทย	0	0	100	0	66.7	16.7	16.7	0	16.7	66.7	16.7
คณะอื่นๆ	0	33.3	66.7	50.0	0	50.0	0	0	33.3	66.7	0
ตำแหน่ง											
อาจารย์	5.7	23.0	71.2	12.0	38.0	42.0	8.0	6.0	28.0	48.0	18.0
บุคลากรสายสนับสนุน	23.1	36.5	40.3	34.8	34.8	30.4	0	0	17.4	65.2	17.4
ตำแหน่งงานบริหาร											
คณบดี/รองคณบดี/ผู้ช่วยคณบดี/หัวหน้ากลุ่มงาน	3.5	22.8	73.7	12.8	38.5	41.0	7.7	2.6	25.6	59.0	12.8
หัวหน้าภาค/รองหัวหน้าภาค/ประธานหลักสูตร/เลขานุการ	8.6	25.7	65.7	18.8	37.5	43.8	0	12.5	31.3	31.3	25.0
ไม่มีตำแหน่งบริหาร	25.6	38.5	35.9	38.5	38.5	23.1	0	0	15.4	61.5	23.1
อื่นๆ	25.0	25.0	50.0	20.0	20.0	40.0	20.0	0	20.0	60.0	20.0
ประสบการณ์การทำงานใน ม.อ. (ปี)											
0 - 5	14.8	33.3	51.8	42.9	35.7	14.3	7.1	7.1	7.1	71.4	14.3
6 - 10	12.5	37.5	50.0	20.0	40.0	20.0	20.0	0	40.0	40.0	20.0
11 - 15	7.1	21.4	71.4	12.5	37.5	50.0	0	0	12.5	87.5	0
มากกว่า 15	12.2	25.6	62.2	13.0	37.0	45.7	4.3	4.3	30.4	43.5	21.7
รวม	12.2	28.1	59.7	19.2	37.0	38.4	5.5	4.1	24.7	53.4	17.8

หมายเหตุ : คณะอื่นๆ ได้แก่ บัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 2 คน คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม จำนวน 4 คน คณะเศรษฐศาสตร์ จำนวน 1 คน และคณะนิติศาสตร์ จำนวน 2 คน

ตารางที่ 6-3 การแปลผลข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบ PMQA

ข้อมูลส่วนบุคคล	การรับรู้ระบบ PMQA		การให้ความรู้		ประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่าในการทำระบบ	
	คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล	คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล	คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
คณะที่สังกัด						
คณะวิทยาศาสตร์	2.47	ปานกลาง	2.00	น้อย	3.00	ปานกลาง
คณะวิศวกรรมศาสตร์	2.30	ปานกลาง	1.64	น้อยมาก	3.09	ปานกลาง
คณะทรัพยากรธรรมชาติ	2.40	ปานกลาง	2.17	น้อย	2.67	ปานกลาง
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	2.63	ดี	4.00	ดี	2.00	น้อย
คณะแพทยศาสตร์	1.94	น้อย	2.00	น้อย	3.14	ปานกลาง
คณะพยาบาลศาสตร์	2.75	ดี	2.83	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง
คณะทันตแพทยศาสตร์	2.60	ดี	2.00	น้อย	2.50	ปานกลาง
คณะเภสัชศาสตร์	2.64	ดี	2.56	ปานกลาง	2.67	ปานกลาง
คณะวิทยาการจัดการ	2.86	ดี	2.00	น้อย	2.40	น้อย
คณะศิลปศาสตร์	2.30	ปานกลาง	2.83	ปานกลาง	2.50	ปานกลาง
คณะการแพทย์แผนไทย	3.00	ดี	2.50	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง
คณะอื่นๆ	2.67	ดี	2.00	น้อย	2.67	ปานกลาง
ตำแหน่ง						
อาจารย์	2.66	ดี	2.46	น้อย	2.78	ปานกลาง
บุคลากรสายสนับสนุน	2.17	ปานกลาง	1.96	น้อย	3.00	ปานกลาง
ตำแหน่งงานบริหาร						
คณบดี/รองคณบดี/ผู้ช่วยคณบดี/หัวหน้ากลุ่มงาน	2.70	ดี	2.44	น้อย	2.82	ปานกลาง
หัวหน้าภาค/รองหัวหน้าภาค/ประธานหลักสูตร/เลขานุการ	2.57	ดี	2.25	น้อย	2.69	ปานกลาง
ไม่มีตำแหน่งบริหาร	2.15	ปานกลาง	2.23	ปานกลาง	3.04	ปานกลาง
ประสบการณ์การทำงานในม.อ. (ปี)						
0 - 5	2.37	ปานกลาง	1.86	น้อย	2.93	ปานกลาง
6 - 10	2.38	ปานกลาง	2.40	น้อย	2.80	ปานกลาง
11 - 15	2.64	ดี	2.38	น้อย	2.88	ปานกลาง
มากกว่า 15	2.50	ดี	2.41	น้อย	2.83	ปานกลาง

หมายเหตุ : คณะอื่นๆ ได้แก่ บัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 2 คน คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม จำนวน 4 คน คณะเศรษฐศาสตร์ จำนวน 1 คน และคณะนิติศาสตร์ จำนวน 2 คน

6.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ระบบ PMQA การให้ความรู้ และประโยชน์ที่ได้รับ และความคุ้มค่า

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ระบบ PMQA การให้ความรู้ และประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่าในการทำระบบเพื่อช่วยให้เห็นระดับความสัมพันธ์และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการตัดสินใจในการดำเนินงานต่อไป ทั้งนี้พบว่า การรับรู้ระบบ PMQA มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้ความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.51 และการให้

ความรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่าในการทำระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.25 ดังแสดงในตารางที่ 6-4

ตารางที่ 6-4 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และระดับความเชื่อมั่นทางสถิติระหว่างการรับรู้ระบบ PMQA การให้ความรู้ และประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่าในการทำระบบ

ความสัมพันธ์	การให้ความรู้	ประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่าในการทำระบบ
การรับรู้ระบบ PMQA	0.509** (0.000)	0.215 (0.068)
การให้ความรู้		0.246* (0.036)

หมายเหตุ : **ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ทั้งนี้พบว่ายิ่งมีการให้ความรู้มากจะส่งผลให้การรับรู้ระบบ PMQA มากขึ้นไปด้วย และการให้ความรู้จะทำให้เห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับ ดังนั้นการให้ความรู้จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินงานระบบคุณภาพ

6.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การทดสอบไค-สแควร์

จากตารางที่ 6-5 สรุปได้ว่าการรับรู้จักรระบบ PMQA ไม่ขึ้นอยู่กับสถานภาพด้านเพศ และประสบการณ์การทำงานใน ม.อ. (ปี) แต่ขึ้นอยู่กับคณะต้นสังกัด ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ตำแหน่งทางวิชาการ ตำแหน่งงานบริหาร โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การให้ความรู้ไม่ขึ้นอยู่กับสถานภาพด้านเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ตำแหน่งทางวิชาการ ตำแหน่งงานบริหารและประสบการณ์การทำงานใน ม.อ. (ปี) แต่ขึ้นอยู่กับคณะต้นสังกัด โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่าในการทำระบบไม่ขึ้นอยู่กับสถานภาพด้านเพศ คณะต้นสังกัด ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ตำแหน่งทางวิชาการ ตำแหน่งงานบริหาร และประสบการณ์การทำงานใน ม.อ. (ปี) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ทั้งนี้พบว่าคณะจะมีผลในการรับรู้ระบบ และการให้ความรู้ ดังนั้นในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บุคลากรมีการรับรู้ระบบรวมถึงการให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องจึงมีส่วนสำคัญที่มาจากคณะนั้นๆ เป็นผู้ผลักดันนั่นเอง

ตารางที่ 6-5 ผลการทดสอบ Chi-Square

ตัวแปรที่ต้องการศึกษา	การรับรู้ระบบ PMQA		การให้ความรู้		ประโยชน์ที่ได้รับและ ความคุ้มค่าในการทำ ระบบ	
	χ^2	Asymp. Sig.	χ^2	Asymp. Sig.	χ^2	Asymp. Sig.
เพศ	4.190	0.242	1.546	0.672	4.038	0.257
คณะที่สังกัด	64.136	0.015*	69.697	0.000*	35.607	0.347
ระดับการศึกษา	19.865	0.003*	8.727	0.190	3.679	0.720
ตำแหน่ง	15.810	0.001*	6.697	0.082	2.976	0.395
ตำแหน่งทางวิชาการ	20.362	0.016*	16.570	0.056	14.885	0.094
ตำแหน่งงานบริหาร	21.558	0.010*	8.618	0.473	7.626	0.572
ประสบการณ์การทำงานใน ม.อ. (ปี)	4.088	0.906	11.218	0.261	9.719	0.374

หมายเหตุ : * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

6.2.6 การคำนวณหาค่าความถี่แบบแจกแจง 2 ทาง (Crosstab)

การคำนวณหาค่าความถี่แบบแจกแจง 2 ทางเป็นการคำนวณหาค่าร้อยละความถี่ของความคิดเห็นที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบว่าหน่วยงานของตนมีการทำระบบ PMQA ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 70 คน โดยแบ่งตามตำแหน่งงานดังนี้ คือ ผู้ปฏิบัติตามระบบ ทีมงานจัดทำระบบ และผู้บริหารที่รับผิดชอบระบบ

6.2.6.1 ปัจจัยที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการสร้างระบบ

ปัจจัยที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการสร้างระบบ โดยแสดงเป็นร้อยละความถี่ คือ 1. ความร่วมมือของบุคลากรทุกคน 2. ผู้บริหารมีความมุ่งมั่น และ 3. การเห็นประโยชน์ที่ทำ ดังแสดงในตารางที่ 6-6

ปัจจัยที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการสร้างระบบในมุมมองของผู้ปฏิบัติตามระบบคือ ผู้บริหารมีความมุ่งมั่น ส่วนในมุมมองของทีมงานจัดทำระบบ และผู้บริหารที่รับผิดชอบระบบคือ ความร่วมมือของบุคลากรทุกคน

6.2.6.2 ประโยชน์ที่แท้จริงจากการทำระบบ

ประโยชน์ที่แท้จริงจากการทำระบบ โดยแสดงเป็นร้อยละความถี่ คือ 1. ทำให้เกิดการพัฒนาด้านที่ดีขึ้น 2. ทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ดีขึ้น และ 3. ทำให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์มากขึ้น ดังแสดงในตารางที่ 6-7

ประโยชน์ที่แท้จริงจากการทำระบบในมุมมองของผู้ปฏิบัติตามระบบ ทีมงานจัดทำระบบ และผู้บริหารที่รับผิดชอบระบบ คือ ทำให้เกิดการพัฒนาด้านที่ดีขึ้น

6.2.6.3 ปัญหาหลักในการสร้างระบบ

ปัญหาหลักในการสร้างระบบ โดยแสดงเป็นร้อยละความถี่ คือ 1. ไม่เข้าใจในการทำ 2. บุคลากรไม่มีส่วนร่วม และไม่เห็นประโยชน์ และ 3. ไม่มีการทำอย่างต่อเนื่อง ดังแสดงในตารางที่ 6-8

ปัญหาหลักในการสร้างระบบในมุมมองของผู้ปฏิบัติตามระบบ ทีมงานจัดทำระบบ และผู้บริหารที่รับผิดชอบระบบ คือ การไม่เข้าใจในการทำระบบ

ตารางที่ 6-6 ปัจจัยที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการสร้างระบบ (จำแนกตามตำแหน่งงาน)

ตำแหน่งงาน	ปัจจัยที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการสร้างระบบ										
	แรงจูงใจในการทำ	ผู้บริหารมีความมุ่งมั่น	ทีมงานทำเป็น	ความร่วมมือของบุคลากรทุกคน	มีงบประมาณ	การเห็นประโยชน์ที่ทำได้	มีการสื่อสารกับบุคลากรที่ดี	มีวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำ	ปัจจัยผลักดันจากภายนอก (เช่น ก.พ.ร., ผู้รับบริการคู่แข่ง)	อื่นๆ	รวม
ผู้ปฏิบัติตามระบบ	12 (66.7%)	28 (65.1%)	13 (56.5%)	25 (53.2%)	4 (66.7%)	18 (54.5%)	-	4 (36.4%)	2 (40.0%)	-	57.0%
ทีมงานจัดทำระบบ	4 (22.2%)	6 (14.0%)	3 (13.0%)	7 (14.9%)	1 (16.7%)	7 (21.2%)	-	2 (18.2%)	1 (20.0%)	-	16.7%
ผู้บริหารที่รับผิดชอบระบบ	2 (11.1%)	9 (20.9%)	7 (30.4%)	15 (31.9%)	1 (16.7%)	8 (24.2%)	-	5 (45.5%)	2 (40.0%)	-	26.3%
รวม	18 (9.7%)	43 (23.1%)	23 (12.4%)	47 (25.3%)	6 (3.2%)	33 (17.7%)	-	11 (5.9%)	5 (2.7%)	-	100%

ตารางที่ 6-7 ประโยชน์ที่แท้จริงจากการทำระบบ (จำแนกตามตำแหน่งงาน)

ตำแหน่งงาน	ประโยชน์ที่แท้จริงจากการทำระบบ							
	ทำให้เกิดการพัฒนาที่ดีขึ้น	ทำให้บุคลากรมีความรู้มากขึ้น	ทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ดีขึ้น	ทำให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์มากขึ้น	ผ่านเงื่อนไข ก.พ.ร.	เพื่อพิสูจน์ว่าสามารถทำได้	อื่นๆ	รวม
ผู้ปฏิบัติตามระบบ	28 (56.0%)	13 (56.5%)	17 (48.6%)	15 (46.9%)	12 (54.5%)	3 (75.0%)	1 (50.0%)	53.0%
ทีมงานจัดทำระบบ	8 (16.0%)	2 (8.7%)	8 (22.9%)	4 (12.5%)	5 (22.7%)	0	1 (50.0%)	16.7%
ผู้บริหารที่รับผิดชอบระบบ	14 (28.0%)	8 (34.8%)	10 (28.6%)	13 (40.6%)	5 (22.7%)	1 (25.0%)	0	51.0%
รวม	50 (29.8%)	23 (13.7%)	35 (20.8%)	32 (19.0%)	22 (13.1%)	4 (2.4%)	2 (1.2%)	100%

ตารางที่ 6-8 ปัญหาหลักในการสร้างระบบ (จำแนกตามตำแหน่งงาน)

ตำแหน่งงาน	ปัญหาหลักในการสร้างระบบ									รวม
	ผู้บริหารไม่มีส่วนร่วม	บุคลากรไม่มีส่วนร่วม	ไม่เข้าใจในการทำ	ไม่เห็นประโยชน์	ไม่มีการทำอย่างต่อเนื่อง	ขาดงบประมาณ	ขาดการวางแผนที่ดี	ขาดแรงจูงใจ	อื่นๆ	
ผู้ปฏิบัติตามระบบ	4 (44.4%)	18 (64.3%)	25 (59.5%)	12 (42.9%)	15 (60.0%)	2 (100.0%)	12 (52.2%)	13 (59.1%)	3 (60.0%)	56.5%
ทีมงานจัดทำระบบ	2 (22.2%)	4 (14.3%)	7 (16.7%)	7 (25.0%)	5 (20.0%)	0	2 (8.7%)	2 (9.1%)	2 (40.0%)	16.8%
ผู้บริหารที่รับผิดชอบระบบ	3 (33.3%)	6 (21.4%)	10 (23.8%)	9 (32.1%)	5 (20.0%)	0	9 (39.1%)	7 (31.8%)	0	26.6%
รวม	9 (4.9%)	28 (15.2%)	42 (22.8%)	28 (15.2%)	25 (13.6%)	2 (1.1%)	23 (12.5%)	22 (12.0%)	5 (2.7%)	100%

6.3 การจัดทำแผน

การทำแผนปรับปรุงองค์กร (Action Plan) เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานในการปรับปรุงคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดที่ได้จากการทำคณะต้นแบบ ซึ่งผลที่ได้จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลการดำเนินงานที่ดีที่สุดในแต่ละหมวดของคณะแพทยศาสตร์ คณะทรัพยากรธรรมชาติ คณะการแพทย์แผนไทย และคณะพยาบาลศาสตร์เป็นข้อมูลนำเข้าในการกำหนดแนวทางพัฒนาคณะวิศวกรรมศาสตร์ ข้อมูลที่ได้จะถูกนำมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลจุดเด่นของภาควิชาที่มีผลการดำเนินงานในตัวเองชี้ต่าง ๆ ที่ดีที่สุด ข้อมูลจุดที่ควรพัฒนาของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ประกอบกับข้อมูลความเป็นไปได้ในการพัฒนา ผลจากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลจากทั้งภายนอกและภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ได้ถูกนำเสนอต่อกลุ่มงานแผนงานและพัฒนา คณะวิศวกรรมศาสตร์เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และเสนอต่อผู้บริหารคือรองคณบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนาของคณะวิศวกรรมศาสตร์เป็นผู้ทวนสอบอีกครั้ง ผลลัพธ์จากการพิจารณาประเมินโดยผู้บริหารเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคณะวิศวกรรมศาสตร์อย่างมีคุณภาพบนพื้นฐานของค่านิยมหลักของเกณฑ์ PMQA ดังแสดงในตารางที่ 6-9

ตารางที่ 6-9 สรุปแนวทางการประยุกต์ใช้การเทียบเคียงสมรรถนะเพื่อพัฒนาคณะวิศวกรรมศาสตร์

แนวทาง	หมวด						จำนวนแนวทาง
	1	2	3	4	5	6	
แนวทางที่สามารถดำเนินการปรับปรุงได้	3	5	1	1	1	0	11
แนวทางที่รับไว้พิจารณาศึกษาต่อไป	0	3	2	1	3	3	12
แนวทางที่ไม่เหมาะสมในการนำมาใช้	0	0	1	0	0	1	2
แนวทางที่มีการดำเนินการอยู่แล้ว	0	6	9	1	11	1	28
รวม	3	14	13	3	15	5	53

การวิเคราะห์โอกาสในการนำแนวทางพัฒนาไปใช้กับคณะวิศวกรรมศาสตร์ในหมวด 1 การนำองค์กรพบว่าสามารถปรับปรุงตามแนวทางดังกล่าวได้ โดย 1.1 การนำองค์กร มีแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้ การบริหารงานบุคคล (การลา/การเดินทางในราชการ) และในกรณีที่มีผลกระทบต่อภาพรวมขององค์กรจะตัดสินใจในรูปของคณะกรรมการ ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่ดีจากคณะแพทยศาสตร์และคณะทรัพยากรธรรมชาติ ส่วน 1.2 ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม มีแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้คือมีการติดตามผลความสำเร็จของการดำเนินงาน วิเคราะห์ถึงปัญหาและหาแนวทางแก้ไข และนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพคณะและข้อมูลจากการสัมภาษณ์นักศึกษา ศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิตและผู้ปกครองมาปรับปรุงการบริหารงาน โดยมีการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่ดีจากคณะกรรมการแพทย์แผนไทย โดยมีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการทุก 2 เดือน และรายงานให้ผู้บริหารพิจารณาแผนยุทธศาสตร์ ติดตามผลการดำเนินงานทุก 6 เดือนและรายงานคณะกรรมการประจำคณะ และในส่วนของจรรยาบรรณ ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่ดีจากคณะแพทย์และคณะพยาบาลพบว่าการแต่งตั้งคณะกรรมการจรรยาบรรณ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณและสนับสนุนการดำเนินการด้านการส่งเสริมจรรยาบรรณให้แก่คณาจารย์และบุคลากร มีการถ่ายทอดความรู้เรื่องจรรยาบรรณในรูปแบบเว็บไซต์และคู่มือให้บุคลากรทุกระดับ และมีการสนับสนุนให้ผู้บริหารทุกระดับศึกษาดูงานต่างประเทศเพื่อสร้างจิตสำนึกสาธารณะ ตัวอย่างการวิเคราะห์โอกาสในการนำแนวทางพัฒนาไปใช้กับคณะวิศวกรรมศาสตร์ (ภาคผนวก ก) ดังแสดงในตารางที่ 6-10

ตารางที่ 6-10 ตัวอย่างการวิเคราะห์โอกาสในการนำแนวทางพัฒนาไปใช้กับคณะวิศวกรรมศาสตร์

แนวทางพัฒนา	ผลการพิจารณา				หมายเหตุ
	มีการดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน	สามารถปรับปรุงตามแนวทางดังกล่าวได้	พิจารณาไว้ศึกษาต่อไป	ยังไม่เหมาะสม	
หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership)					
1.1 การนำองค์กร มีแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้					
<ul style="list-style-type: none"> การบริหารงานบุคคล (การลา/การเดินทางในราชการ) และในกรณีที่มีผลกระทบต่อภาพรวมขององค์กรจะตัดสินใจในรูปของคณะกรรมการ (แพทย์/ทรัพยากร) 		✓			
1.2 ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม มีแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้					
<ul style="list-style-type: none"> ติดตามผลความสำเร็จของการดำเนินงาน วิเคราะห์ถึงปัญหาและหาแนวทางแก้ไข และนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพคณะและข้อมูลจากการสัมภาษณ์นักศึกษา ศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิตและผู้ปกครองมาปรับปรุงการบริหารงาน โดยมีการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป (การแพทย์แผนไทย) <ul style="list-style-type: none"> ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการทุก 2 เดือน และรายงานให้ผู้บริหารพิจารณาแผนยุทธศาสตร์ ติดตามผลการดำเนินงานทุก 6 เดือนและรายงานคณะกรรมการประจำคณะ 		✓			
<ul style="list-style-type: none"> จรรยาบรรณ (แพทย์/พยาบาล) <ul style="list-style-type: none"> มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจรรยาบรรณ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณและสนับสนุนการดำเนินการด้านการส่งเสริมจรรยาบรรณให้แก่คณาจารย์และบุคลากร มีการถ่ายทอดความรู้เรื่องจรรยาบรรณในรูปแบบเว็บไซต์และคู่มือให้บุคลากรทุกระดับ มีการสนับสนุนให้ผู้บริหารทุกระดับศึกษาดูงานต่างประเทศเพื่อสร้างจิตสำนึกสาธารณะ 		✓			

จากผลการประเมินด้วยโปรแกรมประเมินตนเองตามเกณฑ์ PMQA ซึ่งได้ทำการประเมินเมื่อปี พ.ศ. 2553 พบว่ามี OFI จำนวน 120 ประเด็น โดยแบ่งเป็น OFI ในหมวด 1 จำนวน 15 ประเด็น หมวด 2 จำนวน 43 ประเด็น หมวด 3 จำนวน 13 ประเด็น หมวด 4 จำนวน 17 ประเด็น หมวด 5 จำนวน 15 ประเด็น และหมวด 6 จำนวน 17 ประเด็น ตามลำดับ และหลังจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ได้ผ่านการประเมินคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์ สกอ. และ เกณฑ์ สมศ. แล้ว จึงได้ดำเนินการประเมินองค์กรอีกครั้งในปี พ.ศ. 2555 ด้วยโปรแกรมประเมินตนเองตามเกณฑ์ PMQA ผลการประเมินพบว่ามี OFI ลดลงเหลือจำนวน 46 ประเด็น โดยแบ่งเป็น OFI ในหมวด 1 จำนวน 8 ประเด็น หมวด 2 จำนวน 16 ประเด็น หมวด 3 จำนวน 4 ประเด็น หมวด 4 จำนวน 3 ประเด็น หมวด 5 จำนวน 4 ประเด็น และหมวด 6 จำนวน 11 ประเด็น ตามลำดับ ผลการประเมินดังแสดงในตารางที่ 6-11

ตารางที่ 6-11 สรุปผลที่ได้จากการประยุกต์ใช้การเทียบเคียงสมรรถนะเพื่อพัฒนาคณะวิศวกรรมศาสตร์

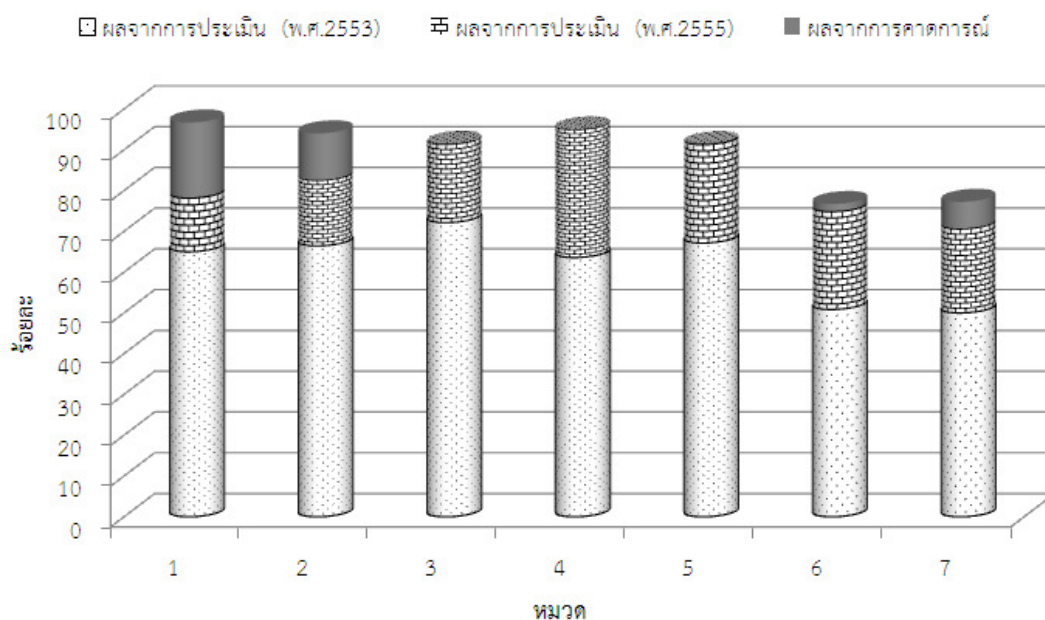
แนวทาง	หมวด						จำนวน แนวทาง
	1	2	3	4	5	6	
ผลจากการประเมิน (พ.ศ.2553)	15	43	13	17	15	17	120
ผลจากการประเมิน (พ.ศ.2555)	8	16	4	3	4	11	46
ผลจากการคาดการณ์	3	10	4	3	4	9	33

จากแผนพัฒนาที่เสนอต่อผู้บริหารเพื่อให้พิจารณาประเมินแล้วนั้น สามารถนำมาใช้คำนวณคะแนนเพื่อทำการประเมินองค์กรซ้ำโดยคาดการณ์การดำเนินงานตามแนวทางพัฒนา ซึ่งพบว่คะแนนในการประเมินองค์กรด้วยตนเองทั้ง 7 หมวดเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ดังแสดงในตารางที่ 6-12

ตารางที่ 6-12 ผลคะแนนที่ได้จากการปรับปรุงตามแนวทางพัฒนา (ร้อยละ)

หมวด	ผลจากการประเมิน (พ.ศ.2553)	ผลจากการประเมิน (พ.ศ.2555)	ผลจากการ คาดการณ์
1. การนำองค์กร	65.00	78.33	96.67
2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์	66.43	82.57	94.00
3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	72.14	91.43	91.43
4. การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้	63.57	95.00	95.00
5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	67.14	91.43	91.43
6. การจัดการกระบวนการ	50.83	75.00	76.67
7. ผลลัพธ์การดำเนินการ	49.98	70.71	77.21

จากตารางที่ 6-12 หากคณะวิศวกรรมศาสตร์ทำการปรับปรุงตามแนวทางพัฒนา พบว่าจะช่วยส่งผลให้การดำเนินงานในหมวดต่างๆ ดีขึ้น และได้คะแนนเพิ่มขึ้น รวมไปถึงมีการดำเนินงานที่เป็นแนวทางชัดเจนมากยิ่งขึ้นอีกด้วย ดังแสดงในภาพที่ 6-2



ภาพที่ 6-2 ระดับที่ได้จากการปรับปรุงตามแนวทางพัฒนา

จากภาพที่ 6-2 จะเห็นได้ว่าจากผลการประเมินด้วยโปรแกรมประเมินตนเองตามเกณฑ์ PMQA พบว่าค่า OFI ในหมวด 1 ถึงหมวด 6 ลดลงจากจำนวน 120 ประเด็น เหลือเพียงจำนวน 46 ประเด็น และจากการคาดการณ์การดำเนินงาน หากคณะวิศวกรรมศาสตร์ทำการปรับปรุงตามแนวทางพัฒนาจะทำให้ค่า OFI ลดลงเหลือจำนวน 33 ประเด็น

หลังจากทำการวิเคราะห์โอกาสในการนำแนวทางพัฒนาไปใช้กับคณะวิศวกรรมศาสตร์ (ภาคผนวก ก) และเสนอเป็นแผนพัฒนาต่อผู้บริหารเพื่อให้พิจารณาประเมินแล้ว จากนั้นจึงนำแนวทางที่ได้ไปจัดทำแผนพัฒนาองค์กรต่อไป (ภาคผนวก ก) ดังแสดงในตารางที่ 6-13

ตารางที่ 6-13 ตัวอย่างแผนพัฒนาองค์กรของคณะวิศวกรรมศาสตร์

<p>สถาบันอุดมศึกษา ชื่อแผนพัฒนาองค์กร วัตถุประสงค์</p> <p>ตัวชี้วัดหลักของแผนงาน รายละเอียดโดยย่อ</p>	<p>คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์</p> <p>การพัฒนากระบวนการนำองค์กรและส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม</p> <p>1. เพื่อจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้และสร้างความผูกพัน ความร่วมมือและแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย</p> <p>2. เพื่อจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงผลการดำเนินงานตามผลการประเมินและการทบทวนผลการดำเนินงานของผู้บริหาร</p> <p>3. เพื่อติดตามประเมินผลการกำกับดูแลตนเองที่ดีของคณะ</p> <p>4. เพื่อพัฒนาระบบการจัดการกับผลกระทบทางลบต่อสังคมตามพันธกิจของคณะ</p> <p>ระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายในการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กร</p> <p>การพัฒนากระบวนการนำองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงที่สุดนั้น ผู้บริหารต้องมีการสร้างบรรยากาศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ และสร้างความผูกพัน ความร่วมมือภายในคณะ ตลอดจนการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย เมื่อมีการติดตามและทบทวนผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดแล้ว หากตัวชี้วัดที่มีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ผู้บริหารจะต้องมีการจัดลำดับเพื่อนำไปปรับปรุง แน่แน่นอนว่าผู้บริหารคงไม่สามารถปรับปรุงผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายได้ทุกตัวในเวลาเดียวกัน อย่างน้อยควรจะมีการจัดลำดับความสำคัญ 3 อันดับแรกในการนำไปปรับปรุง นอกจากนี้การดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแลตนเองที่ดีนั้นจะต้องมีการติดตามประเมินผลกว่าบุคลากรรับรู้ รับทราบและปฏิบัติตามแนวทางที่คณะกำหนดไว้มากน้อยเพียงใดและมีผลการติดตามประเมินผลเป็นอย่างไร</p>	<p>โอกาสในการปรับปรุง เมื่อเทียบกับเกณฑ์ขั้นพื้นฐาน</p> <p>หน่วยงานที่รับผิดชอบ</p> <p>งบประมาณ บาท</p> <p>ระยะเวลาดำเนินการ เดือน</p> <p>วันที่จัดทำ</p>
---	--	---

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ.												ผลลัพธ์/ดัชนีความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
1. จัดกิจกรรมทบทวนทิศทางการทำงานที่ชัดเจนครอบคลุมในเรื่องวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์หรือผลการดำเนินการที่คาดหวังของคณะ																			
1.1 ทบทวนทิศทางการทำงานตามวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์หรือผลการดำเนินงานที่คาดหวังของคณะ ปีงบประมาณ พ.ศ.	1 เดือน															ทิศทางการทำงานที่ชัดเจนครอบคลุมในเรื่องวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์หรือผลการดำเนินการที่คาดหวัง	ผู้บริหาร	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคูณภาพ	
1.2 จัดทำรายงานผลการทบทวนทิศทางการทำงานตามวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์หรือผลการดำเนินงานที่คาดหวังของคณะ	1 เดือน															รายงานผลการทบทวนทิศทางการทำงานตามวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์หรือผลการดำเนินงานที่คาดหวัง	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคูณภาพ	ทีมผู้บริหาร	
1.3 จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เพื่อการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดทิศทางดังกล่าวสู่บุคลากร เพื่อให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ และการนำไปปฏิบัติของบุคลากร อันจะส่งผลให้การดำเนินการบรรลุผลตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้	1 เดือน															จำนวนหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรม	ประชาสัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์	ทีมผู้บริหาร	

บทที่ 7

สรุปและเสนอแนะ

7.1 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย

การดำเนินงานเทียบเคียงสมรรถนะของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กับคณะอื่นๆ โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นหลัก และใช้ผลการประเมินจาก สกอ. และ สมศ. เพื่อช่วยประกอบการคัดเลือกองค์กร พบว่าหมวดที่คณะวิศวกรรมศาสตร์ต้องพัฒนาในงานวิจัยนี้ประกอบด้วย 6 หมวด คือ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และหมวด 6 การจัดการกระบวนการ สำหรับหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการเป็นผลมาจากการดำเนินงานในหมวด 1 ถึงหมวด 6 โดยการศึกษารวบรวม วิเคราะห์แนวทางปฏิบัติของคู่เทียบเคียงในแต่ละหมวด เพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่ดีมาปรับปรุงและประยุกต์เป็นแนวทางการพัฒนาคณะ ผลการเทียบเคียงสมรรถนะทำให้ทราบถึงระดับการปฏิบัติของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เมื่อเทียบกับคณะอื่นๆ คณะที่มีระดับการปฏิบัติที่ดีที่สุดในทุกหมวดคือ คณะแพทยศาสตร์

การเทียบเคียงสมรรถนะในหมวดต่างๆ ที่ต้องปรับปรุงกับคู่เทียบเคียงโดยการสัมภาษณ์คณบดีหรือผู้บริหารที่เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงของคณะที่เป็นคู่เทียบเคียง ทำให้ทราบแนวทางการดำเนินงานของคู่เทียบเคียง และได้แนวทางปฏิบัติที่ดี เพื่อมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคณะวิศวกรรมศาสตร์ จากการประยุกต์แนวทางการทำงานของคู่เทียบเคียง สามารถหาแนวทางการพัฒนาคณะวิศวกรรมศาสตร์ และได้เสนอแนวทางดังกล่าวให้ผู้บริหารเป็นผู้ประเมินแนวทางและความเป็นไปได้ในการประยุกต์ใช้ จากนั้นจึงนำแนวทางที่ได้จัดทำเป็นแผนพัฒนาองค์กรต่อไป

ปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ได้ให้ความสำคัญและตระหนักถึงคุณภาพของระบบการศึกษามากยิ่งขึ้น เพื่อตอบรับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันที่เกิดขึ้นทุกขณะ จึงมีการประเมินคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาทั้งการประกันคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพภายนอก จากการศึกษางานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาจะเห็นได้ว่าการนำการเทียบเคียงสมรรถนะมาใช้เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษามากขึ้น ดังจะเห็นได้จาก Lee [40] และ Achtemeier [41] ที่ได้ทำการศึกษาวิธีการเทียบเคียงสมรรถนะตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานทางวิชาการในระดับอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา [43] วิจัยการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาไทยด้วยกระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ รวมไปถึงทิวาวรรณ เลขวัฒนะ [44] ที่พัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานด้วยวิธีการเทียบเคียงสมรรถนะ ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่า งานวิจัยดังกล่าวอาจมีขั้นตอนและวิธีการในการประยุกต์ใช้การเทียบเคียงสมรรถนะที่มีความแตกต่างกันไปบ้าง แต่สุดท้ายผลลัพธ์ที่ได้จากการ

ประยุกต์ใช้การเทียบเคียงสมรรถนะล้วนแต่มีวัตถุประสงค์ร่วมกันคือพัฒนาระบบการศึกษาให้มีคุณภาพ โดยการศึกษาจากสถาบันที่มีการดำเนินงานที่ดีกว่าด้วยกันทั้งสิ้น

7.2 อภิปรายผลการวิจัย

การประเมินองค์กรด้วยตนเองนอกจากจะทำให้องค์กรได้รับทราบสถานะและสามารถสำรวจสภาพการดำเนินการในปัจจุบันขององค์กรว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใดแล้ว ยังทำให้องค์กรสามารถทำไปวางแผนในการพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานต่อไปได้อีกด้วย ซึ่งองค์กรสามารถทำการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ PMQA ใน 7 หมวด เพื่อให้เกิดการพัฒนาในองค์กรให้ได้ผลดียิ่งขึ้น จากการประเมินตนเองดังกล่าว ทำให้ทราบว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์มีทั้งจุดแข็ง และโอกาสในการปรับปรุงองค์กร (จุดอ่อน) ซึ่งจะได้ทำการวิเคราะห์จุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุง (Opportunity for Improvement : OFI) และจัดลำดับความสำคัญต่อไป หลังจากนั้นจึงใช้เครื่องมือการจัดการต่าง ๆ เพื่อประยุกต์ใช้ปรับปรุงระบบ จากการวิเคราะห์ขั้นต้นพบว่าหมวด 6 และหมวด 4 มีระดับคะแนนประเมินน้อยที่สุดตามลำดับ โดยสามารถนำเครื่องมือการจัดการต่าง ๆ มาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาระบบ เช่น การใช้ Productivity Concept สำหรับหมวด 6 และการใช้ Knowledge Management สำหรับหมวด 4 เป็นต้น และควรดำเนินการพัฒนาในประเด็นดังกล่าว เพื่อมุ่งสู่ความเป็นองค์กรชั้นนำในระดับสากลตามเกณฑ์มาตรฐานต่อไป

จากผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติในปัจจุบันของแต่ละคณะ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยคณะแพทยศาสตร์ได้คะแนนของแต่ละหมวดสูงที่สุด ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าคณะแพทยศาสตร์มีการดำเนินงานทางด้านระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ทำให้มีการจัดการทางด้านคุณภาพอย่างมีระบบ บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบเป็นอย่างดี และทางคณะแพทยศาสตร์ ในส่วนของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์เองก็ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ประจำปี 2550 ซึ่งเป็นรางวัลรองลงมาจากรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ซึ่งได้นำแนวคิดมาจากรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ MBNQA [2]

ในส่วนของคณะวิศวกรรมศาสตร์พบว่าบุคลากรมีความเชื่อมั่นในการนำองค์กรของผู้บริหารที่มีความเข้มแข็ง โดยให้ความเห็นว่าผู้บริหารที่เข้มแข็งส่งผลต่อการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และหมวดอื่นๆ ทั้งนี้พบว่าจุดแข็งขององค์กรอยู่ที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และมีการปรับปรุงการทำงานให้สอดคล้องไปกับการพัฒนาระบบดังกล่าว แต่ในส่วนของความร่วมมือของบุคลากรพบว่ายังมีปัญหาในส่วนของ การจูงใจให้เข้าร่วมกิจกรรมซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากลักษณะการจ้างงานของบุคลากร ทั้งนี้พบว่าส่วนใหญ่ไม่ใช่นักงานประจำ ด้วยเหตุนี้อาจทำให้ความทุ่มเทในการดำเนินงานไม่มากเท่าที่ควรอันเนื่องมาจากความมั่นคงในเส้นทางอาชีพที่ยังไม่แน่นอน

ทั้งนี้พบว่าปัจจัยที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการสร้างระบบ คือ ความร่วมมือของบุคลากรทุกคน ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นและการเห็นประโยชน์ที่ ทำ ส่วนประโยชน์ที่แท้จริงจากการทำระบบ คือ ทำให้เกิดการพัฒนาที่ดีขึ้น ทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ดีขึ้น และทำให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์มากขึ้น สำหรับปัญหาหลักในการสร้างระบบ คือ ไม่เข้าใจในการทำ บุคลากรไม่มีส่วนร่วม และไม่เห็นประโยชน์ที่ชัดเจนในการทำระบบ ซึ่งอาจใช้แนวทางในการแก้ปัญหาโดยการส่งเสริม

บุคลากรทางด้านความรู้ความเข้าใจ เช่น การจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การพัฒนา ฝึกอบรมต่างๆ รวมไปถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารเพื่อการสร้างความสำเร็จร่วมกัน จะช่วยให้เกิดการดำเนินการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยเพื่อศึกษาเกี่ยวกับการนำกระบวนการคุณภาพไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กร [17] ที่พบว่า การนำโครงการ TQM ไปใช้สามารถบรรลุความสำเร็จได้ ซึ่งจะเป็นสิ่งจูงใจให้องค์กรต่างๆ พัฒนาองค์กรโดยการใช้ความรู้ที่เกี่ยวกับคุณภาพ และให้การฝึกอบรมบุคลากรทั้งหมดขององค์กร และการประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยโดยการใช้เกณฑ์ Baldrige [18] โดยใช้แบบสำรวจพบว่าบุคลากรทุกระดับสนใจที่จะปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานในการพัฒนาระบบคุณภาพภาครัฐในองค์กรต่อไปในอนาคต

จากผลการประเมินด้วยโปรแกรมประเมินตนเองตามเกณฑ์ PMQA (พ.ศ. 2553) พบว่ามี OFI จำนวน 120 ประเด็น และหลังจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ได้ผ่านการประเมินคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์ สกอ. และ เกณฑ์ สมศ. แล้ว จึงได้ดำเนินการประเมินองค์กรอีกครั้งด้วยโปรแกรมประเมินตนเองตามเกณฑ์ PMQA (พ.ศ. 2555) ผลการประเมินพบว่ามี OFI ลดลงเหลือจำนวน 46 ประเด็น และจากแผนพัฒนาที่เสนอต่อผู้บริหารเพื่อให้พิจารณาประเมินแล้วนั้น สามารถนำมาใช้คำนวณคะแนนเพื่อทำการประเมินองค์กรซ้ำโดยคาดการณ์การดำเนินงานตามแนวทางพัฒนา ซึ่งหากคณะวิศวกรรมศาสตร์ทำการปรับปรุงตามแนวทางพัฒนาคาดว่าจะช่วยส่งผลให้การดำเนินงานในหมวดต่างๆ ดีขึ้นและได้คะแนนเพิ่มขึ้น รวมไปถึงมีการดำเนินงานที่เป็นแนวทางชัดเจนมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

7.3 ข้อเสนอแนะ

7.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่น่าผลวิจัยไปใช้

1. การสร้างความเปลี่ยนแปลงโดยการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้ในองค์กรภาครัฐและสถาบันการศึกษา ผู้บริหารจะต้องแสดงออกในเชิงนโยบาย และเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงอย่างแท้จริง พร้อมกับสร้างกระบวนการบริหารแบบมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพโดยอาศัยความร่วมมือของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
2. การนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้ในองค์กรภาครัฐและสถาบันการศึกษา ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรในทุกระดับ
3. การนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้ในองค์กรภาครัฐและสถาบันการศึกษาต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย ควรมีการจัดตั้งทีมงานรับผิดชอบและมอบหมายหน้าที่ในการดำเนินงานต่างๆ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงาน

7.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรทำวิจัยเพื่อเทียบเคียงสมรรถนะในระดับหน่วยงานระหว่างมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระหว่างองค์กรด้วยกัน ซึ่งจะทำให้องค์กรมีการปรับปรุงและพัฒนาตลอดเวลาตามสภาวะการแข่งขันในยุคปัจจุบัน และควรทำอย่างต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

2. การเทียบเคียงสมรรถนะเป็นงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่าย ซึ่งควรมีการจัดตั้งเป็นทีมงานผู้รับผิดชอบ และมอบหมายอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานด้านต่างๆ เพื่อความสะดวกและความรวดเร็วในการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังช่วยให้มีความคิดเห็นที่หลากหลายในการทำการเทียบเคียงสมรรถนะ ซึ่งจะทำให้ได้การเทียบเคียงสมรรถนะที่เหมาะสมและมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์อย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

- [1] Paul E.Dettmann. (2004). "Administrators, Faculty, and Staff/ support staff/ Support Staff Perceptions of MBNQA Educational Criteria Implementation at the University of Wisconsin Stout." [On-line]. Available: <http://scholar.lib.vt.edu/theses/available/etd-07152004-120938/> [December. 1, 2008].
- [2] สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. "รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ." อินเทอร์เน็ต: <http://www.tqa.or.th/>, 2552, [12 กันยายน 2552].
- [3] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (พฤศจิกายน 2549). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. (พ. 1). [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <http://www2.djop.moj.go.th/kpr17/pmqa.htm> [3 มีนาคม 2552].
- [4] คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2546. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <http://esdg.excise.go.th/kidsadeeka.doc> [3 มีนาคม 2552].
- [5] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. "การเปลี่ยนแปลงของเนื้อหาเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) ประจำปี 2553 - 2554." อินเทอร์เน็ต: http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=5&content_id=1608, 22 มีนาคม 2553 [13 พฤษภาคม 2554].
- [6] สารสภาอาจารย์. "Roda map PMQA ของ ม.อ. จะไปในทิศทางใด." อินเทอร์เน็ต: <http://www.psusenat.org/index.php?cmd=hotissue&id=33&cate=2>, ปีที่ 31 ฉบับที่ 10 วันที่ 5 ตุลาคม 2553 หน้า 2, [25 กุมภาพันธ์ 2554].
- [7] มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. "ประวัติมหาวิทยาลัย." อินเทอร์เน็ต: http://www.hatyai.psu.ac.th/index.php?option=com_content&task=view&id=30&Itemid=29, 2554, [14 มีนาคม 2554].
- [8] รุจเรขา วิทยายุทธภูมิกุล. "การจัดอันดับมหาวิทยาลัยด้วย Webometrics : ข้อเท็จจริงที่ควรทราบ." อินเทอร์เน็ต: <http://stang.sc.mahidol.ac.th/webometrics.htm>, 1 กันยายน 2553, [9 กันยายน 2552].
- [9] คณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. "ประวัติความเป็นมา." อินเทอร์เน็ต: <http://www.eng.psu.ac.th/history.html>, 2553, [13 มีนาคม 2553].
- [10] "รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพคณะวิศวกรรมศาสตร์." อินเทอร์เน็ต: http://phoenix.eng.psu.ac.th/qa/P&Q/?file=information_QA.html, 2552, [8 กันยายน 2552].
- [11] Anthony Kelly. *Benchmarking for school improvement*. London, UK: Routledge Falmer, 2001.

- [12] สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. "Benchmarking ของการประกันคุณภาพการศึกษา." *จุลสารประชาคมประกันคุณภาพการศึกษา*, 3(6), มีนาคม 2547.
- [13] Burhan Fatih Yavas. "Employee perceptions of quality: survey results." *International Journal of Quality & Reliability Management*, vol.12(5), pp. 8-17, 1995.
- [14] Bruce Murray. (1996). "Total Quality Management in Education : The Empowerment of a school community." [On-line]. Available: <http://digitalcommons.unl.edu/dissertations/AAI9628249/> [March. 16, 2009].
- [15] Hannah Koo and Fredrick K.C. Tao. "Analysing employee attitudes towards ISO certification." *Managing Service Quality*, vol.8(5), pp. 312-319, 1998.
- [16] Kevin J. Dooley and Richard F. Flor. "Perceptions of Success and Failure in TQM Initiatives." *Journal of Quality Management*, vol.3(2), pp. 157-174, 1998.
- [17] Laetz. (2000). "Total Quality Management Implementation: The Effect of Forces for Change on Organization Development Change Tactics." [On-line]. Available: <http://en.scientificcommons.org/5007344> [February. 1, 2010].
- [18] Susan Marie Fritz. (2001). "A Quality Assessment Using The Baldrige Criteria: Non-Academic Service Units in a Large University." [On-line]. Available: <http://digitalcommons.unl.edu/dissertations/AAI9333964/> [February. 1, 2010].
- [19] Choy Lee Man. (2002). "Development and validation of a Total Quality Management for Service (TQMS) model." [On-line]. Available: <https://dspace.lib.cuhk.edu.hk/handle/2006/57608> [February. 1, 2010].
- [20] Jean Hartley. "Employee surveys - Strategic aid or hand-grenade for organisational and cultural change?" *International Journal of Public Sector Management*, vol.14(3), pp.184-204, 2001.
- [21] Mohamed Zairi and Samir Baidoun. "Understanding the Essentials of Total Quality Management : A Best Practice Approach-Part 1." Internet: <http://www.brad.ac.uk/acad/management/external/page.php?section=research&page=researchworkingpapers2003,2003>, [December. 1, 2008].
- [22] R.S.M. Lau, Xiande Zhao, and Ming Xiao. "Assessing quality management in China with MBNQA criteria." *International Journal of Quality & Reliability Management*, vol.21(7), pp. 699-713, 2004.
- [23] Daniel D. Seanor. (2004). "Analysis of the leadership of UW-STOUT in winning the MBNQA in education." [On-line]. Available: <http://digitalcommons.unl.edu/dissertations/AAI3142100/> [March. 15, 2009].
- [24] Richland College. "2005 Award Recipient Application Summaries." Internet: http://www.baldrige.nist.gov/Contacts_Profiles.htm, 2005, [March. 15, 2009].

- [25] Rafikul Islam. "MBNQA criteria in education : Assigning weights from a Malaysian perspective and proposition of an alternative evaluation scheme " *International Transactions in Operational Research*, vol.14, pp. 373-394, 2006.
- [26] Iredell-Statesville Schools. "2008 Award Recipient Application Summaries." Internet: http://www.baldrige.nist.gov/Contacts_Profiles.htm, 2008, [March. 15, 2009].
- [27] กรองอร ขำปัญญา. "การพัฒนาคุณภาพองค์กร : กรณีศึกษาศูนย์ปฏิบัติการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี." วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี, 2541.
- [28] สุตีพร ฉันท์เฉลิมพงศ์. "การสร้างตัวแบบ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์ม บัลด์ริจ (MBNQA) : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม." วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ, 2543.
- [29] พะนอพันธ์ จาตุรงค์สกุล. "กลยุทธ์การพัฒนางานองค์กรสู่สากล : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทร่วมเจริญกรุ๊ป จำกัด." ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี, 2544.
- [30] สุทธศรี วงษ์สมาน. "รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกำกับ ใน การบริหารการศึกษาระดับอุดมศึกษา." วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา อุดมศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ, 2545.
- [31] อัจฉรา ศุขศิลป์. "การปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐด้วยการประยุกต์ใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ : ศึกษากรณี กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ." วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการคุณภาพ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, กรุงเทพฯ, 2547.
- [32] พิศุทธิ์พร รัตนปราการ. "การบริหารงานคุณภาพตามเกณฑ์การตัดสินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ กรณีศึกษา บริษัท ซี.พี. คอนซูเมอร์ โปรดักส์ จำกัด." วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต นวัตกรรม อุดมศึกษา, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ, 2548.
- [33] สิตาพร สายแสงจันทร์. "การศึกษาปัจจัยความสำเร็จที่มีผลต่อการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ในองค์กรที่ได้รับรางวัลจากโครงการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ของไทย (Thailand Quality Award)." วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ, 2548.
- [34] เสน่ห์ ชูตระกูล. "การใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในการพัฒนาการบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศในอุตสาหกรรมแม่พิมพ์ ในเขต กทม. และปริมณฑล." วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, กรุงเทพฯ, 2550.

- [35] จันทนา เลหากุลเวทิต. "การศึกษาปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จในด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าและตลาดจากองค์การระดับโลกที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ." วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ, 2550.
- [36] ลัดดาพร มณีแก้ว. "การปรับปรุงกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ยางสังเคราะห์ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ." วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การพัฒนางานอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ, 2552.
- [37] ชีระเศรษฐ์ ศรีประภัสสร. "การพัฒนากระบวนการจัดซื้อโดยประยุกต์ใช้พื้นฐานระเบียบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ." วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การพัฒนางานอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ, 2553.
- [38] ปิยะชัย บุญช่วย. "ความรู้ ทักษะ และ การให้ความร่วมมือในรางวัลคุณภาพแห่งชาติของพนักงานบริษัท ปตท. อะโรเมติกส์และการกลั่น จำกัด (มหาชน)." วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารเทคโนโลยี), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ, 2553.
- [39] James R. Johnson. "Development of a self-audit tool to benchmark the performance of two-year public colleges in Texas relative to workforce and economic development ", Baylor University, United States, Texas, 2002.
- [40] T. J. Lee. "Benchmarking academic key performance indicators for higher education." Minnesota, 2001.
- [41] Sue D. Achtemeier. "An investigation of benchmarking as an accountability practice in higher education." University of Georgia, United States, Georgia, 2002.
- [42] T. Dolan. "Best Practices in Process Improvement." *Quality Progress*, Vol.36, pp. 23-28, 2003.
- [43] สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2547). รายงานฉบับสมบูรณ์ การศึกษาการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาไทยด้วยกระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking). [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: http://www.cuqa.chula.ac.th/Benchmark/Benchmarking_PDF/Benchmarking_Sum.pdf [20 มกราคม 2552].
- [44] ทิภาวรรณ เลขวัฒน์. "การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานด้วยวิธีการเทียบเคียงสมรรถนะ." การศึกษาคุชฎีบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา, มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก, พฤษภาคม 2551.
- [45] ปิยะฉัตร ชัยโยธา. "การเทียบเคียงสมรรถนะของภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์." วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรมและระบบ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา, 2553.
- [46] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (ตุลาคม 2548). คู่มือการนำองค์กรเข้าสู่การพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ. (พ. 1). [ออนไลน์]. สืบค้นจาก:

- http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=1088 [3 มีนาคม 2552].
- [47] คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <http://www.dld.go.th/region4/ssr/%C7%D4%B8%D5%A1%D2%C3%BA%C3%D4%CB%D2%C3%A1%D4%A8%A1%D2%C3%BA%E9%D2%B9%E0%C1%D7%CD%A7%B7%D5%E8%B4%D5%20%BE.%C8.%202546.htm> [3 มีนาคม 2552].
- [48] บุญดี บุญญาภิกิจ and กมลวรรณ ศิริพานิช. *Benchmarking* ทางลัดสู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์, 2545.
- [49] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (ธันวาคม 2552). คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ 2553 (สำหรับสถาบันอุดมศึกษา). (พ. 1).
[http://www.opdc.go.th/uploads/files/PMQA/manualpmqal_uni_edited.pdf].
ออนไลน์: [11 ธันวาคม 2552].
- [50] "โปรแกรมคำนวณผลการประเมินด้วยตนเองของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553 (สถาบันอุดมศึกษา)." อินเทอร์เน็ต:
http://www.opdc.go.th/uploads/files/PMQA/Program_pmqa_53_uni_050110RM3.xls, 2553, [25 มกราคม 2553].
- [51] Claudine Umashev. (2002). "Design and implementation criteria for the effectiveness of the Balanced scorecard in public sector organization." [Online]. Available:
<http://www.bus.qut.edu.au/research/thesiscatalog/showrecord.php?id=59>
[March. 16, 2009].
- [52] นรรัฐชา คงแก้ว. "การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์." อินเทอร์เน็ต:
<http://portal.psu.ac.th/pmqa-eng/pages/home/>, 2553, [25 กันยายน 2553].
- [53] สีน พันธุ์พินิจ. เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์, 2549.
- [54] เพ็ญแข แสงแก้ว. การวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.
- [55] สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (พฤศจิกายน 2554). สรุปรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะ/หน่วยงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประจำปีการศึกษา 2553 (มิ.ย.2553 - พ.ค.2554). ออนไลน์:
<http://www.qa.psu.ac.th/SAR%20PSU/report/in/fac/2553.pdf> [10 มีนาคม 2555].
- [56] (มกราคม 2555). รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม ปีการศึกษา 2553 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ออนไลน์:
<http://www.qa.psu.ac.th/SAR%20PSU/sar/eqa3/part/5-3%20คะแนนสมศ.ทุกคณะ.pdf> [1 มีนาคม 2555].

- [57] ประพนธ์ ผาสุกย์ืด. "เก็บ KM ในมุมมองของ ดร.ประพนธ์ ผาสุกย์ืด." อินเทอร์เน็ต: <http://www.kmi.or.th>, 2548, [11 ตุลาคม 2554].
- [58] ประมวล เทศนา. "การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อระบบการบริหารคุณภาพภาครัฐ." วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา, 2553.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ลักษณะสำคัญขององค์กร

ตารางที่ ก-1 ความเชื่อมโยงระหว่างลักษณะสำคัญขององค์กรกับหมวดต่าง ๆ

หมวด	1	2	3	4	5	6	7
1. ลักษณะองค์กร							
ก. ลักษณะพื้นฐานของส่วนราชการ							
(1) - พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง - พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง	×		×		×		
(2) - วิสัยทัศน์ของส่วนราชการคืออะไร - เป้าประสงค์หลักของส่วนราชการคืออะไร - วัฒนธรรมในส่วนราชการคืออะไร - ค่านิยมของส่วนราชการที่กำหนดไว้คืออะไร	×	×			×		
(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในส่วนราชการเป็นอย่างไร เช่น ระดับการศึกษา อายุ สายงาน ระดับตำแหน่ง ข้อกำหนดพิเศษในการปฏิบัติงาน เป็นต้น		×		×	×		
(4) ส่วนราชการมีเทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญอะไรบ้างในการให้บริการและการปฏิบัติงาน				×		×	
(5) ส่วนราชการดำเนินการภายใต้กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง	×				×	×	
ข. ลักษณะพื้นฐานของส่วนราชการ							
(6) โครงสร้างองค์กรและวิธีการจัดการที่แสดงถึงการกำกับดูแลตนเองที่ดีเป็นเช่นใด	×						
(7) ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน มีหน่วยงานใดบ้าง และมีบทบาทอย่างไรในการปฏิบัติงานร่วมกัน - มีข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกัน มีอะไรบ้าง - มีแนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันอย่างไร				×		×	
(8) - กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของส่วนราชการคือใครบ้าง - กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้มีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรบ้าง - แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันคืออะไร			×			×	

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ [52]

ตารางที่ ก-2 ความเชื่อมโยงระหว่างหมวดต่าง ๆ

หัวข้อ	หมวด 1		หมวด 2		หมวด 3		หมวด 4		หมวด 5			หมวด 6		หมวด 7			
	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	7.1	7.2	7.3	7.4
หมวด 1 การนำองค์กร																	
1.1 การนำองค์กร	O	X	X	X	X	X	X		X	(X)	(X)	(X)	(X)	(X)	X	X	X
1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม	X	O	X						(X)	X		(X)	(X)				X
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์																	
2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์	X	X	O	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X
2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์หลักเพื่อนำไปปฏิบัติ			X	O			(X)	(X)	X	X	X	X	X	(X)	(X)	(X)	(X)
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย																	
3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	X		X		O	X						X	X		X		
3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	X		X		X	O	X		(X)	(X)		X	X		X		
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้																	
4.1 การวัดและวิเคราะห์การดำเนินการของส่วนราชการ	X	X	X	X	X	X	O	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.2 การจัดการสารสนเทศและความรู้	X	X	X	X	X	X	X	O	X	X	X	X	X	X	X	X	X
หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล																	
5.1 ระบบงาน	X	(X)	(X)	X		X			O	X	X	X	X				X
5.2 การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ	(X)	(X)	(X)	X		(X)	(X)		X	O	X	X	X				X
5.3 การสร้างความพึงพอใจและความพึงพอใจแก่บุคลากร	(X)		(X)	X			X		X	X	O						X
หมวด 6 การจัดการกระบวนการ																	
6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า	(X)	(X)	(X)	X	X	X	X		X	X	X	O	X			X	
6.2 กระบวนการสนับสนุน	(X)	(X)	(X)	X	X	X	(X)		X	X		X	O			X	

หมายเหตุ : O หมายถึง เจ้าภาพของหัวข้อ
 X หมายถึง หัวข้อที่มีความเชื่อมโยงกันโดยตรง
 (X) หมายถึง หัวข้อที่มีความเชื่อมโยงกันโดยอ้อม

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ [52]

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ.2552)

1. ลักษณะองค์กร

ก. ลักษณะพื้นฐานของส่วนราชการ

พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย

- ผลิตวิศวกรที่คิดเป็น ทำเป็น มีคุณภาพ และจริยธรรม
- สร้างองค์ความรู้และเทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมท้องถิ่น และเชื่อมโยงสู่สากล
- บูรณาการองค์ความรู้จากงานวิจัยและบริการวิชาการสู่การเรียนการสอน
- สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการเรียนรู้ ที่เปิดกว้างต่อสังคม

แนวทางและวิธีการในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

ผู้รับบริการหลัก	ลักษณะการให้บริการ	แนวทางและวิธีการให้บริการ
1. ผู้รับบริการด้านการผลิตวิศวกรที่คิดเป็น ทำเป็น มีคุณภาพ และจริยธรรม		
นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (หมายเหตุ : รวมถึงนักศึกษา ต่างชาติ)	1. จัดหลักสูตรและจัดการศึกษา	- จัดทำหลักสูตรการศึกษา - จัดกิจกรรมการเรียนการสอน - จัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรการเรียนการ สอน - จัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาในด้านต่างๆ รวมถึงกิจกรรมที่ทำให้เกิดระบบคุณค่า หรือค่านิยมที่นับถือความดีงาม และ คุณธรรม จริยธรรม เช่น กิจกรรมค่าย พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และกิจกรรม ค่ายพัฒนาทักษะชีวิต - การวัดและประเมินผลการศึกษา
	2. การรับเข้าศึกษา	การสอบคัดเลือก - โครงการ "ลูกพระบิดา" คณะ วิศวกรรมศาสตร์ - โครงการ "ทุนมงคลสุข" - โครงการ "โควตาวิศวกรรมศาสตร์ ม.อ." - โครงการดาวรุ่งคอมพิวเตอร์ - การรับนักศึกษาโดยวิธีรับตรง - การรับนักศึกษาโดยผ่านระบบการรับ นักศึกษาของ สกอ.

ผู้รับบริการหลัก	ลักษณะการให้บริการ	แนวทางและวิธีการให้บริการ
	3. การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ระหว่างการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - การบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (เครื่องคอมพิวเตอร์, อินเทอร์เน็ต, เครื่องพิมพ์) - ห้องปฏิบัติการต่างๆ และห้องเรียนพร้อมอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ - ห้องสมุดคณะ - ห้องบันเทิงเชิงวิชาการ (Edutainment Room) - ห้องกิจกรรมนักศึกษา (ห้องสโมสรนักศึกษา และห้องชุมนุมต่างๆ ของนักศึกษา) - บริเวณอาคารมีโต๊ะ-เก้าอี้รองรับความต้องการของนักศึกษาที่จะมาใช้ในช่วงทั้งกลางวันและกลางคืน - การจัดสรรทุนการศึกษา
	4. การสำเร็จการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบผลการศึกษา - การให้ความรู้ก่อนจบการศึกษา เช่น อบรมความรู้ทางวิชาชีพต่างๆ การปัจฉิมนิเทศนักศึกษาก่อนจบการศึกษา - การแนะแนวอาชีพ / ตลาดแรงงาน
2. ผู้รับบริการด้านการสร้างองค์ความรู้และเทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมท้องถิ่น และเชื่อมโยงสู่สากล		
นักศึกษา	การสร้างองค์ความรู้จากงานวิจัย เพื่อพัฒนาคุณภาพการผลิตวิศวกร และการจัดการเรียนการสอน	<ul style="list-style-type: none"> - สนับสนุนบุคลากรให้ทำวิจัย และนำผลการวิจัยและเทคโนโลยีต่าง ๆ มาพัฒนาคุณภาพการผลิตวิศวกรและการจัดการเรียนการสอน
หน่วยงานภาครัฐและเอกชน บริษัทและห้างร้านฯ สถานศึกษาระดับต่างๆ ชุมชนและท้องถิ่น ประชาชนทั่วไป	การสร้างองค์ความรู้จากงานวิจัย เพื่อพัฒนาชุมชน สังคม และพัฒนาอุตสาหกรรมท้องถิ่นและการบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการวิจัยและนำผลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาชุมชน สังคม และอุตสาหกรรมท้องถิ่นเพื่อเชื่อมโยงไปสู่ระดับประเทศ รวมถึงไปถึงการบริการ - การจัดประชุมวิชาการ - ให้บริการเผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้/ให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ
3. ผู้รับบริการด้านการบูรณาการองค์ความรู้จากงานวิจัยและบริการวิชาการสู่การเรียนการสอน		
คณาจารย์ บุคลากร นักศึกษา	ให้บริการวิชาการ รวมถึงการนำองค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยมาใช้ในการเรียนการสอน	<ul style="list-style-type: none"> - ถ่ายทอดองค์ความรู้/ให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ - จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน และพัฒนาองค์ความรู้ที่ได้ - การจัดประชุมวิชาการ
4. ผู้รับบริการด้านการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการเรียนรู้ ที่เปิดกว้างต่อสังคม		

ผู้รับบริการหลัก	ลักษณะการให้บริการ	แนวทางและวิธีการให้บริการ
คณาจารย์ บุคลากร นักศึกษา	จัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้าง สภาพแวดล้อมที่ดีต่อการเรียนรู้	มีการดำเนินการให้นักศึกษาทำกิจกรรมใน รูปแบบต่าง ๆ โดยได้มีการสนับสนุน งบประมาณ การอำนวยความสะดวกด้าน ต่าง ๆ เพื่อให้นักศึกษาได้เกิดการเรียนรู้ และมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ต่อ สังคม เช่น ประเพณีลอยกระทง พิธีไหว้ครู โครงการพัฒนาค่ายคุณธรรม- จริยธรรมนักศึกษา ค่ายอาสาพัฒนา ฯลฯ

คณะวิศวกรรมศาสตร์มีการเปิดหลักสูตรวิศวกรรมศาสตร์ทั้งในระดับปริญญาตรีจำนวน 13 หลักสูตร
ปริญญาโทจำนวน 12 หลักสูตร และปริญญาเอกจำนวน 5 หลักสูตร ประกอบด้วย

ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโท	ระดับปริญญาเอก
- วิศวกรรมไฟฟ้า	- วิศวกรรมไฟฟ้า	- วิศวกรรมไฟฟ้า
- วิศวกรรมเครื่องกล	- วิศวกรรมเครื่องกล	- วิศวกรรมเครื่องกล
- วิศวกรรมโยธา	- วิศวกรรมโยธา	- วิศวกรรมเคมี
- วิศวกรรมอุตสาหการ	- วิศวกรรมอุตสาหการและระบบ	- วิศวกรรมคอมพิวเตอร์
- วิศวกรรมเคมี	- วิศวกรรมเคมี	- วิศวกรรมวัสดุ
- วิศวกรรมเหมืองแร่	- วิศวกรรมเหมืองแร่	
- วิศวกรรมคอมพิวเตอร์	- วิศวกรรมคอมพิวเตอร์	
- วิศวกรรมสิ่งแวดล้อม	- วิศวกรรมวัสดุ	
- วิศวกรรมวัสดุ	- วิศวกรรมการผลิต	
- วิศวกรรมการผลิต	- วิศวกรรมสิ่งแวดล้อม	
- วิศวกรรมเมคคาทรอนิกส์	- การจัดการอุตสาหกรรม (ภาค	
- วิศวกรรมชีวการแพทย์	สมทบ)	
- การจัดการงานช่างและผังเมือง	- การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	

โดยหลักสูตรทั้งหมดผ่านการรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา และผ่านการรับรองจากสภา
วิศวกรในหลักสูตรกลุ่มวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม ทุกหลักสูตรเป็นหลักสูตรที่ได้มาตรฐานตามที่สำนักงาน
คณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์หลัก วัฒนธรรม และค่านิยม

วิสัยทัศน์	ผลิตวิศวกรและผลงานทางวิชาการที่มีคุณภาพในระดับสากล
เป้าประสงค์หลัก	<ul style="list-style-type: none"> ● เพื่อเสริมสร้างงานวิจัยในสาขาที่มีศักยภาพไปสู่ความเป็นเลิศ ● เพื่อสร้างและถ่ายทอดผลงานวิจัยที่ตอบสนองต่อความต้องการของประเทศ และเชื่อมโยงสู่สากล ● เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ คิดเป็น ทำเป็น มีคุณธรรม และจิตสำนึกสาธารณะ ● เพื่อบูรณาการองค์ความรู้สู่สังคมและชุมชน ● เพื่อบริหารจัดการองค์กรเชิงรุกอย่างมีประสิทธิภาพตามหลัก

	ธรรมภิบาล ● เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะ และปรับวัฒนธรรมองค์กร สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีการจัดการความรู้ อย่างเป็นระบบ
วัฒนธรรม	-
ค่านิยม	-

ลักษณะโดยรวมของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

จำแนกโดย ตำแหน่งวิชาการ วุฒิการศึกษา

แหล่งที่มา : ระบบฐานข้อมูลบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์

ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2552

ประเภท	ตำแหน่งทางวิชาการ				วุฒิการศึกษา				รวมทั้งสิ้น
	ศ.	รศ.	ผศ.	อ.	เอก	โท	ตรี	ต่ำกว่าป.ตรี	
ข้าราชการ									
- สายอาจารย์	-	30	56	34	67	49	4	-	120
- สายสนับสนุน	-	-	-	-	-	8	44	18	70
พนักงานมหาวิทยาลัย									
- สายอาจารย์	-	2	5	45	27	22	3	-	52
- สายสนับสนุน	-	-	-	-	-	3	13	-	16
พนักงานเงินรายได้									
- สายอาจารย์	-	-	-	2	-	2	-	-	2
- สายสนับสนุน	-	-	-	-	-	-	55	20	75
ลูกจ้าง									
- ลูกจ้างประจำ (สายสนับสนุน)	-	-	-	-	-	-	5	33	38
- ลูกจ้างชั่วคราว (สายอาจารย์)	-	-	-	1	-	-	1	-	1

เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและการปฏิบัติงาน

เทคโนโลยี	1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
อุปกรณ์	1. เครื่องคอมพิวเตอร์ / อุปกรณ์โสต 2. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3. เครื่องมือ/อุปกรณ์การเรียนการสอน การวิจัยและการบริการ 4. ห้องปฏิบัติการต่าง ๆ
สิ่งอำนวยความสะดวก	1. การให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายไร้สาย 2. ระบบสืบค้นข้อมูล

กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ

คณะวิศวกรรมศาสตร์เป็นหน่วยงานในสังกัดของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และมีการดำเนินการภายใต้กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ คือ

- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งว่าด้วยข้อกำหนดในการจัดการศึกษาให้ได้มาตรฐาน
- พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการในสถาบันอุดมศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา
- พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2547 ว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา
- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 กฎหมายว่าด้วยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2522 กฎหมายว่าด้วยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- กฎ ก.พ.อ. ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2549) ว่าด้วยกรณีความผิดที่ปรากฏชัดแจ้ง
- ระเบียบของคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน พ.ศ. 2544 และระเบียบสำนักงบประมาณว่าด้วยการบริหารงบประมาณ พ.ศ. 2545 มีเนื้อหาเกี่ยวกับระบบการควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณ โดยสำนักงบประมาณ
- ระเบียบสำนักนายก ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินรางวัลสำหรับผู้บริหารและสำหรับหน่วยงาน เพื่อจ่ายให้แก่ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานของรัฐ (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2550
- ประกาศ, ระเบียบ, ข้อบังคับของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ข. ความสัมพันธ์ภายในภายนอกองค์กร

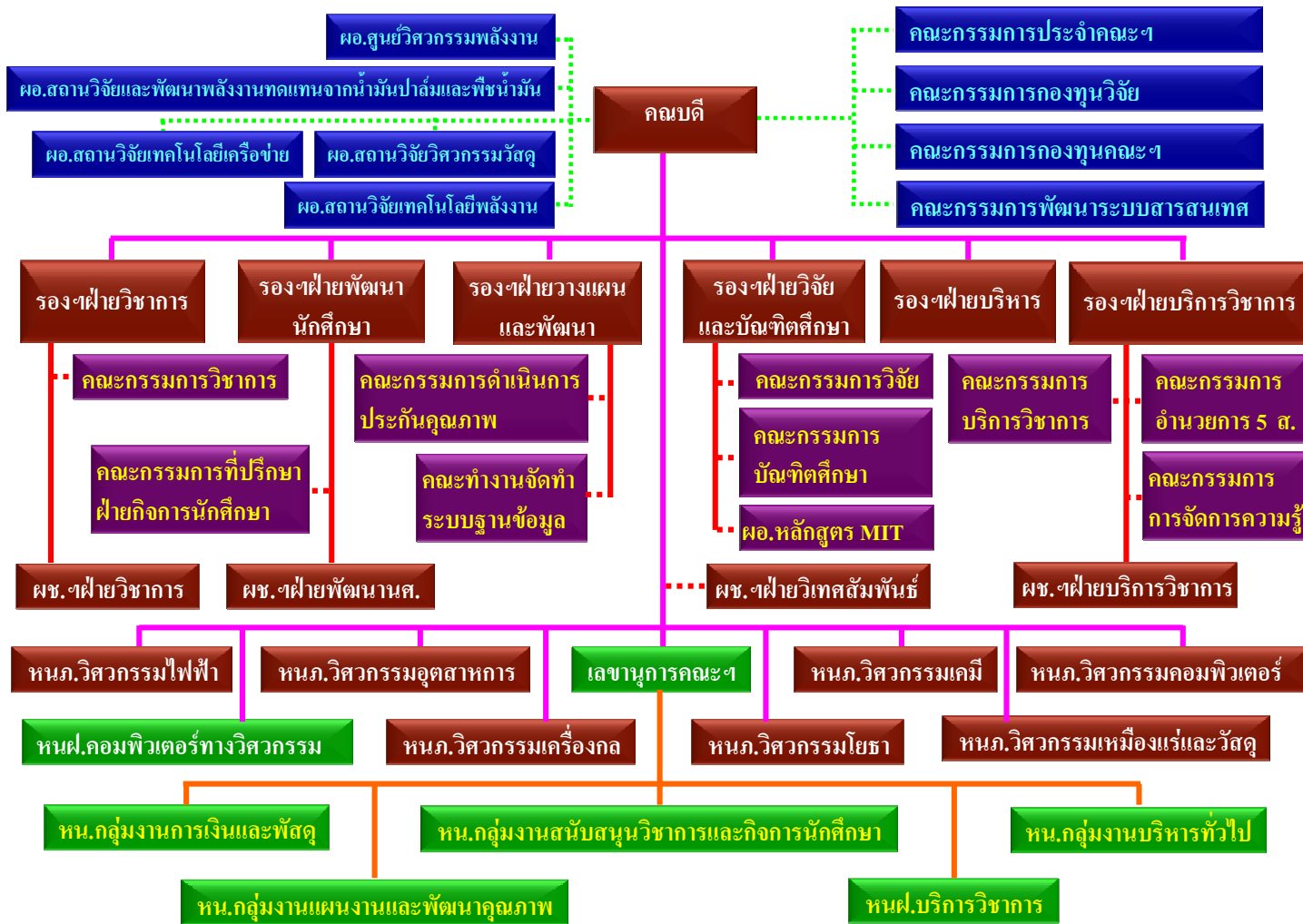
โครงสร้างองค์กรและวิธีการจัดการที่แสดงถึงการกำกับดูแลตนเองที่ดี

คณะวิศวกรรมศาสตร์มีกระบวนการสรรหาผู้บริหารที่เป็นระบบ โปร่งใสตรวจสอบได้ เริ่มตั้งแต่ตำแหน่งคณบดี หัวหน้าภาควิชา มีการสรรหาที่เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

ผู้บริหารของคณะฯ ดำเนินการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาลและใช้ศักยภาพภาวะผู้นำที่มีอยู่ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของสถาบันและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สิ่งเหล่านี้สามารถดูได้จากผลการประเมินผู้บริหารทุกระดับ ทั้งนี้เพราะมีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับ

โครงสร้างองค์การและการบริหาร

1. แผนภูมิสายการบริหรงาน



2. แผนภูมิการแบ่งส่วนราชการ



ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

ส่วนราชการ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติร่วมกัน	ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกัน	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
สำนักงบประมาณ , มหาวิทยาลัย (กองแผนงาน และกองคลัง)	การใช้จ่ายงบประมาณ	แนวทางปฏิบัติ/นโยบาย	-หนังสือราชการ -การประชุม -โทรศัพท์/โทรสาร
- สำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษา - มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	การผลิตบัณฑิต ทุนพัฒนาอาจารย์	ผลิตบัณฑิตระดับปริญญา ตรี และบัณฑิตศึกษา	-e-mail
สภาวิศวกร	การกำกับ และดูแล คุณภาพการผลิตบัณฑิต บริการวิชาการเกี่ยวกับ ความรู้ด้านวิศวกรรม	- มาตรฐานวิชาชีพ - หลักสูตร - ดำเนินการวิจัยภายใต้ ข้อตกลงร่วมกัน	
มหาวิทยาลัยต่างประเทศ เช่น Jiangxi University of Science and Technology, Novi SAD	การผลิตบัณฑิต	ผลิตบัณฑิตระดับ บัณฑิตศึกษา ดูแลการฝึกงานนักศึกษา โครงการแลกเปลี่ยน	
สำนักงานกองทุนสนับสนุน การวิจัย (สกว.) มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ (บัณฑิต วิทยาลัย)	ทุนวิจัย	ดำเนินการวิจัยภายใต้ ข้อตกลงร่วมกัน	
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	กิจกรรมต่าง ๆ เช่น ล่องกระทง ไหว้ครู	ดำเนินการร่วมกัน	

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ และวิธีการรับฟังและเรียนรู้ ความต้องการที่สำคัญ และความคาดหวัง

กลุ่มผู้รับบริการ	บริการที่ให้	ความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
นักศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา	-จัดการเรียนการสอน -ทุนการศึกษา -สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการศึกษา -กิจกรรมต่าง ๆ	-ความรู้และทักษะทางวิชาการและวิชาชีพ -คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ -การได้งานทำหลังสำเร็จการศึกษา -นักศึกษาที่มีจริยธรรมและคุณธรรม	-ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาที่เข้มแข็ง และฝ่ายกิจการนักศึกษา -ระบบสโมสรนักศึกษา -ชุมนุมนักศึกษาต่างๆ -การประชุมและสัมมนา -ระบบประชาสัมพันธ์ / จดหมายข่าว/ Web board ของคณะ / การสัมภาษณ์ -การสำรวจความคิดเห็น
ผู้รับบริการทุกภาคส่วน องค์กรภาครัฐและเอกชน	-จัดประชุมวิชาการ -จัดประชุม/อบรม/สัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้อง -ให้บริการงานวิชาการ	-ได้รับข้อมูลจากทางคณะที่มีความถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน -ได้รับความช่วยเหลือ/ความร่วมมือจากคณะในเรื่องที่ร้องขอและอยู่ในความรับผิดชอบของคณะ	-แบบสอบถามความพึงพอใจ -การประชาสัมพันธ์ -การเชิญเข้าร่วมกิจกรรม -Road Show -เว็บไซต์
บุคลากรสายอาจารย์	-พัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถในด้านต่างๆ โดยการส่งไปร่วมประชุม อบรม สัมมนา และศึกษาต่อทั้งในและต่างประเทศ	-ตำแหน่งทางวิชาการ -ผลงานวิชาการที่มีคุณภาพ -ได้รับการพัฒนาตามขีดความสามารถ	-การประชุม / สัมมนา -หนังสือเวียน -ผ่านทางเว็บไซต์ของคณะ -e-mail
บุคลากรสายสนับสนุน	-พัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถในด้านต่างๆ โดยการส่งไปร่วมประชุม อบรม สัมมนา และจัดกิจกรรมส่งเสริมการพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ	-ตำแหน่งชำนาญการ/เชี่ยวชาญ -ความมั่นคงในการทำงาน -ได้รับการพัฒนาตามขีดความสามารถ	-การประชุม / สัมมนา -หนังสือเวียน -ผ่านทางเว็บไซต์ของคณะ -e-mail
นายจ้าง ผู้ประกอบการ ผู้ใช้บัณฑิต	บัณฑิต / ผู้สำเร็จการศึกษา	-คุณภาพของบัณฑิตที่ตรงตามความต้องการ -คุณภาพผลงาน -ความมุ่งมั่น อดทน ซื่อสัตย์	-การศึกษาดูงาน/เยี่ยมชมกิจการ -การนิเทศงานของนักศึกษาฝึกงาน -โทรศัพท์/โทรสาร/e-mail -การสำรวจความพึงพอใจ

กลุ่มผู้รับบริการ	บริการที่ให้	ความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
ศิษย์เก่า	-ประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลข่าวสารของคณะ -จัดกิจกรรมศิษย์เก่าสัมพันธ์/พบปะสังสรรค์	-ได้รับทราบข่าวสารข้อมูลของคณะที่ถูกต้อง รวดเร็ว -สร้างเครือข่ายศิษย์เก่า -เข้าร่วมกิจกรรมสำคัญของคณะ -ให้ความช่วยเหลือคณะตามความสามารถ	-เว็บไซต์ศิษย์เก่าของคณะ -การประชุม
นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	-การแนะแนวการศึกษาต่อในคณะวิศวกรรมศาสตร์ -การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน -การจัดทำเอกสาร/แผ่นพับ	-การเลือกเรียนในสาขาที่มีความสนใจและต้องการเรียน -ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนที่ถูกต้อง	-การเยี่ยมโรงเรียนและแนะแนวในโรงเรียน -การประชาสัมพันธ์ -การจัดทำเอกสาร/แผ่นพับ
สภาวิศวกร	-ความร่วมมือทางวิชาการ	-การผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตรงตามมาตรฐานสภาวิศวกร	-หนังสือราชการ -ประชุม -โทรศัพท์/โทรสาร
ผู้ส่งมอบ/ผู้ให้ทุน (ทุนการศึกษา/ทุนวิจัย ฯลฯ)	-เสนอผลงานวิชาการและวิจัยเพื่อพิจารณารับทุน -คัดเลือกและเสนอชื่อคณาจารย์ นักศึกษาที่สมควรได้รับทุน -ผลงานวิชาการและผลงานวิจัยที่มีคุณภาพของบุคลากรที่ได้รับทุน	-ให้ทุนแก่ผู้ที่มีความรู้ความสามารถและเหมาะสม -ผู้ได้รับทุนสร้างผลงานที่มีคุณภาพและมีคุณค่า	-จดหมายราชการ -โทรศัพท์/โทรสาร -การสัมภาษณ์ -e-mail
ผู้ปกครอง	-การให้การศึกษแก่นักศึกษาที่อยู่ในความปกครองของผู้ปกครอง	-นักศึกษาในความปกครองมีความรู้และเป็นคนดีในสังคม -นักศึกษาในปกครองที่จบการศึกษามีงานทำ/ศึกษาต่อได้ทันทีหลังจบการศึกษา	-จดหมายราชการ -โทรศัพท์/โทรสาร -การสัมภาษณ์ -ผ่านทางเว็บไซต์ของคณะ -e-mail
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	- การส่งมอบงาน -การให้ความร่วมมือด้านต่าง ๆ	-การผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์	-การประชุม / สัมมนา -หนังสือเวียน -ผ่านทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย/คณะ -e-mail

2. ความท้าทายต่อองค์กร

ก. สภาพการแข่งขัน

สภาพการแข่งขัน

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 ที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบการคัดเลือกนักเรียนเพื่อศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษา จำนวนนักศึกษาที่ตกรอกและลาออกกลางคันได้เพิ่มสูงขึ้นมาก ทำให้คณะฯ ต้องมีมาตรการต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการผลิตบัณฑิต เช่น การปรับปรุงเกณฑ์ในการจัดสรรสาขาวิชา การจัดให้มีการสอนเสริม ฯลฯ อย่างไรก็ตาม มาตรการเหล่านั้นส่งผลต่อผลิตภาพบัณฑิตในด้านร้อยละของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่สำเร็จ การศึกษาตามระยะเวลาในหลักสูตรน้อยมาก เนื่องจากการผ่อนกฎเกณฑ์เพื่อลดความเครียดในการเรียนของนักศึกษา จึงมีนักศึกษาเพียงประมาณร้อยละ 50 เท่านั้นที่สามารถเรียนจบการศึกษาภายในระยะเวลาที่กำหนดในหลักสูตร (4 ปี)

คณะวิศวกรรมศาสตร์ยังไม่เป็นตัวเลือกต้น ๆ ของการเข้าศึกษาของนักศึกษา ไม่ว่าจะเป็นระดับปริญญาตรีหรือระดับบัณฑิต ในส่วนของการได้งานทำของบัณฑิตพบว่ายังไม่มี การเตรียมความพร้อมของบัณฑิตก่อนเข้าสู่ตลาดงานที่เป็นระบบ และเงินเดือนของอาจารย์น้อยจึงไม่สามารถดึงดูดผู้ที่เรียนจบปริญญาเอกมาเป็นอาจารย์ได้

และจากสถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดภาคใต้ทำให้การพัฒนาด้านอุตสาหกรรมด้อยกว่าภูมิภาคอื่นในประเทศ ซึ่งมหาวิทยาลัยไม่ได้อยู่ในศูนย์กลางของอุตสาหกรรม ทำให้โอกาสการเข้าชมอุตสาหกรรมประเภทต่าง ๆ มีน้อย อีกทั้งตั้งอยู่ในภูมิภาคที่ห่างไกลจากศูนย์กลางของกิจกรรมต่าง ๆ ของประเทศ ทำให้นักศึกษาสูญเสียโอกาสในการเรียนรู้จากการเข้าชมนิทรรศการต่าง ๆ และเนื่องจากในปัจจุบันมีสถาบันการศึกษาที่ผลิตวิศวกรเพิ่มขึ้น การแข่งขันในการผลิตวิศวกรจึงมีความเข้มข้นขึ้น

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

คณะฯ มีการดำเนินการผลิตบัณฑิตโดยเน้นการเรียนการสอนให้นักศึกษามีความรู้ ความสามารถ มีทักษะที่จำเป็น ในสาขาวิศวกรรมศาสตร์ และเป็นคนดีมีคุณธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการและผู้ใช้บัณฑิต ตามความต้องการของสังคมและชุมชน รวมทั้งมีผลงานในด้านวิชาการและวิชาชีพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ โดยการสอนจากอาจารย์ที่มีความรู้และประสบการณ์ มีอุปกรณ์และสื่อการสอนรวมถึงปัจจัยสนับสนุนต่าง ๆ ที่มีคุณภาพอย่างพอเพียง รวมทั้งระบบการสอน การสอบ และการประเมินผลที่เป็นระบบ อีกทั้งยังมีกลไกให้องค์กรหรือบุคคลภายนอกมีส่วนร่วมในการพัฒนาการเรียนการสอน และมีระบบและกลไกสนับสนุนให้อาจารย์ประจำทำการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน บัณฑิตของคณะฯ ได้รับความพึงพอใจจาก นายจ้าง ผู้ประกอบการ และผู้ใช้บัณฑิตอยู่ในระดับดี โดยมีจุดเด่นที่ด้านความมีศีลธรรม ความซื่อสัตย์สุจริตและการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข รวมทั้งมีนักศึกษาและศิษย์เก่าที่ได้รับประกาศเกียรติคุณยกย่องในด้านวิชาการ วิชาชีพ คุณธรรมจริยธรรมและรางวัลในระดับชาติ

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันการศึกษาแห่งแรก ๆ ในภาคใต้ที่เป็นที่ยอมรับในระดับภูมิภาคและระดับประเทศ ทุกหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมได้รับการรับรองจากสภาวิศวกร มีงานวิจัยที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของท้องถิ่น และนโยบายของประเทศ คือ การวิจัยเกี่ยวกับไบโอดีเซล และการวิจัยเกี่ยวกับยางพารา

ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขัน

คณะวิศวกรรมศาสตร์ นำข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขันจากแหล่งฐานข้อมูลดังต่อไปนี้ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และวารสารวิชาการต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ

ข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และข้อมูลเชิงแข่งขัน

- ข้อมูลบางส่วนเป็นความลับของทางราชการไม่สามารถเปิดเผยได้
- ไม่มีการเผยแพร่ข้อมูลที่ต้องการ
- ข้อมูลที่ไม่เป็นปัจจุบัน

ข. ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ ด้านต่าง ๆ ดังนี้

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	สิ่งที่ท้าทาย
ด้านการเรียนการสอนและคุณภาพบัณฑิต	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มจำนวนนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาในทุกสาขาและผลักดันในทุกภาควิชาเปิดสอนในระดับปริญญาเอก - จัดระบบการติดตามผลงานศิษย์เก่าคณะฯ - สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อจัดการศึกษาให้กับหน่วยงานเหล่านั้น
ด้านกิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำแผนพัฒนานักศึกษาเพื่อกำหนดแนวทางและรายละเอียดกิจกรรมให้ เป็นไปตามนโยบาย - เปิดสอบรายวิชากิจกรรมเสริมหลักสูตร ให้เป็นวิชาเลือกเสรี สำหรับนักศึกษาทุกหลักสูตรโดยนักศึกษาสามารถเลือกเรียนและมีผลต่อ GPA ในการสำเร็จการศึกษาด้วย
ด้านการวิจัย	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างกลไกและจูงใจเพื่อผลักดันให้นำผลงานวิจัยไปสู่การจดสิทธิบัตร บทความทางวิชาการที่มี Impact Factor รวมทั้งผลิตภัณฑในเชิงพาณิชย์ - เพิ่มจำนวนหลักสูตรและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดทำโครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่าเพิ่มมากขึ้น - มีระบบการเชื่อมโยงการบูรณาการงานบริการวิชาการกับงานวิจัยและการเรียนการสอนที่มีความจูงใจผู้ปฏิบัติงาน
ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดเป็นนโยบายในการสนับสนุนกิจกรรมที่สอดคล้องและจัดสรรงบประมาณรองรับให้สอดคล้องกับเป้าหมายตามดัชนีชี้วัด - จัดสรรงบประมาณเพิ่ม โดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษาและบุคลากรรวมกลุ่มในการทำกิจกรรมที่ตนเองถนัดและสนใจ
ด้านการบริหารและการจัดการ	<ul style="list-style-type: none"> - การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้ตอบสนองต่อการใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการที่เร็วขึ้นกว่าเดิม
ด้านการเงินและงบประมาณ	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบฐานข้อมูลทางการเงินต้องได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้น ตอบสนองต่อการตัดสินใจและการวิเคราะห์สถานะทางการเงินของผู้บริหารได้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม
ด้านระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างความเข้าใจและการให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพในทุกระดับ โดยการประชุมและทำความเข้าใจในระดับภาควิชาและหน่วยงาน และปรับปรุงระบบการสื่อสารและให้ข้อมูลโดยใช้ web site - สร้างระบบการบริหารคณะฯ ให้มีเป้าหมาย ระบบและกลไกครอบคลุมการดำเนินงาน และระบบของคณะทั้งหมดเป็นระบบเดียวกัน โดยมีการเชื่อมโยง

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	สิ่งที่ท้าทาย
	<p>ปัจจัยป้อนเข้า (input) กระบวนการ (process) และผลลัพธ์/เป้าหมาย (output) เพื่อให้การเชื่อมโยงนี้ไปสู่การแก้ไข/ปรับปรุงคุณภาพทั้งระบบ</p> <ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาระบบฐานข้อมูลการดำเนินงานของคณะฯ ให้ครบถ้วนและสมบูรณ์ - ปรับปรุงระบบการประเมินตนเองและการรายงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
ด้านความสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยกับสังคมและชุมชนภาคใต้	<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนและกำหนดระบบและกลไกการตรวจสอบโดยภาคประชาชนให้ชัดเจนมากขึ้น - กำหนดบทบาทความร่วมมือและการทำงานร่วมกับมหาวิทยาลัยเพื่อเข้าไปทำงานในชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม
ด้านวิเทศสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none"> - ขยายจำนวนนักศึกษาฝึกงานในต่างประเทศ - พัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถาบันการศึกษาต่างประเทศและดำเนินการให้เกิดผล เพื่อส่งเสริมให้อาจารย์ของคณะฯ ได้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหรือที่ปรึกษาร่วมของมหาวิทยาลัยต่างประเทศ และส่งเสริมให้นักศึกษาได้ไปทำวิทยานิพนธ์ในมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ - ส่งเสริมและสนับสนุนการเปิดสอนรายวิชาเป็นภาษาอังกฤษ

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

แนวทางและวิธีการในการปรับปรุงประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดียิ่งขึ้น

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีแนวทางและวิธีการในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดียิ่งขึ้น มีการทบทวนองค์กร ตรวจสอบผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

คณะฯ ได้มีการดำเนินการพัฒนาระบบและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ระบบองค์ประกอบและดัชนีคุณภาพของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีเป้าหมายดัชนีชี้วัดหลักและมาตรฐานตัวบ่งชี้ของ สมศ. เป็นเป้าหมายในการดำเนินการ มีการประเมินคุณภาพและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

แนวทางในการเรียนรู้และมีการแลกเปลี่ยนความรู้

คณะวิศวกรรมศาสตร์มีการดำเนินกิจกรรมด้านการจัดการความรู้และประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้บุคลากรในคณะฯ และผู้ที่สนใจได้รับทราบผ่านทางหน้า web site ของคณะฯ และมีการสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมที่มุ่งเน้นให้เกิดความมีส่วนร่วมของบุคลากรมากยิ่งขึ้น ซึ่งกิจกรรมที่ดำเนินการมาต่อเนื่อง ได้แก่ กิจกรรม Q talk (แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องคุณภาพ) เสวนาจับน้ำชาอาจารย์ เสวนาจับน้ำชาบุคลากร เป็นต้น

คณะฯ ได้ผลักดันให้เกิดชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) 2 กลุ่มด้วยกัน คือ ชุมชนนักปฏิบัติวิศวกรรมศาสตร์ และชุมชนนักปฏิบัติช่างานุกร นอกจากนั้นคณะฯ ยังมีการเชื่อมโยงกระบวนการจัดการความรู้กับการพัฒนาบุคลากร เช่น ในการเลื่อนระดับจะมีการผลักดันให้รวบรวมองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน (Tacit Knowledge) และจัดทำเป็นขั้นตอนปฏิบัติงาน (K-Procedure) เก็บไว้ในคลังความรู้ของคณะฯ นอกจากนั้นคณะฯ ยังมีแผนในการจัดเก็บองค์ความรู้จากกรอบ สัมมนา ดูงาน ของบุคลากรของคณะฯ เพื่อจัดเก็บเป็นคลังความรู้ขององค์กรเช่นเดียวกัน

สำหรับองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับการเรียนการสอนและงานวิจัย คณะฯ ได้สนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับเทคนิคการสอน เทคนิคการเขียนบทความวิจัย เทคนิคการใช้ระบบการจัดการการเรียนรู้ (Learning Management System, LMS) ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในเรื่องการเรียนการสอนและงานวิจัยมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นผลให้มีการเก็บองค์ความรู้และมีการจัดการการเรียนรู้ที่เป็นระบบ โดยมีการจัดเก็บองค์ความรู้ของวิชาต่าง ๆ ในระบบ LMS ของมหาวิทยาลัย และการจัดเก็บองค์ความรู้ในฐานข้อมูลงานวิจัยและบทความทางวิชาการของคณะฯ มากยิ่งขึ้น

ภาคผนวก ข
การประเมินผลระบบปัจจุบันตามเกณฑ์ PMQA ทั้ง 7 หมวด

หมวด 1 การนำองค์กร

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการครบถ้วน
การนำองค์กร				
LD 1	สภามหาวิทยาลัยต้องมีการกำหนดทิศทางการทำงานที่ชัดเจนครอบคลุมในเรื่องวิสัยทัศน์ ค่านิยมหลัก เป้าประสงค์หรือผลการดำเนินการที่คาดหวังของสถาบัน โดยมุ่งเน้นนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดทิศทางดังกล่าวสู่บุคลากร เพื่อให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ และการนำไปปฏิบัติของบุคลากร อันจะส่งผลให้การดำเนินการบรรลุผลตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้		√	
LD 2	สภามหาวิทยาลัยและผู้บริหารของสถาบันอุดมศึกษามีการมอบอำนาจ และ ทบทวนการมอบอำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) ให้แก่เจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ภายในสถาบันให้มีความเหมาะสม โดยมุ่งประโยชน์เพื่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อผลการดำเนินการที่ดีของสถาบันอุดมศึกษา		√	
LD 3	ผู้บริหารของสถาบันอุดมศึกษาส่งเสริมให้มีกระบวนการและกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการบูรณาการและสร้างความผูกพันร่วมมือภายในสถาบัน รวมถึงการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย			√
LD 4	สภามหาวิทยาลัยและผู้บริหารของสถาบันอุดมศึกษา ต้องกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ และกำหนดให้มีระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินการ สำหรับใช้ในการทบทวนผลการปฏิบัติงานและนำผลการทบทวนดังกล่าวมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันให้ดีขึ้น		√	
ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม				
LD 5	สภามหาวิทยาลัยต้องมีการกำหนดระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดีของสถาบันอุดมศึกษา (Organizational Governance) หรือ อัตตาภิบาล (Self Governance) เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของสถาบัน และเพื่อให้การดำเนินการบรรลุผล		√	
LD 6	ผู้บริหารของสถาบันอุดมศึกษาต้องกำหนดให้มีวิธีการหรือมาตรการในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคม อันเป็นผลมาจากการดำเนินการของสถาบัน รวมทั้งต้องนำวิธีการหรือมาตรการที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติ		√	

หมวด 1 การนำองค์กร

เกณฑ์ คุณภาพการ บริหารจัดการ ภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 1	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
รหัส LD 1	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>คณะวิศวกรรมศาสตร์มีภารกิจหลัก คือ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม โดยการดำเนินการกิจหลักแต่ละด้านได้คำนึงถึงหลักการของการศึกษาระดับอุดมศึกษา มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานการศึกษาของชาติ ตลอดจนมาตรฐานวิชาชีพวิศวกรรม รวมถึงยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ ของชาติ โดยคณะฯ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ปรัชญา และปณิธานเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งระบุอยู่ในแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของคณะฯ โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์ทุกปี และกำหนดให้มีการทบทวนแผนกลยุทธ์เมื่อมีการดำเนินการถึงครึ่งหนึ่งของช่วงเวลาของแผน (วศ.1.1-1 วศ. 1.1-2 และ วศ. 1.1-3)</p> <p>กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ระยะกลาง เริ่มจากการรวบรวมผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ระยะกลางในช่วงที่ผ่านมา (พ.ศ. 2545-2549) แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ (วศ. 1.1-4) ระดมความคิดเห็นจากผู้บริหารและบุคลากรในการประชุมเชิงปฏิบัติการ (วศ. 1.1-5 และ วศ. 1.1-6) พิจารณาสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป วิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง อุปสรรคและโอกาส ยกร่างแผนกลยุทธ์ เผยแพร่และรับฟังความคิดเห็นจากประชาคมในคณะฯ และนำร่างแผนกลยุทธ์ของความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ (วศ. 1.1-7) โดยแผนกลยุทธ์ดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนามหาวิทยาลัย (วศ. 1.1-8) ร่างแผนพัฒนาอุดมศึกษาระยะยาว (พ.ศ. 2551-2565) ของสำนักงานการอุดมศึกษา (วศ. 1.1-9) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทยฯ (วศ. 1.1-10)</p> <p>คณะฯ ยังได้นำผลการดำเนินงานมาวิเคราะห์ ทบทวน และได้ดำเนินการปรับแผนการดำเนินงานทั้งในระดับคณะฯ ภาควิชาและระดับหน่วยงาน ในช่วงปี 2551-2554 (วศ. 1.1-14)</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ</p> <p>วศ. 1.1-1 แผนกลยุทธ์ระยะกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีงบประมาณ 2550-2554</p> <p>วศ. 1.1-2 แผนปฏิบัติการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีงบประมาณ 2551</p> <p>วศ. 1.1-3 แผนปฏิบัติการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีงบประมาณ 2552</p>

เกณฑ์ คุณภาพการ บริหารจัดการ ภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 1	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
		<p>วศ. 1.1-4 คำสั่งคณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่ 038/2550 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์คณะวิศวกรรมศาสตร์ ปี พ.ศ. 2550-2554</p> <p>วศ. 1.1-5 การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “การจัดทำร่างแผนกลยุทธ์คณะวิศวกรรมศาสตร์ ปี พ.ศ. 2550-2554” วันที่ 28-29 เมษายน 2550 ณ โรงแรมราชมิ่งคลาพาวิลเลียนบีช รีสอร์ท จังหวัดสงขลา</p> <p>วศ. 1.1-6 การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “การจัดทำแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปี พ.ศ. 2550-2554” วันที่ 30 มิถุนายน - 1 กรกฎาคม 2550 ณ โรงแรมธรรมรินทร์ธนา จังหวัดตรัง</p> <p>วศ. 1.1-7 มติที่ประชุมกรรมการประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์ ครั้งที่ 8/2550 วันที่ 17 สิงหาคม พ.ศ. 2550 ให้ความเห็นชอบแผนกลยุทธ์ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ (ปี 2550-2554)</p> <p>วศ. 1.1-8 นโยบายและแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ในช่วงปี พ.ศ. 2550-2554 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์</p> <p>วศ. 1.1-9 กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551-2565 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ</p> <p>วศ. 1.1-10 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 - 2554)</p> <p>วศ. 1.1-14 มติที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์ ครั้งที่ 11/2551 วันที่ 21 พฤศจิกายน 2551 ให้ความเห็นชอบการยืนยัน/ปรับแผนการดำเนินงาน ช่วงปี 2551-2554</p>
รหัส LD 2	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>คณะกรรมการประจำคณะฯ มีการดำเนินงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลและส่งเสริมการบริหารงาน โดยใช้หลักธรรมาภิบาลทั่วทั้งคณะฯ มีการกระจายอำนาจไปยังหัวหน้าภาควิชา/หัวหน้าหน่วยงาน</p> <p>คณะกรรมการประจำคณะฯ มีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทาง ยุทธศาสตร์และนโยบายของคณะฯ ในการทำแผนระยะสั้น กลาง และระยะยาว คณะฯ ได้จัดทำแผนกลยุทธ์ (วศ. 1.1-1) โดยการประชุมเชิงปฏิบัติการ 2-3 ครั้งต่อแผนหรือต่อการปรับแผนในช่วงกลางแผน ในการประชุมเชิงปฏิบัติการดังกล่าว จะมีกรรมการคณะฯ และหัวหน้าหน่วยงานของสำนักงานเลขานุการคณะฯ และอาจารย์ที่สนใจเข้าร่วม และนำผลจากการประชุมเชิงปฏิบัติการ เข้าพิจารณาในการประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ อีกครั้งก่อนที่นำไปใช้</p>

เกณฑ์ คุณภาพการ บริหารจัดการ ภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 1	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
		<p>คณะกรรมการประจำคณะฯ มีการติดตามผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก ยกตัวอย่างเช่น ภารกิจด้านการผลิตบัณฑิตหรือการเรียนการสอน ได้มีการรายงานผลการดำเนินการสอบกลางภาคและสอบปลายภาคต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ปีละ 4 ครั้ง ที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ พิจารณารับรองผลการสอบของนักศึกษาปีการศึกษาละ 2 ครั้ง วาระ 5.1 ครั้งที่ 10/2551, วาระ 5.1 ครั้งที่ 3/2552 (วศ. 7.1-1) สำหรับภาคการศึกษาฤดูร้อนจะเป็นวาระเรียน นอกจากนี้คณะฯ ได้จัดให้มีคณะกรรมการดูแลนักศึกษาเรียนอ่อนเพื่อหาแนวทางช่วยเหลือนักศึกษาและลดจำนวนนักศึกษาต้อออก คณะกรรมการชุดนี้ประชุมปีละประมาณ 4-6 ครั้ง ที่ผ่านมาได้ดำเนินการจัดตัวให้กับนักศึกษาปี 1 ที่คะแนนสอบเข้าต่ำ ก่อนเริ่มเรียนภาคการศึกษาที่ 1 และจัดตัวรายวิชาพื้นฐานระหว่างภาคการศึกษาให้กับนักศึกษาปี 1 คณะกรรมการดูแลนักศึกษาเรียนอ่อนจะนำผลการดำเนินการเข้ารายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ หลังสิ้นภาคการศึกษา (ปีละ 2 ครั้ง)</p> <p>ทั้งนี้คณะฯ เน้นการกระจายอำนาจไปยังภาควิชา/หน่วยงาน ทั้งในส่วนองเงินงบประมาณ และการตัดสินใจภายในภาควิชา/หน่วยงาน มีการประเมินผลงานของอธิการบดีหรือผู้บริหารสูงสุดตามหลักเกณฑ์ที่ตกลงกันไว้ล่วงหน้า ทำให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการทั่วทั้งองค์กร</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ</p> <p>วศ. 1.1-1 แผนกลยุทธ์ระยะกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีงบประมาณ 2550-2554</p> <p>วศ. 7.1-1 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วาระ 5.1 ครั้งที่ 10/2551, วาระ 5.1 ครั้งที่ 3/2552</p>
รหัส LD 3	<input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>คณะวิศวกรรมศาสตร์ได้เริ่มดำเนินการกิจกรรมด้านการจัดการความรู้อย่างเป็นทางการเมื่อประมาณปี 2549 โดยเริ่มต้นจากการแต่งตั้งคณะทำงานที่มีความรู้ด้านการจัดการความรู้และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกิจกรรมการจัดการความรู้ (วศ. 7.3-1) คณะทำงานได้จัดทำแผนงานขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน (แผนการจัดการความรู้ ปี 2551) และ ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้บุคลากรในคณะฯและผู้</p>

เกณฑ์ คุณภาพการ บริหารจัดการ ภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 1	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
		<p>ที่สนใจได้รับทราบผ่านทางหน้า website คณะฯ (วศ. 7.3-2)</p> <p>คณะฯได้มีการทบทวนแผนการจัดการความรู้ในการประชุม คณะทำงานการจัดการความรู้เป็นระยะ ๆ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ในปี 2551 คณะฯมีการดำเนินการตามแผนจัดการความรู้โดยสามารถดำเนินการตามแผนได้ร้อยละ 100 และได้มีการประเมินผลการดำเนินงานโดยการสำรวจความรู้และความคิดเห็นของบุคลากรของคณะฯเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ของคณะฯ และยังมี การสำรวจความคิดเห็นผ่านทางหน้า web โดยสามารถประเมินได้ทั้งบุคลากรภายในคณะฯและบุคคลภายนอกที่สนใจ (วศ. 7.3-1) จากผลการประเมินที่ได้ คณะฯได้นำมาเป็นแนวทางในการปรับแผนการจัดการความรู้ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น (แผน KM ของปีการศึกษา 2552)</p> <p>ในปี 2551 คณะฯได้มีการสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมที่มุ่งเน้นให้เกิดความมีส่วนร่วมของบุคลากรมากยิ่งขึ้น ซึ่งกิจกรรมที่ดำเนินการต่อเนื่องมาจากปี 2550 ได้แก่ กิจกรรม Q talk(แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องคุณภาพ) เสวนาจับน้ำชาอาจารย์ เสวนาจับน้ำชาบุคลากร เป็นต้น ในปี 2551 คณะฯได้ผลักดันให้เกิดชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) 2 กลุ่มด้วยกัน คือ ชุมชนนักปฏิบัติวิศวกรรมศาสตร์ และชุมชนนักปฏิบัติชำนาญการ นอกจากนั้นคณะฯยังมีการเชื่อมโยงกระบวนการจัดการความรู้กับการพัฒนาบุคลากร เช่น ในการเลื่อนระดับจะมีการผลักดันให้รวบรวมองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน (Tacit Knowledge) และจัดทำเป็นขั้นตอนปฏิบัติงาน (K-Procedure) เก็บไว้ในคลังความรู้ของคณะฯ นอกจากนั้นคณะฯยังมีแผนในการจัดเก็บองค์ความรู้จากการอบรม สัมมนา ติวงานของบุคลากรของคณะฯ เพื่อจัดเก็บเป็นคลังความรู้ขององค์กร เช่นเดียวกัน (แผน KM ของปีการศึกษา 2552)</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ</p> <p>วศ. 7.3-1 คำสั่งคณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่ 150/2551 เรื่อง ขอยกเลิกและแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ คณะวิศวกรรมศาสตร์</p> <p>วศ. 7.3-2 แผนการจัดการความรู้/เป้าหมาย คณะวิศวกรรมศาสตร์ ปี 2551 และ รายชื่อทีมงานการจัดการความรู้</p>

เกณฑ์ คุณภาพการ บริหารจัดการ ภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 1	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
รหัส LD 4	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>ในปีการศึกษา 2551 ได้จัดให้มีการกำหนดตัวบ่งชี้และเป้าหมายทั้งระดับคณะ และภาควิชา/หน่วยงานภายใน และมีการกำหนดแนวทางและแผนงานการประเมินผลภายในตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด (วศ. 0.0-1) โดยตัวบ่งชี้ที่ได้กำหนดจะเป็นไปตามตัวบ่งชี้ที่มหาวิทยาลัยกำหนดซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย จำนวนตัวบ่งชี้ที่กำหนดในแต่ละหน่วยงาน</p> <p>การประเมินการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของแต่ละหน่วยงานจะประเมินตามหลักเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด พบว่าผลการดำเนินงานของทุกภาควิชาสามารถบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้เกินร้อยละ 80 นอกจากนี้ คณะได้กำหนดแผนกลยุทธ์ (วศ. 1.1-1) โดยกำหนดเป้าประสงค์พร้อมกลยุทธ์ที่จะดำเนินการและตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์ ทั้งนี้แผนกลยุทธ์ของคณะจะเชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย</p> <p>ในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีจะนำผลการประเมินการดำเนินงานของผู้บริหารระดับภาควิชาและหน่วยงานไปเชื่อมโยงกับการขึ้นเงินเดือน นอกจากนี้การจ่ายเงินโบนัสจะเชื่อมโยงกับผลการประเมินผลการดำเนินงานของหัวหน้าภาควิชาและหน่วยงานเช่นกัน</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ วศ. 0.0-1 รายงานข้อมูลผลการดำเนินงาน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2551/ปีงบประมาณ 2551 วศ. 1.1-1 แผนกลยุทธ์ระยะกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีงบประมาณ 2550-2554</p>
รหัส LD 5	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>คณะวิศวกรรมศาสตร์มีการบริหารจัดการโดยใช้กลไกสูงสุด คือ คณะกรรมการประจำคณะฯ ที่มีการประชุมในปีการศึกษา 2551 เป็นจำนวน 14 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 117 ของแผน โดยมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานที่สอดคล้อง ทั้งในระดับคณะฯ มหาวิทยาลัย และระดับชาติ โดยมุ่งเน้นการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ทั้งในระดับคณะฯและภาควิชา ผลการดำเนินงานสามารถบรรลุผลตามเป้าหมายตัวชี้วัดเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภารกิจหลักที่มีการติดตามมากกว่า 2 ครั้งต่อปี ในการบริหารงานจะมีการประชุมเป็นประจำ และให้ความคิดเห็นอย่างอิสระ ทั้งนี้ผู้บริหารจะมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในทุกระดับ ทั้งในรูปแบบของคณะกรรมการต่างๆ</p>

เกณฑ์ คุณภาพการ บริหารจัดการ ภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 1	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
		<p>ทั้งที่เป็นคณะกรรมการหลัก คือ คณะกรรมการวิจัย คณะกรรมการวิชาการ คณะกรรมการบริการวิชาการ และคณะกรรมการย่อยๆ ตามภาระงานอีกเป็นจำนวนมาก รวมถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรทั่วไปในโอกาสต่างๆ เช่น กิจกรรมพบปะอาจารย์และบุคลากร (เลี้ยงน้ำชา) กิจกรรมสนทนาการต่างๆ เป็นต้น</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ วศ. 0.0-1 รายงานข้อมูลผลการดำเนินงาน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2551/ปีงบประมาณ 2551 วศ. 7.1-1 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วาระ 5.1 ครั้งที่ 10/2551, วาระ 5.1 ครั้งที่ 3/2552</p>
รหัส LD 6	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>คณะวิศวกรรมศาสตร์มีการบริการวิชาการกับชุมชนภาคใต้มาแล้วระดับหนึ่ง แต่ไม่มีการจัดลำดับความสำคัญที่มีผลกระทบต่อชุมชนที่เร่งด่วนเฉพาะปัญหาในจังหวัดสงขลา และกลุ่มจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งอยู่ในระหว่างการดำเนินการปรับปรุงแผนพัฒนาการบริการวิชาการที่มีผลกระทบชัดเจนต่อชุมชนในภาคใต้ที่เร่งด่วน</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ วศ. 7.8-1 รายงานการควบคุมภายในตามระเบียบฯ ข้อ 6 ประจำปี 2551 วศ. 7.8-2 แผนการปรับปรุง พัฒนาและการควบคุมภายในปีงบประมาณ 2552</p>

หมวด 2 การวางแผนยุทธศาสตร์

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการครบถ้วน
การวางแผนยุทธศาสตร์				
SP 1	สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการกำหนดขั้นตอน/กิจกรรม และกรอบเวลาที่เหมาะสม รวมถึง มีการระบุผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี โดยมุ่งเน้นที่จะผลักดันให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักของสถาบัน บรรลุเป้าหมายตามแผนการบริหารราชการแผ่นดิน แผนปฏิบัติราชการของกระทรวงศึกษาธิการและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา		√	
SP 2	ในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา (4 ปี และ 1 ปี) ต้องมีการนำปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่สำคัญ และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป มาใช้ประกอบการวิเคราะห์ อย่างน้อยประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักของสถาบัน ความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา กฎหมายระเบียบ โครงสร้างและจุดเน้นของสถาบันและความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ		√	
SP 3	สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของสถาบัน รวมทั้ง การวางแผนเตรียมการจัดสรรทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อรองรับการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการ			√
การสื่อสารและถ่ายทอดยุทธศาสตร์เพื่อนำไปปฏิบัติ				
SP 4	สถาบันอุดมศึกษาต้องมีระบบการสื่อสาร เพื่อถ่ายทอดนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน รวมถึง แผนปฏิบัติราชการ และเป้าหมายของสถาบันให้กับบุคลากรในระดับต่าง ๆ เพื่อให้มีการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติได้อย่างบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนด			√
SP 5	สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการถ่ายทอด (cascading) ตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับสถาบันลงสู่ระดับคณะ/สำนัก (ทุกคณะ/สำนัก) และระดับบุคคลอย่างน้อย 1 คณะ/สำนัก รวมทั้ง มีการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน เพื่อให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์		√	

หมวด 2 การวางแผนยุทธศาสตร์ (ต่อ)

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการครบถ้วน
SP 6	สถาบันอุดมศึกษาต้องมีระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ โดยจัดทำเป็นรายงานผลการปฏิบัติราชการของคณะ/สำนัก และแสดงให้เห็นถึงกระบวนการและผลที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนด		√	
SP 7	สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO เพื่อเตรียมการรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินแผนงาน/โครงการที่สำคัญซึ่งต้องครอบคลุมความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล		√	

หมวด 2 การวางแผนยุทธศาสตร์

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 2	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
รหัส SP 1	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>คณะวิศวกรรมศาสตร์ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ระยะกลาง ช่วงปีงบประมาณ 2550-2554 โดยรายละเอียดของการดำเนินการจัดทำแผนกลยุทธ์ของคณะฯ ได้ให้รายละเอียดไว้แล้วในตัวบ่งชี้ที่ 1.1 (วศ. 1.1-4) โดยมีแผนกลยุทธ์ ที่กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร เผยแพร่ต่อหน่วยงาน องค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งเป็นรูปเล่มและทาง Web site (วศ. 1.1-1)</p> <p>ในกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ของคณะฯ มีการศึกษาและวิเคราะห์แผนพัฒนามหาวิทยาลัย (วศ. 1.1-8) แผนพัฒนาอุดมศึกษา ระยะยาว (พ.ศ. 2551-2565) ของสำนักงานการอุดมศึกษา (วศ. 1.1-9) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาคณาจารย์และสังคมไทยฯ (วศ. 1.1-10) รวมทั้งการวิเคราะห์ก่อนการปรับแผนกลยุทธ์ระยะกลาง ช่วงปีงบประมาณ 2550-2554 ในระยะครึ่งแผน (วศ. 1.3-1) ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าแผนกลยุทธ์ของคณะฯ มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ยุทธศาสตร์อุดมศึกษา รวมทั้งยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ</p> <p>วศ. 1.1-1 แผนกลยุทธ์ระยะกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีงบประมาณ 2550-2554</p> <p>วศ. 1.1-4 คำสั่งคณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่ 038/2550 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์คณะวิศวกรรมศาสตร์ ปี พ.ศ. 2550-2554</p> <p>วศ. 1.1-8 นโยบายและแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ในช่วงปี พ.ศ. 2550-2554 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์</p> <p>วศ. 1.1-9 กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551-2565 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ</p> <p>วศ. 1.1-10 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 - 2554)</p> <p>วศ. 1.3-1 การวิเคราะห์ความสอดคล้อง ของแผนกลยุทธ์ระยะกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีงบประมาณ 2550-2554 กับแผนยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง</p>

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 2	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
รหัส SP 2	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>เนื่องจากในการจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 ได้ถูกกำหนดให้จัดทำในรูปแบบแผนกลยุทธ์ ดังนั้นคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จึงเริ่มมีแผนกลยุทธ์ฉบับแรกในปี 2545 โดยมีช่วงระยะเวลาดำเนินงาน 5 ปี ตั้งแต่ปี 2545-2549 ตามระยะเวลาของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 แผนกลยุทธ์ดังกล่าวได้มีการทบทวนและปรับปรุงหนึ่งครั้งในปี 2547 ซึ่งเป็นช่วงกึ่งกลางของแผน ตลอดระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา คณะได้ดำเนินการตามกรอบของแผนกลยุทธ์ฉบับที่ 1 โดยเน้นการดำเนินการตามตัวชี้วัดหลักและการเป็นมหาวิทยาลัยเน้นการวิจัยตามนโยบายของมหาวิทยาลัย จนคณะมีผลสัมฤทธิ์ในด้านการวิจัยอยู่ในระดับที่น่าพอใจ</p> <p>ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ฉบับที่ 2 ปี 2550-2554 นั้น คณะวิศวกรรมศาสตร์ได้นำแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย และจุดอ่อนต่าง ๆ จากการดำเนินการในช่วงปี 2545-2549 ได้แก่ จุดอ่อนจากการประเมินคุณภาพบัณฑิตของนายจ้าง จุดอ่อนจากการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์และตัวชี้วัดหลัก จุดอ่อนจากการประเมินตามตัวชี้วัดของ สมศ. และจุดที่ควรพัฒนาจากการประเมินของ สมศ. และการคุกคามจากภายนอกได้แก่ การแข่งขันระหว่างมหาวิทยาลัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ การสอบใบประกอบวิชาชีพของนักศึกษา การจัดลำดับมหาวิทยาลัยและคณะ และสถานการณ์ในสามจังหวัดภาคใต้มาเป็นแนวทาง ในการกำหนดเป้าประสงค์และแผนกลยุทธ์ฉบับที่ 2 เป้าหมายหลักของการจัดทำแผนกลยุทธ์ดังกล่าว คือการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและความเป็นเลิศด้านการวิจัย ผลจากการประชุมเชิงปฏิบัติการในการจัดทำแผนกลยุทธ์เมื่อเดือนกรกฎาคม 2550 นั้น ยังคงวิสัยทัศน์ไว้เหมือนเดิม ปรับพันธกิจในข้อที่ 3 และ 4 ให้ชัดเจนขึ้น รวมทั้งการให้คำนิยามของวิสัยทัศน์เพื่อความเข้าใจตรงกัน นอกจากนั้นได้กำหนดเป้าประสงค์ของแผนกลยุทธ์ไว้ 6 ข้อ และกลยุทธ์ในการดำเนินการทั้งหมด 22 ข้อ พร้อมแผนปฏิบัติการในแต่ละกลยุทธ์ หลังจากนั้นได้มีการประชาสัมพันธ์แผนกลยุทธ์ดังกล่าวบนเว็บไซต์ของคณะเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากคณาจารย์ บุคลากร และแผนกลยุทธ์ฉบับที่ 2 นี้ได้รับความเห็นชอบจากกรรมการประจำคณะเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2550</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ วศ. 1.1-1 แผนกลยุทธ์ระยะกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีงบประมาณ 2550-2554</p>

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 2	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
รหัส SP 3	<input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>มีการจัดแผนกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นรูปธรรมซึ่งเป็นแผน 5 ปีของคณะฯ (วศ. 1.1-1)</p> <p>นอกจากระบบและกลไกในการสรรหาหัวหน้าภาควิชา คณบดีที่เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัยแล้ว (วศ. 7.2-1, วศ. 7.2-2) คณะฯ ยังมีกลไกในการสรรหาบุคคลลงในตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน แม้จะเป็นเพียงกลุ่มงานหรืองานที่แบ่งเป็นการภายใน โดยการแต่งตั้งกรรมการสรรหาที่มีคณบดีเป็นประธาน มีรองคณบดีฝ่ายต่าง ๆ และเลขานุการคณะ เป็นกรรมการ</p> <p>การสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมประชุมฝึกอบรมและหรือเสนอผลงานทางวิชาการนั้น คณะมีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน ใช้ปฏิบัติมาเกือบสิบปีแล้ว กล่าวคือคณะฯ จะจัดสรรเงินงบประมาณและเงินรายได้ไปยังภาควิชา โดยภาควิชาสามารถตั้งเกณฑ์ในการส่งเสริมให้บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนไปประชุมสัมมนา ฝึกอบรม ได้เอง สำหรับการไปเสนอผลงานทางวิชาการนั้นคณะฯ สนับสนุนโดยไม่จำกัด โดยใช้เงินส่วนกลาง สำหรับหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดภาควิชา ได้แก่กลุ่มงานต่าง ๆ และฝ่าย ในสำนักงานเลขานุการคณะ และฝ่ายคอมพิวเตอร์ทางวิศวกรรมศาสตร์ การสนับสนุนเข้าร่วมประชุมฝึกอบรมหรือเสนอผลงานทางวิชาการจะใช้เงินส่วนกลาง นอกจากนี้คณะฯ ยังจัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการ การอบรม ในหัวข้อต่าง ๆ ที่ได้มาจากการสอบถามความต้องการหรือความสนใจของบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุนในคณะฯ ปีละประมาณ 5-7 หัวข้อ (วศ. 0.0-1)</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ</p> <p>วศ. 0.0-1 รายงานข้อมูลผลการดำเนินงาน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2551/ปีงบประมาณ 2551</p> <p>วศ. 1.1-1 แผนกลยุทธ์ระยะกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีงบประมาณ 2550-2554</p> <p>วศ. 7.2-1 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการสรรหากคณบดี พ.ศ. 2538</p> <p>วศ. 7.2-2 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการสรรหาหัวหน้าภาควิชา พ.ศ. 2545</p>
รหัส SP 4	<input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>ผู้บริหารใช้ช่องทางในการสื่อสารและทำความเข้าใจในเรื่องยุทธศาสตร์และการนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรในทุกภาควิชา/หน่วยงาน โดยผ่านช่องทางหลัก คือ การประชุมคณะทำงาน การประชุมสัมมนา ได้แก่ การประชุมผู้บริหาร คณะทำงานจัดทำแผน</p>

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 2	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
		<p>ยุทธศาสตร์ ได้ร่วมประชุมกำหนดทิศทาง สร้างความเข้าใจในนโยบาย ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของคณะฯ และชี้แจงให้ทำความเข้าใจให้กับบุคลากรเกี่ยวกับการนำแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึง ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของคณะฯ รวมทั้งมีการเผยแพร่เอกสารแผนยุทธศาสตร์ให้กับบุคลากรทางหน้าเว็บไซต์หลักของคณะฯ</p> <p>สำหรับองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับการเรียนการสอนและงานวิจัย คณะฯได้สนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับเทคนิคการสอน เทคนิคการเขียนบทความวิจัย เทคนิคการใช้ระบบการจัดการการเรียนรู้ (Learning Management System, LMS) ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในเรื่องการเรียนการสอนและงานวิจัยมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นผลให้มีการจัดเก็บองค์ความรู้และมีการจัดการการเรียนรู้ที่เป็นระบบ โดยมีการจัดเก็บองค์ความรู้ของวิชาต่างๆ ในระบบ LMS ของมหาวิทยาลัย (วศ. 7.3-3) และการจัดเก็บองค์ความรู้ในฐานข้อมูลงานวิจัยและบทความทางวิชาการของคณะฯ (วศ.5.1-5) มากยิ่งขึ้น</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ</p> <p>วศ. 1.1-1 แผนกลยุทธ์ระยะกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีงบประมาณ 2550-2554</p> <p>วศ. 1.1-4 คำสั่งคณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่ 038/2550 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์คณะวิศวกรรมศาสตร์ ปี พ.ศ. 2550-2554</p> <p>วศ. 1.1-8 นโยบายและแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ในช่วงปี พ.ศ. 2550-2554 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์</p> <p>วศ. 1.1-9 กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551-2565 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ</p> <p>วศ. 1.1-10 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 - 2554)</p> <p>วศ. 1.3-1 การวิเคราะห์ความสอดคล้อง ของแผนกลยุทธ์ระยะกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีงบประมาณ 2550-2554 กับแผนยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>วศ.5.1-5 ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ คณะวิศวกรรมศาสตร์</p> <p>วศ. 7.3-3 ระบบ LMS ของมหาวิทยาลัย</p>

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 2	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
รหัส SP 5	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>คณะวิศวกรรมศาสตร์ กำหนดรายการองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้เป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้และค่าน้ำหนักของตัวบ่งชี้ที่ดำเนินการ ในรอบปีการศึกษา 2551/ ปีงบประมาณ 2551 โดยได้เสนอขอความเห็นชอบต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ (วศ. 1.1-14)</p> <p>ในปีการศึกษา 2551/ ปีงบประมาณ 2551 คณะวิศวกรรมศาสตร์มีตัวบ่งชี้ที่มีการดำเนินการและประเมินผลการดำเนินงาน จำนวน 80 ตัวบ่งชี้ โดยได้กำหนดให้มีตัวบ่งชี้ที่สามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมาย ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 ของจำนวนตัวบ่งชี้ 78 ตัวบ่งชี้ (ไม่รวมตัวบ่งชี้ 1.2 และ 2.22) และมอบหมายให้สำนักพัฒนาคุณภาพเป็นผู้รับผิดชอบในการรวบรวมและรายงานข้อมูลส่วนกลาง หน่วยงานและภาควิชาต่างๆ เป็นผู้รับผิดชอบในการรวบรวมและรายงานข้อมูลสนับสนุนตัวบ่งชี้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ผลการดำเนินงาน คณะฯ มีตัวบ่งชี้ที่สามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมาย จำนวน 71 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 91.03 (วศ. 0.0-2)</p> <p>ผลการดำเนินการนี้ แสดงให้เห็นว่า คณะฯ สามารถดำเนินการ ทบทวน ปรับปรุงและพัฒนา ตัวบ่งชี้ที่เป็นจุดอ่อนในปีการศึกษา 2550/ปีงบประมาณ 2550 ให้มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นอย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม คณะฯ ยังเห็นความจำเป็นที่จะมีการพิจารณาปรับ/เปลี่ยนเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ที่สามารถดำเนินการได้บรรลุตามเป้าหมาย เพื่อให้เกิดความท้าทายในการดำเนินงานและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่วนตัวบ่งชี้ที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายนั้น มีความจำเป็นที่จะต้องมีการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน เพื่อนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาเป็นข้อมูลในการกำหนดแผนปฏิบัติการในปีต่อไปรวมทั้งจัดระบบการติดตามการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้เหล่านี้อย่างใกล้ชิด ซึ่งการกำหนดตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ ทำให้คณะฯ ได้มีโอกาสทบทวนกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของคณะฯ ว่ามีกิจกรรมใดที่ยังมิได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ พ.ศ. 2550-2554 ในช่วงครึ่งระยะของแผนรวมทั้งการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของคณะฯ ในระยะต่อไป</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ วศ. 0.0-2 รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2551/ปีงบประมาณ 2551 วศ. 1.1-14 มติ ที่ ประชุม คณะ กรรมการ ประจำ คณะ</p>

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 2	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
		วิศวกรรมศาสตร์ ครั้งที่ 11/2551 วันที่ 21 พฤศจิกายน 2551ให้ความเห็นชอบการยืนยัน/ปรับแผนการดำเนินงาน ช่วงปี 2551-2554
รหัส SP 6	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>คณะวิศวกรรมศาสตร์มีการจัดทำรายละเอียดของแผนงาน/โครงการ ซึ่งระบุระยะเวลาดำเนินการในแต่ละกิจกรรม ภาควิชา/หน่วยงานที่รับผิดชอบ และงบประมาณในแผนปฏิบัติการประจำปี และผู้บริหารระดับสูงของคณะฯ มีการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ</p> <p>วศ. 0.0-1 รายงาน ข้อมูลผลการดำเนินงาน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2551/ปีงบประมาณ 2551</p> <p>วศ. 0.0-2 รายงาน ประจำปีการประเมินคุณภาพ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2551/ปีงบประมาณ 2551</p> <p>วศ. 1.1-1 แผนกลยุทธ์ระยะกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีงบประมาณ 2550-2554</p> <p>วศ. 1.1-2 แผนปฏิบัติการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีงบประมาณ 2551</p> <p>วศ. 1.1-3 แผนปฏิบัติการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีงบประมาณ 2552</p> <p>วศ. แผนปฏิบัติการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีงบประมาณ 2553</p> <p>(http://phoenix.eng.psu.ac.th/ga/P&O/contents/content3/planEng_53.xls)</p>
รหัส SP 7	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>คณะวิศวกรรมศาสตร์ได้มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา โดยได้นำข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินคุณภาพภายในที่เป็นปัจจัยเสี่ยงหรือมีผลกระทบต่อคุณภาพมาระบุเป็นปัจจัยเสี่ยงในการดำเนินการควบคุมภายในตามคำแนะนำของมหาวิทยาลัย โดยมีกรรมการประจำคณะซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลระบบการประกันคุณภาพ และแนวทางในการบริหารความเสี่ยง</p> <p>ได้มีการพิจารณาระดับความสำคัญของปัจจัยเสี่ยงและระบุปัจจัยเสี่ยงที่จะต้องดำเนินการในแต่ละปี ได้มีการจัดทำแผนการบริหาร</p>

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 2	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
		<p>ความเสี่ยง ดำเนินการตามแผน และมีการรายงานสรุปผลการดำเนินการตามแนวทางของการควบคุมภายใน (วศ.7.8-1)</p> <p>ในปีงบประมาณ 2551 - 2552 คณะได้มีแผนบริหารความเสี่ยงในประเด็นต่อไปนี้ (วศ. 7.8-2)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การส่งเสริมงานวิจัยสถาบัน 2. จัดระบบพัฒนาผู้นำในอนาคต (Succession plan) รองรับการเกษียณอายุราชการของอาจารย์อาวุโส 3. วางระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค และนวัตกรรมของสถานวิจัย 4. การติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน <p>มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัยภายในคณะ เช่น จัดให้มีป้ายรณรงค์และประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาและบุคลากรตระหนักถึงการปฏิบัติตามกฎจราจร เพื่อลดความเสี่ยงที่ทำให้เกิดภัยอันตรายต่าง ๆ ขึ้นจากการใช้รถใช้ถนน จัดฝึกอบรมให้ความรู้เบื้องต้นในการดับเพลิงและการปฏิบัติเมื่อประสบเหตุไฟฟ้าลัดวงจร เพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายจากไฟไหม้และไฟฟ้าลัดวงจร แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยประจำภาควิชาและหน่วยงาน เพื่อลดความเสี่ยงที่เกิดจากการกิจกรรมทรัพย์สินทางราชการ</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ</p> <p>วศ. 7.8-1 รายงานการควบคุมภายในตามระเบียบฯ ข้อ 6 ประจำปี 2551</p> <p>วศ. รายงานการควบคุมภายในตามระเบียบฯ ข้อ 6 ประจำปี 2552 (http://phoenix.eng.psu.ac.th/qa/P%26Q/contents/Internal_control/Internal_Control_52.pdf)</p> <p>วศ. 7.8-2 แผนการปรับปรุง พัฒนาและการควบคุมภายในปีงบประมาณ 2552</p> <p>วศ. แผนการปรับปรุง พัฒนาและการควบคุมภายในปีงบประมาณ 2553 (http://phoenix.eng.psu.ac.th/qa/Reference52/7.8_2.pdf)</p>

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการครบถ้วน
ความรู้เกี่ยวกับนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง				
CS 1	สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการกำหนดกลุ่มนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องตามพันธกิจ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม		√	
CS 2	สถาบันอุดมศึกษาต้องมีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและเสนอรูปแบบการบริการต่าง ๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารดังกล่าว			√
การสร้างความสัมพันธ์กับนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง				
CS 3	สถาบันอุดมศึกษาต้องมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสมและทันท่วงที		√	
CS 4	สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการสร้างเครือข่ายและจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง			√
CS 5	สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน		√	
CS 6	สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของสถาบัน		√	
CS 7	สถาบันอุดมศึกษาต้องกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการในแต่ละงาน โดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการโดยประกาศให้นิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ และจัดทำคู่มือการทำงานของบุคลากรในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ		√	

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 3	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
รหัส CS 1	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>ทุกหลักสูตรของคณะได้กำหนดเป้าหมายการผลิตบัณฑิตในแต่ละปี ไว้ในหลักสูตรอย่างชัดเจน และจะต้องจัดทำแผนการรับนักศึกษาเสนอกรรมการประจำคณะฯ เพื่อให้ความเห็นชอบล่วงหน้า 1 ปี และสามารถปรับแผนต่างๆ ได้ตามความเหมาะสม โดยความเห็นชอบของกรรมการประจำคณะฯ ก่อนการประกาศรับสมัครนักศึกษา (วศ. 2.1-5)</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ วศ. 2.1-5 ตารางแสดงจำนวนนักศึกษาตามแผนและที่คณะฯ ยืนยันจะรับเข้าใหม่ปีการศึกษา 2551 และ 2552 จำแนกตามสาขาวิชา และระดับการศึกษา</p>
รหัส CS 2	<input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>ในส่วนของ การให้คำปรึกษา คณะมีทั้งระบบอาจารย์ที่ปรึกษาชั้นปีปกติและเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านจิตวิทยาไว้ให้คำปรึกษาแนะนำแก่นักศึกษาที่ต้องการความช่วยเหลือ มีฝ่ายกิจการนักศึกษาและฝ่ายบริการการศึกษาจัดบริการข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาผ่านทางบอร์ดประชาสัมพันธ์หลายๆ แห่ง และ web board ที่ปรับปรุงอยู่เสมอ นักศึกษาสามารถตรวจสอบข้อมูล กฎระเบียบ ข้อบังคับ แบบฟอร์มต่างๆ และจัดทำบันทึกการสอนวิชาพื้นฐานบางรายวิชาเป็น VDO ให้นักศึกษา download กลับไปศึกษาทบทวนภายหลังได้ทาง website ของคณะฯ (วศ. 3.1-2) นอกจากนี้ทางคณะยังได้จัดบรรยายพิเศษโดยการเชิญศิษย์เก่าที่มีประสบการณ์เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และผู้ประกอบการมาถ่ายทอดแนวคิดการพัฒนาตนเองและให้ข้อมูลการประกอบอาชีพที่เป็นประโยชน์กับนักศึกษา เป็นระยะๆ ในส่วนของ การให้บริการอื่นๆ ทางคณะฯ ยังผลิตและจัดให้มีบริการจำหน่ายหนังสือ ตำรา ที่เป็นผลงานของคณาจารย์ในราคาถูก เพื่อสนับสนุนให้นักศึกษาประหยัดและสะดวก ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบข้อมูลและเลือกรายการหนังสือ จอง นัดหมายการรับสินค้า ผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์ (วศ. 3.1-3)</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ วศ. 3.1-2 http://www.eng.psu.ac.th/enghome/index.php?option=com_content&task=view&id=46&Itemid=173 วศ. 3.1-3 ระบบบริการจำหน่ายหนังสือ ตำรา คณะวิศวกรรมศาสตร์ (http://phoenix.eng.psu.ac.th/bookstore/)</p>

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 3	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
รหัส CS 3	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>คณะฯ สํารวจความต้องการและสิ่งที่ต้องการให้คณะฯ ช่วยเหลือของนักศึกษาปีที่ 1 ไม่น้อยกว่าเทอมละ 2 ครั้งในระหว่างการพบอาจารย์ที่ปรึกษา (วศ. 3.1-1)</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ วศ. 3.1-1 ผลการประเมินผลของนักศึกษาในการพบอาจารย์ที่ปรึกษา ครั้งที่ 1/2551 , ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยอาจารย์ที่ปรึกษา ในการจัดกิจกรรมนักศึกษาชั้นปีที่ 1 พบอาจารย์ที่ปรึกษา ครั้งที่ 1/2551 และข้อเสนอแนะในการสรุปผลการประเมินการจัดกิจกรรมนักศึกษาชั้นปีที่ 1 พบอาจารย์ที่ปรึกษา ครั้งที่ 1/2551</p>
รหัส CS 4	<input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>คณะฯ ได้จัดทำแผนพัฒนานักศึกษา ปี 2550-2554 (วศ.3.2-1) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนานักศึกษาและจัดกิจกรรมต่างๆ ให้สอดคล้องกับนโยบายการบ่มเพาะนักศึกษาของมหาวิทยาลัย และพันธกิจของคณะฯ โดยกิจกรรมที่จัดไว้ครอบคลุมกิจกรรมครบทุกประเภทหลักๆ ได้แก่ กิจกรรมวิชาการและเทคโนโลยี กิจกรรมกีฬาและการส่งเสริมสุขภาพ กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์และรักษาสีสิ่งแวดล้อม กิจกรรมนันทนาการ กิจกรรมส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม กิจกรรมเสริมสร้างความภาคภูมิใจในสถาบัน ความเป็นลูกพระบิดา เป็นหนึ่งเดียว และการเข้าใจในพหุวัฒนธรรม และส่งเสริมประชาธิปไตย โดยทุกกิจกรรมจะมีการประเมินผลความพึงพอใจและการบรรลุผล และนำข้อสรุปไปจัดสัมมนาเพื่อวางแผนปรับปรุงการจัดกิจกรรมสำหรับปีต่อไป (วศ. 3.2-2)</p> <p>คณะฯ มีการสนับสนุนให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่หน่วยงาน/คณะฯ/มหาวิทยาลัยจัดขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนานักศึกษา โดยมีการบันทึกผลการเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษาแต่ละคน เพื่อเป็นประวัติกิจกรรมของตัวนักศึกษา และตั้งแต่ปีการศึกษา 2550 เป็นต้นไป มหาวิทยาลัยได้ปรับปรุงระเบียบมหาวิทยาลัยว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี (วศ. 3.3-1) โดยกำหนดเกณฑ์การสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาเพิ่มเติมให้นักศึกษาต้องเข้าร่วมกิจกรรมในด้านต่างๆ ไม่น้อยกว่า 100 หน่วยชั่วโมง มีทั้งกิจกรรมบังคับเลือก และกิจกรรมเลือกครอบคลุมกิจกรรมหลัก 5 ด้าน คือ 1) กิจกรรมเสริมสร้างจิตสำนึกสาธารณะ พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และวินัย 2) กิจกรรมเสริมทักษะทางสังคม วิชาชีพ และเสริมสร้างสมรรถนะสากลบนพื้นฐานความเป็นไทย 3) กิจกรรมเสริมสร้างความภาคภูมิใจในสถาบัน ความเป็นลูกพระ</p>

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 3	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
		<p>บิดา เป็นหนึ่งเดียว 4)กิจกรรมเสริมสร้างความเข้าใจในพหุวัฒนธรรม และ 5) กิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาสุขภาพ</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ</p> <p>วศ. 3.2-1 แผนพัฒนานักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ ปี 2550-2554</p> <p>วศ. 3.2-2 โครงการสัมมนากิจกรรม สโมสรนักศึกษา ปี 2551</p> <p>วศ. 3.2-3 เอกสารการขอเปิดรายวิชากิจกรรมเสริมหลักสูตร</p> <p>วศ. 3.3-1 ระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการศึกษาชั้นปริญญาตรี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550</p>
รหัส CS 5	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>คณะฯ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาคณะฯ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของคณะฯ ให้กับสาธารณชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอไม่น้อยกว่า 6 ช่องทาง เช่น แผ่นพับแนะนำ (วศ.7.6-1) จดหมายข่าววิศวกรรมศาสตร์ (วศ.7.6-2) Website (วศ.7.6-3) รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ (วศ.0.0-2) การจัดประชุมทางวิชาการทางวิศวกรรมศาสตร์ (วศ.4.2-1) การจัดนิทรรศการ ม.อ.วิชาการ (วศ.7.6-4) เป็นต้น 2. คณะฯ มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง ไม่น้อยกว่า 4 ช่องทาง เช่น การจัดตู้รับฟังความคิดเห็น การส่งแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดซื้อ (วศ.7.6-5) การรับฟังความคิดเห็นทาง Web board (วศ.7.6-6) การประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของคณะฯ (วศ.7.4-1) เป็นต้น 3. ในกรณีที่มีความคิดเห็นจากผู้ให้บริการ/ประชาชน คณะฯ จะมอบหมายให้รองคณบดีฯ ที่รับผิดชอบไปพิจารณาดำเนินการตามเหมาะสม 4. คณะฯ มีบุคลากรจากหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย/คณะฯ ที่เป็นทางการ จะอยู่ในรูปแบบของการเป็นคณะกรรมการ เช่น <ul style="list-style-type: none"> ▪ คณะกรรมการศูนย์วิศวกรรมพลังงาน (วศ.7.6-7) ▪ คณะกรรมการกองทุนคณะวิศวกรรมศาสตร์ (วศ.7.6-8) ▪ คณะกรรมการบริหารสถานวิจัย(วศ.7.6-9) <p>ในกรณีที่ไม่เป็นทางการ จะเป็นที่ปรึกษาหารือ/ขอความคิดเห็นเฉพาะเรื่อง/เฉพาะครั้ง จากองค์กรที่เกี่ยวข้อง เช่น สภาอุตสาหกรรมหอการค้า เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การบริหารส่วนตำบล</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. ภาคประชาชนสามารถติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินงาน

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 3	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
		<p>ของคณะฯ โดยใช้กลไกตามข้อ 1 และ 4</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ</p> <p>วศ. 0.0-2 รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2551/ปีงบประมาณ 2551</p> <p>วศ. 4.2-1 Proceeding การประชุมวิชาการทางวิศวกรรมศาสตร์ ครั้งที่ 7 (21-22 พฤษภาคม 2552)</p> <p>วศ. 7.4-1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงาน/การบริการ ในกลุ่มงานบริหารทั่วไป ประจำปี 2551</p> <p>วศ. 7.6-1 แผ่นพับประชาสัมพันธ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์</p> <p>วศ. 7.6-2 จดหมายข่าว คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในช่วงปี พ.ศ.2551</p> <p>วศ. 7.6-3 เว็บไซต์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ (http://www.eng.psu.ac.th)</p> <p>วศ. 7.6-4 รายละเอียดโครงการ ม.อ.วิชาการ</p> <p>วศ. 7.6-5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดซื้อ</p> <p>วศ. 7.6-6 http://www.eng.psu.ac.th/enghome/index.php?option=com_mamboboard&Itemid=291task=listcat&catid=1</p> <p>วศ. 7.6-7 คำสั่งมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ 0905/2550 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์วิศวกรรมพลังงาน</p> <p>วศ. 7.6-8 คำสั่งมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ 084/2550 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารกองทุนคณะวิศวกรรมศาสตร์</p> <p>วศ. 7.6-9 คำสั่งคณะวิศวกรรมศาสตร์ เรื่อง การแต่งตั้งกรรมการอำนวยการและคณะกรรมการดำเนินงานสถานวิจัยฯ</p>
รหัส CS 6	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>คณะฯ ได้มีการจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการต่างๆ (วศ. 5.4-1) พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 87.99 (วศ. 0.0-1) เพิ่มขึ้นจากปีการศึกษา 2550 ร้อยละ 5.86 ซึ่งอยู่ในระดับเกณฑ์มาตรฐานและสามารถบรรลุผลตามแผนและเป้าหมายได้ โดยในปี 2551 คณะฯ ได้มีการพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ โดยการเริ่มจัดทำโปรแกรมจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้าที่เข้ารับบริการ ทั้งที่เป็นรายบุคคลและรายองค์กร เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและส่งเสริมกิจกรรมในการให้บริการต่างๆ ของคณะฯ ได้ดียิ่งขึ้น</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ</p> <p>วศ. 0.0-1 รายงานข้อมูลผลการดำเนินงาน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2551/ปีงบประมาณ 2551</p>

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 3	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
		<p>(http://phoenix.eng.psu.ac.th/qa/P&O/?file=information_QA.html)</p> <p>วศ. 5.4-1 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ</p>
รหัส CS 7	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>คณะฯ ได้จัดทำคู่มือการให้บริการสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านบริการวิชาการเป็นแนวปฏิบัติ (วศ.5.1-3) ซึ่งในปี 2551 คณะฯ มีนโยบายในการประยุกต์ใช้ระบบการจัดการความรู้ในคณะฯ ต่อเนื่อง โดยให้ฝ่ายบริการวิชาการปรับปรุงรูปแบบของคู่มือให้มีการรวบรวมองค์ความรู้ที่ได้จากประสบการณ์การปฏิบัติงานไว้ในคู่มือด้วย โดยเพิ่มเติมในรูปแบบข้อเสนอแนะและเกร็ดความรู้ในการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่างๆ และได้แขวนขึ้นใน web เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้อ้างอิงในการปฏิบัติงานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ วศ.5.1-3 คู่มือการให้บริการวิชาการสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านบริการวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ (http://www.acaser.eng.psu.ac.th/content/manual.html)</p>

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการครบถ้วน
การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ				
IT 1	สถาบันอุดมศึกษาต้องมีระบบฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ นอกจากนี้ ต้องมีฐานข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ รวมทั้ง ตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย		√	
IT 2	สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบฐานข้อมูลนักศึกษา บุคลากร หลักสูตรและการเงินอุดมศึกษา และระบบฐานข้อมูลภาวะการดำเนินงานของบัณฑิต ตามรูปแบบมาตรฐานกลางที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนดทั้ง 5 ฐานข้อมูล			√
IT 3	สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการทบทวนกระบวนการที่สร้างคุณค่า และทบทวนฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่สร้างคุณค่า อย่างน้อย 1 กระบวนการ		√	
การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้				
IT 4	สถาบันอุดมศึกษาต้องจัดส่งข้อมูลรายบุคคลด้านนักศึกษา บุคลากร หลักสูตรและการเงินอุดมศึกษา และระบบฐานข้อมูลภาวะการดำเนินงานของบัณฑิต รวมทั้ง รายชื่อเว็บไซต์ที่เผยแพร่รายงานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง พร้อมรายชื่อคณะทำงานผู้รับผิดชอบจัดทำข้อมูล ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ให้ สกอ. ภายในเวลาที่กำหนด			√
IT 5	สถาบันอุดมศึกษาต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ นิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเหมาะสม ในด้านนักศึกษา บุคลากร หลักสูตร ภาวะการดำเนินงานของบัณฑิต และข้อมูลอื่น ๆ รวมทั้งมี ครุภัณฑ์การศึกษาและคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการจัดการ การศึกษา		√	
IT 6	สถาบันอุดมศึกษาต้องมีระบบการติดตาม ฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System) เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นใน การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการหรือตามคำรับรองการ ปฏิบัติราชการ หรือตามแผนงาน/โครงการสำคัญ		√	
IT 7	สถาบันอุดมศึกษาต้องจัดทำแผนการจัดการความรู้ และนำ แผนไปปฏิบัติ		√	

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 4	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
รหัส IT 1	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>คณะฯ มีนโยบายในการพัฒนาและนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารและการตัดสินใจทางบริหารมาเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว ซึ่งดำเนินการโดยคณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการเรียนการสอนภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ (วศ.7.5-1 ถึง วศ.7.5-2) และมีฝ่ายคอมพิวเตอร์ทางวิศวกรรมศาสตร์เป็นผู้รับผิดชอบในการวางแผน พัฒนา และบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ</p> <p>ระบบข้อมูลสารสนเทศที่มีใช้ในปัจจุบัน มีทั้งสิ้น 35 รายการ (วศ.7.5-3 และ วศ.7.5-4) โดยมีระบบที่พัฒนาแล้วเสร็จและใช้งานในปี 2551 จำนวน 16 รายการ ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. โปรแกรมขออนุมัติเดินทางไปราชการต่างประเทศ 2. ระบบคำนวณนักศึกษาเต็มเวลา 3. ระบบการฝึกงานสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 4. ระบบสารสนเทศข้อมูลสอบ ระยะเวลาที่ 1 5. ระบบให้คำปรึกษานักศึกษา 6. ระบบจัดซื้อ/จ้างวัสดุ (ปรับปรุงให้เหมาะกับการดำเนินการใหม่) 7. ระบบยืม/คืนเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา 8. ระบบบัญชี รายรับ - รายจ่าย เงินรายได้ 9. ระบบประชุมวิชาการ (PEC 6 ** open source) 10. ระบบบันทึกการเข้าร่วมประชุมสัมมนาด้วย RFID 11. ระบบการตรวจยามรักษาการณ์ 12. ระบบการคำนวณแต้มระดับคะแนนเฉลี่ยของรายวิชาด้านวิศวกรรมศาสตร์ 13. ระบบรวบรวมโปรแกรมสารสนเทศ 14. ระบบ Media Streaming ของคณะฯ 15. ระบบจัดเก็บข้อสอบออนไลน์ 16. ระบบส่งข่าวสารและไฟล์ <p>นอกจากนี้ ยังมีระบบที่อยู่ในระหว่างการพัฒนา จำนวน 8 ระบบ ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบฐานข้อมูลการได้รับรางวัล นักศึกษา และบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ 2. ระบบสารสนเทศข้อมูลสอบ (ระยะ 1 เสร็จสิ้นแล้ว ตค. 51) อยู่ในแผนการดำเนินการในระยะที่ 2

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 4	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
		<p>3. ระบบการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการ</p> <p>4. ระบบข้อมูลวิทยานิพนธ์, สารนิพนธ์ และโครงการงาน</p> <p>5. ระบบการให้บริการซ่อมระบบสาธารณูปการ</p> <p>6. ระบบบันทึกประวัตินักศึกษาแต่งกายผิดระเบียบ</p> <p>7. ระบบครุภัณฑ์</p> <p>8. ระบบการจองห้องประชุม/ระบบจองห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ</p> <p>วศ. 7.5-1 คำสั่งคณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่ 196/2550 เรื่อง ขอยกเลิกและแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการเรียนการสอนภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์</p> <p>วศ. 7.5-2 ปฏิทินการประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ณ ห้องประชุม 3 คณะวิศวกรรมศาสตร์</p> <p>วศ. 7.5-3 ระบบสารสนเทศต่างๆ (http://www.eng.psu.ac.th/enghome/)</p> <p>วศ. 7.5-4 ตาราง 7.5(2) บัญชีรายชื่อฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ข้อมูลสนับสนุนองค์ประกอบที่ 7 (http://phoenix.eng.psu.ac.th/qa/51_51/Component/Component%2007.xls)</p>
รหัส IT 2	<input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>คณะฯ มีการพัฒนาระบบสารสนเทศใหม่อยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทันกับความต้องการ รวมทั้งมีแผนที่จะพัฒนาระบบฐานข้อมูลใหญ่สำหรับทั้งคณะเพื่อเก็บข้อมูลพื้นฐานทั้งหมดที่จำเป็นในการดำเนินงานของคณะฯ ซึ่งที่ผ่านมาได้มีการเริ่มพัฒนาไปบ้างแล้ว โดยได้เน้นพัฒนาฐานข้อมูลที่สอดคล้องกับมาตรฐานต่างๆ ของระบบประกันคุณภาพ ซึ่งที่ผ่านมาได้พัฒนาระบบการจัดการสารสนเทศข้อมูลมาตรฐานด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว เมื่อฐานข้อมูลใหญ่เสร็จสมบูรณ์ การดำเนินงานต่างๆ จะอิงจากฐานข้อมูลนี้ เพื่อเป็นการปรับปรุงและพัฒนาคณะฯ โดยฝ่ายคอมพิวเตอร์ทางวิศวกรรมศาสตร์มีการประเมินประสิทธิภาพ และความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล โดยการมีการทดลองใช้งานก่อนโดยผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบ และเปิดโอกาสให้มีการแจ้งผลการใช้ระบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป (วศ. 7.5-5)</p>

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 4	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
		<p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ วศ. 7.5-5 แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้ระบบฐานข้อมูลของคณะฯ</p>
รหัส IT 3	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>คณะมีการใช้ เทคโนโลยีในการเรียนการสอนทั้งในทุกระดับ เช่น การใช้ระบบสนับสนุนการเรียนการสอน VCR และ LMS การใช้ internet ในการสืบค้นข้อมูล และการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆมาสนับสนุนการเรียนรู้ของสูตรต่างๆ ทั้งในรายวิชาบรรยาย รายวิชาปฏิบัติการ รายวิชาโครงการ และ วิทยานิพนธ์ หรือ สารนิพนธ์ และได้มีการให้ทุนสนับสนุนการจัดทำ Virtual Classroom (วศ. 2.2-5 และที่ http://www.eduservice.psu.ac.th) นอกจากนี้ยังการบันทึกการสอนโดยวิดีโอ หรือการบันทึกหน้าจอคอมพิวเตอร์ เพื่อให้นักศึกษาสามารถทบทวนการเรียนได้ (multimedia-streaming server)</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ วศ. 2.2-5 หนังสือที่ มอ 064/ว1307 ลงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2549 เรื่อง ประกาศทุนสนับสนุนการผลิตบทเรียน Virtual Classroom ประจำปีงบประมาณ 2550</p>
รหัส IT 4	<input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>ข้อมูลภาวะการมีงานทำของบัณฑิตสามารถเข้าชมได้ที่เว็บไซต์ รายงานการบันทึกข้อมูลภาวะการมีงานทำของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ https://www.job.psu.ac.th/</p>
รหัส IT 5	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>คณะมีการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา เช่น จัดจุดเชื่อมต่อ Internet ผ่านระบบ wireless ครอบคลุมทั่วพื้นที่ลานตึกคณะให้นักศึกษาใช้ได้ตลอดเวลา จัดให้มีห้องบันเทิงเชิงวิชาการเพื่อให้นักศึกษาใช้เวลาว่างฝึกฝนทักษะคอมพิวเตอร์ ค้นคว้าข้อมูลข่าวสาร และพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ด้วยตนเองทั้งเป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม และระบบป้ายประกาศข้อมูลข่าวสาร และ WEB BOARD</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ วศ. 7.5-3 ระบบสารสนเทศต่างๆ</p>

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 4	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
		(http://www.eng.psu.ac.th/enghome/) ห้องบัณฑิตศึกษาระดับปริญญาโท
รหัส IT 6	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>ระบบรักษาความมั่นคงและความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศของคณะ</p> <ul style="list-style-type: none"> • คณะมีระบบรักษาความมั่นคงและปลอดภัยของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ • มีการกำหนดขั้นตอนการ back up ขั้นตอนการ recovery และผู้รับผิดชอบดำเนินการ • มี anti virus และมี firewall และมีระบบไฟฟ้าสำรอง • มีการกำหนดสิทธิ์ Access Right และมีการกำหนดสิทธิการเข้าใช้อย่างชัดเจนและมีการกำหนดเงื่อนไขการเข้าห้อง server ที่ประกาศให้ทุกคนทราบ • มีแผนแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนที่อาจเกิดกับระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ วศ. 7.5-2 ปฏิทินการประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ณ ห้องประชุม 3 คณะวิศวกรรมศาสตร์</p>
รหัส IT 7	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>คณะวิศวกรรมศาสตร์ได้เริ่มดำเนินการกิจกรรมด้านการจัดการความรู้อย่างเป็นทางการเมื่อประมาณปี 2549 โดยเริ่มต้นจากการแต่งตั้งคณะทำงานที่มีความรู้ด้านการจัดการความรู้และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการจัดการความรู้ (วศ. 7.3-1) คณะทำงานได้จัดทำแผนงานขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน (แผนการจัดการความรู้ ปี 2551) และ ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้บุคลากรในคณะฯและผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบผ่านทางหน้า website คณะฯ (วศ. 7.3-2)</p> <p>สำหรับองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับการเรียนการสอนและงานวิจัย คณะฯได้สนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับเทคนิคการสอน เทคนิคการเขียนบทความวิจัย เทคนิคการใช้ระบบการจัดการการเรียนรู้ (Learning Management System, LMS) ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในเรื่องการเรียนการสอนและงานวิจัยมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นผลให้มีการจัดเก็บองค์ความรู้และมีการจัดการการเรียนรู้ที่เป็นระบบ โดยมีการจัดเก็บองค์ความรู้ของวิชาต่างๆ ในระบบ LMS ของ</p>

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 4	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
		<p>มหาวิทยาลัย (วศ. 7.3-3) และการจัดเก็บองค์ความรู้ในฐานข้อมูลงานวิจัยและบทความทางวิชาการของคณะฯ (วศ.5.1-5) มากยิ่งขึ้น</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ</p> <p>วศ. 5.1-5 ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ คณะวิศวกรรมศาสตร์ (http://infor.eng.psu.ac.th/kpi_fac/index.php)</p> <p>วศ. 7.3-1 คำสั่งคณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่ 150/2551 เรื่อง ขอยกเลิกและแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ คณะวิศวกรรมศาสตร์</p> <p>วศ. 7.3-2 แผนการจัดการความรู้/เป้าหมาย คณะวิศวกรรมศาสตร์ ปี 2551 และ รายชื่อทีมงานการจัดการความรู้ (http://www.km.eng.psu.ac.th)</p> <p>วศ. 7.3-3 ระบบ LMS ของมหาวิทยาลัย (http://lms.psu.ac.th)</p>

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการครบถ้วน
การสร้างบรรยากาศการทำงาน ความผูกพันและความพึงพอใจแก่บุคลากร เพื่อก่อให้เกิดความผูกพันต่อสถาบันอุดมศึกษา				
HR 1	สถาบันอุดมศึกษามีการจัดระบบบริหารงานบุคคล (Human Resource Management) ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้เกิดความร่วมมือ ความคล่องตัวและการกระจายอำนาจตัดสินใจ และความผูกพันต่อสถาบัน		√	
HR 2	สถาบันอุดมศึกษาต้องกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจ ของบุคลากร รวมทั้งต้องมีการวิเคราะห์และปรับปรุงปัจจัย ดังกล่าวให้มีความเหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและให้เกิดความผูกพันต่อสถาบัน		√	
HR 3	สถาบันอุดมศึกษาต้องมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม รวมทั้งมีการแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรทราบ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น			√
การพัฒนาบุคลากรและภาวะผู้นำ				
HR 4	สถาบันอุดมศึกษาต้องส่งเสริมให้คณาจารย์มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ		√	
HR 5	สถาบันอุดมศึกษาต้องส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์ มีการวางแผนป้องกันการกระทำผิดจรรยาบรรณฯ มีมาตรการกำกับดูแลและดำเนินการกับผู้ไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณฯ รวมทั้ง มีแนวทางการให้รางวัลผู้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพที่เป็นแบบอย่างได้		√	
HR 6	สถาบันอุดมศึกษาต้องดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลที่กำหนดไว้ใน SP3 ไปปฏิบัติ เพื่อให้มีขีดสมรรถนะที่เหมาะสม สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์		√	
HR 7	สถาบันอุดมศึกษามีแผนการสร้างความก้าวหน้าในสายงานให้แก่บุคลากร เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร		√	

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 5	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
รหัส HR 1	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>คณะมีการจัดแผนกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นรูปธรรมซึ่งเป็นแผน 5 ปีของคณะฯ (วศ. 1.1-1)</p> <p>นอกจากระบบและกลไกในการสรรหาหัวหน้าภาควิชา คณบดีที่เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัยแล้ว (วศ. 7.2-1, วศ. 7.2-2) คณะฯ ยังมีกลไกในการสรรหาบุคลากรลงในตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน แม้จะเป็นเพียงกลุ่มงานหรืองานที่แบ่งเป็นการภายใน โดยการแต่งตั้งกรรมการสรรหาที่มีคณบดีเป็นประธาน มีรองคณบดีฝ่ายต่างๆ และเลขานุการคณะ เป็นกรรมการ</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ</p> <p>วศ. 1.1-1 แผนกลยุทธ์ระยะกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีงบประมาณ 2550-2554 (http://www.eng.psu.ac.th/enghome/document/plan_50-54.pdf)</p> <p>วศ. 7.2-1 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการสรรหาคณบดี พ.ศ. 2538</p> <p>วศ. 7.2-2 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการสรรหาหัวหน้าภาควิชา พ.ศ. 2545</p>
รหัส HR 2	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>คณะฯ ได้จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรทุกปี และนำผลการประเมินความพึงพอใจเสนอคณบดี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคณะฯ ให้ดีขึ้น (7.4-1)</p> <p>คณะฯ ได้เริ่มสนับสนุนและกระตุ้นให้บุคลากรสายสนับสนุนเสนอและดำเนินการโครงการพัฒนางานที่เป็นการพัฒนาบุคลากรและหน่วยงานมาเป็นเวลามากกว่า 4 ปี เพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน คณะฯ และต่อผู้ที่ดำเนินการโครงการพัฒนางานเองในการนำผลงานนั้นไปใช้ในอนาคตเพื่อการเลื่อนระดับ</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ</p> <p>วศ. 7.4-1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงาน/การบริการ ในกลุ่มงานบริหารทั่วไป ประจำปี 2551</p>

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 5	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
รหัส HR 3	<input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>คณะฯ กำหนดให้นักศึกษาทุกคนประเมินผลการสอนของอาจารย์ในทุกรายวิชาเพื่อเป็นการเสนอข้อมูลย้อนกลับให้อาจารย์ได้พัฒนาการสอนของตนเอง คณะวิศวกรรมศาสตร์ได้ใช้ระบบการประเมินการสอนของอาจารย์โดยนักศึกษา (วศ. 2.2-7) โดยหัวข้อประเมินประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์ รวมทั้งมีข้อเสนอแนะที่นักศึกษาสามารถเขียนได้อย่างอิสระ</p> <p>ในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีจะนำผลการประเมินการดำเนินงานของผู้บริหารระดับภาควิชาและหน่วยงานไปเชื่อมโยงกับการขึ้นเงินเดือน นอกจากนี้การจ่ายเงินโบนัสจะเชื่อมโยงกับผลการประเมินผลการดำเนินงานของหัวหน้าภาควิชาและหน่วยงานเช่นกัน</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ วศ. 0.0-1 รายงานข้อมูลผลการดำเนินงาน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2551/ปีงบประมาณ 2551 (http://phoenix.eng.psu.ac.th/qa/P&O/?file=information_OA.html) วศ. 2.2-7 ระบบการประเมินการสอนโดยนักศึกษา (http://eval2.eng.psu.ac.th/evaluate/login2.php)</p>
รหัส HR 4	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>คณะมีระบบและกลไกการดำเนินการเพื่อพัฒนาระบบการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> มีกลไกการให้ความรู้ความเข้าใจกับอาจารย์ผู้สอนถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการจัดการศึกษาทุกหลักสูตรประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> กำหนดให้ผู้ที่ยังดำรงตำแหน่งอาจารย์ของมหาวิทยาลัยทุกคนจะต้องผ่านการปฐมนิเทศอาจารย์ใหม่ที่จัดในภาพรวมของมหาวิทยาลัย (วศ. 2.2-1) ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการศึกษาในระดับอุดมศึกษา คณาจารย์รับรู้วัตถุประสงค์และเป้าหมายของทุกหลักสูตรในทุกระดับผ่านที่ประชุมภาควิชา การประชุมสัมมนาของภาควิชา เอกสารหลักสูตรของสาขาวิชาที่รับผิดชอบ (วศ. 2.2-2 ถึง วศ. 2.2-4) มีการออกแบบการเรียนการสอนและจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญทุกหลักสูตร มีการใช้สื่อและเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมในการสอนเพื่อ

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 5	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
		<p>ส่งเสริมการเรียนรู้ทุกหลักสูตร</p> <p>4. มีการจัดการเรียนการสอนที่มีความยืดหยุ่นและหลากหลายที่จะสนองต่อความต้องการของผู้เรียน</p> <p>5. มีการประเมินผลการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับสภาพการเรียนรู้ที่จัดให้ผู้เรียนและอิงพัฒนาการของผู้เรียนทุกหลักสูตร</p> <p>6. มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้เรียนในเรื่องคุณภาพการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทุกหลักสูตร</p> <p>7. มีระบบการปรับปรุงวิธีการเรียนการสอนและพัฒนาผู้เรียนอย่างต่อเนื่องทุกหลักสูตร</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ</p> <p>วค. 2.2-1 หนังสือที่ มอ 028/ว088 ลงวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2551 เรื่องขอเรียนเชิญอาจารย์ใหม่เข้ารับการปฐมนิเทศ ประจำปี 2551</p> <p>วค. 2.2-2 หนังสืออนุมัติหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิตทั้ง 13 หลักสูตร</p> <p>วค. 2.2-3 หนังสืออนุมัติหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต 13 หลักสูตร</p> <p>วค. 2.2-4 หนังสืออนุมัติหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรดุษฎีบัณฑิต 5 หลักสูตร</p> <p>วค. 2.2-5 หนังสือที่ มอ 064/ว1307 ลงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2549 เรื่อง ประกาศทุนสนับสนุนการผลิตบทเรียน Virtual Classroom ประจำปีงบประมาณ 2550</p> <p>วค. 2.2-6 หนังสือที่ มอ 204.2/213 ลงวันที่ 8 เมษายน 2551 เรื่อง ขอแจ้งปฏิทินของหลักสูตรพิเศษระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์</p> <p>วค. 2.2-7 ระบบการประเมินการสอนโดยนักศึกษา (http://eval2.eng.psu.ac.th/evaluate/login2.php)</p> <p>วค. 2.2-8 โครงการ In-House Practical Training (IHPT) คณะวิศวกรรมศาสตร์</p> <p>วค. 2.2-9 เอกสารประกอบการประชุมคณะกรรมการวิชาการ คณะฯ ครั้งที่ 2/2552 วาระ 5.1 เรื่อง โครงการ IHPT ภาคการศึกษาที่ 3/2551</p> <p>วค. 2.2-10 ตัวอย่างแผนการสอนรายวิชาระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาต่างๆ ปีการศึกษา 2551</p>

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 5	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
รหัส HR 5	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>คณะฯ กำหนดจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์ตามแนวทางที่มหาวิทยาลัยประกาศ โดยมหาวิทยาลัยได้กำหนดจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์เป็นลายลักษณ์อักษร (วศ. 2.7-1 และ วศ. 2.7-2) และประกาศให้อาจารย์ในมหาวิทยาลัยทราบและยึดเป็นแนวปฏิบัติโดยทั่วกัน</p> <p>มหาวิทยาลัยได้จัดทำร่างข้อบังคับสภามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยจรรยาบรรณบุคลากรมหาวิทยาลัยเสร็จเมื่อมกราคม 2550 และคณะฯ ได้แจ้งทุกหน่วยงานในคณะฯ เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากนั้นได้นำเข้าพิจารณาเพื่อสรุปข้อคิดเห็นนำเสนอมหาวิทยาลัย (วศ. 2.7-3) และสภามหาวิทยาลัยได้ประกาศใช้ข้อบังคับฯ (วศ. 2.7-4) เมื่อ 21 มกราคม 2551 ซึ่งคณะฯ ได้แจ้งเวียนให้ทุกหน่วยงานรับทราบและถือปฏิบัติ ในข้อบังคับฯดังกล่าวมีส่วนที่เป็นจรรยาบรรณต่อวิชาชีพคณาจารย์ประจำรวมอยู่ด้วย การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นการส่งเสริมให้ผู้เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ</p> <p>การกำกับดูแลการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพนั้นเป็นไปตามการบริหารงานตามลำดับชั้น กล่าวคือผู้บริหารคณะฯ กำกับดูแลในระดับคณะ หัวหน้าภาควิชา/หน่วยงานกำกับดูแลในระดับภาควิชา/หน่วยงาน หากมีการกระทำใด ๆ ที่เป็นการขัดต่อจรรยาบรรณ ก็จะมีการดำเนินการไปตามข้อบังคับฯ</p> <p>นอกจากนี้ ในส่วนของคณะฯ ยังมีจรรยาบรรณวิชาชีพที่เข้ามาเกี่ยวข้องอีก 3 ส่วน คือ จรรยาบรรณวิชาชีพวิศวกร (วศ. 2.7-5) จรรยาบรรณนักวิจัย (วศ. 2.7-6) และคุณสมบัติและจรรยาบรรณที่ปรึกษา (วศ. 2.7-7) โดยเฉพาะอย่างยิ่งจรรยาบรรณวิชาชีพวิศวกรของสภาวิศวกร จะมีข้อบังคับที่ว่าด้วยแนวปฏิบัติและแนวทางดำเนินการ หากขาดจรรยาบรรณ</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ</p> <p>วศ. 2.7-1 ประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยจรรยาบรรณอาจารย์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2549</p> <p>วศ. 2.7-2 ประกาศของที่ประชุมประธานสภาอาจารย์มหาวิทยาลัยทั่วประเทศ (ปอมท.) ที่ 2/2543 เรื่อง จรรยาบรรณมหาวิทยาลัย</p> <p>วศ. 2.7-3 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์ ครั้งที่ 2/2550 วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2550 วาระที่ 5.4 จรรยาบรรณข้าราชการ</p>

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 5	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
		<p>วศ. 2.7-4 ข้อบังคับสภามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วย จรรยาบรรณบุคลากรมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551</p> <p>วศ. 2.7-5 ข้อบังคับสภาวิศวกร ว่าด้วยจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ วิศวกรรมและการประพฤติผิดจรรยาบรรณอันจะนำมาซึ่งความเสียหาย เกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ พ.ศ. 2543</p> <p>วศ. 2.7-6 จรรยาบรรณนักวิจัย</p> <p>วศ. 2.7-7 คุณสมบัติและจรรยาบรรณที่ปรึกษา</p>
รหัส HR 6	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>คณะมีแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี 2552 แผนปฏิบัติการ (Action Plan) การบริหารทรัพยากรบุคคลของ แผนงาน/โครงการปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 และแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปี 2552 ตามแผนกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็น รูปธรรมซึ่งเป็นแผน 5 ปีของคณะฯ (วศ. 1.1-1)</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ</p> <p>วศ. 1.1-1 แผนกลยุทธ์ระยะกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีงบประมาณ 2550-2554 (http://www.eng.psu.ac.th/enghome/document/plan_50-54.pdf)</p>
รหัส HR 7	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>การสร้างขวัญกำลังใจนั้นคณะฯ ได้สนับสนุนให้ทุกหน่วยงาน จัดการประชุมสัมมนานอกสถานที่เป็นประจำทุกปี เป็นการสร้างความ พันธ์ที่ดีในหน่วยงาน ได้ร่วมกันวางแผนให้หน่วยงาน หาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงการทำงานของหน่วยงาน และเป็นการเปิดหูเปิดตาพักผ่อนไป พร้อมกัน นอกจากนี้คณะฯ ยังจัดให้มีการแข่งขันกีฬาของบุคลากรทุก ระดับในคณะฯ</p> <p>คณะฯ ได้เริ่มสนับสนุนและกระตุ้นให้บุคลากรสายสนับสนุน เสนอและดำเนินการโครงการพัฒนางานที่เป็นการพัฒนาบุคลากรและ หน่วยงานมาเป็นเวลามากกว่า 4 ปี เพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน คณะฯ และต่อผู้ที่ดำเนินการโครงการพัฒนางานเองในการนำผลงานนั้นไปใช้ใน อนาคตเพื่อการเลื่อนระดับ</p> <p>คณะฯ ส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรให้มีก้าวหน้าในอาชีพ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนคณะฯพยายามกระตุ้นให้ทำผลงานเพื่อ ขอรับการประเมินเป็นผู้ชำนาญการโดยการเชิญวิทยากรมาบรรยายใน ประเด็นที่เกี่ยวข้อง เชิญวิทยากรมาในการประชุมเชิงปฏิบัติการในการ ทำวิจัยสถาบัน สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่บุคคล บุคลากรที่กำลังทำผลงาน และผู้ดำรงตำแหน่งระดับ 6 ไปประชุมเชิงปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการ</p>

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 5	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
		<p>ทำผลงานเพื่อขอรับการประเมินเป็นผู้อำนวยการ</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ</p> <p>วศ. 0.0-1 รายงานข้อมูลผลการดำเนินงาน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2551/ปีงบประมาณ 2551 (http://phoenix.eng.psu.ac.th/qa/P&O/?file=information_OA.html)</p> <p>วศ. 1.1-1 แผนกลยุทธ์ระยะกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีงบประมาณ 2550-2554 (http://www.eng.psu.ac.th/enghome/document/plan_50-54.pdf)</p> <p>วศ. 2.6-1 หลักเกณฑ์การพิจารณาจัดสรรทุนสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนเดินทางไปต่างประเทศจากเงินรายได้คณะวิศวกรรมศาสตร์</p> <p>วศ. 4.1-16 ปร ะ ก า ศ ค ณ ะ วิ ศ ว ก ร ร ม ศ า ส ต ร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรื่อง ทุนสนับสนุนบุคลากรเดินทางไปต่างประเทศ จากเงินรายได้คณะวิศวกรรมศาสตร์</p> <p>วศ. 7.4-1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงาน/การบริการ ในกลุ่มงานบริหารทั่วไป ประจำปี 2551</p>

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการครบถ้วน
การออกแบบกระบวนการ				
PM 1	สถาบันอุดมศึกษาต้องกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของสถาบัน			√
PM 2	สถาบันอุดมศึกษาต้องจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากความต้องการของนิสิตนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง ข้อกำหนดด้านกฎหมาย และข้อกำหนดที่สำคัญที่ช่วยวัดผลการดำเนินงาน และ/หรือปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า		√	
PM 3	สถาบันอุดมศึกษาต้องออกแบบกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญใน PM 2 และนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ มาประกอบการออกแบบกระบวนการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง		√	
PM 4	สถาบันอุดมศึกษาต้องมีระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น และมีผลกระทบต่อจัดการกระบวนการ เพื่อให้สถาบันจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง		√	
การจัดการและปรับปรุงกระบวนการ				
PM 5	สถาบันอุดมศึกษาต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน โดยมีวิธีการในการนำมาตรฐานการปฏิบัติงานดังกล่าวให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญ		√	
PM 6	สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้ผลการดำเนินการดีขึ้นและป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียจากผลการดำเนินการ		√	

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 6	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
รหัส PM 1	<input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>การกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าได้กำหนดโดยใช้ข้อมูลของคณะที่สำคัญ ได้แก่ แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของคณะ พันธกิจ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาตรฐานวิชาชีพวิศวกรรม นโยบายของรัฐ และความสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ</p> <p>วศ. 0.0-1 ข้อมูลผลการดำเนินงาน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2553/ปีงบประมาณ 2553</p> <p>วศ.0.0-2 รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2553/ปีงบประมาณ 2553</p> <p>วศ.1.1-1 แผนกลยุทธ์ระยะกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีงบประมาณ 2550-2554</p> <p>วศ.1.1-2 แผนปฏิบัติการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีงบประมาณ 2553</p> <p>วศ.1.1-3 ผลการดำเนินงานตามดัชนีชี้วัดความสำเร็จของแผนกลยุทธ์คณะวิศวกรรมศาสตร์ ปี 2550-2553</p> <p>วศ.1.17-1 แผนกลยุทธ์ระยะกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีงบประมาณ 2550-2554</p> <p>วศ. 2.7-1 ผลการประเมินความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รุ่นปีการศึกษา 2551</p> <p>วศ. 2.7-2 เอกสารประชุมคณะกรรมการวิชาการ</p> <p>วศ. 6.11-7 ผลการประเมินความพึงพอใจจากโครงการวิศวกรรมศาสตร์พบผู้ปกครอง</p> <p>วศ. 6.11-8 ผลการประเมินความพึงพอใจจากโครงการปฐมนิเทศนักศึกษา</p> <p>วศ. 7.1-4 แผนกลยุทธ์ระยะกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีงบประมาณ 2550-2554</p>
รหัส PM 2	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าได้ดำเนินการโดยใช้ข้อมูลดังนี้ ได้แก่ ความสอดคล้องกับนโยบาย แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของคณะ ความถูกต้องตามกฎหมาย กฎระเบียบและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ความต้องการของผู้รับบริการ</p>

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 6	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
		<p>และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประสิทธิภาพของกระบวนการ ความคุ้มค่าและลดต้นทุน กฎระเบียบและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ</p> <p>วศ.1.1-2 แผนปฏิบัติการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีงบประมาณ 2553</p> <p>วศ.1.16.1-1 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ครั้งที่ 8/2553 (หน้า 4) แผนพัฒนานักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ ปี 2550-2554</p> <p>วศ. 2.1-1</p> <ul style="list-style-type: none"> - หนังสือที่ มอ 204/185 ลว.9ก.ย.2553 แจ้งมติคณะกรรมการวิชาการ ครั้งที่ 9/2553 การปรับปรุงแผนดำเนินการปรับปรุงหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2554 - หนังสือที่ มอ 202.1/189 ลว. 30 ก.ย.2553 แจ้งมติที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ครั้งที่ 9/2553 การปรับปรุงหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2554 <p>วศ. 2.1-2 เอกสารการปรับปรุงหลักสูตร/การรับรองหลักสูตรและสถาบันการศึกษา ของคณะวิศวกรรมศาสตร์</p> <p>วศ. 3.1-3</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตารางสรุปกิจกรรมเพื่อพัฒนาวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา - หนังสือที่ มอ.204/280 ลว. 9 ส.ค.2553 ขออนุมัติจัดโครงการพัฒนาศักยภาพการเขียนใบสมัครงาน และการสอบสัมภาษณ์เป็นภาษาอังกฤษแก่นักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2553 - หนังสือที่ มอ.230/779 ลว. 7ก.ค.2553 ขออนุมัติจัดบรรยายพิเศษเพื่อพัฒนานักศึกษา เรื่อง "ทางเลือกบนถนนเส้นทางสายอาชีพของวิศวกรเคมีและการเตรียมตัวประกอบอาชีพ" - หนังสือที่ มอ.204.4/272 ลว. 28ก.ค.2553 ขออนุมัติจัดโครงการสัมมนา เรื่อง "แรงจูงใจและวิศวกรทำธุรกิจได้" - โครงการปัจฉิมนิเทศนักศึกษาชั้นปีที่ 4 - โครงการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษอบรมเตรียมสอบ TOEIC เพื่อการสมัครงาน - หนังสือที่ HR 24/2553 ลว. 8 ธ.ค.2553 เรื่อง ยืนยันการบรรยายพิเศษ <p>วศ. 4.1-22 การสร้างความร่วมมือระหว่างคณะฯ กับองค์กรภายนอกทั้งภาครัฐ เอกชน และภาคอุตสาหกรรม (MOU) กับหน่วยงานต่างๆ</p>

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 6	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
		วศ. 4.1-23 การจัดอบรม ประชุม สัมมนาด้านวิจัยและงาน สร้างสรรค์อย่างต่อเนื่องให้กับอาจารย์ นักวิจัย และนักศึกษาของคณะฯ วศ. 4.1-24 จรรยาบรรณนักวิจัยและแนวทางปฏิบัติ วศ. 6.11-6 คู่มือนักศึกษาปีการศึกษา 2553
รหัส PM 3	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>การออกแบบกระบวนการได้ดำเนินการโดยใช้ข้อมูลการ พิจารณา ดังนี้ ได้แก่ องค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผล การควบคุมค่าใช้จ่าย ความถูกต้องและสอดคล้องกับนโยบายแผนแผน กลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของคณะ กฎระเบียบและหลักเกณฑ์ที่ เกี่ยวข้อง</p> <p>คณะมีระบบบริหารงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ เพื่อบริหาร งานวิจัยให้บรรลุเป้าหมายตามแผนของคณะและสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ โดยได้กำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ของคณะ ที่ให้ความสำคัญกับการวิจัย และกำหนดทิศทางความเป็นเลิศด้านการ วิจัยของคณะใน 6 ทิศทาง (วศ.4.1-1, วศ.4.1-2) ซึ่งสอดคล้องกับ เป้าหมายของมหาวิทยาลัยและยุทธศาสตร์ของชาติ คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ทิศทางความเป็นเลิศด้านเทคโนโลยีพลังงาน 2. ทิศทางความเป็นเลิศด้านวิศวกรรมวัสดุ 3. ทิศทางความเป็นเลิศด้านเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม 4. ทิศทางความเป็นเลิศด้านวิศวกรรมชีวการแพทย์ และ การฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้ป่วย ผู้พิการ และคนชรา 5. ทิศทางความเป็นเลิศด้านเทคโนโลยีเครือข่ายและ คอมพิวเตอร์ 6. ทิศทางความเป็นเลิศด้านวิศวกรรมการแปรรูปผลิตผล ทางการเกษตร <p>เพื่อนำไปสู่ทิศทางความเป็นเลิศที่กำหนด คณะ วิศวกรรมศาสตร์ได้มีการพัฒนาระบบและกลไกในการสนับสนุนการ ผลิตงานวิจัยและงานสร้างสรรค์อย่างเป็นระบบ ครอบคลุมในมิติต่างๆ อย่างครบถ้วน</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ</p> <p>วศ. 4.1-1 รายงานการประชุมคณะกรรมการวิจัยประจำคณะ วิศวกรรมศาสตร์ ครั้งที่ 6/2551 วันอังคารที่ 10 มิถุนายน 2551 เวลา 13.30 – 16.30 น. ณ ห้องประชุม 3 คณะวิศวกรรมศาสตร์ วาระที่ 5.4 เรื่อง “การกำหนดทิศทางความเป็นเลิศด้านวิจัย”</p> <p>วศ. 4.1-2 รายงานการประชุมคณะกรรมการวิจัยประจำคณะ</p>

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 6	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
		<p>วิศวกรรมศาสตร์ ครั้งที่ 6/2551 วันอังคารที่ 10 มิถุนายน 2551 เวลา 13.30 – 16.30 น. ณ ห้องประชุม 3 คณะวิศวกรรมศาสตร์ วาระที่ 5.5 เรื่อง “แผนการดำเนินงานเพื่อสร้างความร่วมมือกับภาคอุตสาหกรรม และชุมชนประจำปี 2551”</p> <p>วศ. 4.1-1 ทิศทางงานวิจัยของคณะฯ และทิศทางงานวิจัยของภาควิชา</p> <p>วศ. 4.1-17 เกณฑ์การพิจารณาจัดสรรเงินรายได้คณะวิศวกรรมศาสตร์ เพื่อสนับสนุนนักศึกษาาระดับบัณฑิตศึกษาเดินทางไปนำเสนอผลงานทางวิชาการ ณ ต่างประเทศ</p> <p>วศ. 4.1-20 เอกสารประกอบการประชุมคณะกรรมการประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์ ครั้งที่ 7/2554 วันศุกร์ที่ 22 กรกฎาคม 2554 เรื่อง "การพิจารณาคัดเลือกเครือข่ายวิจัยดีเด่น และการเชิดชูเกียรตินักวิจัยในวันงานวันนักวิจัยของมหาวิทยาลัยประจำปี 2554"</p> <p>วศ. 4.1-21 ระบบฐานข้อมูลด้านการวิจัย คณะวิศวกรรมศาสตร์</p> <p>วศ. 4.1-25 การสนับสนุนการบริหารงานวิจัยของเครือข่ายวิจัยคณะฯ</p> <p>วศ. 4.1-26 การสร้างเครือข่ายวิจัยร่วมกับคณะอื่นๆ ในมหาวิทยาลัย</p> <p>วศ. 4.1-27 ภาระงานหน่วยวิจัยและนวัตกรรมคณะฯ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนด้านวิจัยและนวัตกรรมของคณะฯ</p> <p>วศ. 4.1-28 เว็บไซต์วิจัยของคณะฯ</p> <p>วศ. 6.10-2</p> <ul style="list-style-type: none"> - โครงการสัมมนากิจกรรมนักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2553 และปีการศึกษา 2554 - การประเมินแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2553 และ 2554 <p>วศ. 7.1-6 ระบบการประชุมคณะวิศวกรรมศาสตร์</p>
รหัส PM 4	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>การพัฒนาบรณรงรับภาวะฉุกเฉิน จากผลการสำรวจ พบว่าหน่วยงานภายในคณะ มีกระบวนการที่มีระบบบรณรงรับภาวะฉุกเฉิน ร้อยละ มีการสื่อสารแผนสำรองฉุกเฉินร้อยละ และการทบทวนเพื่อพัฒนาปรับปรุงแผนสำรองฉุกเฉินร้อยละ</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ</p> <p>วศ. 4.1-21 ระบบฐานข้อมูลด้านการวิจัย คณะวิศวกรรมศาสตร์</p> <p>วศ. 7.2-1 แผนและผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ คณะ</p>

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 6	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
		วิศวกรรมศาสตร์ วศ. 7.3-1 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศ วศ. 7.3-2 รายชื่อโปรแกรมที่พัฒนาแล้วเสร็จและใช้งานในปัจจุบัน วศ. 7.4-1 คำสั่งคณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่ 141/2553 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ลว. 1ก.ย.2553 และกำหนดการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง วศ. 7.4-2 รายงานผลการติดตามแผนการประเมินผลและการปรับปรุงการควบคุมภายใน ปีงบประมาณ 2554 (รอบ 6 เดือน) (แบบติดตามปย. 2) วศ. 7.4-4 เอกสารประกอบการประชุมคณะกรรมการประจำคณะ ครั้งที่ 12/2553 วาระที่ 6.1 เรื่อง รายงานความคืบหน้าในการดำเนินงานบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายใน ปีงบประมาณ 2553 วศ.99.1-1 เอกสารระบุตำแหน่งการติดตั้งกล้องวงจรปิดภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ และรายงานบันทึกเหตุการณ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย
รหัส PM 5	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ขณะนี้ได้มีการสำรวจข้อมูลกระบวนการงานเพื่อพัฒนาระบบการจัดการกระบวนการของคณะ ซึ่งมีทั้งหมดจำนวน กระบวนการ จำแนกเป็นกระบวนการที่สร้างคุณค่า กระบวนการ และกระบวนการสนับสนุน กระบวนการ โดยผลการสำรวจพบว่าหน่วยงานในคณะมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการร้อยละ ซึ่งจะเห็นได้จากการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานและกระบวนการพัฒนาบุคลากรของคณะ มีการกำหนดหลักเกณฑ์และองค์ประกอบการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรของคณะ และเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ วศ.0.0-1 ข้อมูลผลการดำเนินงาน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2553/ปีงบประมาณ 2553 วศ.1.17-4 ข้อมูลการได้รับรางวัลของอาจารย์ - วันนักวิจัย ปี 2553 - ขอแสดงความยินดีกับอาจารย์รุ่นใหม่และผลงานเด่นของคณะ วศ. 2.4-1 โครงการอบรมที่จัดโดยมหาวิทยาลัยและคณะวิศวกรรมศาสตร์ ให้กับบุคลากร วศ. 2.6-4 แบบขออนุญาตนวัตกรรมที่มิวิจัย และรายงานความก้าวหน้า

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 6	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
		<p>ผลการดำเนินการที่มหาวิทยาลัยศึกษา</p> <p>วศ. 2.6-6 เอกสารประชุมคณะกรรมการวิชาการแนวทางการบริหารจัดการรายวิชากิจกรรมเสริมหลักสูตร</p> <p>วศ. 3.1-1 คำสั่งคณะฯ ที่ 116/2553 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดูแลและให้คำปรึกษาแนะนำแก่นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ ลว. 19 ก.ค.2553</p> <p>วศ. 4.1-20 เอกสารประกอบการประชุมคณะกรรมการประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์ ครั้งที่ 7/2554 วันศุกร์ที่ 22 กรกฎาคม 2554 เรื่อง "การพิจารณาคัดเลือกเครือข่ายวิจัยดีเด่น และการเชิดชูเกียรตินักวิจัยในวันงานวันนักวิจัยของมหาวิทยาลัยประจำปี 2554"</p> <p>วศ. 4.1-23 การจัดอบรม ประชุม สัมมนาต้านวิจัยและงานสร้างสรรค์อย่างต่อเนื่องให้กับอาจารย์ นักวิจัย และนักศึกษาของคณะฯ</p> <p>วศ. 4.1-24 จรรยาบรรณนักวิจัยและแนวทางปฏิบัติ</p> <p>วศ. 4.6-1 หลักฐานแบบฟอร์มการกรอก KPI ที่แนบพร้อมกับข้อเสนอโครงการ</p> <p>วศ. 7.3-4 ระบบสารสนเทศคณะวิศวกรรมศาสตร์ (KPI)</p>
รหัส PM 6	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	<p>การปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้มีประสิทธิภาพและป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และลดความสูญเสีย</p> <p>หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ</p> <p>วศ. 4.1-29 การจัดนิทรรศการ การแสดงผลงานวิจัย ชิ้นงาน งานนวัตกรรม (Movement/Motion) ของภาควิชาและเครือข่ายวิจัยคณะฯ ในงานสัปดาห์วิชาการ</p> <p>วศ. 4.2-3 การถ่ายทอดเทคโนโลยีผลงานวิจัยจากอาจารย์และนักวิจัยคณะฯ สู่ชุมชนและผู้เกี่ยวข้อง</p> <p>วศ. 4.2-6 การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการทรัพย์สินทางปัญญา</p> <p>วศ. 4.2-7 การนำผลงานที่ได้รับความคุ้มครองแล้วไปขยายผล</p> <p>วศ. 4.2-8 เริ่มต้นทำการสำรวจผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์เพื่อค้นหาที่เป็นทรัพย์สินทางปัญญาเพื่อยื่นขอจด หรือขยายผลเชิงพาณิชย์สำหรับงานที่ได้รับการคุ้มครองแล้ว</p> <p>วศ. 4.2-9 การสนับสนุนการจดสิทธิบัตรการซื้อขายทรัพย์สินทางปัญญา ตลอดจนการคุ้มครองสิทธิของงานวิจัย หรือสิ่งประดิษฐ์ หรือนวัตกรรมให้แก่ักวิจัยเจ้าของผลงาน</p> <p>วศ. 7.1-8 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เวที "พัฒนาคน พัฒนางาน ด้วย</p>

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 6	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
		<p>ประสบการณ์ของเรา"</p> <p>วศ. 7.2-3 องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา</p> <p>วศ. 7.2-4</p> <ul style="list-style-type: none"> - กิจกรรม K-Procedure - กิจกรรม Q-Talk <p>วศ. 7.4-3 รายงานการประเมินผลและการปรับปรุงการควบคุมภายใน ปีงบประมาณ 2553 (แบบ ปย.2)</p> <p>วศ. 8.1-5 รายงานการตรวจสอบภายใน</p> <p>วศ. 9.1-4 เอกสารประกอบการประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ครั้งที่ 8/2554 วาระที่ 5.7 เรื่อง รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2553 ระดับคณะ/ภาควิชา/หน่วยงาน http://cheqa.psu.ac.th/</p>

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

หมวด	รหัส	แนวทางการดำเนินการ	เกณฑ์การให้คะแนน (ร้อยละ)				
			1	2	3	4	5
มิติด้านประสิทธิผล							
1	RM 1	ระดับความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องต่อสถาบันฯ (ค่าเฉลี่ย)	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ							
2	RM 2	ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จของเป้าหมายของโครงการตามแผนบริหารความเสี่ยง	60	70	80	90	100
มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ							
3	RM 3	ร้อยละความสำเร็จของผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการ/โครงการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ	60	70	80	90	100
4	RM 4	ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จจากผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ อย่างน้อย 3 องค์ความรู้	80	85	90	95	100
มิติด้านการพัฒนาองค์กร							
5	RM 5	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาขีดสมรรถนะตามแผนพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร หรือแผนพัฒนาบุคลากร	60	65	70	75	80
6	RM 6	จำนวนกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงให้ผลดำเนินการดีขึ้น	1 กระบวนการ	-	2 กระบวนการ	-	3 กระบวนการ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เกณฑ์คุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หมวด 7	ระดับคะแนน ที่ได้	หลักฐานสำคัญที่แสดงถึงผลลัพธ์การดำเนินการ
รหัส RM 1	3	พิจารณาจากความสำเร็จของค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง จากผลการสำรวจ ซึ่งการสำรวจดังกล่าวต้องครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการหลักของสถาบัน ซึ่งเป็นผลจากการดำเนินการด้านการกำกับดูแลองค์การที่ดีตาม LD 5
รหัส RM 2	1	พิจารณาจากความสำเร็จของผลลัพธ์ ผลผลิตของทุกโครงการที่นำมาดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงของโครงการ เปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นผลจากการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงของโครงการที่นำมาวิเคราะห์ในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ ตาม SP 7
รหัส RM 3	2	เป็นการประเมินผลลัพธ์การดำเนินการ โดยแสดงผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการ/โครงการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ โดยที่การดำเนินการหรือโครงการที่นำมาวัดผลสัมฤทธิ์นั้นต้องแสดงให้เห็นกระบวนการการมีส่วนร่วมที่ชัดเจน ผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ส่วนราชการได้มีการกำหนดเป้าหมายหรือเป้าประสงค์ โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายในแผนการดำเนินงานหรือข้อเสนอโครงการ และสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนดได้อย่างครบถ้วน พิจารณาจากร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการ/โครงการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการบรรลุได้ตามเป้าหมายหรือเป้าประสงค์ที่กำหนด
รหัส RM 4	5	เป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นผลจากการดำเนินการตาม IT 7 ผลสัมฤทธิ์ หมายถึง งานบริการหรือกิจกรรมที่เกิดจากการทำงานได้ผลผลิต (outputs) ตามเป้าหมาย และเกิดผลลัพธ์ (outcome) ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ ทำให้องค์ความรู้ที่กำหนดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริงหรือเป็นที่พึงพอใจ
รหัส RM 5	1	พิจารณาจากร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาขีดสมรรถนะตามแผนพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร หรือแผนพัฒนาบุคลากร
รหัส RM 6	3	พิจารณาจากกระบวนการที่คัดเลือกมาปรับปรุงเทียบกับกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น ส่วนราชการต้องคัดเลือกกระบวนการอย่างน้อย 3 กระบวนการเพื่อมาปรับปรุง ซึ่งต้องประกอบด้วยกระบวนการที่สร้างคุณค่าอย่างน้อย 1 กระบวนการ

ภาคผนวก ค
แบบประเมินแบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ

แบบประเมินแบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ

การวิจัยเรื่อง การออกแบบระบบคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
 โดย นางสาวนรรฐิษา คงแก้ว สาขาวิชา วิศวกรรมอุตสาหการและระบบ
 ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
 อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กลางเดือน โพนนา
 อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ดร.เทอดธิดา ทิพย์รัตน์

คำชี้แจง

1. แบบประเมินชุดนี้เป็นแบบประเมินแบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ เพื่อประเมินความสอดคล้องของข้อความกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยในการวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเมินความพร้อมของระบบคุณภาพในแต่ละคณะ ซึ่งประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในการทำวิทยานิพนธ์นี้คือ สามารถเข้าใจถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการศึกษาของแต่ละคณะในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อีกทั้งสามารถนำผลที่ได้รับจากการวิจัยมาใช้ในการบริหารจัดการด้านคุณภาพการศึกษา

2. โปรดพิจารณาว่าคำถามแต่ละข้อต่อไปนี้มี ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยหรือไม่ แล้วเขียนผลการพิจารณาของท่านโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “คะแนนการพิจารณา” ตามความคิดเห็นของท่าน ดังนี้

ทำเครื่องหมาย ✓	ในช่อง + 1	ถ้าแน่ใจว่าคำถามข้อนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์งานวิจัย
ทำเครื่องหมาย ✓	ในช่อง 0	ถ้าไม่แน่ใจว่าคำถามข้อนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์งานวิจัย
ทำเครื่องหมาย ✓	ในช่อง - 1	ถ้าแน่ใจว่าคำถามข้อนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์งานวิจัย

ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการประเมินแบบสอบถามในครั้งนี้

(นางสาวนรรฐิษา คงแก้ว)

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการและระบบ
 คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

แบบประเมินแบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ

ข้อ ที่	ข้อความ	ผลการพิจารณา			หมายเหตุ
		+1	0	-1	
การนำองค์การ (Leadership)					
การนำองค์การ					
1	คณะ/ผู้บริหารของคณะมีการกำหนดทิศทางการทำงานที่ชัดเจน ครอบคลุมวิสัยทัศน์ ค่านิยมหลัก เป้าประสงค์หรือผลการ ดำเนินการที่คาดหวัง				
2	คณะ/ผู้บริหารของคณะมีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดทิศทาง ดังกล่าวสู่บุคลากร เพื่อให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ และการ นำไปปฏิบัติของบุคลากร				
3	ผู้บริหารของคณะมีการมอบอำนาจและทบทวนการมอบอำนาจ ในการตัดสินใจ (Empowerment) ให้แก่เจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ให้มีความเหมาะสม				
4	ผู้บริหารของคณะมีกระบวนการและกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการบูรณาการและสร้างความผูกพัน ร่วมมือภายในสถาบัน รวมถึงการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ ตามเป้าหมาย				
5	คณะ/ผู้บริหารของคณะกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ มีระบบการ ติดตามและประเมินผล				
ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม					
6	คณะ/ผู้บริหารของคณะกำหนดระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี (Organizational Governance) เพื่อเป็นแนวทางในการ ดำเนินงาน				
7	คณะ/ผู้บริหารของคณะมีวิธีการหรือมาตรการในการจัดการ ผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคม อันเป็นผลมาจากการ ดำเนินการของสถาบัน				
การวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Planning)					
การวางยุทธศาสตร์					
8	คณะกำหนดขั้นตอน/กิจกรรม และกรอบเวลาที่เหมาะสม มีการ ระบุผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ (4ปี และ 1ปี) โดยมุ่งเน้นที่จะผลักดันให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม				
9	คณะมีการนำปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่สำคัญ และ สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป มาใช้ ประกอบการวิเคราะห์ ในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ (4ปี และ1ปี)				
10	คณะมีการวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (เพิ่ม ขีดสมรรถนะ) ให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการ (4ปีและ1ปี)				
การสื่อสารและถ่ายทอดยุทธศาสตร์เพื่อนำไปปฏิบัติ					
11	ผู้บริหารของคณะมีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดนโยบาย ทิศทางการ ดำเนินงาน รวมถึง แผนปฏิบัติราชการ และเป้าหมายของ สถาบันให้กับบุคลากร				

ข้อ ที่	ข้อความ	ผลการพิจารณา			หมายเหตุ
		+1	0	-1	
12	คณะมีการถ่ายทอด (cascading) ตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับ คณะลงสู่ระดับภาควิชาและระดับบุคคลอย่างน้อย 1 ภาควิชา				
13	คณะมีระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตาม แผนปฏิบัติราชการ				
14	คณะมีการวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง				
การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Stakeholder Focus)					
ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
15	คณะกำหนดกลุ่มนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องตามพันธกิจ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องที่ครอบคลุมทุก กลุ่ม				
16	คณะมีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง ที่มีประสิทธิภาพ				
การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
17	คณะมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น				
18	คณะมีการสร้างเครือข่ายและจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ กับนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง				
19	คณะมีการดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วน ร่วมในการบริหารราชการผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ				
20	คณะมีการวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง				
21	คณะกำหนดมาตรฐานการให้บริการ โดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือ คู่มือการติดต่อราชการ				
22	คณะมีการจัดทำคู่มือการทำงานของบุคลากรในการให้บริการ				
การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (Information and Technology)					
การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ					
23	คณะมีระบบฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงาน				
24	คณะมีฐานข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย				
25	คณะมีฐานข้อมูลตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ที่ ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย				
26	คณะมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบฐานข้อมูลนักศึกษา บุคลากร หลักสูตรและการเงินอุดมศึกษา และระบบฐานข้อมูล ภาวะการมีงานทำของบัณฑิต				
27	คณะมีการทบทวนฐานข้อมูลกระบวนการที่สร้างคุณค่า				
28	คณะมีการทบทวนฐานข้อมูลกระบวนการสนับสนุน				
การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้					

ข้อ ที่	ข้อความ	ผลการพิจารณา			หมายเหตุ
		+1	0	-1	
29	คณะมีการจัดส่งข้อมูลรายบุคคลด้านนักศึกษา บุคลากร หลักสูตรและการเงินอุดมศึกษา และระบบฐานข้อมูลภาวะการมีงานทำของบัณฑิตให้ สกอ. ในเวลาที่กำหนด				
30	คณะมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บัณฑิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเหมาะสม				
31	คณะมีครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการจัดการ การศึกษา				
32	คณะมีระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System) เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน				
33	คณะมีการจัดทำแผนการจัดการความรู้และนำไปปฏิบัติ				
การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human Resource)					
การสร้างบรรยากาศการทำงาน ความผาสุกและความพึงพอใจแก่บุคลากร เพื่อก่อให้เกิดความผูกพันต่อสถาบัน					
34	คณะมีการจัดระบบบริหารงานบุคคล (Human Resource Management) ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสถาบัน				
35	คณะกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก และความพึงพอใจของบุคลากร เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน				
36	คณะมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิผล และเป็นธรรม				
37	คณะมีการแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรทราบ เพื่อปรับปรุง การปฏิบัติงานให้ดีขึ้น				
การพัฒนาบุคลากรและภาวะผู้นำ					
38	คณะส่งเสริมให้คณาจารย์มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการ สอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ				
39	คณะส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์				
40	คณะมีการวางแผนป้องกันการกระทำผิดจรรยาบรรณฯ				
41	คณะมีมาตรการกำกับดูแลและดำเนินการกับผู้ไม่ปฏิบัติตาม จรรยาบรรณฯ				
42	คณะมีแนวทางการให้รางวัลผู้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพที่เป็นแบบอย่างได้				
43	คณะดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้มีขีดสมรรถนะที่เหมาะสม				
44	คณะมีแผนการสร้างความรู้ความก้าวหน้าในสายงานให้แก่บุคลากร				
การจัดการกระบวนการ (Process Management)					
การออกแบบกระบวนการ					
45	คณะกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของ สถาบัน				
46	คณะจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าจาก ความต้องการของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง ข้อกำหนด				

ข้อ ที่	ข้อความ	ผลการพิจารณา			หมายเหตุ
		+1	0	-1	
	ด้านกฎหมาย และข้อกำหนดที่สำคัญที่ช่วยวัดผลการดำเนินงาน				
47	คณะนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ มาประกอบการออกแบบกระบวนการ				
48	คณะมีระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น และมีผลกระทบต่อการจัดการกระบวนการ เพื่อให้สถาบันจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง				
การจัดการและปรับปรุงกระบวนการ					
49	คณะกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน				
50	คณะมีการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้ผลการดำเนินการดีขึ้นและป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียจากผลการดำเนินการ				
ผลลัพธ์การดำเนินการ (Result Management)					
ผลลัพธ์ของกระบวนการหมวด 1					
51	คณะมีการวัดระดับความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องต่อสถาบัน				
ผลลัพธ์ของกระบวนการหมวด 2					
52	คณะมีการวัดความสำเร็จของเป้าหมายของโครงการตามแผนบริหารความเสี่ยง				
ผลลัพธ์ของกระบวนการหมวด 3					
53	คณะมีการวัดความสำเร็จของผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการ/โครงการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ				
ผลลัพธ์ของกระบวนการหมวด 4					
54	คณะมีการวัดความสำเร็จจากผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้อย่างน้อย 3 องค์ความรู้				
ผลลัพธ์ของกระบวนการหมวด 5					
55	คณะส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาขีดสมรรถนะตามแผนพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร หรือแผนพัฒนาบุคลากร				
ผลลัพธ์ของกระบวนการหมวด 6					
56	คณะมีการวัดกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงให้ผลดำเนินการดีขึ้น				

ลงชื่อ
 (.....)
 ผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

1. คุณอารีย์พันธ์ เจริญสุข ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารการเปลี่ยนแปลง 3
(นักพัฒนาระบบราชการ 8 ว)
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
2. รศ.นพ.วีระพล จันทรดียิ่ง ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายวิจัย
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
3. รศ.ดร.สุวิภา อึ้งไพบูลย์ ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา
คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
4. ผศ.อังศุมา อภิชาติ ตำแหน่ง เลขาธิการคณะกรรมการประเมินงานวิจัย
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
5. ดร.รัฐชนา สินธวาลัย ตำแหน่ง ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาระบบคุณภาพ
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ภาคผนวก ง
ผลการพิจารณาแบบวัดของผู้เชี่ยวชาญ

ผลการพิจารณาแบบวัดของผู้เชี่ยวชาญ

คำถาม ข้อที่	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ					รวม (ΣR)	ค่าเฉลี่ย (IOC)	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
1	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
6	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
7	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
8	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
9	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
10	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
11	0	1	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้
12	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
13	0	1	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้
14	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
15	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
16	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
17	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
18	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
19	1	1	1	0	1	4	0.8	ใช้ได้
20	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
21	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
22	1	1	1	0	1	4	0.8	ใช้ได้
23	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
24	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
25	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
26	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
27	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
28	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
29	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
30	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้

คำถาม ข้อที่	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ					รวม ($\sum R$)	ค่าเฉลี่ย (IOC)	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
1	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
6	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
7	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
8	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
9	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
10	0	1	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้
11	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
12	0	1	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้
13	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
14	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
15	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
16	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
17	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
18	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
19	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
20	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
21	1	1	0	1	1	4	0.8	ใช้ได้
22	0	1	0	1	1	3	0.6	ใช้ได้
23	0	1	0	1	1	3	0.6	ใช้ได้
24	0	1	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้
25	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
26	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้

ภาคผนวก จ
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

**แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน
ที่มีต่อคุณภาพการศึกษาของแต่ละคณะในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**

การวิจัยเรื่อง การออกแบบระบบคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
โดย นางสาวนรรฐิษา คงแก้ว สาขาวิชา วิศวกรรมอุตสาหการและระบบ
ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.กลางเดือน โพนนา
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ดร.เทอดธิดา ทิพย์รัตน์

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพร้อมของระบบคุณภาพในแต่ละคณะ ซึ่งประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในการทำวิทยานิพนธ์นี้คือ สามารถนำผลที่ได้รับจากการวิจัยมาใช้ในการบริหารจัดการด้านคุณภาพการศึกษา สำหรับการออกแบบระบบคุณภาพตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ซึ่งคาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อทางคณะรวมถึง บุคลากรทางการศึกษา นักศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาระดับอุดมศึกษา ทั้งภาครัฐและเอกชน ผู้ใช้บัณฑิต และผู้ให้ความสนใจโดยทั่วไป

แบบสอบถามนี้สำหรับผู้บริหารและบุคลากร โดยเป็นการตอบคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในมุมมองของท่านที่มีต่อคณะที่ท่านสังกัด

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2: ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันที่มีต่อคุณภาพการศึกษาของแต่ละคณะ

ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลของท่านจะถูกปกปิดเป็นความลับ และจะเผยแพร่งานวิจัยโดยการนำเสนอในภาพรวม และขอความกรุณาส่งแบบสอบถามกลับคืนมายังภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการภายในวันที่ 16 มีนาคม 2554

ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการร่วมตอบแบบสอบถามและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถาม
ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันที่มีต่อคุณภาพการศึกษาของแต่ละคณะ
ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คำแนะนำ: แบบสอบถามนี้มีจำนวน 6 หน้า ประกอบด้วยชุดคำถาม 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องหน้าคำตอบที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

<p>1.1 เพศ</p> <p><input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง</p>															
<p>1.2 คณะที่ท่านสังกัด (วิทยาเขตหาดใหญ่)</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tbody> <tr> <td style="width: 33%;"><input type="checkbox"/> บัณฑิตวิทยาลัย</td> <td style="width: 33%;"><input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์</td> <td style="width: 33%;"><input type="checkbox"/> คณะวิศวกรรมศาสตร์</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> คณะทรัพยากรธรรมชาติ</td> <td><input type="checkbox"/> คณะอุตสาหกรรมเกษตร</td> <td><input type="checkbox"/> คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> คณะแพทยศาสตร์</td> <td><input type="checkbox"/> คณะพยาบาลศาสตร์</td> <td><input type="checkbox"/> คณะทันตแพทยศาสตร์</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> คณะเภสัชศาสตร์</td> <td><input type="checkbox"/> คณะวิทยาการจัดการ</td> <td><input type="checkbox"/> คณะศิลปศาสตร์</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> คณะเศรษฐศาสตร์</td> <td><input type="checkbox"/> คณะนิติศาสตร์</td> <td><input type="checkbox"/> คณะการแพทย์แผนไทย</td> </tr> </tbody> </table>	<input type="checkbox"/> บัณฑิตวิทยาลัย	<input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์	<input type="checkbox"/> คณะวิศวกรรมศาสตร์	<input type="checkbox"/> คณะทรัพยากรธรรมชาติ	<input type="checkbox"/> คณะอุตสาหกรรมเกษตร	<input type="checkbox"/> คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม	<input type="checkbox"/> คณะแพทยศาสตร์	<input type="checkbox"/> คณะพยาบาลศาสตร์	<input type="checkbox"/> คณะทันตแพทยศาสตร์	<input type="checkbox"/> คณะเภสัชศาสตร์	<input type="checkbox"/> คณะวิทยาการจัดการ	<input type="checkbox"/> คณะศิลปศาสตร์	<input type="checkbox"/> คณะเศรษฐศาสตร์	<input type="checkbox"/> คณะนิติศาสตร์	<input type="checkbox"/> คณะการแพทย์แผนไทย
<input type="checkbox"/> บัณฑิตวิทยาลัย	<input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์	<input type="checkbox"/> คณะวิศวกรรมศาสตร์													
<input type="checkbox"/> คณะทรัพยากรธรรมชาติ	<input type="checkbox"/> คณะอุตสาหกรรมเกษตร	<input type="checkbox"/> คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม													
<input type="checkbox"/> คณะแพทยศาสตร์	<input type="checkbox"/> คณะพยาบาลศาสตร์	<input type="checkbox"/> คณะทันตแพทยศาสตร์													
<input type="checkbox"/> คณะเภสัชศาสตร์	<input type="checkbox"/> คณะวิทยาการจัดการ	<input type="checkbox"/> คณะศิลปศาสตร์													
<input type="checkbox"/> คณะเศรษฐศาสตร์	<input type="checkbox"/> คณะนิติศาสตร์	<input type="checkbox"/> คณะการแพทย์แผนไทย													
<p>1.3 ระดับการศึกษา</p> <p><input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาโท <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก <input type="checkbox"/> อื่นๆ</p>															
<p>1.4 ตำแหน่ง</p> <p><input type="checkbox"/> อาจารย์ <input type="checkbox"/> บุคลากรสายสนับสนุน (ข้ามไปตอบข้อ 1.6)</p>															
<p>1.5 ตำแหน่งทางวิชาการ</p> <p><input type="checkbox"/> อาจารย์ <input type="checkbox"/> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ <input type="checkbox"/> รองศาสตราจารย์ <input type="checkbox"/> ศาสตราจารย์</p>															
<p>1.6 ตำแหน่งงานบริหาร</p> <p><input type="checkbox"/> คณบดี/รองคณบดี/ผู้ช่วยคณบดี/หัวหน้ากลุ่มงาน</p> <p><input type="checkbox"/> หัวหน้าภาค/รองหัวหน้าภาค/ประธานหลักสูตร/เลขานุการภาค</p> <p><input type="checkbox"/> อื่นๆ.....</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีตำแหน่งบริหาร</p>															
<p>1.7 ประสบการณ์การทำงานใน ม.อ. (ปี)</p> <p><input type="checkbox"/> 0-5 <input type="checkbox"/> 6-10 <input type="checkbox"/> 11-15 <input type="checkbox"/> มากกว่า 15</p>															

ส่วนที่ 2: คำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ PMQA ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องหน้าคำตอบที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. ท่านรู้จักระบบนี้มากน้อยเพียงใด <input type="radio"/> ไม่รู้จักเลย <input type="radio"/> เคยได้ยิน แต่ไม่ทราบว่าคืออะไร <input type="radio"/> เคยผ่านการอบรม PMQA
2. หน่วยงานของท่านทำระบบนี้หรือไม่ <input type="radio"/> ไม่ได้ทำ <input type="radio"/> เคยทำ แต่ไม่ทำต่อเนื่อง <input type="radio"/> เคยทำ แต่ตอนนี้เลิกทำแล้ว <input type="radio"/> ทำอย่างต่อเนื่อง
3. ท่านเคยผ่านการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบนี้มากน้อยแค่ไหน <input type="radio"/> ไม่เคยผ่านการอบรมใดๆ <input type="radio"/> 1 ครั้ง <input type="radio"/> 2-3 ครั้ง <input type="radio"/> มากกว่า 3 ครั้ง
4. องค์กรของท่านให้ความรู้กับท่านเกี่ยวกับระบบนี้มากน้อยเพียงใด <input type="radio"/> น้อยเกินไป <input type="radio"/> น้อย <input type="radio"/> พอดี <input type="radio"/> มาก <input type="radio"/> มากเกินไป
5. องค์กรของท่านเริ่มทำระบบนี้เมื่อไหร่ <input type="radio"/> พ.ศ. 2550 <input type="radio"/> พ.ศ. 2551 <input type="radio"/> พ.ศ. 2552 <input type="radio"/> พ.ศ. 2553
6. ท่านมีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบนี้อย่างไร <input type="radio"/> ผู้ปฏิบัติตามระบบ <input type="radio"/> ทีมงานจัดทำระบบ <input type="radio"/> ผู้บริหารที่รับผิดชอบระบบ
7. ท่านคิดว่าได้ประโยชน์จากการทำระบบนี้มากน้อยเพียงใด <input type="radio"/> ไม่เป็นประโยชน์ <input type="radio"/> มีประโยชน์บ้างแต่ไม่คุ้มที่จะทำ <input type="radio"/> มีประโยชน์บ้างและคุ้มที่จะทำ <input type="radio"/> มีประโยชน์มาก
8. ท่านคิดว่าปัจจัยใดที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการสร้างระบบนี้ (เลือกไม่เกิน 3 ข้อ) <input type="radio"/> แรงจูงใจในการทำ <input type="radio"/> ผู้บริหารมีความมุ่งมั่น <input type="radio"/> ทีมงานทำเป็น <input type="radio"/> ความร่วมมือของบุคลากรทุกคน <input type="radio"/> มีงบประมาณ <input type="radio"/> การเห็นประโยชน์ที่ทำได้ <input type="radio"/> มีการสื่อสารกับบุคลากรที่ดี <input type="radio"/> มีวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำ <input type="radio"/> ปัจจัยผลักดันจากภายนอก (เช่น กพร., ผู้รับบริการ, คู่แข่ง) <input type="radio"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....
9. ท่านคิดว่าได้ประโยชน์ที่แท้จริงอะไรบ้างจากการทำระบบนี้ (เลือกไม่เกิน 3 ข้อ) <input type="radio"/> ทำให้เกิดการพัฒนาที่ดีขึ้น <input type="radio"/> ทำให้บุคลากรมีความรู้มากขึ้น <input type="radio"/> ทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ดีขึ้น <input type="radio"/> ทำให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์มากขึ้น <input type="radio"/> ผ่านเงินไข กพร. <input type="radio"/> เพื่อพิสูจน์ว่าสามารถทำได้ <input type="radio"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....
10. ท่านคิดว่าเหตุผลที่องค์กรทำระบบนี้คืออะไร (เลือกไม่เกิน 3 ข้อ) <input type="radio"/> ทำตามเงื่อนไขของ กพร. <input type="radio"/> คิดว่าน่าจะมีประโยชน์ต่อองค์กร <input type="radio"/> ต้องการให้เกิดการพัฒนาองค์กร <input type="radio"/> ทำตามกระแสหรือแฟชั่น <input type="radio"/> เพื่อภาพลักษณ์องค์กร <input type="radio"/> ต้องการให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ <input type="radio"/> เป็นความต้องการของผู้บริหาร <input type="radio"/> เป็นความต้องการของบุคลากร <input type="radio"/> หน่วยงานหลักทำจึงต้องทำด้วย <input type="radio"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....
11. ท่านคิดว่าปัญหาหลักในการสร้างระบบนี้คืออะไร (เลือกไม่เกิน 3 ข้อ) <input type="radio"/> ผู้บริหารไม่มีส่วนร่วม <input type="radio"/> บุคลากรไม่มีส่วนร่วม <input type="radio"/> ไม่เข้าใจในการทำ <input type="radio"/> ไม่เห็นประโยชน์ <input type="radio"/> ไม่มีการทำอย่างต่อเนื่อง <input type="radio"/> ขาดงบประมาณ <input type="radio"/> ขาดการวางแผนที่ดี <input type="radio"/> ขาดแรงจูงใจ <input type="radio"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....
12. (ตอบเฉพาะองค์กรที่ไม่ได้ทำระบบนี้) ท่านคิดว่าองค์กรท่านไม่นำระบบนี้มาใช้เพราะอะไร (เลือกไม่เกิน 3 ข้อ) <input type="radio"/> คิดว่าไม่เกิดประโยชน์ <input type="radio"/> ไม่รู้จักระบบดีพอ <input type="radio"/> ทำไม่เป็น <input type="radio"/> ไม่มีทีมงาน <input type="radio"/> ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญ <input type="radio"/> ยังไม่ถึงเวลา <input type="radio"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2: ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันที่มีต่อคุณภาพการศึกษาของแต่ละคณะ ขอความกรุณาทำนตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ บนหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบายค่านำหนักการปฏิบัติในปัจจุบัน	
NA	หมายถึง ไม่ทราบข้อมูล
0	หมายถึง ยังไม่มีระบบ
1	หมายถึง เริ่มจัดหรือมีระบบบ้าง/ปฏิบัติไม่ต่อเนื่อง
2	หมายถึง มีระบบและปฏิบัติต่อเนื่อง
3	หมายถึง มีระบบและเป็นแบบอย่างที่ดีให้องค์กรอื่นได้

ประเด็น		การปฏิบัติในปัจจุบัน				
		NA	0	1	2	3
การนำองค์การ (Leadership)						
การนำองค์การ						
1	คณะ/ผู้บริหารของคณะมีการกำหนดทิศทางการทำงานที่ชัดเจน ครอบคลุมวิสัยทัศน์ ค่านิยมหลัก เป้าประสงค์หรือผลการดำเนินการที่คาดหวัง					
2	คณะ/ผู้บริหารของคณะมีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดทิศทางดังกล่าวสู่บุคลากร เพื่อให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ และการนำไปปฏิบัติของบุคลากร					
3	ผู้บริหารของคณะมีการมอบอำนาจและทบทวนการมอบอำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) ให้แก่เจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ให้มีความเหมาะสม					
4	ผู้บริหารของคณะมีกระบวนการและกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการบูรณาการและสร้างความผูกพัน ร่วมมือภายในสถาบัน รวมถึงการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย					
5	คณะ/ผู้บริหารของคณะกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ มีระบบการติดตามและประเมินผล					
ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม						
6	คณะ/ผู้บริหารของคณะกำหนดระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี (Organizational Governance) เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน					
7	คณะ/ผู้บริหารของคณะมีวิธีการหรือมาตรการในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคม อันเป็นผลมาจากการดำเนินการของสถาบัน					
การวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Planning)						
การวางยุทธศาสตร์						
8	คณะกำหนดขั้นตอน/กิจกรรม และกรอบเวลาที่เหมาะสม มีการระบุผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ (4ปีและ1ปี) โดยมุ่งเน้นที่จะผลักดันให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม					
9	คณะมีการนำปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่สำคัญ และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป มาใช้ประกอบการวิเคราะห์ ในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ(4ปีและ1ปี)					
10	คณะมีการวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (เพิ่มขีดสมรรถนะ) ให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการ (4ปีและ1ปี)					
การสื่อสารและถ่ายทอดยุทธศาสตร์เพื่อนำไปปฏิบัติ						

ประเด็น		การปฏิบัติในปัจจุบัน				
		NA	0	1	2	3
11	ผู้บริหารของคณะมีการสื่อสาร เพื่อถ่ายทอดนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน รวมถึง แผนปฏิบัติราชการ และเป้าหมายของสถาบันให้กับบุคลากร					
12	คณะมีการถ่ายทอด (cascading) ตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับคณะลงสู่ระดับ ภาควิชาและระดับบุคคลอย่างน้อย 1 ภาควิชา					
13	คณะมีระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ					
14	คณะมีการวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง					
การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Stakeholder Focus)						
ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
15	คณะกำหนดกลุ่มนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องตามพันธกิจ เพื่อให้ตอบสนอง ความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม					
16	คณะมีช่องทางรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง ที่มีประสิทธิภาพ					
17	คณะมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน /ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น					
18	คณะมีการสร้างเครือข่ายและจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง					
19	คณะมีการดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร ราชการผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ					
20	คณะมีการวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง					
21	คณะกำหนดมาตรฐานการให้บริการ โดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อ ราชการ					
22	คณะมีการจัดทำคู่มือการทำงานของบุคลากรในการให้บริการ					
การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (Information and Technology)						
23	คณะมีระบบฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงาน					
24	คณะมีฐานข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติ ราชการ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย					
25	คณะมีฐานข้อมูลตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย					
26	คณะมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบฐานข้อมูลนักศึกษา บุคลากร หลักสูตรและ การเงินอุดมศึกษา และระบบฐานข้อมูลภาวะการดำเนินงานทำของบัณฑิต					
27	คณะมีการทบทวนฐานข้อมูลกระบวนการที่สร้างคุณค่า					
28	คณะมีการทบทวนฐานข้อมูลกระบวนการสนับสนุน					
การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้						

ประเด็น		การปฏิบัติในปัจจุบัน				
		NA	0	1	2	3
29	คณะมีการจัดส่งข้อมูลรายบุคคลด้านนักศึกษา บุคลากร หลักสูตรและการเงิน อุดมศึกษา และระบบฐานข้อมูลภาวะการปฏิบัติงานของบัณฑิต ให้ สกอ. ภายในเวลาที่กำหนด					
30	คณะมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้นิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเหมาะสม					
31	คณะมีครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการจัดการการศึกษา					
32	คณะมีระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System) เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน					
33	คณะมีการจัดทำแผนการจัดการความรู้ และนำไปปฏิบัติ					
การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human Resource)						
การสร้างบรรยากาศการทำงาน ความผาสุกและความพึงพอใจแก่บุคลากร เพื่อก่อให้เกิดความผูกพันต่อสถาบัน						
34	คณะมีการจัดระบบบริหารงานบุคคล (Human Resource Management) ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสถาบัน					
35	คณะกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก และความพึงพอใจ ของบุคลากร เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน					
36	คณะมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม					
37	คณะมีการแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรทราบ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น					
การพัฒนาบุคลากรและภาวะผู้นำ						
38	คณะส่งเสริมให้คณาจารย์มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ					
39	คณะส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์					
40	คณะมีการวางแผนป้องกันการกระทำผิดจรรยาบรรณฯ					
41	คณะมีมาตรการกำกับดูแลและดำเนินการกับผู้ไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณฯ					
42	คณะมีแนวทางการให้รางวัลผู้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพที่เป็นแบบอย่างได้					
43	คณะดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้มีขีดสมรรถนะที่เหมาะสม					
44	คณะมีแผนการสร้างความก้าวหน้าในสายงานให้แก่บุคลากร					
การจัดการกระบวนการ (Process Management)						
การออกแบบกระบวนการ						
45	คณะกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของสถาบัน					
46	คณะจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากความต้องการของ นิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง ข้อกำหนดด้านกฎหมาย และข้อกำหนดที่สำคัญที่ช่วยวัดผลการดำเนินงาน					

ประเด็น		การปฏิบัติในปัจจุบัน				
		NA	0	1	2	3
47	คณะนำปัจจัยเกี่ยวข้องที่สำคัญ มาประกอบการออกแบบกระบวนการ					
48	คณะมีระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น และมีผลกระทบต่อการจัดการกระบวนการ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง					
การจัดการและปรับปรุงกระบวนการ						
49	คณะกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน					
50	คณะมีการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้ผลการดำเนินการดีขึ้นและป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียจากผลการดำเนินการ					
ผลลัพธ์การดำเนินการ (Result Management)						
ผลลัพธ์ของกระบวนการหมวด 1						
51	คณะมีการวัดระดับความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องต่อสถาบัน					
ผลลัพธ์ของกระบวนการหมวด 2						
52	คณะมีการวัดความสำเร็จของเป้าหมายของโครงการตามแผนบริหารความเสี่ยง					
ผลลัพธ์ของกระบวนการหมวด 3						
53	คณะมีการวัดความสำเร็จของผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการ/โครงการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ					
ผลลัพธ์ของกระบวนการหมวด 4						
54	คณะมีการวัดความสำเร็จจากผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้อย่างน้อย 3 องค์ความรู้					
ผลลัพธ์ของกระบวนการหมวด 5						
55	คณะส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาขีดสมรรถนะตามแผนพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร หรือแผนพัฒนาบุคลากร					
ผลลัพธ์ของกระบวนการหมวด 6						
56	คณะมีการวัดกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงให้ผลดำเนินการดีขึ้น					

ข้อคิดเห็น / เสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

-ขอขอบคุณในความร่วมมือนะมา ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง-

ภาคผนวก ฉ
ผลสำรวจความคิดเห็น

ตารางที่ ๑.1 การปฏิบัติในปัจจุบันของแต่ละคณะในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล (n=139)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (ร้อยละ)	หมวด 1 (คะแนนเต็ม 21)			หมวด 2 (คะแนนเต็ม 21)			หมวด 3 (คะแนนเต็ม 24)			หมวด 4 (คะแนนเต็ม 33)			หมวด 5 (คะแนนเต็ม 33)			หมวด 6 (คะแนนเต็ม 18)			หมวด 7 (คะแนนเต็ม 18)		
		Mean	S.D.	P-value	Mean	S.D.	P-value	Mean	S.D.	P-value	Mean	S.D.	P-value	Mean	S.D.	P-value	Mean	S.D.	P-value	Mean	S.D.	P-value
เพศ				0.187			0.411			0.452			0.184			0.143			0.402			0.435
ชาย	46 (33.1)	13.36	4.06		13.35	4.29		12.55	4.64		20.42	6.55		17.34	6.80		8.97	4.16		9.31	4.29	
หญิง	93 (66.9)	12.61	4.71		13.16	4.50		12.44	4.84		19.22	6.48		18.87	7.62		9.19	4.36		9.17	3.98	
คณะที่สังกัด				0.036*			0.000*			0.010*			0.034*			0.000*			0.000*			0.000*
คณะวิทยาศาสตร์	15 (10.8)	13.64	3.65		14.85	3.83		12.62	4.46		20.50	6.31		19.25	6.37		8.10	4.48		8.44	3.61	
คณะวิศวกรรมศาสตร์	23 (16.5)	11.20	4.91		11.35	4.82		11.79	4.80		18.80	8.22		16.37	8.06		7.79	4.22		9.15	3.66	
คณะทรัพยากรธรรมชาติ	10 (7.2)	14.88	3.23		15.13	3.00		10.50	4.99		20.83	6.97		17.43	6.88		8.43	4.35		8.14	5.11	
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	8 (5.8)	11.86	1.95		9.25	3.58		8.71	3.99		14.50	4.89		13.13	7.00		5.00	4.90		5.00	3.42	
คณะแพทยศาสตร์	18 (12.9)	17.38	4.01		16.35	3.41		16.44	4.75		26.67	5.23		24.67	6.17		13.85	3.44		13.77	3.14	
คณะพยาบาลศาสตร์	16 (11.5)	13.67	4.85		14.00	4.58		13.71	4.78		19.08	4.06		21.13	6.39		11.50	3.53		10.08	2.68	
คณะทันตแพทยศาสตร์	5 (3.6)	11.50	7.05		13.00	6.16		13.25	3.10		19.33	0.58		8.00	1.00		7.00	1.41		-	-	
คณะเภสัชศาสตร์	11 (7.9)	9.80	1.75		10.20	2.70		10.44	3.57		16.67	2.87		17.00	4.47		8.43	2.64		7.14	1.46	
คณะวิทยาการจัดการ	7 (5.0)	9.00	4.69		10.43	5.00		11.33	5.47		20.00	7.31		14.17	7.08		7.00	3.81		7.00	5.22	
คณะศิลปศาสตร์	10 (7.2)	14.20	3.16		15.60	2.88		12.70	3.37		19.25	5.20		21.22	5.31		10.13	3.14		9.88	4.32	
คณะการแพทย์แผนไทย	7 (5.0)	12.43	2.70		14.00	2.89		14.29	2.56		19.00	4.52		21.14	5.15		9.43	2.30		10.29	2.69	
คณะอื่นๆ	9 (6.5)	11.00	3.67		12.00	3.81		10.22	5.29		15.56	5.59		13.13	6.83		7.78	3.35		7.67	3.61	
ระดับการศึกษา				0.903			0.512			0.258			0.086			0.847			0.644			0.211
ปริญญาตรี	40 (28.8)	13.00	5.00		12.82	4.61		12.67	5.19		20.29	7.38		18.79	7.97		9.48	4.49		9.61	4.59	
ปริญญาโท	32 (23.0)	13.10	4.80		14.03	4.24		13.53	4.50		21.58	5.90		18.59	7.74		9.50	3.50		10.23	3.96	
ปริญญาเอก	67 (48.2)	12.69	4.07		13.10	4.39		11.79	4.56		18.24	5.92		17.93	6.86		8.71	4.50		8.51	3.71	
ตำแหน่ง				0.450			0.162			0.368			0.190			0.297			0.434			0.344
อาจารย์	87 (62.6)	12.91	4.04		13.53	4.24		12.36	4.44		19.18	5.78		18.62	6.65		9.06	4.12		9.09	3.70	
บุคลากรสายสนับสนุน	52 (37.4)	12.81	5.22		12.74	4.68		12.66	2.25		20.31	7.53		17.86	8.44		9.21	4.58		9.43	4.69	

ตารางที่ ๑.1 การปฏิบัติในปัจจุบันของแต่ละคณะในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล (n=139) (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (ร้อยละ)	หมวด 1 (คะแนนเต็ม 21)			หมวด 2 (คะแนนเต็ม 21)			หมวด 3 (คะแนนเต็ม 24)			หมวด 4 (คะแนนเต็ม 33)			หมวด 5 (คะแนนเต็ม 33)			หมวด 6 (คะแนนเต็ม 18)			หมวด 7 (คะแนนเต็ม 18)		
		Mean	S.D.	P-value	Mean	S.D.	P-value	Mean	S.D.	P-value	Mean	S.D.	P-value	Mean	S.D.	P-value	Mean	S.D.	P-value	Mean	S.D.	P-value
ตำแหน่งทางวิชาการ				0.321			0.155			0.253			0.078			0.124			0.327			0.043*
อาจารย์	27 (19.4)	12.28	4.00		12.87	4.72		11.91	5.09		18.00	6.35		17.41	7.38		8.79	5.08		9.30	4.55	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	36 (25.9)	12.34	4.12		12.88	4.01		11.52	3.51		17.94	4.86		17.44	6.26		8.21	3.89		8.12	3.01	
รองศาสตราจารย์	24 (17.3)	14.39	3.76		15.13	3.78		14.10	4.65		22.26	5.75		22.00	5.42		10.50	3.09		10.21	3.39	
ไม่มีตำแหน่งทางวิชาการ	52 (37.4)	12.81	5.22		12.74	4.68		12.66	5.25		20.31	7.53		17.86	8.44		9.21	4.58		9.43	4.69	
ตำแหน่งงานบริหาร				0.149			0.250			0.044*			0.765			0.871			0.922			0.499
คณบดี/รองคณบดี/ผู้ช่วยคณบดี/ หัวหน้ากลุ่มงาน	57 (41.0)	13.62	4.21		13.84	4.49		12.89	4.47		19.94	6.16		18.79	7.49		8.88	4.62		9.60	4.06	
หัวหน้าภาค/รองหัวหน้าภาค/ ประธานหลักสูตร/เลขานุการ	35 (25.2)	11.61	4.60		13.07	4.58		11.27	4.29		18.46	7.20		17.77	7.03		9.54	3.99		9.65	4.21	
ไม่มีตำแหน่งบริหาร	39 (28.1)	14.50	2.88		14.50	2.78		14.13	2.42		21.00	6.23		19.38	6.28		8.67	2.50		9.20	2.59	
อื่นๆ	8 (5.8)	12.55	4.93		12.09	4.35		12.50	5.93		19.70	6.76		17.73	7.99		9.28	4.28		8.19	4.20	
ประสบการณ์การทำงานใน ม.อ. (ปี)				0.242			0.158			0.021*			0.030*			0.082			0.006*			0.024*
0 - 5	27 (19.4)	11.88	3.93		13.29	3.79		12.82	4.65		18.95	5.22		17.86	6.33		8.48	3.70		9.00	4.19	
6 - 10	16 (11.5)	13.53	3.96		13.33	2.99		11.50	4.26		18.92	7.95		18.00	7.69		9.00	4.77		8.54	4.94	
11 - 15	14 (10.1)	11.00	2.28		10.62	3.07		8.63	3.70		14.50	3.34		13.27	5.26		5.10	4.79		5.90	3.31	
มากกว่า 15	82 (59.0)	13.32	4.91		13.62	4.90		13.16	4.80		20.78	6.62		19.34	7.61		10.02	3.91		10.00	3.70	

หมายเหตุ : * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

: หมวด 1. การนำองค์กร (Leadership) 2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ (Strategic Planning) 3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Stakeholder Focus)

4. การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (Information and Technology) 5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human Resource) 6. การจัดการกระบวนการ (Process Management) 7. ผลลัพธ์การดำเนินงาน (Result Management)

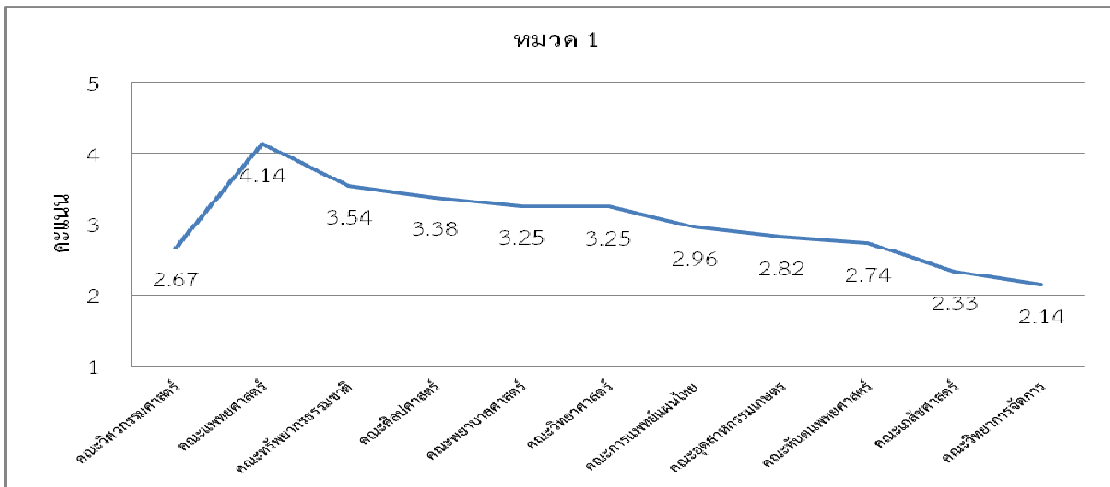
: คณะอื่นๆ ได้แก่ บัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 2 คน คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม จำนวน 4 คน คณะเศรษฐศาสตร์ จำนวน 1 คน และคณะนิติศาสตร์ จำนวน 2 คน

ตารางที่ ๑.2 การปฏิบัติในปัจจุบันของแต่ละคณะในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (เรียงตามลำดับมากไปน้อย)

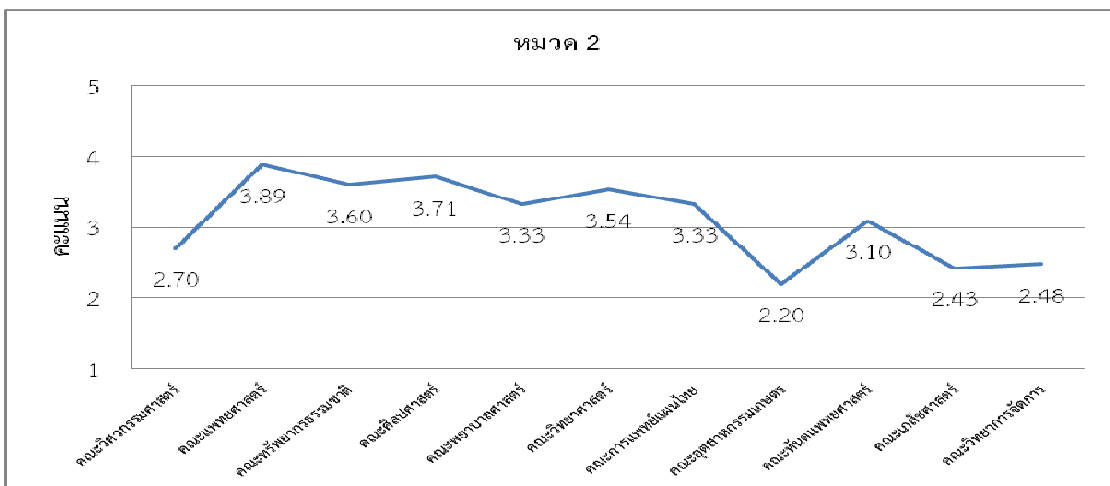
หมวด 1 (คะแนนเต็ม 21)	หมวด 2 (คะแนนเต็ม 21)	หมวด 3 (คะแนนเต็ม 24)	หมวด 4 (คะแนนเต็ม 33)	หมวด 5 (คะแนนเต็ม 33)	หมวด 6 (คะแนนเต็ม 18)	หมวด 7 (คะแนนเต็ม 18)
คณะแพทยศาสตร์ 17.38 (±4.01),1	คณะแพทยศาสตร์ 16.35 (±3.41),1	คณะแพทยศาสตร์ 16.44 (±4.75),1	คณะแพทยศาสตร์ 26.67 (±5.23),1	คณะแพทยศาสตร์ 24.67 (±6.17),1	คณะแพทยศาสตร์ 13.85 (±3.44),1	คณะแพทยศาสตร์ 13.77 (±3.14),1
คณะทรัพยากรธรรมชาติ 14.88 (±3.23),2	คณะศิลปศาสตร์ 15.60 (±2.88),2	คณะการแพทย์แผนไทย 14.29 (±2.56),2	คณะทรัพยากรธรรมชาติ 20.83 (±6.97),2	คณะศิลปศาสตร์ 21.22 (±5.31),2	คณะพยาบาลศาสตร์ 11.50 (±3.53),2	คณะการแพทย์แผนไทย 10.29 (±2.69),2
คณะศิลปศาสตร์ 14.20 (±3.16),3	คณะทรัพยากรธรรมชาติ 15.13 (±3.00),3	คณะพยาบาลศาสตร์ 13.71 (±4.78),3	คณะวิทยาศาสตร์ 20.50 (±6.31),3	คณะการแพทย์แผนไทย 21.14 (±5.15),3	คณะศิลปศาสตร์ 10.13 (±3.14),3	คณะพยาบาลศาสตร์ 10.08 (±2.68),3
คณะพยาบาลศาสตร์ 13.67 (±4.85),4	คณะวิทยาศาสตร์ 14.85 (±3.83),4	คณะทันตแพทยศาสตร์ 13.25 (±3.10),4	คณะวิทยาการจัดการ 20.00 (±7.31),4	คณะพยาบาลศาสตร์ 21.13 (±6.39),4	คณะการแพทย์แผนไทย 9.43 (±2.30),4	คณะศิลปศาสตร์ 9.88 (±4.32),4
คณะวิทยาศาสตร์ 13.64 (±3.65),5	คณะพยาบาลศาสตร์ 14.00 (±4.58),5	คณะศิลปศาสตร์ 12.70 (±3.37),5	คณะทันตแพทยศาสตร์ 19.33 (±0.58),5	คณะวิทยาศาสตร์ 19.25 (±6.37),5	คณะทรัพยากรธรรมชาติ 8.43 (±4.35),5	คณะวิศวกรรมศาสตร์ 9.15 (±3.66),5
คณะการแพทย์แผนไทย 12.43 (±2.70),6	คณะการแพทย์แผนไทย 14.00 (±2.89),5	คณะวิทยาศาสตร์ 12.62 (±4.46),6	คณะศิลปศาสตร์ 19.25 (±5.20),6	คณะทรัพยากรธรรมชาติ 17.43 (±6.88),6	คณะเภสัชศาสตร์ 8.43 (±2.64),5	คณะวิทยาศาสตร์ 8.44 (±3.61),6
คณะอุตสาหกรรมเกษตร 11.86 (±1.95),7	คณะทันตแพทยศาสตร์ 13.00 (±6.16),6	คณะวิศวกรรมศาสตร์ 11.79 (±4.80),7	คณะพยาบาลศาสตร์ 19.08 (±4.06),7	คณะเภสัชศาสตร์ 17.00 (±4.47),7	คณะวิทยาศาสตร์ 8.10 (±4.48),6	คณะทรัพยากรธรรมชาติ 8.14 (±5.11),7
คณะทันตแพทยศาสตร์ 11.50 (±7.05),8	คณะวิศวกรรมศาสตร์ 11.35 (±4.82),7	คณะวิทยาการจัดการ 11.33 (±5.47),8	คณะการแพทย์แผนไทย 19.00 (±4.52),8	คณะวิศวกรรมศาสตร์ 16.37 (±8.06),8	คณะวิศวกรรมศาสตร์ 7.79 (±4.22),7	คณะเภสัชศาสตร์ 7.14 (±1.46),8
คณะวิศวกรรมศาสตร์ 11.20 (±4.91),9	คณะวิทยาการจัดการ 10.43 (±5.00),8	คณะทรัพยากรธรรมชาติ 10.50 (±4.99),9	คณะวิศวกรรมศาสตร์ 18.80 (±8.22),9	คณะวิทยาการจัดการ 14.17 (±7.08),9	คณะทันตแพทยศาสตร์ 7.00 (±1.41),8	คณะวิทยาการจัดการ 7.00 (±5.22),9
คณะเภสัชศาสตร์ 9.80 (±1.75),10	คณะเภสัชศาสตร์ 10.20 (±2.70),9	คณะเภสัชศาสตร์ 10.44 (±3.57),10	คณะเภสัชศาสตร์ 16.67 (±2.87),10	คณะอุตสาหกรรมเกษตร 13.13 (±7.00),10	คณะวิทยาการจัดการ 7.00 (±3.81),8	คณะอุตสาหกรรมเกษตร 5.00 (±3.42),10
คณะวิทยาการจัดการ 9.00 (±4.69),11	คณะอุตสาหกรรมเกษตร 9.25 (±3.58),10	คณะอุตสาหกรรมเกษตร 8.71 (±3.99),11	คณะอุตสาหกรรมเกษตร 14.50 (±4.89),11	คณะทันตแพทยศาสตร์ 8.00 (±1.00),11	คณะอุตสาหกรรมเกษตร 5.00 (±4.90),9	

หมายเหตุ : \bar{x} (S.D), no. คณะที่มีจำนวนไม่ถึง 5 คน ไม่นำมาแสดงผล

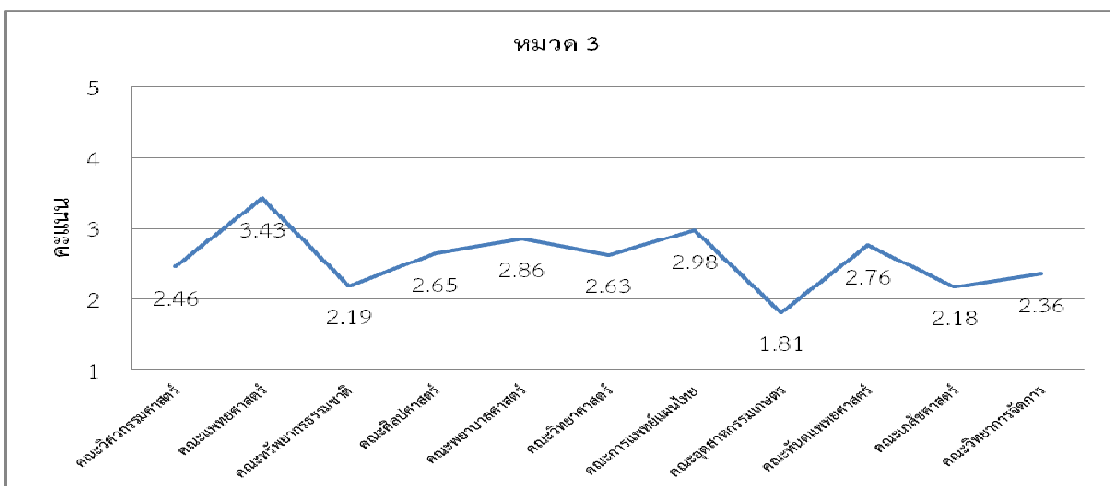
ภาคผนวก ข
ระดับการปฏิบัติ



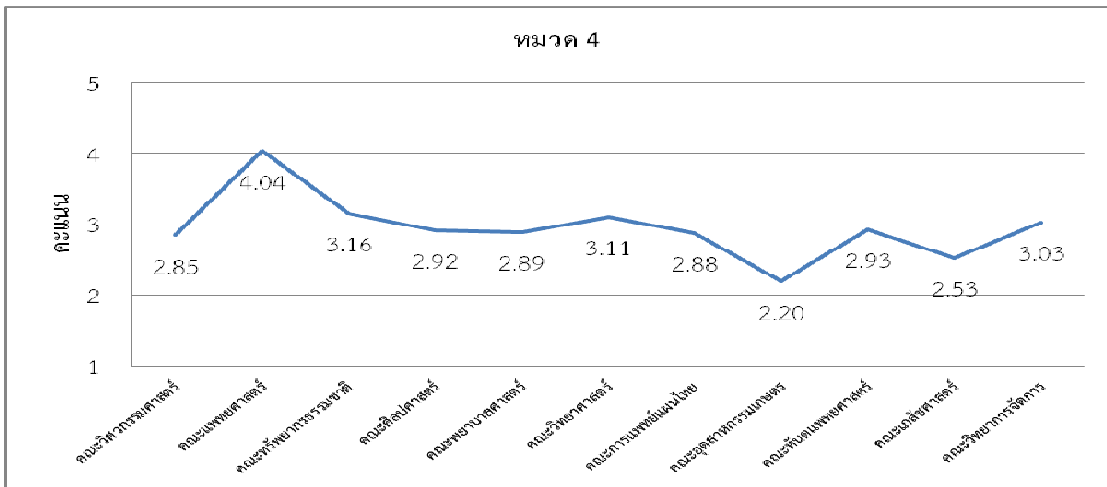
ภาพที่ ข-1 ระดับการปฏิบัติ (หมวด 1 การนำองค์กร)



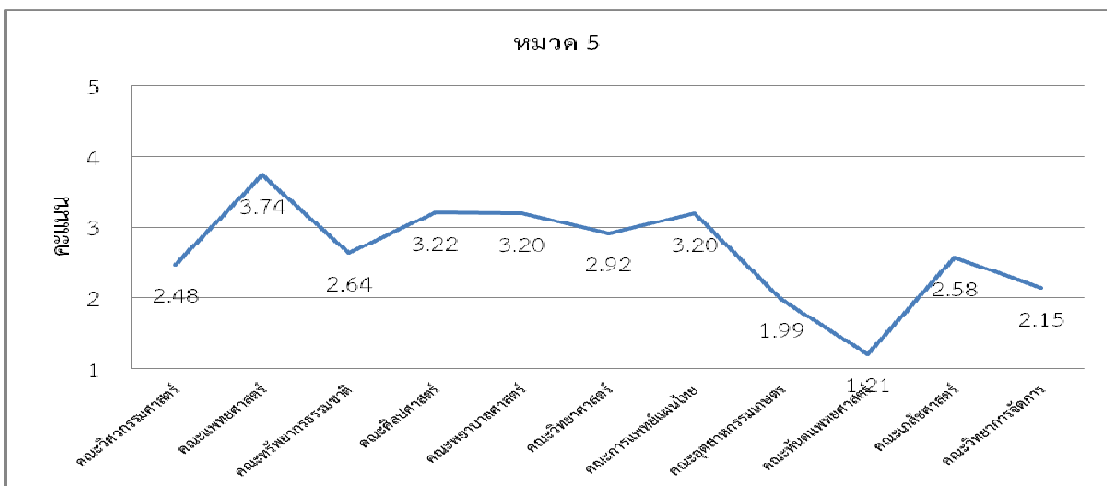
ภาพที่ ข-2 ระดับการปฏิบัติ (หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์)



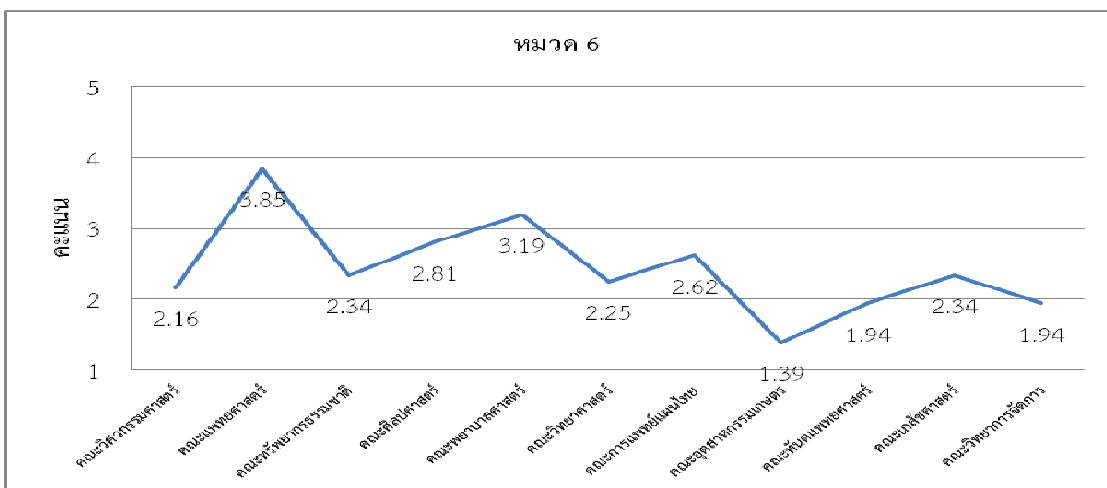
ภาพที่ ข-3 ระดับการปฏิบัติ (หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)



ภาพที่ ช-4 ระดับการปฏิบัติ (หมวด 4 การจัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้)



ภาพที่ ช-5 ระดับการปฏิบัติ (หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล)



ภาพที่ ช-6 ระดับการปฏิบัติ (หมวด 6 การจัดการกระบวนการ)

ภาคผนวก ซ
การคัดเลือกหน่วยงานที่ใช้ในการเทียบเคียงสมรรถนะ

การคัดเลือกหน่วยงานที่ใช้ในการเทียบเคียงสมรรถนะ

คณะ/หน่วยงาน	ภายใน ม.อ. หาดใหญ่	ประเภท หน่วยงาน	ผลการ คัดเลือก	จำนวน ประชากร (คน)	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (คน)
บัณฑิตวิทยาลัย	✓	✓	✓	7	2
คณะวิทยาศาสตร์	✓	✓	✓	38	15
คณะวิศวกรรมศาสตร์	✓	✓	✓	35	23
คณะทรัพยากรธรรมชาติ	✓	✓	✓	28	10
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	✓	✓	✓	16	8
คณะกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อม	✓	✓	✓	5	4
คณะแพทยศาสตร์	✓	✓	✓	25	18
คณะพยาบาลศาสตร์	✓	✓	✓	21	16
คณะทันตแพทยศาสตร์	✓	✓	✓	22	5
คณะเภสัชศาสตร์	✓	✓	✓	22	11
คณะวิทยาการจัดการ	✓	✓	✓	12	7
คณะศิลปศาสตร์	✓	✓	✓	14	10
คณะเศรษฐศาสตร์	✓	✓	✓	9	1
คณะนิติศาสตร์	✓	✓	✓	7	2
คณะกรรมการแพทย์แผนไทย	✓	✓	✓	9	7
โครงการจัดตั้งคณะเทคนิคการแพทย์	✓	✗	✗		
โครงการจัดตั้งวิทยาลัยนานาชาติ	✓	✗	✗		
โครงการจัดตั้งคณะสัตวแพทยศาสตร์	✓	✗	✗		
			รวม	270	139

เกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือก

- ภายใน ม.อ. หาดใหญ่ หมายถึง สถานที่ตั้งภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
- ประเภทหน่วยงาน หมายถึง โครงสร้างองค์กรมีลักษณะคล้ายคลึงกัน

ภาคผนวก ฅ
ผลการดำเนินงาน และผลการประเมินคุณภาพตัวบ่งชี้ สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอก
(สมศ.)

รายละเอียดตัวบ่งชี้เพื่อการประเมิน

ตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553 กำหนดให้การประเมินคุณภาพภายนอกครอบคลุมมาตรฐาน 4 มาตรฐาน คือ 1) ผลการจัดการศึกษา 2) การบริหารจัดการศึกษา 3) การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ 4) การประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วยกลุ่มตัวบ่งชี้พื้นฐาน กลุ่มตัวบ่งชี้อัตลักษณ์ และกลุ่มตัวบ่งชี้มาตรการส่งเสริม จำนวน 18 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้		มาตรฐานตามกฎกระทรวง
ตัวบ่งชี้พื้นฐาน	ด้านคุณภาพบัณฑิต (4)	ผลการจัดการศึกษาและการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
	1. บัณฑิตปริญญาตรีที่ทำงานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี (ร้อยละ)	
	2. คุณภาพของบัณฑิตปริญญาตรี โทและเอก ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ (ระดับการประเมิน)	
	3. ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ (ร้อยละ)	
	4. ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกที่ได้รับการตีพิมพ์ (ร้อยละ)	
	ด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ (3)	
	5. งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ (ร้อยละ)	
	6. งานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ (ร้อยละ)	
	7. ผลงานวิชาการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ (ร้อยละ)	
	ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม (2)	
	8. ผลการนำความรู้และประสบการณ์จากการให้บริการวิชาการมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนหรือการวิจัย (ข้อ)	
	9. การเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอก (ข้อ)	
	ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (2)	
	10. การส่งเสริมและสนับสนุนด้านศิลปะและวัฒนธรรม (ข้อ)	
11. การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม (ข้อ)		
ตัวบ่งชี้พื้นฐาน	ด้านการบริหารและพัฒนาสถาบัน (3)	การบริหารจัดการศึกษา
	13. การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถาบัน (คะแนน)	
	14. การพัฒนาคณาจารย์ (ข้อ)	
ตัวบ่งชี้พื้นฐาน	ด้านการพัฒนาและประกันคุณภาพภายใน (1)	การประกันคุณภาพภายใน
	15. ผลประเมินการประกันคุณภาพภายในรับรองโดยต้นสังกัด (คะแนนประเมิน)	
กลุ่มตัวบ่งชี้อัตลักษณ์	16. การพัฒนาให้บรรลุตามปรัชญาและวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสถาบัน (1)	ผลการจัดการศึกษาและการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
	16.1 ผลการบริหารสถาบันให้เกิดอัตลักษณ์ *	
	16.2 ผลการพัฒนามันifestตามอัตลักษณ์	
	17. การพัฒนาตามจุดเน้นและจุดเด่นของสถาบัน (1)	
กลุ่มตัวบ่งชี้มาตรการส่งเสริม	17.1 ผลการพัฒนาตามจุดเน้นและจุดเด่นที่ส่งผลกระทบต่อเป็นเอกลักษณ์ของสถาบัน	
	18. ตัวบ่งชี้มาตรการส่งเสริม (คณะต้องระบุ 2 ตัวบ่งชี้)	
	18.1 ผลการชี้แนะ ป้องกัน หรือแก้ปัญหาของสังคมในประเด็นที่ 1 ภายในสถาบัน	
	18.2 ผลการชี้แนะ ป้องกัน หรือแก้ปัญหาของสังคมในประเด็นที่ 2 ภายนอกสถาบัน	

ผลการประเมินคุณภาพตัวบ่งชี้ สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอก (สมศ.)

สถาบัน/คณะ	ตัวบ่งชี้																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16.1	16.2	17	18.1	18.2	รวม
มหาวิทยาลัย	4.22	3.96	5.00	5.00	4.02	5.00	3.90	5.00	5.00	5.00	5.00	4.16	4.09	3.45	4.54	5.00	4.12	5.00	5.00	5.00	4.59
วิศวกรรมศาสตร์	4.03	3.90	5.00	5.00	5.00	5.00	3.35	5.00	5.00	5.00	5.00		4.43	3.85	4.36	5.00	4.07	5.00	5.00	5.00	4.64
แพทยศาสตร์	5.00	3.92	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		4.30	4.89	4.81	5.00	4.02	5.00	5.00	5.00	4.84
ทรัพยากรธรรมชาติ	4.67	3.91	5.00	5.00	5.00	2.74	0.68	5.00	5.00	5.00	5.00		4.26	4.87	4.74	5.00	4.06	5.00	5.00	5.00	4.61
เกษตรศาสตร์	4.82	3.92	5.00	5.00	5.00	3.13	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		4.20	4.58	4.50	5.00	4.09	5.00	5.00	5.00	4.80
อุตสาหกรรมเกษตร	4.48	3.85	5.00	5.00	5.00	5.00	4.07	4.17	4.00	5.00	5.00		3.81	4.68	4.46	5.00	4.02	5.00	5.00	5.00	4.66
พยาบาลศาสตร์	5.00	3.95	5.00	5.00	3.89	4.17	4.61	5.00	5.00	5.00	5.00		4.73	3.74	4.57	5.00	4.21	5.00	5.00	5.00	4.72
ทันตแพทยศาสตร์	5.00	4.20	5.00		5.00	5.00	2.33	5.00	5.00	5.00	5.00		3.30	3.75	4.62	5.00	4.28	5.00	5.00	5.00	4.58
วิทยาศาสตร์	3.88	3.94	5.00	5.00	5.00	4.76	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		4.57	3.65	4.34	5.00	4.10	5.00	5.00	5.00	4.62
การแพทย์แผนไทย	5.00	3.97			5.00	5.00	0.00	5.00	5.00	5.00	5.00		4.35	1.96	4.34	5.00	4.15	5.00	5.00	5.00	4.55
การจัดการสิ่งแวดล้อม		4.18	5.00	5.00	5.00	2.70	4.05	5.00	5.00	5.00	5.00		4.25	4.32	4.07	5.00	4.36	5.00	5.00	5.00	4.54
วิทยาการจัดการ	4.33	3.96	4.47		4.75	3.87	2.99	5.00	5.00	5.00	5.00		4.28	2.84	4.07	5.00	4.11	5.00	5.00	5.00	4.33
เศรษฐศาสตร์	4.23	3.96	5.00		5.00	5.00	3.57	5.00	5.00	5.00	5.00		4.37	2.58	3.85	5.00	4.06	5.00	5.00	5.00	4.28
ศิลปศาสตร์	4.27	4.15	5.00		5.00	0.98	0.82	5.00	5.00	5.00	5.00		4.55	2.95	4.12	5.00	4.36	5.00	5.00	5.00	4.22
นิติศาสตร์	4.69	4.03	0.00		0.66	0.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		4.42	1.36	4.44	5.00	4.23	5.00	5.00	5.00	4.05

ภาคผนวก ก
แนวทางการประยุกต์ใช้การเทียบเคียงสมรรถนะเพื่อพัฒนาคุณะวิศวกรรมศาสตร์

การวิเคราะห์โอกาสในการนำแนวทางพัฒนาไปใช้กับคณะวิศวกรรมศาสตร์ (หมวด 1 การนำองค์กร)

แนวทางพัฒนา	ผลการพิจารณา				หมายเหตุ
	มีกรอบดำเนินงานปัจจุบัน	ได้ดำเนินการปรับปรุงระบบแล้ว	เคยศึกษาระบบของผู้อื่น	ระบบที่ตรงใจ	
หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership)					
1.1 การนำองค์กร มีแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้					
<ul style="list-style-type: none"> การบริหารงานบุคคล (การลา/การเดินทางในราชการ) และในกรณีที่มีผลกระทบต่อภาพรวมขององค์กรจะตัดสินใจในรูปแบบของคณะกรรมการ (แพทย์/ทรัพย์) 		✓			
1.2 ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม มีแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้					
<ul style="list-style-type: none"> ติดตามผลความสำเร็จของการดำเนินงาน วิเคราะห์ถึงปัญหาและหาแนวทางแก้ไข และนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพคณะและข้อมูลจากการสัมภาษณ์นักศึกษา ศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิตและผู้ปกครอง มาปรับปรุงการบริหารงาน โดยมีการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป (แพทย์แผนไทย) <ul style="list-style-type: none"> ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการทุก 2 เดือน และรายงานให้ผู้บริหารพิจารณาแผนยุทธศาสตร์ ติดตามผลการดำเนินงานทุก 6 เดือนและรายงานคณะกรรมการประจำคณะ 		✓			
<ul style="list-style-type: none"> จรรยาบรรณ (แพทย์/พยาบาล) <ul style="list-style-type: none"> มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจรรยาบรรณ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณ และสนับสนุนการดำเนินการด้านการส่งเสริมจรรยาบรรณให้แก่คณาจารย์และบุคลากร มีการถ่ายทอดความรู้เรื่องจรรยาบรรณในรูปแบบเว็บไซต์และคู่มือให้บุคลากรทุกระดับ มีการสนับสนุนให้ผู้บริหารทุกระดับศึกษาดูงานต่างประเทศเพื่อสร้างจิตสำนึกสาธารณะ 		✓			

การวิเคราะห์โอกาสในการนำแนวทางพัฒนาไปใช้กับคณะวิศวกรรมศาสตร์ (หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์)

แนวทางพัฒนา	ผลการพิจารณา				หมายเหตุ
	มีการดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน	สามารถปรับปรุงตามแนวทางดังกล่าวได้	พิจารณาไว้ศึกษาต่อไป	ยังไม่เหมาะสม	
การวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Planning)					
2.1 การวางยุทธศาสตร์ มีแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้					
<ul style="list-style-type: none"> นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) มาเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการเรียนการสอน เพื่อรับการประเมินคุณภาพจากสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และเป็นแนวทางในการบริหารงานคุณภาพทำให้คณะสามารถพัฒนาสู่ระดับสากล (แพทย์) 	✓				ทุกหน่วยงานมีบุคลากรเข้าร่วมอบรมในโครงการ TQA โดยเริ่มจากระบบงานในหน่วยงานของตัวเอง ซึ่งอยู่ในขั้นต้นของการดำเนินการ แต่ในส่วนของคณะมีการดำเนินงานมาตั้งแต่ปี 2553 ปลายปีที่ได้แล้วได้เริ่มให้ทุกหน่วยงานเข้ารับการอบรม โดยคาดว่าจะสามารถพัฒนาศักยภาพขององค์กร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด และเป็นการแก้ไขจุดบกพร่องในหน่วยงานนั้นๆ
<ul style="list-style-type: none"> คณะมีหน่วยตรวจสอบภายในทำหน้าที่ตรวจสอบการบริหารงานของหน่วยงานตามแผน นำผลการตรวจสอบเสนอคณะกรรมการตรวจสอบภายในซึ่งมีบุคคลภายนอกร่วมเป็นกรรมการ เพื่อรับทราบผลการตรวจสอบและกำหนดแนวทางปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (แพทย์) 		✓			รับการตรวจสอบจากหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย
<ul style="list-style-type: none"> มีการสร้าง model เพื่อจัดกลุ่มบุคลากรสายอาจารย์ตามอายุงานและประสบการณ์ และมีการมอบหมายงานให้แตกต่างกัน เช่น <ul style="list-style-type: none"> กลุ่ม Young staff อายุงานน้อยกว่า 5 ปี ให้เน้นงานบริการวิชาการ กลุ่ม Junior staff เน้นการสอนและวิจัย ลดงานบริการวิชาการลง กลุ่ม Senior staff เน้นการสอนและวิจัยให้มากที่สุด (แพทย์) 	✓				คณะได้แยกออกเป็น 4 กลุ่ม คือ งานสอน งานวิจัย งานบริหาร และงานทั่วไป โดยเลือกตามความถนัดของอาจารย์ และประสบการณ์ ซึ่งส่วนใหญ่กลุ่มอาจารย์ใหม่จะเน้นไปที่การสอน กลุ่มอาจารย์ที่มีอายุงานระดับกลางจะเน้นไปที่งานวิจัย และบริหาร และกลุ่มอาจารย์ที่มีอายุมากจะเน้นไปที่งานสอน
<ul style="list-style-type: none"> ส่งเสริมการวิจัยในรูปแบบของคณะวิจัยในลักษณะสหวิทยาการที่สร้างองค์ความรู้ที่เกิดจากการผสมผสานวิทยาการสมัยใหม่กับภูมิปัญญาท้องถิ่น (แพทย์/ทรัพย์/พยาบาล/แพทย์แผนไทย) 		✓			

แนวทางพัฒนา	ผลการพิจารณา				หมายเหตุ
	มีการดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน	สามารถปรับปรุงตามแนวทางดังกล่าวได้	พิจารณาแล้วแต่ยังไม่ไป	ยังไม่เหมาะสม	
<ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้มีการทบทวนหลักเกณฑ์การจัดสรรเงินเพื่อสนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวกับการวิจัยและทิศทางการวิจัยของคณะในทุกๆ ปี (แพทย์แผนไทย) <ul style="list-style-type: none"> จัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรเพื่อใช้กำหนดทิศทางการวิจัยของคณะให้สอดคล้องกับความเชี่ยวชาญของอาจารย์และบุคลากรผู้ทำงานวิจัย กำหนดในแผนปฏิบัติการ ให้มีการพิจารณาปรับปรุงทิศทางการวิจัยในทุกปี เพื่อให้มีความทันสมัยและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับสถาบัน แผนงานวิจัยของคณะมีการวางเป้าหมายจำนวนโครงการวิจัยไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้อาจารย์ประจำได้ทำงานวิจัยในทุกๆ ปีงบประมาณ 		✓			มีการทบทวนการจัดสรรเงิน แต่ไม่ได้เป็นประจำทุกปี โดยจะจัดสรรงบประมาณจากเงินรายได้ของคณะ 10% เข้ากองทุนวิจัย
<ul style="list-style-type: none"> ผู้บริหารกำหนดทิศทางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ (แพทย์แผนไทย) <ul style="list-style-type: none"> มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ระยะ 15 ปี (พ.ศ. 2551-2565) ถ่ายทอดสู่บุคลากรทุกระดับผ่านแผนปฏิบัติการประจำปีเพื่อนำไปปฏิบัติ รวมถึงการนำข้อมูลในการปฏิบัติมาประกอบการพิจารณา ตัดสินใจ และดำเนินงาน มีการกำกับติดตาม ประเมินผลงานแผนยุทธศาสตร์ทุก 6 เดือน มีการนำแผนปฏิบัติการระบุไว้ในภาระงาน TOR ของบุคลากร 			✓		คณะมีแผนการดำเนินงานแผนระยะกลาง (5 ปี) ทั้งนี้เพื่อให้สามารถปรับปรุงได้ตลอดและทันต่อเหตุการณ์ โดยมีการทบทวนทุกปี และระบุผู้รับผิดชอบแผนที่ชัดเจน
2.2 การสื่อสารและถ่ายทอดยุทธศาสตร์เพื่อนำไปปฏิบัติ มีแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้					
<ul style="list-style-type: none"> คณะจัดให้มีเวทีการเสนอผลงานการประกันคุณภาพงานของภาควิชา 4 ครั้ง/ปี (แพทย์) 	✓				มีเวทีการนำเสนอผลงานของบุคลากรในรูปแบบของโครงการพัฒนางาน โครงการ ส 6 ปรับปรุงกระบวนการ มีการเสนอทุกปี โดยประกวดปีละ 2 รอบ (Q-talk)
<ul style="list-style-type: none"> คณะได้ใช้ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการบริหารการศึกษาที่หลากหลาย (แพทย์) <ul style="list-style-type: none"> TQA สกอ. สมศ. ก.พ.ร. KM LEAN 	✓				ใช้ดำเนินการตามความเหมาะสมของคณะ ซึ่งคณะได้มีการดำเนินการในเรื่อง TQA สกอ. สมศ. ก.พ.ร. KM และ 5ส (คณะใช้ 5ส) มีแนวคิดที่

แนวทางพัฒนา	ผลการพิจารณา				หมายเหตุ
	มีการดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน	สามารถปรับปรุงตามแนวทางดังกล่าวได้	พิจารณาไว้ระดับศึกษาต่อไป	ยังไม่เหมาะสม	
○ KAIZEN ○ 5ส ○ มอก.18001					จะนำ LEAN มาใช้แต่ยังไม่เป็นนโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้ไม่ได้นำ KAIZEN และ มอก.18001 มาใช้
<ul style="list-style-type: none"> มีการถ่ายทอดความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรผ่านกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคณะ (KM) (แพทย์แผนไทย) <ul style="list-style-type: none"> กำหนดภาระงานใน TOR ของบุคลากรที่จะต้องจัดทำ SOP อย่างน้อย 2 เรื่อง/คน/ปี สนับสนุนให้คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนเข้ารับการอบรม สัมมนาเพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง 	✓				TOR แล้วแต่หน่วยงาน คณะมุ่งเน้นให้ทุกคนมีการพัฒนาอย่างน้อย 1 เรื่อง เกี่ยวกับคู่มือ K-Procedure หรืองานวิจัยก็ได้
<ul style="list-style-type: none"> การจัดการความรู้ของคณะได้มีแผนในการมอบหมายให้บุคลากรในทุกส่วนงานของหน่วยงานกลางเป็นผู้รับผิดชอบในการรวบรวมองค์ความรู้ (แพทย์/ทรัพย์สิน/แพทย์แผนไทย) 	✓				คณะส่งเสริมให้มีการจัดการความรู้ในรูปแบบของการจัดทำคู่มือ การปฏิบัติงาน/ K-Procedure/ FAQs เป็นต้น
<ul style="list-style-type: none"> มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ และรายงานให้ผู้บริหารเพื่อพิจารณา (แพทย์แผนไทย) <ul style="list-style-type: none"> แผนปฏิบัติการประจำปีทุก 2 เดือน แผนยุทธศาสตร์ทุก 6 เดือน 			✓		KPI ใน SAR มีการรายงานทุก 3 เดือน ส่วนแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์รายงานทุกปี
<ul style="list-style-type: none"> มีการติดตามการเข้ารับการพัฒนาตนเองของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนประจำทุกเดือนเสนอผู้บริหารทราบและแจ้งเวียนให้บุคลากรทราบโดยทั่วกัน (แพทย์แผนไทย) 			✓		
<ul style="list-style-type: none"> คณะมีระบบการรวบรวม วิเคราะห์และสังเคราะห์งานวิจัย โดยมีอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เป็นบรรณาธิการประจำคณะ วิเคราะห์/สังเคราะห์ความรู้จากงานวิจัยเป็นองค์ความรู้เผยแพร่ให้คนทั่วไปเข้าใจได้ง่าย และมีคณะกรรมการดำเนินการด้านงานวิจัยและวิเทศสัมพันธ์เป็นทีมร่วมให้การสนับสนุนการเผยแพร่ความรู้ดังกล่าว (ทรัพย์สิน/แพทย์แผนไทย) 		✓			
<ul style="list-style-type: none"> มีการวางแผนบริหารความเสี่ยงเรื่องการพัฒนาภาษาอังกฤษตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ทำให้สามารถพัฒนา/ควบคุมผลการเรียนด้านภาษาอังกฤษของนักศึกษาให้เป็นไปตามแผน (พยาบาล) 		✓			

การวิเคราะห์โอกาสในการนำแนวทางพัฒนาไปใช้กับคณะวิศวกรรมศาสตร์ (หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

แนวทางพัฒนา	ผลการพิจารณา				หมายเหตุ
	มีการดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน	สามารถปรับปรุงตามแนวทางดังกล่าวได้	พิจารณาปรับใช้ศึกษาต่อไป	ยังไม่เหมาะสม	
การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Stakeholder Focus)					
3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้					
<ul style="list-style-type: none"> สนับสนุนภาควิชาให้มีจัดค่ายวิจัย (Research Camp) ทำให้ได้โครงร่างงานวิจัยพร้อมในการขอทุนสนับสนุน (แพทย์/ทรัพย์สิน/พยาบาล) 				✓	คณะมีความเข้มแข็งด้านวิจัย โดยมีการพัฒนาทางด้านวิจัยเกินกว่าระดับค่ายวิจัยแล้ว
<ul style="list-style-type: none"> หลักสูตรบัณฑิตศึกษามีการจัดการเรียนการสอนเป็นแบบ work-based education ทำให้มีการนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้จริงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (แพทย์/พยาบาล) 	✓				นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีการเรียนการสอนที่สถานวิจัย และสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ในสถานประกอบการ/ชุมชน
<ul style="list-style-type: none"> มีการจัดการเรียนการสอนโดยให้มีการปฏิบัติจริงให้นักศึกษาเรียนรู้อย่างเข้าใจและง่ายขึ้น สามารถนำไปใช้กับการปฏิบัติงานจริง (ทรัพย์สิน) <ul style="list-style-type: none"> ปฏิบัติงานจริงในโครงการสหกิจศึกษาเสมือนเป็นพนักงานในหน่วยงานของภาครัฐและสถานประกอบการต่างๆ รวมไม่น้อยกว่า 15 สัปดาห์ติดต่อกัน 		✓			สหกิจศึกษามีการฝึกงาน 6 เดือน โดยมีแผนที่จะใช้สหกิจศึกษากับนักศึกษารหัส 54 ซึ่งจะเริ่มเข้าสู่การฝึกในปี 2556 ซึ่งใช้ระยะเวลา 6 เดือน (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2553)
<ul style="list-style-type: none"> ส่งเสริมจัดฝึกอบรมความรู้ทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ให้แก่นักศึกษาอย่างต่อเนื่องทุกๆ ปี (แพทย์/ทรัพย์สิน) <ul style="list-style-type: none"> จัดทดสอบทักษะทุกภาคการศึกษา และในหลักสูตรต่างๆ ที่นักศึกษาสนใจ กำหนดให้รายวิชาสัมมนานักศึกษาต้องอบรมหรือผ่านการทดสอบโปรแกรม Power Point 			✓		นักศึกษาของคณะมีทักษะความรู้ระดับพื้นฐานค่อนข้างดีอยู่แล้ว ซึ่งทางคณะจะคอยดูแลเป็นผู้นำนำและจัดเตรียมอุปกรณ์ให้
3.2 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้					
<ul style="list-style-type: none"> จัดสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้นักศึกษา (แพทย์/พยาบาล) <ul style="list-style-type: none"> จัดสรรหอพักให้นักศึกษา มีสวัสดิการทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาที่มีปัญหาทางการเงิน มีสวัสดิการเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาให้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ขึ้นไป จัดสวัสดิการการดูแลสุขภาพนักศึกษาตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาในชั้นปีที่ 1 ได้แก่ การเจาะเลือดหาภูมิคุ้มกัน และการฉีดวัคซีนป้องกันโรคเบื้องต้น 			✓		ในส่วนของ การจัดสรรหอพัก และการจัดสวัสดิการการดูแลสุขภาพยังไม่เหมาะสมต่อบริบทของคณะ ทั้งนี้ นักศึกษาได้รับการดูแลจากส่วนกลางของมหาวิทยาลัยอยู่แล้ว ส่วนทุนการศึกษามีการจัดสรรจาก 10% ของเงินรายได้เป็นประจำทุกปี มีทุนผู้ช่วยสอน ผู้ช่วย

แนวทางพัฒนา	ผลการพิจารณา				หมายเหตุ
	มีการดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน	สามารถปรับปรุงได้ทันที	พิจารณาปรับปรุงได้ต่อไป	ยังเหมาะสม	
<ul style="list-style-type: none"> ○ การจัดทำอาจารย์ประจำกลุ่มให้ติดตามนักศึกษากลุ่มเดิมตลอดปีการศึกษา 					วิจัย รวมไปถึงทุนต่างๆ สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์พกพานั้น เนื่องจากคณะได้มีบริการห้องคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว อีกทั้งยังขาดงบประมาณในการดำเนินการจึงยังไม่ได้มีการดำเนินการในส่วนนี้
<ul style="list-style-type: none"> ● มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์ให้ศิษย์เก่า (แพทย์/ทรัพย์) <ul style="list-style-type: none"> ○ สมาคมศิษย์เก่าจัดโครงการวิชาการสัญจรเพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ด้านวิชาการให้กับศิษย์เก่าและผู้สนใจ ○ การเชิญศิษย์เก่าเข้าร่วมประชุมวิชาการประจำปี 	✓				มีการประชุม โดยการใช้บริการจากศิษย์เก่า รวมไปถึงการพัฒนา linkage กับทั้งทางภาครัฐและเอกชนผ่านทางกลุ่มศิษย์เก่า
<ul style="list-style-type: none"> ● จัดให้มีการไปทัศนศึกษากิจกรรมทางการเรียนรู้ที่ประเทศมาเลเซียของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ทุกคนเพื่อเป็นการเพิ่มประสบการณ์ในการใช้ภาษาอังกฤษและการใช้ชีวิตในต่างประเทศ (ทรัพย์) 	✓				มีกิจกรรมค่ายภาษาอังกฤษ
<ul style="list-style-type: none"> ● จัดให้มีการดูแลนักศึกษาที่มีพื้นฐานอ่อนโดยเฉพาะ พร้อมจัดให้มีการสอนเสริมในวิชาหลัก เช่น ภาษาอังกฤษ ฟิสิกส์ คณิตศาสตร์ ฯลฯ (ทรัพย์) 	✓				
<ul style="list-style-type: none"> ● มีการจัดบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการแนะนำการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา (แพทย์แผนไทย) <ul style="list-style-type: none"> ○ จัดทำตารางวันและเวลาว่างของอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้นักศึกษาได้เข้าพบและขอคำปรึกษาทั้งด้านวิชาการและการใช้ชีวิต ○ มีการจัดโครงการสายสัมพันธ์ครูกับศิษย์ เพื่อจัดให้นักศึกษาได้พบกับอาจารย์ที่ปรึกษาอย่างเป็นทางการปีการศึกษาละ 2 ครั้ง ○ มีคณะกรรมการติดตามและดูแลนักศึกษาเรียนอ่อน ที่จะให้บริการดูแลและเป็นที่ปรึกษาด้านการเรียนให้นักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 2.20 เป็นประจำทุกภาคการศึกษา 	✓				คณะได้มีการดำเนินการโดยเน้นไปที่นักศึกษาปี 1 โดยดูจากคะแนนรับเข้า หากเป็นนักศึกษาที่มีคะแนนน้อยจะมีคณะกรรมการติดตามดูแลเพื่อพัฒนานักศึกษากลุ่มนี้ หลังจากที่มีการเข้าภาควิชาในชั้นปีที่ 2 แล้ว ทางภาควิชาจะเป็นผู้ดูแลผลการเรียนของนักศึกษาอย่างใกล้ชิด
<ul style="list-style-type: none"> ● คณะได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (SOP) ด้านจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมเพื่อเป็นแนวปฏิบัติ/ขั้นตอน/แนวทางด้านการจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคม (พยาบาล/แพทย์แผนไทย) <ul style="list-style-type: none"> ○ มีการดำเนินการตามแนวปฏิบัติ/ขั้นตอนที่กำหนดในคู่มือ 	✓				งานบริการวิชาการแล้วแต่ความถนัดของอาจารย์

แนวทางพัฒนา	ผลการพิจารณา				หมายเหตุ
	มีการดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน	สามารถปรับปรุงตามแนวทางดังกล่าวได้	พิจารณาปรับโครงสร้างต่อไป	ยังไม่เหมาะสม	
<ul style="list-style-type: none"> ○ กำหนดให้การให้บริการวิชาการเป็นภาระงานอย่างหนึ่งของอาจารย์ผู้สอน 					
<ul style="list-style-type: none"> ● คณะมีการจัดทำระเบียบวิธีปฏิบัติงาน (SOP) โดยสามารถจัดทำ SOP ใหม่หรือสามารถนำ SOP เก่าที่ได้จัดทำไว้แล้วมาปรับปรุงให้ทันสมัย เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรที่บรรจุใหม่หรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบทราบวิธีการดำเนินงานและปฏิบัติได้ถูกต้องตามขั้นตอน โดยผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการพิจารณา SOP ของคณะ (แพทย์แผนไทย) 	✓				
<ul style="list-style-type: none"> ● จัดทำคู่มืออาจารย์ที่ปรึกษา (พยาบาล) <ul style="list-style-type: none"> ○ กำหนดบทบาทหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษา รวมทั้งเครื่องมือ ข้อปฏิบัติและแนวทางการช่วยเหลือให้คำปรึกษาทางวิชาการ และแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา ○ กำหนดบทบาทหน้าที่ของอาจารย์ประจำชั้นปีเพื่อดูแลนักศึกษาที่ต้องการความช่วยเหลือด้านการเรียน และปัญหาต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน 	✓				
<ul style="list-style-type: none"> ● มีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนการจัดทำชุดโครงการวิจัยโดยมีการจัดตั้งหน่วยวิจัย รวมทั้งมีการจัดงานสัปดาห์วิจัย (Research week) เพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาชุดโครงการวิจัย (แพทย์/ทรัพยากร/พยาบาล/แพทย์แผนไทย) 	✓				<p>มีโครงการสู่ความเป็นเลิศสาขาวิศวกรรมเคมี (Discipline of Excellence ; DoE) ซึ่งการดำเนินงานจะเน้น 3 กลุ่มวิจัยหลัก</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กลุ่มพลังงานทดแทน 2. กลุ่มเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม 3. กลุ่มเทคโนโลยีและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรและอาหาร โดยรับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย 2 ล้านบาท และจากทางคณะ 2 ล้านบาท ส่วนสำนักวิจัยและพัฒนา (RDO) ได้รับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย 5 แสนบาท และจากทางคณะ 5 แสนบาท

การวิเคราะห์โอกาสในการนำแนวทางพัฒนาไปใช้กับคณะวิศวกรรมศาสตร์ (หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้)

แนวทางพัฒนา	ผลการพิจารณา				หมายเหตุ
	มีการดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน	สามารถปรับปรุงแนวทางดังกล่าวได้	พิจารณาปรับใช้ศึกษาต่อไป	ยังไม่เหมาะสม	
การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (Information and Technology)					
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ มีแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้					
<ul style="list-style-type: none"> ● มีการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานทางการเงิน (แพทย์) <ul style="list-style-type: none"> ○ วิเคราะห์ผลการดำเนินงานในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา รวมทั้งคาดการณ์แนวโน้มของรายรับและรายจ่ายในอนาคต ○ ให้หน่วยงานเสนอแผนปฏิบัติการประจำปี มีการวิเคราะห์ความคุ้มค่า ความเป็นไปได้ จัดลำดับความสำคัญ เพื่อหาแนวทางในการรับเงินสนับสนุนจากแหล่งทุนภายนอก ○ จัดหาทุนจากแหล่งอื่นมาสนับสนุนนอกเหนือจากเงินงบประมาณแผ่นดิน เช่น เงินบริจาค องค์กรภาครัฐ และเอกชนอื่นๆ ○ กำหนดกรอบการใช้เงินรายจ่ายประจำปีครอบคลุมทุกภารกิจโดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำคณะ ○ มีการรายงานทางการเงินเสนอผู้บริหารทางการเงินเป็นประจำทุกเดือนและรายไตรมาส และรายงานต่อคณะกรรมการประจำคณะปีละ 2 ครั้ง ○ วิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและสถานะทางการเงินเป็นประจำทุกเดือน 		✓			ยังไม่มีผลการดำเนินการในส่วนของการให้หน่วยงานเสนอแผนปฏิบัติการประจำปี มีการวิเคราะห์ความคุ้มค่า ความเป็นไปได้ จัดลำดับความสำคัญ เพื่อหาแนวทางในการรับเงินสนับสนุนจากแหล่งทุนภายนอก ซึ่งคณะมีแนวคิดในการจัดโครงการ แต่ยังคงขาดในส่วนของคุณคลากรที่จะมาปฏิบัติงาน โดยทางการเงินเริ่มมีการท้าวิจัย และได้มีการคิดโครงการ ABC ไว้
4.2 การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้ มีแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้					
<ul style="list-style-type: none"> ● ปรับปรุงระบบสารสนเทศด้านการเรียนการสอน เช่น การปรับภาพ และเสียง Video streaming (แพทย์) 	✓				มีปัญหาทางด้านบุคลากร การใช้เครื่องมือ รวมไปถึงเทคนิคต่างๆ และยังไม่มียุทธศาสตร์ที่มารองรับทางด้านนี้โดยเฉพาะ
<ul style="list-style-type: none"> ● มีการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (แพทย์/ทรัพย์สิน/พยาบาล) <ul style="list-style-type: none"> ○ มีห้องสมุดประจำคณะที่มีความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดร่วมกันระหว่างห้องสมุดสังกัดคณะของสถาบันอื่น ในการส่งข้อมูลบทความทางวิชาการที่บอกรับในรูปสิ่งพิมพ์และรูปอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายโดยไม่คิดค่าบริการ 			✓		

การวิเคราะห์โอกาสในการนำแนวทางพัฒนาไปใช้กับคณะวิศวกรรมศาสตร์ (หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล)

แนวทางพัฒนา	ผลการพิจารณา				หมายเหตุ
	มีการดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน	สามารถปรับปรุงตามแนวทางดังกล่าวได้	พิจารณาปรับใช้ศึกษาต่อไป	ยังไม่เหมาะสม	
การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human Resource)					
5.1 การสร้างบรรยากาศการทำงาน ความผูกพันและความพึงพอใจแก่บุคลากร เพื่อก่อให้เกิดความผูกพันต่อสถาบัน มีแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้					
<ul style="list-style-type: none"> ● มีกิจกรรมและสวัสดิการส่งเสริมสุขภาพที่ดี และสร้างขวัญและกำลังใจให้คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (แพทย์/ทรัพย์/พยาบาล) <ul style="list-style-type: none"> ○ การคัดกรองสุขภาพบุคลากร ○ การจัดกิจกรรมเสริมสร้างสุขภาพบุคลากร ○ การสำรวจความพึงพอใจบุคลากร ○ Knowledge sharing day: The best of happy work place ○ การให้เงินสนับสนุนหน่วยงานที่มีบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมสุขภาพ เช่น การเข้าร่วมกิจกรรม one mile walk test ○ จัดงบประมาณสนับสนุนชมรมกีฬาและสันทนาการด้านสร้างเสริมสุขภาพ ○ จัดให้มีการออกกำลังกาย ○ ส่งเสริมอาชีวอนามัยของบุคลากร ○ ส่งเสริมสิ่งแวดล้อมที่ดีในองค์กร 	✓				มีโครงการอบรมเสริมสุขภาพ วึ่งเพื่อสุขภาพ กลุ่มชุมชนโยคะ ฮูลาฮูป มีงบประมาณในการสนับสนุนเข้าแข่งขันกีฬาต่างๆ เช่น กีฬาภายใน คณะ กีฬาต่างคณะ
<ul style="list-style-type: none"> ● สนับสนุนการจัดตั้งชมรมวึ่งเพื่อสุขภาพของคณะ เพื่อส่งเสริมบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) อย่างต่อเนื่อง (ทรัพย์/พยาบาล) 	✓				มีหน่วยงานการเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ
<ul style="list-style-type: none"> ● คณะมีสวัสดิการเกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพให้กับอาจารย์และบุคลากร (พยาบาล) <ul style="list-style-type: none"> ○ การจัดสถานที่และอุปกรณ์การออกกำลังกายภายในลานอาคารของคณะ ○ การจัดกิจกรรมการออกกำลังกายตอนเช้าและตอนเย็น ○ การสนับสนุนงบประมาณการแข่งขันกีฬากับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ○ การจัดให้มีการตรวจสุขภาพและสมรรถนะปีละ 1 ครั้ง 	✓				มีโครงการอบรมเสริมสุขภาพ วึ่งเพื่อสุขภาพ กลุ่มชุมชนโยคะ ฮูลาฮูป และจัดให้บุคลากรมีการตรวจสุขภาพโดยใช้งบประมาณ 1,500 บาท โดยเฉลี่ยต่อคนต่อปี

แนวทางพัฒนา	ผลการพิจารณา				หมายเหตุ
	ปัจจุบัน มีข้อเสนอแนะ ที่ควร ปรับปรุงระบบ ได้ เพียงพอ หรือไม่	ข้อเสนอแนะ ที่ควร ปรับปรุงระบบ ได้ เพียงพอ หรือไม่	ข้อเสนอแนะ ที่ควร ปรับปรุงระบบ ได้ เพียงพอ หรือไม่	ข้อเสนอแนะ ที่ควร ปรับปรุงระบบ ได้ เพียงพอ หรือไม่	
<ul style="list-style-type: none"> จัดสำนักงานให้ชมรมศิษย์เก่าและผู้เกษียณอายุราชการ (ทรัพย์สิน) 	✓				มีหน่วยงานชุมชนสัมพันธ์ดูแลกลุ่มศิษย์เก่า และ หน่วยงานการเจ้าหน้าที่ดูแลกลุ่มผู้เกษียณอายุ
<ul style="list-style-type: none"> คณะมีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร (แพทย์แผนไทย) <ul style="list-style-type: none"> การประเมินผู้บริหารโดยการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและการดูแลปกครอง บุคลากรในคณะ 	✓				คณะกรรมการเป็นผู้ตรวจประเมิน
5.2 การพัฒนาบุคลากรและภาวะผู้นำ มีแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้					
<ul style="list-style-type: none"> ส่งเสริมและพัฒนาอาจารย์ที่มีศักยภาพ และทุ่มเทเวลาเพื่อการทำวิจัยโดยได้รับค่าตอบแทนรายเดือน โครงการไม่เกิน 2 ปี (แพทย์) <ul style="list-style-type: none"> อาจารย์ใหม่ทำงานไม่ครบ 3 ปี ได้รับค่าตอบแทนจำนวน 10,000 บาท/เดือน อาจารย์ที่ทำงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปได้รับค่าตอบแทน 15,000 บาท/เดือน 			✓		มีทุนสนับสนุนเรื่องของโครงการวิจัย หน่วยวิจัย/ ทีมวิจัย จากงบประมาณของรายได้คณะ (กองทุนวิจัยคณะวิศวกรรมศาสตร์)
<ul style="list-style-type: none"> จัดทำโครงการพัฒนาอาจารย์ด้านการเรียนการสอนแบบ PBL (แพทย์/พยาบาล) <ul style="list-style-type: none"> จัดให้มีอาจารย์ประจำกลุ่มติดตามนักศึกษาตลอดปีการศึกษา กำหนดให้อาจารย์เป็นอาจารย์ประจำกลุ่มไม่ต่ำกว่า 11 ครั้งต่อปีการศึกษา มีการประชุมเพื่อรายงานผลและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นระยะๆ นำผลจากการประชุมอาจารย์ประจำกลุ่มไปปรับการจัดการเรียนการสอน 	✓				มีการดำเนินการผ่าน Q talk โดยมีการเชิญ อาจารย์ที่มีประสบการณ์มาพูดคุยในลักษณะ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM)
<ul style="list-style-type: none"> สนับสนุนด้านงานวิจัย (แพทย์/ทรัพย์สิน/พยาบาล) <ul style="list-style-type: none"> สนับสนุนทุนผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศเป็นที่ปรึกษาวิจัยและวิทยานิพนธ์ สนับสนุนในด้านทุนผู้ช่วยสอนสำหรับบัณฑิตศึกษา เพื่อสร้างนักวิจัยใหม่ตลอดจนสร้าง ประสบการณ์ด้านการวิจัยให้กับนักศึกษา คัดเลือกผลงานวิจัยที่เด่นของคณะโดยเชิญนักวิจัยเจ้าของผลงานมาร่วมพบปะกับบุคลากรและ ผู้สนใจทั่วไปมาพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปแบบของการเสวนางานวิจัย 	✓				
<ul style="list-style-type: none"> สนับสนุนให้คณาจารย์/นักวิจัยรุ่นใหม่ ทำงานวิจัยโดยให้ดำเนินงานวิจัยเป็นหัวหน้าโครงการ และมีพี่เลี้ยงคอย ให้การแนะนำจากคณาจารย์รุ่นพี่ (แพทย์/ทรัพย์สิน) 	✓				

แนวทางพัฒนา	ผลการพิจารณา				หมายเหตุ
	มีการดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน	สามารถปรับปรุงตามแนวทางดังกล่าวได้	พิจารณาปรับไว้ศึกษาต่อไป	ยังไม่เหมาะสม	
<ul style="list-style-type: none"> จัดอบรมสัมมนาเผยแพร่ความรู้ระหว่างนักวิชาการ/หน่วยงานภายในและภายนอกสถาบัน รวมถึงบุคคลทั่วไป (ทรัพย์สิน/แพทย์แผนไทย) <ul style="list-style-type: none"> ถ่ายทอดความรู้ผ่านเว็บไซต์กลุ่มงานบริการวิชาการ จัดกิจกรรมบรรยายขยายผล สกัดผลงานวิจัยเผยแพร่บนระบบ Share PSU สื่อวิทยุ และเขียนบทความลงหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น 			✓		ยังไม่มีการสกัดผลงานวิจัยเผยแพร่บนระบบ Share PSU สื่อวิทยุ และเขียนบทความลงหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น
<ul style="list-style-type: none"> มีนโยบายที่ชัดเจนในการจัดเวทีให้บุคลากรได้มีการนำเสนองานในเวทีโครงการพัฒนาบุคลากรตามระบบประกันคุณภาพเป็นประจำปีในทุกสายงาน และมีโครงการอบรมบุคลากรทุกสายเป็นประจำปี เพื่อให้บุคลากรได้มีการพัฒนาความรู้และนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้สัมฤทธิ์ผลยิ่งขึ้น (แพทย์/ทรัพย์สิน) 	✓				
<ul style="list-style-type: none"> จัดทำแผนพัฒนาคณาจารย์ให้มีการพัฒนาตนเอง (แพทย์แผนไทย) <ul style="list-style-type: none"> ส่งเสริมให้ไปศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น ส่งเสริมให้เข้ารับการอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ โดยได้ประกาศให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร กำหนดให้เข้ารับการพัฒนากิจกรรมทางวิชาชีพของตนเองอย่างน้อย 1 ครั้ง/คน/ปี มีการจัดทำแผนการขอตำแหน่งทางวิชาการเฉพาะราย สำหรับสายสนับสนุนได้กำหนดให้บุคลากรทุกคนเข้ารับการพัฒนากิจกรรมทางวิชาชีพของตนเองอย่างชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร 		✓			มีการดำเนินการอยู่ แต่ยังไม่มีความชัดเจน
<ul style="list-style-type: none"> คณะให้ภาควิชาวิเคราะห์ข้อมูลจาก TOR ของอาจารย์ เพื่อสำรวจความต้องการพัฒนาตนเองของอาจารย์และให้งบประมาณสนับสนุนภาควิชาในการจัดกิจกรรมสัมมนาภาควิชาเพื่อจัดทำแผนการพัฒนาอาจารย์เพื่อการลาศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นทั้งในและต่างประเทศ แผนการลาไปปฏิบัติราชการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ แผนการศึกษาดูงานและการประชุม/สัมมนาทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งการทำวิจัยร่วมกับต่างประเทศ และแผนการพัฒนาตำแหน่งทางวิชาการเพื่อนำไปพิจารณารับรองในคณะกรรมการประจำคณะ (พยาบาล/แพทย์แผนไทย) 			✓		
<ul style="list-style-type: none"> มีแผนการพัฒนาเทคนิคการสอนและการวัดผลสำหรับอาจารย์ใหม่ (พยาบาล/แพทย์แผนไทย) 	✓				มีการจัดเวที จัดสัมมนาบุคลากร โดยให้อาจารย์ใหม่เข้าฟังเทคนิคการสอน ภายใต้โครงการอบรมบุคลากรใหม่ “สายสัมพันธ์เลือดใหม่ วิศวะดงยาง”

แนวทางพัฒนา	ผลการพิจารณา				หมายเหตุ
	มีภาคีดำเนินงานปัจจุบัน	ได้เปลี่ยนแปลงระบบแล้วแต่ยังไม่ครบระบบ	เคยศึกษาระบบงบประมาณในอดีต	มีระบบที่ง่าย	
<ul style="list-style-type: none"> มีการจัดสรรสนับสนุนค่าตรวจสอบภาษาอังกฤษสำหรับบทความวิจัยที่เป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งช่วยส่งเสริมให้มีจำนวนบทความวิจัยตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติและนานาชาติเพิ่มขึ้น (ทรัพย์สิน/พยาบาล) 	✓				มีการจ้างอาจารย์ที่เกี่ยณอายุราชการแล้วมาตรวจบทความวิชาการภาษาอังกฤษ โดยให้ค่าตอบแทนเป็นรายเดือน

การวิเคราะห์โอกาสในการนำแนวทางพัฒนาไปใช้กับคณะวิศวกรรมศาสตร์ (หมวด 6 การจัดการกระบวนการ)

แนวทางพัฒนา	ผลการพิจารณา				หมายเหตุ
	มีการดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน	สามารถปรับปรุงตามแนวทางดังกล่าวได้	พิจารณาไว้ศึกษาต่อไป	ยังไม่เหมาะสม	
การจัดการกระบวนการ (Process Management)					
6.1 การออกแบบกระบวนการ มีแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้					
<ul style="list-style-type: none"> ฝ่ายวิจัยมีระบบและกลไกทั้งการพัฒนางานวิจัย/งานสร้างสรรค์ และการจัดการความรู้จากงานวิจัย/งานสร้างสรรค์ ประกอบด้วย เครือข่ายภาควิชาวิจัย บัณฑิตศึกษา ให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัย คัดสรร/แยกประเภท/วิเคราะห์/สังเคราะห์ผลงานวิจัย เพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ รวมถึงกิจกรรมวิจัยหลากหลาย ตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ ได้แก่ ประมวลคำถามวิจัย ค่าวิจัย ฐานข้อมูลวิจัย อบรมจริยธรรมด้านวิจัย อบรมระเบียบวิธีวิจัย อบรมสถิติวิจัย อบรมข้อมูลวิจัย เว็บไซต์โปรแกรมข้อมูล อบรมการเขียนบทความวิจัย/วิชาการ/ตำรา/หนังสือระบบผู้ช่วยวิจัย ห้องปฏิบัติการกลางการวิจัยศักยภาพสูง ประมวลผลงานวิจัย สนับสนุนทุนอุดหนุนการตีพิมพ์ให้รางวัลผลงานวิจัยตีพิมพ์ และมีวารสารที่เป็นทางการ (แพทย์) 			✓		
<ul style="list-style-type: none"> มีระบบและกลไกส่งเสริมการจดสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร (แพทย์/ทรัพย์สิน/แพทย์แผนไทย) <ul style="list-style-type: none"> มีกลุ่มงานบริการวิชาการประสานงานแก่คณาจารย์ นักวิจัย ในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา การตรวจสอบเอกสารและให้คำปรึกษาแก่นักวิจัยที่ประสงค์จะดำเนินการจดสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตรผ่านฝ่ายจัดการทรัพย์สินทางปัญญา 	✓				กลุ่มงานสนับสนุนการวิจัยและบริการวิชาการบริการให้จดทะเบียน เชื้อวิทยากรให้ความรู้ เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ประสานงาน และดูแลรับผิดชอบในส่วนนี้
6.2 การจัดการและปรับปรุงกระบวนการ มีแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้					
<ul style="list-style-type: none"> มีศูนย์ประชุมที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนในการดำเนินการจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ทำให้สามารถจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ (แพทย์) 				✓	มีกลุ่มงานสนับสนุนการวิจัยและบริการวิชาการดูแล
<ul style="list-style-type: none"> มีกระบวนการในการนำผลงานวิจัยที่เสร็จสิ้นมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นบทความวิจัยเพื่อให้เป็นองค์ความรู้ที่คนทั่วไปเข้าใจได้ โดยการเผยแพร่ทางเว็บไซต์และทางหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น (ทรัพย์สิน/แพทย์แผนไทย) 			✓		
<ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้ทุกรายวิชาที่เปิดสอนมีการพัฒนา ปรับปรุง เพิ่มเติมนวัตกรรมการเรียนการสอนหรือสิ่งประดิษฐ์ อุปกรณ์ที่จะใช้เป็นการเรียนการสอนในทุกภาคการศึกษาที่เปิดสอน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 และมีการจัดทำสื่อการเรียนการสอนในรูปแบบของ CAI และจดลิขสิทธิ์ (แพทย์แผนไทย) 			✓		ยังไม่มีการจดลิขสิทธิ์ และไม่กำหนดจำนวน ทั้งนี้ยังไม่มียุทธศาสตร์ที่รับผิดชอบในการทำโดยตรง

ภาคผนวก ก
แผนพัฒนาองค์กร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

หมวด 1 การนำองค์กร

<p>สถาบันอุดมศึกษา ชื่อแผนพัฒนาองค์กร วัตถุประสงค์</p>	<p>คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ การพัฒนากระบวนการนำองค์กรและส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม 1. เพื่อจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้และสร้างความผูกพัน ความร่วมมือและแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย 2. เพื่อจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงผลการดำเนินงานตามผลการประเมินและการทบทวนผลการดำเนินงานของผู้บริหาร 3. เพื่อติดตามประเมินผลการกำกับดูแลตนเองที่ดีของคณะ 4. เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการกับผลกระทบทางลบต่อสังคมตามพันธกิจของคณะ</p>	<p>โอกาสในการปรับปรุง เมื่อเทียบกับเกณฑ์ขั้นพื้นฐาน หน่วยงานที่รับผิดชอบ งบประมาณ บาท ระยะเวลาดำเนินการ เดือน วันที่จัดทำ</p>
<p>ตัวชี้วัดหลักของแผนงาน รายละเอียดโดยย่อ</p>	<p>ระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายในการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กร การพัฒนากระบวนการนำองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดนั้น ผู้บริหารต้องมีการสร้างบรรยากาศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ และสร้างความผูกพัน ความร่วมมือภายในคณะ ตลอดจนการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย เมื่อมีการติดตามและทบทวนผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดแล้ว หากตัวชี้วัดที่มีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ผู้บริหารจะต้องมีการจัดลำดับเพื่อนำไปปรับปรุง แน่นอนว่าผู้บริหารคงไม่สามารถปรับปรุงผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายได้ทุกตัวในเวลาเดียวกัน อย่างน้อยควรจะมีการจัดลำดับความสำคัญ 3 อันดับแรกในการนำไปปรับปรุง นอกจากนี้ การดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแลตนเองที่ดีนั้นจะต้องมีการติดตามประเมินผลการว่าบุคลากรรับรู้ รับทราบและปฏิบัติตามแนวทางที่คณะกำหนดไว้มากน้อยเพียงใดและมีผลการติดตามประเมินผลเป็นอย่างไร</p>	

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ.												ผลลัพธ์/ดัชนีความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
1.จัดกิจกรรมทบทวนทิศทางการทำงานที่ชัดเจนครอบคลุมในเรื่องวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์หรือผลการดำเนินการที่คาดหวังของคณะ																			
1.1 ทบทวนทิศทางการทำงานตามวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์หรือผลการดำเนินงานที่คาดหวังของคณะ ปีงบประมาณ พ.ศ.....	1 เดือน															ทิศทางการทำงานที่ชัดเจนครอบคลุมในเรื่องวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์หรือผลการดำเนินการที่คาดหวัง	ผู้บริหาร	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคูณภาพ	
1.2 จัดทำรายงานผลการทบทวนทิศทางการทำงานตามวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์หรือผลการดำเนินงานที่คาดหวังของคณะ	1 เดือน															รายงานผลการทบทวนทิศทางการทำงานตามวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์หรือผลการดำเนินงานที่คาดหวัง	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคูณภาพ	ทีมผู้บริหาร	
1.3 จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เพื่อการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดทิศทางดังกล่าวสู่บุคลากร เพื่อให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ และการนำไปปฏิบัติของบุคลากร อันจะส่งผลให้การดำเนินการบรรลุผลตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้	1 เดือน															จำนวนหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรม	ประชาสัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์	ทีมผู้บริหาร	

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ.												ผลลัพธ์/ดัชนีความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ
				ค.ก.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
2. ปรับปรุงกระบวนการงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ด้วยการมอบอำนาจ (empowerment) ในเรื่องที่สำคัญและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง (ตามพระราชกฤษฎีกาด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2550)																			
2.1 กำหนดกระบวนการงานที่มีการมอบอำนาจ (empowerment) ในเรื่องที่สำคัญ	1 เดือน															คำสั่งมอบอำนาจ	การจัดการทรัพยากรบุคคล/การเงิน	ทีมผู้บริหาร	
2.2 รายงานผลการมอบอำนาจด้วยแบบฟอร์มการมอบอำนาจที่กำหนด	1 เดือน															รายงานการมอบอำนาจในเรื่องที่สำคัญ	การจัดการทรัพยากรบุคคล	ทีมผู้บริหาร	
2.3 ติดตามผลการมอบอำนาจแบบฟอร์มการมอบอำนาจ	1 เดือน															รายงานการติดตามผลการรับมอบอำนาจไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง (ตามพระราชกฤษฎีกาด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2550)	การจัดการทรัพยากรบุคคล	ทีมผู้บริหาร	
3. จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ และสร้างความผูกพันความร่วมมือภายในคณะเพื่อสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย																			
3.1 จัดกิจกรรม Q-Talk	6 เดือน/ครั้ง															จำนวนกิจกรรมที่จัดในรอบปี	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคูณภาพ	คณะกรรมการ KM	
3.2 จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการปฏิบัติที่ดีในหัวข้อต่างๆ	1 เดือน															จำนวนวิธีการปฏิบัติที่ดีที่ส่งเข้าร่วมกิจกรรม	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคูณภาพ	คณะกรรมการ KM	
4. จัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงผลการดำเนินงานตามผลการประเมินและผลการทบทวนการดำเนินงาน																			
4.1 ทบทวนผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของยุทธศาสตร์ของคณะ ปีงบประมาณ พ.ศ.....	1 เดือน															รายงานการประชุม	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคูณภาพ	ทุกหน่วยงาน	
4.2 จัดทำรายงานผลการทบทวนผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของคณะ	1 เดือน															รายงานผลการทบทวนผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของคณะ	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคูณภาพ	ทีมผู้บริหาร	
4.3 จัดลำดับผลการดำเนินงานที่จะนำมาพัฒนา	1 เดือน															ผลการจัดลำดับความสำคัญ	กลุ่มงานแผนงาน	ทีมผู้บริหาร	

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่ม ต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ.												ผลลัพธ์/ดัชนีความก้าวหน้า	ผู้รับ ผิดชอบหลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ
				ค.ก.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
และปรับปรุงมากที่สุด อย่างน้อย 3 อันดับ																อย่างน้อย 3 อันดับ	และพัฒนา คุณภาพ		
4.4 กำหนดผู้รับผิดชอบและมอบหมายให้นำผลการดำเนินงานไปปรับปรุง	1 เดือน															คำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในนำผลการดำเนินงานไปพัฒนาและปรับปรุง	กลุ่มงานแผนงาน และพัฒนา คุณภาพ	ทีมผู้บริหาร	
4.5 จัดทำรายงานผลการปรับปรุงการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย	1 เดือน															ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดที่นำมาปรับปรุง	กลุ่มงานแผนงาน และพัฒนา คุณภาพ	ทีมผู้บริหาร	
5. ติดตามประเมินผลการกำกับดูแลตนเองที่ดีของคณะ																			
5.1 จัดทำตารางความสอดคล้อง (Matrix) ระหว่างนโยบายการกำกับดูแลตนเองที่ดีกับวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมหลักของคณะ	1 เดือน															ตาราง ความ สอดคล้อง (Matrix) นโยบายการกำกับตนเองที่ดีกับวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมของคณะ	กลุ่มงานแผนงาน และพัฒนา คุณภาพ	ทีมผู้บริหาร	
6. การพัฒนากระบวนการจัดการกับผลกระทบทางลบต่อสังคมตามพันธกิจของคณะ																			
6.1 จัดประชุมเพื่อกำหนดชุมชนที่สำคัญของคณะ และทบทวนวิธีการจัดการกับผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นจากผลการดำเนินงานของคณะที่เคยปฏิบัติ	1 เดือน															รายงาน การ ประชุม คณะทำงาน และการกำหนดชุมชนที่สำคัญของคณะ	ชุมชนสัมพันธ์ และถ่ายทอด เทคโนโลยี	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	
6.2 กำหนดมาตรการจัดการกับผลกระทบทางลบ	1 เดือน															เอกสารเผยแพร่มาตรการจัดการกับผลกระทบทางลบต่อสังคมของคณะ	ชุมชนสัมพันธ์ และถ่ายทอด เทคโนโลยี	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	
6.3 กำหนดมาตรฐานป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบทางลบ	1 เดือน															Flow Chart แสดงมาตรฐานป้องกันผลกระทบทางลบต่อสังคม	ชุมชนสัมพันธ์ และถ่ายทอด เทคโนโลยี	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	
6.4 จัดทำ Flow Chart กระบวนการจัดการกับผลกระทบทางลบ	1 เดือน															Flow Chart แสดงขั้นตอนการจัดการผลกระทบทางลบต่อสังคม	ชุมชนสัมพันธ์ และถ่ายทอด เทคโนโลยี	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	

หมายเหตุ : ระยะเวลาดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ ผู้เกี่ยวข้อง และงบประมาณอาจจะเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

สถาบันอุดมศึกษา	คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	โอกาสในการปรับปรุง	
ชื่อแผนพัฒนาองค์กร	กระบวนการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง	เมื่อเทียบกับเกณฑ์ฯขั้นพื้นฐาน
วัตถุประสงค์	เพื่อดำเนินการจัดทำมาตรฐานการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
		งบประมาณ บาท
		ระยะเวลาดำเนินการ เดือน
		วันที่จัดทำ
ตัวชี้วัดหลักของแผนงาน	ระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายในการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง		
รายละเอียดโดยย่อ	ในการจัดทำแผนปฏิบัติการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ (4 ปี และ 1 ปี) ต้องมีการนำปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่สำคัญ และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปมาใช้ประกอบการวิเคราะห์อย่างน้อยประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจของคณะ ความสมดุลระหว่างความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการดำเนินการที่ผ่านมา รวมไปถึงความเสี่ยงในด้านต่างๆ		

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่ม ต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ.												ผลลัพธ์/ดัชนี ความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ
				ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
1.กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์																			
1.1 นำปัจจัยภายในและภายนอก วิธีการรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำมาจัดทำแผนยุทธศาสตร์	2 เดือน															แผนยุทธศาสตร์	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคูณภาพ	ทีมผู้บริหาร	
1.2 รวบรวมความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2 เดือน															ผลสำรวจ	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคูณภาพ	ทีมผู้บริหาร	
1.3 พิจารณาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของมหาวิทยาลัย และผลการดำเนินงานในอดีต	2 เดือน															ข้อมูลผลการดำเนินงานในอดีต	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคูณภาพ	ทีมผู้บริหาร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
1.5 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความยั่งยืนของคณะ	2 เดือน															ผลที่ได้จากการทำ SWOT	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคูณภาพ	ทีมผู้บริหาร	
1.6 ทบทวนแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานระยะยาวและระยะสั้น	3 เดือน/ครั้ง															ผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานระยะยาวและระยะสั้น/รายงานตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์/รายงานความคืบหน้าโครงการ/	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคูณภาพ	ทีมผู้บริหาร	

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่ม ต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ.											ผลลัพธ์/ดัชนี ความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ	
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.					ก.ย.
																กิจกรรมตาม แผนปฏิบัติการ ประจำปี			
1.7 การวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงต่างๆที่มี ผลกระทบต่อการทำงาน	อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง															ผลการวิเคราะห์และ ระดับที่ได้จากการ ประเมิน	กลุ่มงานแผนงานและ พัฒนาคุณภาพ/กลุ่ม งานวิชาการฯ	ทีมผู้บริหาร	
2.กระบวนการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง																			
2.1 การประชุมเพื่อพิจารณาหาโครงการ/ แผนงาน เพื่อจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ตามประเด็นยุทธศาสตร์	1 เดือน															ผลการดำเนินงานที่ คาดว่าจะไม่บรรลุ ตามตัวบ่งชี้ สกอ. , สมศ และ ก.พ.ร./ ความเสี่ยงที่เหลืออยู่	คณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยง	ทีมผู้บริหาร	
2.2 จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง	1 เดือน															จัดทำแผนบริหาร ความเสี่ยงของ ยุทธศาสตร์ อย่าง น้อยประเด็น ยุทธศาสตร์ละ 1 โครงการ	คณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยง/กลุ่มงาน แผนงานและพัฒนา คุณภาพ	ทีมผู้บริหาร	
2.3 ติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผน บริหารความเสี่ยง	6 เดือน/ ครึ่ง															สรุปผลความคืบหน้า ของแผน (ไม่น้อยกว่า 2 ไตรมาส และไม่รวม การสรุปผล ณ สิ้น ปีงบประมาณ)	คณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยง/กลุ่มงาน แผนงานและพัฒนา คุณภาพ	ทีมผู้บริหาร	
2.4 สรุปผลความคืบหน้าของการดำเนินงานตาม แผนบริหารความเสี่ยงตลอดทั้งปีงบประมาณ และเสนอต่อผู้บริหารสูงสุดเพื่อรับทราบผล การดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา	1 เดือน															รายงานสรุปผลการ ดำเนินงานตามแผน บริหารความเสี่ยง (ณ สิ้น ปีงบประมาณ)	คณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยง/กลุ่มงาน แผนงานและพัฒนา คุณภาพ	ทีมผู้บริหาร	

หมายเหตุ : ระยะเวลาดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ ผู้เกี่ยวข้อง และงบประมาณอาจจะเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สถาบันอุดมศึกษา ชื่อแผนพัฒนาองค์กร วัตถุประสงค์	คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ การพัฒนากระบวนการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อดำเนินการจัดทำมาตรฐานการให้บริการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	โอกาสในการปรับปรุง เมื่อเทียบกับเกณฑ์ฯชั้นพื้นฐาน หน่วยงานที่รับผิดชอบ งบประมาณ บาท ระยะเวลาดำเนินการ เดือน วันที่จัดทำ
ตัวชี้วัดหลักของแผนงาน รายละเอียดโดยย่อ	การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเป็นระบบ นำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นการวางแผนกำหนดวิธีการรับฟังความต้องการ การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการสร้างเครือข่าย การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี การติดตามการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ตลอดจน การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมที่มีความเป็นระบบ มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร มีการพัฒนาระบบ อย่างต่อเนื่อง เพื่อสนองตอบความจำเป็นและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จะส่งผลให้การดำเนินงาน ของมหาวิทยาลัยดีขึ้น	

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ.											ผลลัพธ์/ดัชนี ความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบ หลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ
				ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.				
1. จัดทำวิธีการรับฟังความต้องการ และข้อมูล อื่นๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ เหมาะสมสำหรับแต่ละกลุ่ม และใช้ข้อมูล ดังกล่าวในการวางแผนปฏิบัติงาน ปรับปรุง ระบบงาน กระบวนการทำงาน เพื่อสร้าง นวัตกรรมบริการ ที่สามารถตอบสนองความ จำเป็นและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียได้ดียิ่งขึ้น																		
1.2 จัดทำแนวทาง/กระบวนการ (การรับฟัง ความต้องการและข้อมูลอื่นๆ) ที่มีความ เป็นระบบ (ระบุระยะเวลา ขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ และระบบการติดตาม ประเมินผลอย่างชัดเจน)	2 เดือน															แนวทาง/ กระบวนการ	กลุ่มงาน สนับสนุน วิชาการและ กิจการ นักศึกษา	ทีมผู้บริหาร
1.2 แลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทาง/กระบวนการ (การรับฟังความต้องการและข้อมูล อื่นๆ) อย่างสม่ำเสมอ	2 เดือน															แนวทาง/ กระบวนการ จำนวนครั้งที่ แลกเปลี่ยน	กลุ่มงาน สนับสนุน วิชาการและ กิจการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ.												ผลลัพธ์/ดัชนี ความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบ หลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ
				ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
1.3 คัดเลือกแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) หรือ สร้างนวัตกรรมในแนวทาง/กระบวนการ (การรับฟังความต้องการและข้อมูลอื่น ๆ)	2 เดือน															เรียนรู้ แนวทาง/ กระบวนการ	นักศึกษา กลุ่มงาน สนับสนุน วิชาการและ กิจการ นักศึกษา	ทีมผู้บริหาร	
2. จัดทำระบบในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น เพื่อให้มั่นใจว่าข้อ ร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลาที่ รวมทั้งมีการวิเคราะห์เพื่อเป็นสารสนเทศในการ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้บริบูรณ์ทั้ง สถาบันอุดมศึกษา ตลอดจนมีการเผยแพร่ สารสนเทศแก่สถาบันอุดมศึกษาหรือองค์กรที่ เกี่ยวข้องในการให้บริการสามารถนำไปใช้ในการ ปรับปรุงได้ (กรณีที่มีเรื่องร้องเรียนเป็น กระบวนการที่มีความเชื่อมโยงหลาย สถาบันอุดมศึกษา)																			
2.1 จัดทำแนวทาง/กระบวนการ (ระบบการ จัดการข้อร้องเรียนฯ และการปรับปรุง คุณภาพการบริการ) ที่มีความเป็นระบบ (ระบุระยะเวลา ขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ และระบบการติดตามประเมินผลอย่าง ชัดเจน)	2 เดือน															แนวทาง/ กระบวนการ	กลุ่มงาน สนับสนุน วิชาการและ กิจการ นักศึกษา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
2.2 นำแนวทาง/กระบวนการ (ระบบการ จัดการข้อร้องเรียนฯ และการปรับปรุง คุณภาพการบริการ) ไปปฏิบัติครบทุก ขั้นตอน	2 เดือน															แนวทาง/ กระบวนการ	กลุ่มงาน สนับสนุน วิชาการและ กิจการ นักศึกษา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
3. จัดทำสร้างเครือข่ายและจัดกิจกรรมสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับเครือข่าย เพื่อตอบสนอง ความคาดหวัง และสร้างความประทับใจ ทำให้																			

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ.											ผลลัพธ์/ดัชนี ความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบ หลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ
				ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.				
กล่าวถึงสถาบันอุดมศึกษาในทางที่ดี																		
3.1 จัดทำแนวทาง/กระบวนการ (การสร้างเครือข่ายและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี) ที่มีความเป็นระบบ (ระบุระยะเวลา ขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ และระบบการติดตามประเมินผลอย่างชัดเจน)	2 เดือน														แนวทาง/ กระบวนการ	กลุ่มงาน สนับสนุน วิชาการและ กิจการ นักศึกษา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
3.2 ประเมินและกำหนดแนวทางการปรับปรุงของแนวทาง/กระบวนการ (การสร้างเครือข่ายและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี)	2 เดือน														แนวทาง/ กระบวนการ	กลุ่มงาน สนับสนุน วิชาการและ กิจการ นักศึกษา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
4. ติดตาม และประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในเรื่องคุณภาพของผลผลิตและบริการหลักของสถาบันอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับนำไปปรับปรุงการให้บริการ และการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาให้ดีขึ้น เพื่อใช้ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาต่อไป รวมทั้งการสร้างวัฒนธรรมการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ดีขึ้น																		
4.1 จัดทำแนวทาง/กระบวนการ (การติดตามและประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ) ที่มีความเป็นระบบ (ระบุระยะเวลา ขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ และระบบการติดตามประเมินผลอย่างชัดเจน)	2 เดือน														แนวทาง/ กระบวนการ	กลุ่มงาน สนับสนุน วิชาการและ กิจการ นักศึกษา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
4.2 จัดทำแนวทาง/กระบวนการ (การติดตามและประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ) ที่มีความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร	2 เดือน														แนวทาง/ กระบวนการ	กลุ่มงาน สนับสนุน วิชาการและ กิจการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ.												ผลลัพธ์/ดัชนี ความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบ หลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ
				ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
																	นักศึกษา		
5. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยการสร้างกลไกของสถาบันอุดมศึกษาที่มีประสิทธิภาพในการสร้างการมีส่วนร่วมที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์/พันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา รวมทั้งนำไปสู่นวัตกรรมการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น																			
5.1 จัดทำแนวทาง/กระบวนการ (การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม) ที่มีความเป็นระบบ (ระบุระยะเวลา ขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ และระบบการติดตามประเมินผลอย่างชัดเจน)	2 เดือน														แนวทาง/ กระบวนการ	กลุ่มงาน สนับสนุน วิชาการและ กิจการ นักศึกษา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		
5.2 เลือกช่องทางในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการกำหนดแนวทาง/กระบวนการ (การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม)	2 เดือน														ช่องทางที่มี ประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึง ประชาชนได้	กลุ่มงาน สนับสนุน วิชาการและ กิจการ นักศึกษา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		
5.3 ประเมินและกำหนดแนวทางการปรับปรุงของแนวทาง/กระบวนการ (การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม)	2 เดือน														แนวทาง/ กระบวนการ	กลุ่มงาน สนับสนุน วิชาการและ กิจการ นักศึกษา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		

หมายเหตุ : ระยะเวลาดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ ผู้เกี่ยวข้อง และงบประมาณอาจจะเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

สถาบันอุดมศึกษา	คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	โอกาสในการปรับปรุง	
ชื่อแผนพัฒนาองค์กร	การพัฒนากระบวนการข้อมูล IT	เมื่อเทียบกับเกณฑ์ฯขั้นพื้นฐาน
วัตถุประสงค์	เพื่อพัฒนากระบวนการข้อมูล IT	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
		งบประมาณ บาท
		ระยะเวลาดำเนินการ เดือน
		วันที่จัดทำ
ตัวชี้วัดหลักของแผนงาน	การให้ความสำคัญกับการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ รวมไปถึงการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง		
รายละเอียดโดยย่อ	เป็นการวางแผนกำหนดเพื่อพัฒนากระบวนการข้อมูล IT ให้มีความทันสมัย นำเชื่อถือและถูกต้องตลอดเวลา		

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ											ผลผลิต/ดัชนี ความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบ	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ		
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.					ก.ย.	
1. จัดทำวิธีการเลือก รวบรวม ข้อมูลและสารสนเทศ อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อใช้ในการวางแผนการดำเนินงานตามเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ																				
1.1 จัดทำแนวทาง/กระบวนการ (การเลือกรวบรวม ข้อมูลและสารสนเทศ) ที่ครอบคลุมตามประเด็นคำถามอย่างครบถ้วน ระบุระยะเวลา ขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ และระบบการติดตามประเมินผลของแนวทาง/กระบวนการ	2 เดือน																แนวทาง/ กระบวนการ ระยะเวลา ขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ และ ระบบการติดตาม ประเมินผล	กลุ่มงานแผนงาน และพัฒนาคุณภาพ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง/ ฝ่ายคอมพิวเตอร์ ทาง วิศวกรรมศาสตร์	
1.2 จัดทำตัวชี้วัด และตั้งเป้าหมายสำหรับแนวทาง/กระบวนการ (การเลือก รวบรวม ข้อมูลและสารสนเทศ)	2 เดือน																ตัวชี้วัด และ เป้าหมาย	กลุ่มงานแผนงาน และพัฒนาคุณภาพ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง/ ฝ่ายคอมพิวเตอร์ ทาง วิศวกรรมศาสตร์	
1.3 ประเมินและกำหนดแนวทางการปรับปรุงของแนวทาง/กระบวนการ (การเลือก รวบรวม ข้อมูลและสารสนเทศ)	2 เดือน																ผลการประเมิน และแนวทางการ ปรับปรุง	กลุ่มงานแผนงาน และพัฒนาคุณภาพ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง/ ฝ่ายคอมพิวเตอร์ ทาง วิศวกรรมศาสตร์	

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ												ผลผลิต/ดัชนี ความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบ	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
2. จัดทำวิธีการในการวัดผล วิเคราะห์ และ ทบทวนผลการดำเนินการ เพื่อติดตาม ความสำเร็จในการบรรลุเป้าประสงค์เชิง ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ																			
2.1 จัดทำแนวทาง/กระบวนการ (การวัดผล วิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ) ที่ ครอบคลุมตามประเด็นคำถามอย่างครบถ้วน ระยะเวลา ขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ และ ระบบการติดตามประเมินผลของแนวทาง/ กระบวนการ (การวัดผล วิเคราะห์และทบทวน ผลการดำเนินการ) อย่างชัดเจน	2 เดือน															แนวทาง/ กระบวนการ ระยะเวลา ขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ และ ระบบการติดตาม ประเมินผล	กลุ่มงานแผนงาน และพัฒนาคุณภาพ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง/ ฝ่ายคอมพิวเตอร์ ทาง วิศวกรรมศาสตร์	
2.2 จัดทำตัวชี้วัด และตั้งเป้าหมายสำหรับ แนวทาง/กระบวนการ (การวัดผล วิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ)	2 เดือน															ตัวชี้วัด และ เป้าหมาย	กลุ่มงานแผนงาน และพัฒนาคุณภาพ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง/ ฝ่ายคอมพิวเตอร์ ทาง วิศวกรรมศาสตร์	
2.3 ประเมินและกำหนดแนวทางการปรับปรุง ของแนวทาง/กระบวนการ (การวัดผล วิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ)	2 เดือน															ผลการประเมิน และแนวทางการ ปรับปรุง	กลุ่มงานแผนงาน และพัฒนาคุณภาพ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง/ ฝ่ายคอมพิวเตอร์ ทาง วิศวกรรมศาสตร์	
3. จัดทำวิธีการนำผลการทบทวนการ ดำเนินการของสถาบัน เพื่อนำไปจัดลำดับ ความสำคัญ นำไปปรับปรุงกระบวนการอย่าง เป็นระบบ ต่อเนื่อง รวมถึงถ่ายทอดเรื่อง ดังกล่าว ไปสู่กลุ่มผู้ปฏิบัติงานและบุคลากรทั่ว ทั้งสถาบัน รวมทั้งสถาบันหรือองค์กรที่ เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ	2 เดือน															แนวทาง/ กระบวนการ	กลุ่มงานแผนงาน และพัฒนาคุณภาพ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	
3.1 จัดทำแนวทาง/กระบวนการ (การนำผล การทบทวนมาจัดลำดับความสำคัญและ ปรับปรุงกระบวนการ) ที่ครอบคลุมตาม ประเด็นคำถามอย่างครบถ้วน ระยะเวลา ขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ และระบบการติดตาม	2 เดือน															แนวทาง/ กระบวนการ ระยะเวลา ขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ และ	กลุ่มงานแผนงาน และพัฒนาคุณภาพ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง/ ฝ่ายคอมพิวเตอร์ ทาง วิศวกรรมศาสตร์	

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ												ผลผลิต/ดัชนี ความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบ	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
ประเมินผลของแนวทาง/กระบวนการ (การนำผลการทบทวนมาจัดลำดับความสำคัญและปรับปรุงกระบวนการ) อย่างชัดเจน																ระบบการติดตามประเมินผล			
3.2 จัดทำตัวชี้วัด และตั้งเป้าหมายสำหรับแนวทาง/กระบวนการ(การนำผลการทบทวนมาจัดลำดับความสำคัญและปรับปรุงกระบวนการ)	2 เดือน															ตัวชี้วัด และเป้าหมาย	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคุณภาพ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ ฝ่ายคอมพิวเตอร์ ทาง วิศวกรรมศาสตร์	
3.3 ประเมินและกำหนดแนวทางการปรับปรุงของแนวทาง/กระบวนการ (การนำผลการทบทวนมาจัดลำดับความสำคัญและปรับปรุงกระบวนการ)	2 เดือน															ผลการประเมินและแนวทางการปรับปรุง	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคุณภาพ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ ฝ่ายคอมพิวเตอร์ ทาง วิศวกรรมศาสตร์	
4. จัดทำวิธีการเพื่อให้มั่นใจว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ขององค์กรมีความมั่นคง ปลอดภัย สามารถรองรับการใช้งานได้แม้ในภาวะฉุกเฉิน ตอบสนองการใช้งานของผู้ใช้ และทันต่อความต้องการและทิศทางขององค์กร	12 เดือน															แนวทาง/ กระบวนการ	ฝ่ายคอมพิวเตอร์ ทาง วิศวกรรมศาสตร์	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
4.1 จัดทำแนวทาง/กระบวนการ (การกำหนดความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ) ที่ครอบคลุมตามประเด็นคำถามอย่างครบถ้วน ระบุระยะเวลา ขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ และระบบการติดตามประเมินผลของแนวทาง/กระบวนการ (การกำหนดความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ) อย่างชัดเจน	2 เดือน															แนวทาง/ กระบวนการ ระยะเวลา ขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ และ ระบบการติดตาม ประเมินผล	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคุณภาพ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ ฝ่ายคอมพิวเตอร์ ทาง วิศวกรรมศาสตร์	
4.2 จัดทำตัวชี้วัด และตั้งเป้าหมายสำหรับแนวทาง/กระบวนการ (การกำหนดความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ)	2 เดือน															ตัวชี้วัด และเป้าหมาย	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคุณภาพ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ ฝ่ายคอมพิวเตอร์ ทาง วิศวกรรมศาสตร์	

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ												ผลผลิต/ดัชนี ความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบ	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
4.3 ประเมินและกำหนดแนวทางการปรับปรุงของแนวทาง/กระบวนการ (การกำหนดความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ)	2 เดือน															ผลการประเมินและแนวทางการปรับปรุง	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคุณภาพ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ฝ่ายคอมพิวเตอร์ทางวิศวกรรมศาสตร์	
5. จัดทำวิธีการดำเนินการจัดการความรู้ เพื่อส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน การให้บริการที่มีคุณภาพ การพัฒนาระบบบริหารงาน การสร้างนวัตกรรม	2 เดือน															แนวทาง/กระบวนการ	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคุณภาพ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
5.1 จัดทำแนวทาง/กระบวนการ (การจัดการความรู้) ที่ครอบคลุมตามประเด็นคำถามอย่างครบถ้วน ระยะเวลา ขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ และระบบการติดตามประเมินผลของแนวทาง/กระบวนการ (การจัดการความรู้) อย่างชัดเจน	2 เดือน															แนวทาง/กระบวนการ ระยะเวลา ขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ และระบบการติดตามประเมินผล	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคุณภาพ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ฝ่ายคอมพิวเตอร์ทางวิศวกรรมศาสตร์	
5.2 จัดทำตัวชี้วัด และตั้งเป้าหมายสำหรับแนวทาง/กระบวนการ(การจัดการความรู้)	2 เดือน															ตัวชี้วัด และเป้าหมาย	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคุณภาพ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ฝ่ายคอมพิวเตอร์ทางวิศวกรรมศาสตร์	
5.3 จัดทำข้อมูลสารสนเทศ และนำมากำหนดแนวทาง/กระบวนการ (การจัดการความรู้)	2 เดือน															ข้อมูลสารสนเทศ	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคุณภาพ/การเจ้าหน้าที่	ฝ่ายคอมพิวเตอร์ทางวิศวกรรมศาสตร์	
5.3 ประเมินและกำหนดแนวทางการปรับปรุงของแนวทาง/กระบวนการ (การจัดการความรู้)	2 เดือน															ผลการประเมินและแนวทางการปรับปรุง	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคุณภาพ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ฝ่ายคอมพิวเตอร์ทางวิศวกรรมศาสตร์	

หมายเหตุ : ระยะเวลาดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ ผู้เกี่ยวข้อง และงบประมาณอาจจะเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

สถาบันอุดมศึกษา	คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	โอกาสในการปรับปรุง
ชื่อแผนพัฒนาองค์กร	การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ	เมื่อเทียบกับเกณฑ์ฯ
วัตถุประสงค์	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล 2. เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับพัฒนาบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 3. เพื่อให้ระบบงานบริหารบุคคล มีความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นปัจจุบัน 4. เพื่อเป็นฐานข้อมูลด้านการบริหารงานทรัพยากรบุคคล 5. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการบริหารงานของผู้บริหารทุกระดับ 6. เพื่อส่งเสริมให้บุคลากร ม.อ. ประพฤติปฏิบัติตามจรรยาบรรณ 7. เพื่อยกย่องผู้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพที่เป็นแบบอย่างได้ 	ชั้นพื้นฐาน
ตัวชี้วัดหลักของแผนงาน	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
รายละเอียดโดยย่อ	พัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ส่งเสริมและกำกับดูแลให้บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพเป็นบทบาทหนึ่งที่สำคัญของการบริหารทรัพยากรบุคคล ดังนั้นการมีระบบและกลไกที่เอื้อให้บุคลากรประพฤติปฏิบัติตามจรรยาบรรณบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่ได้กำหนดไว้ จึงเป็นสิ่งที่ต้องตระหนักให้มีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและจริงจัง	งบประมาณ
		ระยะเวลาดำเนินการ
		วันที่จัดทำ

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ.												ผลลัพธ์/ดัชนีความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ก.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
1.โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล																			
1.1 สอบทานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคล	2 เดือน															รายงานผลการสอบทานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคล	การจัดการทรัพยากรบุคคล/ฝ่ายคอมพิวเตอร์ทางวิศวกรรมศาสตร์	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
1.2 วางแผนการดำเนินงานในการนำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคล ไปสู่การใช้งานอย่างเต็มตามศักยภาพในทุกหน่วยงาน	2 เดือน															มีแผนการพัฒนา HR-MIS	การจัดการทรัพยากรบุคคล	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
1.3 แต่งตั้งคณะกรรมการและผู้ดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง	2 เดือน															คณะกรรมการดำเนินงานโครงการ	การจัดการทรัพยากรบุคคล	ทีมผู้บริหาร	
1.4 จัดฝึกอบรม ผู้ใช้งานและผู้ดูแลระบบให้กับบุคลากร 1) ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง 2) งาน	2 เดือน															จำนวนผู้เข้าอบรมที่สามารถใช้งานระบบฯ	การจัดการทรัพยากรบุคคล/ฝ่ายคอมพิวเตอร์ทาง	ทีมผู้บริหาร	

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ.												ผลลัพธ์/ดัชนี ความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
เจ้าหน้าที่ระดับหน่วยงาน 3) ผู้บริหาร 4) สายผู้สอน 5) สายสนับสนุน																	วิศวกรรมศาสตร์		
1.5 ถ่ายโอนข้อมูลและปรับปรุงความถูกต้องของข้อมูลในระบบฯ	3 เดือน															ข้อมูลที่ถ่ายโอนมีความถูกต้อง	การจัดการทรัพยากรบุคคล/ฝ่ายคอมพิวเตอร์ทางวิศวกรรมศาสตร์	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
1.6 เริ่มใช้งานระบบ HR-MIS และปรับปรุงแก้ไขความถูกต้อง	2 เดือน															จำนวนผู้เข้าใช้งานในระบบ	การจัดการทรัพยากรบุคคล/ฝ่ายคอมพิวเตอร์ทางวิศวกรรมศาสตร์	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
1.7 กำกับ ติดตาม ให้ข้อเสนอแนะการใช้งานของระบบกับหน่วยงานต่างๆ	5 เดือน															ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน	การจัดการทรัพยากรบุคคล/ฝ่ายคอมพิวเตอร์ทางวิศวกรรมศาสตร์	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
1.8 ประเมินผลการใช้ระบบ	2 เดือน															ร้อยละของความพึงพอใจในการใช้งานระบบ HR-MIS	การจัดการทรัพยากรบุคคล/ฝ่ายคอมพิวเตอร์ทางวิศวกรรมศาสตร์	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
2.โครงการส่งเสริมจรรยาบรรณบุคลากร																			
2.1 ประเมินความคิดเห็นของบุคลากรในการให้ความตระหนักต่อจรรยาบรรณบุคลากร	2 เดือน															ความคิดเห็นของบุคลากรในการให้ความตระหนักต่อจรรยาบรรณบุคลากร	การจัดการทรัพยากรบุคคล	ทีมผู้บริหาร	
2.2 จัดทำแผนส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตามจรรยาบรรณบุคลากร	3 เดือน															แผนส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตามจรรยาบรรณบุคลากร	การจัดการทรัพยากรบุคคล	ทีมผู้บริหาร	
2.3 ควบคุม กำกับติดตามให้มีการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด	5 เดือน															ร้อยละของการบรรลุตามแผนที่กำหนด	การจัดการทรัพยากรบุคคล	ทีมผู้บริหาร	

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่ม ต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ.											ผลลัพธ์/ดัชนี ความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ	
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.					ก.ย.
2.4 ส่งเสริมกิจกรรมของคณะให้บุคลากรปฏิบัติตามจรรยาบรรณบุคลากร	5 เดือน															จำนวนกิจกรรม	การจัดการทรัพยากรบุคคล	ทีมผู้บริหาร	
2.5 ทุกหน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณบุคลากร	2 เดือน															รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณบุคลากร	การจัดการทรัพยากรบุคคล	ทุกหน่วยงาน	

หมายเหตุ : ระยะเวลาดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ ผู้เกี่ยวข้อง และงบประมาณอาจจะเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หมวด 6 การจัดกระบวนการ

คณะอุดมศึกษา ชื่อแผนพัฒนาองค์กร วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดหลักของแผนงาน รายละเอียดโดยย่อ	คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ การพัฒนากระบวนการสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1. เพื่อทบทวนกระบวนการสร้างคุณค่าและข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ 2. เพื่อจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน 3. เพื่อให้มีการปรับปรุงกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนให้มีประสิทธิภาพด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน การจัดทำระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน การวัดความพึงพอใจผู้รับบริการ และ กิจกรรม good practice เป็นต้น ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนการพัฒนากระบวนการสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คณะได้กำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าตามพันธกิจหลัก และจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่การจัดทำข้อกำหนดนั้นยังไม่ครอบคลุมทุกภารกิจหลัก รวมทั้งการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน ยังดำเนินการไม่ครอบคลุมกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนทั้งหมด ดังนั้น คณะจึงควรจะมีการทบทวนการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน ทบทวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ สรรวจคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีอยู่ในปัจจุบันและจัดทำเพิ่มเติมกรณีที่กระบวนการใดพบว่ายังไม่ดีหรือไม่มีการทบทวน ตลอดจนสนับสนุนให้มีการปรับปรุงกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนให้มีประสิทธิภาพด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน การจัดทำระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน การวัดความพึงพอใจผู้รับบริการ good practice เป็นต้น	โอกาสในการปรับปรุง เมื่อเทียบกับเกณฑ์ฯ ชั้น พื้นฐาน หน่วยงานที่รับผิดชอบ งบประมาณ บาท ระยะเวลาดำเนินการ เดือน วันที่จัดทำ
---	---	---

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ.												ผลลัพธ์/ดัชนี ความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
1. ทบทวนการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าให้สอดคล้องกับพันธกิจหลักของคณะ																			
1.1 ทบทวนการจำแนกกระบวนการสร้างคุณค่าในการประเมินตนเองตามเกณฑ์ PMQA หมวด 6 ปีงบประมาณ	1 เดือน															มีการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าเพื่อสอดคล้องกับพันธกิจหลักและนำไปสู่หัวข้อการจัดทำมาตรฐานกระบวนการสร้างคุณค่า	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคูณภาพ	ทีมผู้บริหาร	
1.2 กำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าที่สอดคล้องกับพันธกิจและความต้องการของผู้รับบริการ	1 เดือน															มีการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าเพื่อสอดคล้องกับพันธกิจหลักและนำไปสู่หัวข้อการจัดทำมาตรฐานกระบวนการสร้างคุณค่า	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคูณภาพ	ทีมผู้บริหาร	

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ.											ผลลัพธ์/ดัชนี ความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.				
2. ทบทวนข้อกำหนดของกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ																		
2.1 ทบทวนข้อกำหนดของกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน (ข้อกำหนดที่สอดคล้องกับ ความต้องการของนักศึกษา กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ การลดขั้นตอน การลด ต้นทุนหรือความคุ้มค่า)	1 เดือน															มีการทบทวนข้อกำหนดของกระบวนการสร้างคุณค่าอย่างน้อย 1 กระบวนการ	กลุ่มงานแผนงาน และพัฒนา คุณภาพ	ทีมผู้บริหาร
2.2 จัดทำรายงานผลการทบทวนและปรับปรุงข้อกำหนดของกระบวนการสร้างคุณค่า	1 เดือน															มีรายงานผลการทบทวนข้อกำหนดกระบวนการ	กลุ่มงานแผนงาน และพัฒนา คุณภาพ	ทีมผู้บริหาร
3. ออกแบบกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญ ใน PM 2																		
3.1 ออกแบบกระบวนการ โดยนำ ปัจจัยที่กำหนดไว้มาใช้ในการ ออกแบบโดยกำหนดขั้นตอนของ กระบวนการที่ชัดเจน	1 เดือน															กระบวนการสร้างคุณค่าอย่างน้อย 1 กระบวนการ	กลุ่มงานแผนงาน และพัฒนา คุณภาพ	ทีมผู้บริหาร
3.2 จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เพื่อสื่อสาร กระบวนการที่ออกแบบไว้ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปใช้และสร้างระบบการ ควบคุมกระบวนการ	1 เดือน															จำนวนกิจกรรม ประชาสัมพันธ์	ชุมชนสัมพันธ์และ ถ่ายทอดเทคโนโลยี	ทีมผู้บริหาร
3.3 จำนวนบุคลากรของหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมสร้างคุณค่า	1 เดือน															ร้อยละของบุคลากรที่ เข้าร่วมกิจกรรม	ชุมชนสัมพันธ์และ ถ่ายทอดเทคโนโลยี	ทุกหน่วยงาน
4.กำหนดแผนรองรับภาวะฉุกเฉิน																		
4.1 ประชุมคณะทำงานเพื่อกำหนดภาวะ ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นแล้วส่งผลต่อ การปฏิบัติงาน	1 เดือน															มีการจำแนกภาวะฉุกเฉิน ที่อาจเกิดขึ้นแล้ว ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน	กลุ่มงานอาคาร สถานที่และ สาธารณูปการ	ทุกหน่วยงาน
4.2 ทบทวนแนวปฏิบัติของ หน่วยงาน ที่ เคยกำหนดไว้หากมีเหตุการณ์ภาวะ ฉุกเฉิน เช่น กรณีไฟไหม้ น้ำท่วม หม้อ แปลงไฟฟ้าเสียหายไม่สามารถจ่าย ไฟฟ้าได้ทำให้ไม่สามารถจัดการเรียน	1 เดือน															มีการทบทวนแนว ปฏิบัติกรณีเกิดภาวะ ฉุกเฉินอย่างน้อย 2 เรื่อง	กลุ่มงานอาคาร สถานที่และ สาธารณูปการ	ทุกหน่วยงาน

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ.											ผลลัพธ์/ดัชนี ความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.				
การสอนได้ การอุบัติเหตุในท้องถิ่นหรืออุบัติเหตุในหองปฏิบัติการจัดการเรียนการสอน เป็นต้น																		
4.3 จัดทำแผนรองรับภาวะฉุกเฉิน	1 เดือน															มีการจัดทำแผนรองรับภาวะฉุกเฉิน 1 แผน	กลุ่มงานอาคารสถานที่และสาธารณูปการ	ทุกหน่วยงาน
5.จัดทำมาตรฐานกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน																		
5.1 สํารวจจํานวนคู่มือหรือมาตรฐานกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนที่มีอยู่ในปัจจุบัน	1 เดือน															สรุปจํานวนคู่มือหรือมาตรฐานกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคุณภาพ	ทุกหน่วยงาน
5.2 จัดประชุมผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อกำหนดแนวทางในการจัดทำมาตรฐานกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน	1 เดือน															รายงานการประชุมและแนวทางการกำหนดแนวทางในการจัดทำมาตรฐานกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคุณภาพ	ทุกหน่วยงาน
5.3 จัดทำมาตรฐานกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน	4 เดือน															มีการจัดทำมาตรฐานกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนอย่างน้อยร้อยละ 50 ของกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคุณภาพ	ทุกหน่วยงาน
5. การปรับปรุงกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนให้มีประสิทธิภาพ																		
5.1 การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการกระบวนการสนับสนุน	9 เดือน															ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการลดขั้นตอนและระยะเวลาร้อยละ 30 ขึ้นไป	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคุณภาพ	ทุกหน่วยงาน
5.2 กิจกรรม good practice	1 เดือน															จำนวนวิธีการปฏิบัติที่ดีที่ส่งเข้าร่วมกิจกรรม	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคุณภาพ	ทุกหน่วยงาน
5.3 การวัดความพึงพอใจผู้รับบริการกระบวนการสนับสนุน	9 เดือน															ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 80 ขึ้นไป	กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคุณภาพ	ทุกหน่วยงาน

หมายเหตุ : ระยะเวลาดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ ผู้เกี่ยวข้อง และงบประมาณอาจจะเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

ภาคผนวก ฐ
ผลงานตีพิมพ์เผยแพร่จากวิทยานิพนธ์

**การประเมินระบบคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
(กรณีศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)**
**Evaluation of Quality System in Higher Education Institute based on
 Public Sector Management Quality Award (PMQA)**
(A Case Study of Faculty of Engineering, Prince of Songkla University)

นรรจिता คงแก้ว ผศ.ดร.กลางเดือน โพชนา ดร.เทอดธิดา ทิพย์รัตน์
 คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90112

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาประยุกต์ใช้ในสถาบันอุดมศึกษา โดยมีการประเมินระบบคุณภาพของคณะวิศวกรรมศาสตร์ตามเกณฑ์ PMQA ทั้ง 7 หมวด ได้แก่ การนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์ดำเนินการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้บริหาร บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามประกอบการลงพื้นที่สัมภาษณ์เชิงลึกถึงแนวทางในการบริหารจัดการ และประเมินองค์การเบื้องต้นโดยการตอบคำถามใน 7 หมวดเพื่อพิจารณาถึงจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุง เพื่อที่จะพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ

จากการศึกษาพบว่าคะแนนการประเมินในเบื้องต้นของแต่ละหมวดซึ่งมีคะแนนเต็มคิดเป็นสัดส่วน 100 เปอร์เซ็นต์ หมวด 1 การนำองค์กรได้ 65 เปอร์เซ็นต์ หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ได้ 66 เปอร์เซ็นต์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ 72 เปอร์เซ็นต์ หมวด 4 การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ได้ 64 เปอร์เซ็นต์ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลได้ 67 เปอร์เซ็นต์ หมวด 6 การจัดการกระบวนการได้ 51 เปอร์เซ็นต์ และหมวด 7 ผลลัพธ์ดำเนินการได้ 50 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งจากผลการประเมินที่ได้จะนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการต่อไป

คำหลัก รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โอกาสในการปรับปรุง

Abstract

The aims of this research were to study of an application of Public Sector Management Quality Award (PMQA) in Higher Education Institute based on PMQA (A Case Study of Faculty of Engineering, Prince of Songkla University). Quality System was accessed based on PMQA criteria (7 categories) ,that is, Leadership, Strategic Planning Management, Customer & Stakeholder Focus, Measurement Analysis and Knowledge Management, Human Resource Focus, Process Management and Results (performance). The samples of this study were top managers, staffs and stakeholders of the organization. The research tools used for data gathering were questionnaires and in-depth interview about management approaches. Then all data was analyzed according to PMQA criteria and evaluated by program succeeded.

The results of preliminary assessment in this study found that the score of category 1 to 7 were 65, 66, 72, 64, 67, 51 and 50 (from 100%).

Keyword Thailand Quality Award, Public Sector Management Quality Award, Faculty of Engineering, Prince of Songkla University, Opportunity for Improvement

การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อระบบการบริหารคุณภาพภาครัฐ
กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
Survey of Staff's opinion on Public Sector Quality Management System
A Case Study of Prince of Songkla University

นรรฐิชา คงแก้ว (Nunticha Kongkaew)¹ ผศ.ดร.กลางเดือน โพชนา (Asst. Prof. Dr. Klangduen Pochana)²
 และ ดร.เทอดธิดา ทิพย์รัตน์ (Dr. Thoedtida Thipparat)³

^{1,2}ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90112

³ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90112

nunticha.punch@gmail.com, klangduen.p@psu.ac.th, thoedtida.t@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อระบบการบริหารคุณภาพภาครัฐ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เพื่อทราบถึงปัญหาและประโยชน์ของการใช้ระบบคุณภาพ โดยการใช้แบบสอบถาม และทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้บริหารและบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการระบบคุณภาพ จำนวน 139 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการแจกแจงไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ระบบ PMQA ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษา ตำแหน่ง ตำแหน่งทางวิชาการ และตำแหน่งงานบริหาร ส่วนการให้ความรู้พบว่าขึ้นอยู่กักระดับชั้นสังคม โดยภาพรวมพบว่า การทำระบบ PMQA มีประโยชน์บ้าง และคุ้มค่าที่จะทำ (53.4%) รองลงมาคือ มีประโยชน์บ้างแต่ไม่คุ้มค่าที่จะทำ (24.7%) มีประโยชน์มาก (17.8%) และไม่เป็นประโยชน์ (4.1%) ทั้งนี้พบว่าปัจจัยที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการสร้างระบบ คือ ความร่วมมือของบุคลากรทุกคน ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นและการเห็นประโยชน์ที่ส่วนประโยชน์ที่แท้จริงจากการทำระบบ คือ ทำให้เกิดการพัฒนาดีขึ้น ทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ดีขึ้น และทำให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์มากขึ้น สำหรับปัญหาหลักในการสร้างระบบคือ ไม่เข้าใจในการทำ บุคลากรไม่มีส่วนร่วม และไม่เห็นประโยชน์ที่ชัดเจนในการทำระบบ

คำสำคัญ: การสำรวจ ความคิดเห็น ระบบการบริหารคุณภาพภาครัฐ

Abstract

This study on "Survey of Staff's opinion on Public Sector Quality Management System (Prince of Songkla University, Hat Yai Campus)" was a survey research which had objectives for awareness of problems and benefits on the usage of Public Sector Quality Management System. Stratified Sampling was performed to obtain 139 participants. Self-administered questionnaire was used for data collection. Descriptive statistics and chi-square test were used for data analysis.

Firstly, a perception of the PMQA system has relied on affiliated faculty, education levels, position, academic ranks and executive ranks. Secondly, knowledge delivery of the PMQA system has relied on affiliated faculty, instead. The figure of the usage of PQMA has also clearly founded, there is a group of 53.4% with minor benefits and value usage, 24.7% with minor benefits and no value usage, 17.8% with significant benefits and 4.1% with no benefits, respectively. Furthermore, our research founded a critical success factors implementing the PQMA system are a collaboration of all staffs and sense of the expected output. Explicit results are a spinning of successfully development, better organization images, utilize benefit for clients. Finally, a majority problem for implementing of the PQMA is lacking of understanding, participation of staffs and benefit expectation.

Keyword: Survey, Opinion, Public Sector Quality Management System

ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความคาดหวังที่มีต่อการจัดการ

คุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Staff's Opinions Concerning the Current Practices and Expectations on Educational Quality Management in Prince of Songkla University

นรรฐิชา คงแก้ว (Nunticha Kongkaew)¹ ผศ.ดร.กลางเดือน โปชนา (Asst. Prof. Dr. Klangduen Pochana)²
และ ดร.เทอดธิดา ทิพย์รัตน์ (Dr. Thoedtida Thipparat)³

^{1,2} ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90112

³ ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90112

nunticha.punch@gmail.com, klangduen.p@psu.ac.th, thoedtida.t@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความคาดหวังที่มีต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาของแต่ละคณะในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เพื่อประเมินความพร้อมและความคาดหวังของระบบคุณภาพในมุมมองของผู้บริหารและบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการระบบคุณภาพ โดยการใช้แบบสอบถาม และทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 139 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 70) มีระดับการศึกษาขั้นปริญญาเอก (ร้อยละ 48) และมีตำแหน่งอาจารย์ (ร้อยละ 63) สำหรับสภาพปัจจุบันพบว่าคณะแพทยศาสตร์มีคะแนนรายหมวดสูงสุด ส่วนความคาดหวังพบว่าคณะพยาบาลศาสตร์มีคะแนนรายหมวดสูงสุดในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างหมวดต่างๆ ของสภาพปัจจุบันพบว่าทั้ง 7 หมวดนั้นมีความสัมพันธ์ต่อกันในลักษณะที่คล้อยตามกัน ซึ่งถ้าในหมวดใดหมวดหนึ่งมีค่ามากกว่าหมวดอื่นๆ ก็จะมีค่าเพิ่มขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างหมวดต่างๆ ของความคาดหวังก็ให้ผลในรูปแบบเดียวกัน สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างสภาพปัจจุบันและความคาดหวังในหมวดต่างๆ พบว่าทั้ง 7 หมวดนั้นมีความสัมพันธ์ต่อกันในลักษณะที่คล้อยตามกัน ซึ่งถ้าสภาพปัจจุบันหมวดใดหมวดหนึ่งมีค่ามาก ความ

คาดหวังในหมวดนั้นๆ ก็จะมีค่าเพิ่มขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ความคิดเห็น สภาพปัจจุบัน ความคาดหวัง คุณภาพการศึกษา

Abstract

This study on "Staff's Opinions Concerning the Current Practices and Expectations Educational Quality Management in Prince of Songkla University" was a survey research which had objectives for readiness assessment and expectations on quality system in view of the management and staff involved in quality management systems. Stratified Sampling was performed to obtain 139 participants. Self-administered questionnaire was used for data collection. Descriptive statistics and Pearson's Correlation Coefficient were used for data analysis.

Most of staff were female (70%), graduated with PhD (48%) and lecturer (63%). A current practice issue showed a faculty of Medicine which has most score counted by categories. An expectation issue founded a faculty of Nurse has a most score. A current practice had significantly positive relationship with all 7 categories ($p < 0.01$), likewise for expectation. For a current practice issue and expectation issue, founded had significantly positive relationship with all 7 categories ($p < 0.01$). In case of one category in the current practice issue increases. An expectation issue will also gain.

Keyword: Opinion, Current Practice, Expectation, Quality of Education

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล นางสาวนรรฐิษา คงแก้ว
รหัสประจำตัวนักศึกษา 5110120077

วุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จ
วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วิศวกรรมสิ่งแวดล้อม)	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2550

ทุนการศึกษา (ที่ได้รับในระหว่างการศึกษา)

ทุนค่าเล่าเรียน ปีการศึกษา 2551 คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงาน

นรรฐิษา คงแก้ว กลางเดือน โฆษณา และเทอดธิดา ทิพย์รัตน์. 2553. การประเมินระบบคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (กรณีศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์). การประชุมวิชาการด้านการบริหารและการจัดการระดับชาติ ครั้งที่ 2. หาดใหญ่, ประเทศไทย, 21 พ.ค. 2553.

นรรฐิษา คงแก้ว กลางเดือน โฆษณา และเทอดธิดา ทิพย์รัตน์. 2553. การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อระบบการบริหารคุณภาพภาครัฐ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. การประชุมวิชาการด้านการบริหารและการจัดการระดับชาติ ครั้งที่ 3. หาดใหญ่, ประเทศไทย, 20 พ.ค. 2554.

นรรฐิษา คงแก้ว กลางเดือน โฆษณา และเทอดธิดา ทิพย์รัตน์. 2553. ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันที่มีต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. การประชุมวิชาการด้านการบริหารและการจัดการระดับชาติ ครั้งที่ 3. หาดใหญ่, ประเทศไทย, 20 พ.ค. 2554.