

รายงานการประเมินตนเอง

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
(EDPEX)

ประจำปีการศึกษา 2568

คำนำ

รายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ประจำปีการศึกษา 2568 (1 มิถุนายน 2568 - 31 พฤษภาคม 2569) สำนักงานวิทยาเขตสงขลาฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อรายงานผลการดำเนินงานประจำปีการศึกษา 2568

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรายงานผลการดำเนินงานของสำนักงานวิทยาเขตสงขลา ซึ่งประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ในโครงสร้างองค์กร หมวด2 กลยุทธ์ หมวด 3 ลูกค้ำ หมวด 6 การปฏิบัติการและหมวด7 ผลลัพธ์ และมีตัวบ่งชี้ตามคำรับรอง 19 ตัวบ่งชี้

รายงานการประเมินตนเองฉบับนี้เป็นความร่วมมือของรองอธิการบดีวิทยาเขตสงขลา หัวหน้าสำนักงานวิทยาเขตสงขลา หัวหน้ากลุ่มภารกิจ 5 กลุ่มภารกิจและบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตสงขลาทุกคนที่มีส่วนร่วมในการเขียนรายงาน รวบรวมข้อมูลที่ใช้ประกอบ ทำให้รายงานการประเมินตนเองของสำนักงานวิทยาเขตสงขลาฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

อ.ดร.วิณา ลีลาประเสริฐศิลป์
รองอธิการบดีวิทยาเขตสงขลา
พฤษภาคม 2569

โครงสร้างองค์กร (Organization Profile)

P.1 ลักษณะองค์กร

มหาวิทยาลัยทักษิณประกอบด้วย 2 วิทยาเขต คือ วิทยาเขตสงขลาและวิทยาเขตพัทลุง ในปีพ.ศ. 2551 ได้เปลี่ยนสถานะเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โดยพื้นที่ในวิทยาเขตสงขลาจะเป็นคณะวิชาด้านสังคมศาสตร์ ประกอบด้วยคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะศิลปกรรม คณะศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยจัดการเพื่อการพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติและบัณฑิตวิทยาลัย โดยมหาวิทยาลัยมีพันธกิจเพื่อพัฒนากำลังคนในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ โดยเน้นสมรรถนะการพัฒนานวัตกรรมสังคม และการเป็นผู้ประกอบการ วิจัยเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมสังคมที่ตอบโจทย์การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ บริการวิชาการและถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรมสังคมเพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่ และพัฒนานวัตกรรมสังคมบนฐานศิลปะ วัฒนธรรม หรือภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อการทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรมและการยกระดับคุณภาพชีวิตในชุมชน สมรรถนะหลัก คือ มหาวิทยาลัยที่มีความเชี่ยวชาญในการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการร่วมกับชุมชน/สังคม

P.1 ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณเรื่องกำหนดกลุ่มภารกิจภายในฝ่ายบริหารวิทยาเขตสงขลา สำนักงานวิทยาเขตสงขลา ลงวันที่ 5 มีนาคมพ.ศ. 2558 กำหนดให้ฝ่ายบริหารวิทยาเขตสงขลา สำนักงานวิทยาเขตสงขลา มี 8 กลุ่มภารกิจ ที่ประกอบไปด้วยกลุ่มภารกิจธุรการและสวัสดิการ กลุ่มภารกิจการเงินและพัสดุ กลุ่มภารกิจแผนงานและงบประมาณ กลุ่มภารกิจประชาสัมพันธ์ กลุ่มภารกิจทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา กลุ่มภารกิจพัฒนาอาคารสถานที่ กลุ่มภารกิจยานพาหนะและรักษาความปลอดภัย และกลุ่มภารกิจภูมิทัศน์ สิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน เมื่อปีพ.ศ. 2565 มีการปรับโครงสร้างการบริหารฝ่ายบริหารวิทยาเขตสงขลา มีการแบ่งกลุ่มภารกิจเป็น 6 กลุ่ม ประกอบไปด้วยกลุ่มภารกิจธุรการและสวัสดิการ กลุ่มภารกิจการเงินและพัสดุ กลุ่มภารกิจแผนงานและงบประมาณ กลุ่มภารกิจพัฒนาอาคารสถานที่ กลุ่มภารกิจยานพาหนะและรักษาความปลอดภัยและกลุ่มภารกิจภูมิทัศน์ สิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน ต่อมาจากการประชุมของคณะกรรมการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรของมหาวิทยาลัยทักษิณ เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2566 และคณะกรรมการนโยบายและการพัฒนามหาวิทยาลัย ครั้งที่ 2/2566 วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2566 ได้เสนอร่างการโครงสร้างองค์กรของมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2566 และยกฐานะจากฝ่ายบริหารวิทยาเขตสงขลาเป็นสำนักงานวิทยาเขตสงขลา สภามหาวิทยาลัยได้มีมติที่ประชุม ครั้งที่ 1/2567 เมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567 ออกข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณว่าด้วยการจัดระบบบริหารงานในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2567 โดยหมวด 3 ส่วนที่ 2 ว่าด้วยการแบ่งกลุ่มภารกิจภายในสำนักงานวิทยาเขต ข้อ 17 กำหนดการแบ่งกลุ่มภารกิจภายในสำนักงานวิทยาเขต จากความเห็นชอบของคณะกรรมการประจำวิทยาเขตสงขลาในการประชุมครั้งที่ 2/2567 วันที่ 11 มีนาคม 2567 ได้แบ่งกลุ่มภารกิจภายในสำนักงานวิทยาเขตสงขลา ดังนี้

1. กลุ่มภารกิจสนับสนุนการบริหารสำนักงานวิทยาเขตสงขลา
2. กลุ่มภารกิจพัฒนาระบบภูมิสารสนเทศและโครงสร้างพื้นฐาน
3. กลุ่มภารกิจพัสดุ การเงิน แผนงานและงบประมาณ
4. กลุ่มภารกิจยานพาหนะและรักษาความปลอดภัย

ต่อมาสำนักงานวิทยาเขตสงขลาได้เสนอแก้ไขกำหนดการแบ่งกลุ่มภารกิจภายในสำนักงานวิทยาเขตใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานและการกำกับดูแล จากความเห็นชอบของคณะกรรมการประจำวิทยาเขตสงขลาในการประชุมครั้งที่ 5/2567 วันที่ 9 เมษายน 2567 มีมติการประชุมการแบ่งกลุ่มภารกิจภายในสำนักงานวิทยาเขตสงขลาเป็น 5 กลุ่มภารกิจดังนี้

1. กลุ่มภารกิจสนับสนุนการบริหารสำนักงานวิทยาเขตสงขลา
2. กลุ่มภารกิจพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
3. กลุ่มภารกิจพัสดุ การเงิน แผนงานและงบประมาณ
4. กลุ่มภารกิจยานพาหนะและรักษาความปลอดภัย
5. กลุ่มภารกิจภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อม

P.1 ก (1) บริการและวิธีให้บริการ ในปีการศึกษา 2568 สำนักงานวิทยาเขตสงขลาได้ให้บริการตามพันธกิจของสำนักงานวิทยาเขตสงขลา รายละเอียดดัง ตาราง OP1-1

ตาราง OP1-1 การให้บริการสำคัญตามพันธกิจ

บริการสำคัญตามพันธกิจ	แนวทางและวิธีการให้บริการ	ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลลัพธ์
1. บริหารจัดการระบบสารบรรณและระบบเอกสารของวิทยาเขตสงขลาและบริการไปรษณีย์ของวิทยาเขตสงขลา	- ให้บริการรับ/ส่งเอกสารทั้งหน่วยงานภายนอกและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย (e-doc) - ให้บริการรับและฝากส่งไปรษณีย์ของหน่วยงานในวิทยาเขตสงขลา	- บุคคลภายนอก บริษัท/ห้าง/ร้าน หน่วยงานภายนอก - บุคลากรและหน่วยงานภายในวิทยาเขตสงขลา	7.3 ก-16
2. บริหารจัดการสวัสดิการที่พักรับบุคลากร	- การจัดสรรที่พักบุคลากรภายในวิทยาเขตสงขลา	- บุคลากรที่ต้องการที่พักภายในวิทยาเขตสงขลา	7.3ก-16 7.3ก-25 7.4ก-5
3. บริหารจัดการด้านงานประชุมและห้องเรียนส่วนกลาง	- การให้บริการห้องประชุม/ห้องเรียนที่สำนักงานวิทยาเขตสงขลาดูแลและรับผิดชอบ	- หน่วยงาน / ฝ่าย / สถาบัน - นิสิต - หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย	7.2ก-1 7.2ก-2 7.2ก-18 7.3ก-16
4. การจัดซื้อ/จัดจ้างของสำนักงานวิทยาเขตสงขลา และส่วนอื่นของมหาวิทยาลัยที่มีงบประมาณตั้งแต่ 2-30 ล้านบาท	- การจัดซื้อ/จัดจ้างในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) - การจัดการด้านพัสดุ ครุภัณฑ์ของสำนักงานวิทยาเขตสงขลา	- ส่วนงานวิชาการ/สถาบัน - หน่วยงานภายนอก	7.3ก-13

บริการสำคัญตามพันธกิจ	แนวทางและวิธีการให้บริการ	ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลลัพธ์
5. การควบคุม ดูแล ผู้ประกอบการในการใช้พื้นที่ที่ ก่อให้เกิดรายได้ภายในวิทยา เขตสงขลา	- การดูแลสถานที่ สาธารณูปโภค ของผู้ประกอบการ ภายในวิทยา เขตสงขลา รวมทั้งภายในศูนย์ อาหาร 1 และ 2	- ผู้ประกอบการร้านค้า - นิสิต บุคลากร	7.2ก-1 7.2ก-2 7.2ก-18 7.3ก-16
6. การซ่อมบำรุงอาคารสถานที่ โครงสร้างพื้นฐานภายในวิทยา เขตสงขลา	- การซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน เช่น อาคารที่ทำการของส่วนงาน ต่าง ๆ ที่พักบุคลากร ห้องเรียน ห้องประชุมสนามกีฬา ลานจอดรถ ลานกิจกรรมภายในวิทยาเขต สงขลา	- คณาจารย์ นิสิต บุคลากร	7.2ก-1 7.2ก-2 7.3ก-16 7.3ก-25
7. การจัดการด้านภูมิทัศน์ ภายในวิทยาเขตสงขลา	- การดูแลภูมิทัศน์ภายในวิทยา เขตสงขลาให้สะอาดและสวยงาม เป็นระเบียบ - การจัดการคุณภาพน้ำให้ได้ตาม มาตรฐานตามพ.ร.บ.ส่งเสริม รักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม แห่งชาติ พ.ศ. 2535 เรื่องกำหนด มาตรฐานคุณภาพน้ำในแหล่งน้ำ ผิวดิน ประเภทที่ 2 ประกาศ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม เรื่องกำหนด มาตรฐานควบคุมการระบายน้ำ ทิ้งจากอาคารบางประเภทและ บางขนาด พ.ศ. 2567 - การบริการจัดตกแต่งสถานที่ใน กิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย และส่วนงานต่างๆ ตามที่ร้องขอ	- หน่วยงานต่างๆ ภายใน วิทยาเขตสงขลา - นิสิต บุคลากร	7.2ก-1 7.2ก-2 7.2ก-18 7.3ก-16 7.4ก-22 7.4ก-23 7.4ก-24 7.4ก-26
8. การบริหารจัดการ ยานพาหนะ	- การจัดบริการยานพาหนะ สนับสนุนการเรียนการสอน - การบริการยานพาหนะใน กิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน ภายในวิทยาเขตสงขลา - การบริการยานพาหนะ สนับสนุนพันธกิจของคณาจารย์ และผู้บริหาร	- คณาจารย์ - หน่วยงาน/ฝ่ายภายใน วิทยาเขตสงขลา - ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	7.2ก-1 7.2ก-2 7.3ก-16 7.3ก-18 7.3ก-25
9. การรักษาความปลอดภัย ภายในวิทยาเขตสงขลา	- การดูแลความปลอดภัยต่อชีวิต และทรัพย์สินของนิสิตและ บุคลากรภายในวิทยาเขตสงขลา - การจัดการจราจรภายในวิทยา เขตสงขลา	- นิสิต บุคลากร - หน่วยงานภายในวิทยา เขตสงขลา	7.1ข-23 7.1ข-24 7.1ข-25 7.1ข-26 7.2ก-1 7.2ก-2

บริการสำคัญตามพันธกิจ	แนวทางและวิธีการให้บริการ	ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลลัพธ์
			7.2ก-18 7.3ก-18

P.1 ก (2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมและสมรรถนะหลัก

สำนักงานวิทยาเขตสงขลาจัดโครงการ Re-Align & Transform : การทบทวนแผนปฏิบัติการ สำนักงานวิทยาเขตสงขลาสู่ TSU in Becoming ระหว่างวันที่ 29 มกราคม - 1 กุมภาพันธ์ 2569 โดยการนำของรองอธิการบดีวิทยาเขตสงขลา หัวหน้าสำนักงานวิทยาเขตสงขลา ร่วมกับบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตสงขลา ได้มีการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม สมรรถนะหลักรวมทั้งยุทธศาสตร์ของสำนักงานวิทยาเขตสงขลา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง OP1-2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมและสมรรถนะหลัก

วิสัยทัศน์	เป็นองค์กรสนับสนุนเชิงยุทธศาสตร์ที่เสริมสร้างพัฒนาคุณภาพชีวิต การเรียนรู้และความเชื่อมั่น เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยทักษิณในทุกพันธกิจ
พันธกิจ	1. สนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยทักษิณ 2. บริหารจัดการด้านอาคารและสภาพแวดล้อม 3. บริหารจัดการและอำนวยความสะดวกด้านการดูแลรักษาความปลอดภัยและระบบการจราจร 4. บริหารจัดการและอำนวยความสะดวกด้านยานพาหนะและระบบสาธารณูปโภค 5. บริหารจัดการด้านงานผังแม่บทและการบริหารสัญญางานก่อสร้าง 6. จัดงานพิธีการและกิจกรรม พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกการจัดกิจกรรมต่างๆ
ค่านิยม	TSUSKC คือ “ทำงานอย่างมืออาชีพ โปร่งใส และร่วมรับผิดชอบ เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยทักษิณสู่อนาคตอย่างยั่งยืน” T: Trust & Transparency S: Service Excellence U: Unity for University S: Social & Environmental Responsibility K: Knowledge & Smart Working C: Care & Community
สมรรถนะหลัก	“บุคลากร TSUSKC ปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส บริการเป็นเลิศ ทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ ใช้ดิจิทัลอย่างชาญฉลาด คำนึงถึงความยั่งยืน และดูแลกันเพื่อสร้างองค์กรที่เข้มแข็ง”

P.1 ก (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร สำนักงานวิทยาเขตสงขลา มีบุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 52 คน รายละเอียดดังตาราง

ตาราง OP1-3 จำนวนบุคคลตามประเภทตำแหน่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 12 มกราคม 2569)

กลุ่มภารกิจ	พนักงาน	ข้าราชการ	ลูกจ้าง ส่วน ราชการ	ลูกจ้าง มหาวิทยาลัย	รวม (คน)	ความก้าวหน้า ทางวิชาการ
กลุ่มภารกิจสนับสนุนการบริหารสำนักงานวิทยาเขตสงขลา	1			2	3	พนักงาน ชำนาญการ 1คน (1.7%) และปฏิบัติการ 55 คน (98.3 %)
กลุ่มภารกิจพัสดุ การเงิน แผนงานและงบประมาณ	2		1	3	6	
กลุ่มภารกิจโครงสร้าง พื้นฐาน	5	1		13	19	
กลุ่มภารกิจยานพาหนะและ รักษาความปลอดภัย	1			23	24	
กลุ่มภารกิจภูมิทัศน์และ สิ่งแวดล้อม	2			2	4	
รวม	11 (19.7%)	1 (1.7%)	1 (1.7%)	43 (76.9%)	56 (100%)	

ตาราง OP1-4 ลำดับปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรผูกพันต่อองค์กรปีการศึกษา 2568

ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ ความสำคัญ
1. การปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร	4.98	1
2. ความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร	4.97	2
3. การดำรงสมาชิกภาพและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	4.95	3

ตาราง OP1-5 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญด้านบุคลากร ด้านอัตรากำลัง ชีตความสามารถและองค์ประกอบของกลุ่มบุคลากร

ด้าน	การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ
อัตรากำลัง (Workforce Capacity)	1) การวางแผนอัตรากำลังเชิงกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับโครงสร้างใหม่ 5 กลุ่มภารกิจ และภารกิจที่ขยายตัวด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม 2) การบริหารอัตรากำลังทดแทนกรณีเกษียณอายุ/ลาออก โดยคำนึงถึงความต่อเนื่องของภารกิจสำคัญ (Critical Position Planning) 3) การควบคุมต้นทุนบุคลากรให้เหมาะสมกับข้อจำกัดงบประมาณมหาวิทยาลัยในบริบทมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

ด้าน	การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ
ขีดความสามารถ (Workforce Capability)	1) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้สอดคล้องกับค่านิยม TSUSKC และสมรรถนะหลักของสำนักงาน 2) การยกระดับทักษะ Digital / ICT / AI เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ Digital University และ Smart Campus 3) การพัฒนาทักษะด้านการบริหารสัญญา การจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารความเสี่ยงเพื่อรองรับกฎระเบียบภาครัฐที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว 4) การเสริมสร้างทักษะด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม และความยั่งยืน เพื่อสนับสนุน Green Campus และ SDGs
องค์ประกอบของ บุคลากร (Workforce Profile & Agility)	1) การเพิ่มความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน (Multi-skilling / Cross-functional Team) เพื่อรองรับภารกิจเร่งด่วนและเหตุฉุกเฉิน 2) การสร้างระบบถ่ายทอดความรู้ (Knowledge Transfer) ลดความเสี่ยงจากการสูญเสียองค์ความรู้เมื่อบุคลากรเกษียณ 3) การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความผูกพัน ความภาคภูมิใจ และการมีส่วนร่วม ตามผลการสำรวจความผูกพันบุคลากร 4) การเตรียมความพร้อมสู่เส้นทางความก้าวหน้าทางวิชาชีพของสายสนับสนุนตามนโยบายมหาวิทยาลัย

ตาราง OP1-6 ข้อกำหนดพิเศษด้านความปลอดภัยและสุขภาพ

ด้าน	ข้อกำหนดพิเศษ	แนวทางดำเนินการเชิงระบบ	ตัวชี้วัด/ ผลลัพธ์ที่ เกี่ยวข้อง
1. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	ต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ครอบคลุมพื้นที่วิทยาเขต 24 ชั่วโมง	- จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสัญญาจ้าง - ระบบ CCTV ครอบคลุมจุดเสี่ยง - ระบบไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอ - แผนบริหารจัดการจราจรภายในวิทยาเขต	7.1ข-23 7.1ข-24 7.3ก-18
2. การจัดการภาวะฉุกเฉินและอัคคีภัย	ต้องมีแผนเผชิญเหตุและการฝึกซ้อมประจำปี	- จัดทำ Emergency Response Plan - ฝึกซ้อมอัคคีภัย/อุทกภัย/वादภัยปีละไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง - ประสานเทศบาล/สถานีตำรวจ	7.1ข-24 7.1ข-25 7.1ข-26
3. ความปลอดภัยในงานก่อสร้างและซ่อมบำรุง	ต้องควบคุมพื้นที่ก่อสร้างไม่ให้เกิดอันตรายต่อบุคลากรและนิสิต	- กำหนดเขตก่อสร้างชัดเจน - ติดตั้งป้ายเตือนและอุปกรณ์ป้องกัน - ตรวจสอบความปลอดภัยตามรอบเวลา	7.1ข-24 7.1ข-25

ด้าน	ข้อกำหนดพิเศษ	แนวทางดำเนินการเชิงระบบ	ตัวชี้วัด/ ผลลัพธ์ที่ เกี่ยวข้อง
4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Occupational Health & Safety)	ต้องจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมตามกฎหมาย อาชีวอนามัย	- ควบคุมแสง เสียง ความร้อน ตามกฎกระทรวง - ตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าและลิฟต์ตามรอบ - บำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภค	7.4ก-22 7.4ก-26
5. การส่งเสริม สุขภาพบุคลากรและ นิสิต	ต้องจัดสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริม สุขภาวะที่ดี	- พื้นที่ออกกำลังกาย สนามกีฬา ลานกิจกรรม - ควบคุมคุณภาพอาหารและน้ำดื่ม - สนับสนุนกิจกรรม Campus Life & Wellbeing	7.2ก-1 7.2ก-2 7.3ก-16
6. การจัดการ สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	ต้องควบคุมการจัดการขยะ และน้ำเสียตามกฎหมาย	- ระบบคัดแยกขยะ - ควบคุมคุณภาพน้ำทิ้งตามมาตรฐานกระทรวง ทส. - สนับสนุน Green Campus / UI GreenMetric	7.4ก-23 7.4ก-24 7.4ก-26

P.1 ก (4) สินทรัพย์ สำนักงานวิทยาเขตสงขลามีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

ตาราง OP1-7 อาคารสถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้าน	รายละเอียดทรัพยากร	บทบาทเชิงยุทธศาสตร์ / การ สนับสนุนพันธกิจ
1. อาคารสถานที่ (Physical Infrastructure)	พื้นที่ 142 ไร่ ประกอบด้วย อาคาร 50 ปี มหาวิทยาลัยทักษิณ อาคารหอประชุมปาริชาติ อาคารเรียนรวมอเนกประสงค์ 1-2 อาคารที่พัก บุคลากร (@TSU Place, แพลต 18, 24 หน่วย) อาคารโครงสร้างพื้นฐาน หอเปรมดนตรี สนามกีฬา โรงยิมเนเซียม ศูนย์อาหาร 1-2 และอาคารคณะ ต่าง ๆ	สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมวิชาการ/นานาชาติ การสร้าง Campus Life และการ พัฒนาคุณภาพชีวิตนิสิตและบุคลากร สอดคล้องยุทธศาสตร์ Smart & Green Campus
2. เทคโนโลยีสารสนเทศ (Digital Infrastructure)	ระบบ e-Document e-Meeting ลาออนไลน์, ระบบจองห้องประชุม/ห้องเรียน ระบบจอง ยานพาหนะ ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์, ระบบจอง ห้องพักรับรอง (@TSU Place) Website สำนักงานวิทยาเขตสงขลา	สนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่ Digital University ลดขั้นตอนงานเอกสาร เพิ่มความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และ เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการงาน

ด้าน	รายละเอียดทรัพยากร	บทบาทเชิงยุทธศาสตร์ / การสนับสนุนพันธกิจ
3. อุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงาน (Operational Equipment)	เครื่องมือซ่อมบำรุง อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ระบบ Hybrid Learning Classroom อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย กล้อง CCTV	สนับสนุนคุณภาพการเรียนการสอน ความปลอดภัย และความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการจัดการเรียนรู้รูปแบบใหม่
4. สิ่งอำนวยความสะดวก (Support Facilities)	ระบบรักษาความปลอดภัย ระบบไฟฟ้าและสาธารณูปโภค ยานพาหนะสนับสนุนภารกิจ ลิฟต์โดยสาร พื้นที่กิจกรรมและออกกำลังกาย	เสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เอื้อต่อการเรียนรู้ การทำงาน และคุณภาพชีวิต สอดคล้อง SDG 3, SDG 11 และ UI GreenMetric
5. ระบบสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืน (Sustainability Infrastructure)	ระบบจัดการขยะ ระบบบำบัดน้ำเสีย การควบคุมคุณภาพน้ำทั้งตามกฎหมาย การจัดภูมิทัศน์ ประหยัดพลังงาน	สนับสนุน TSU GO GREEN และเป้าหมายมหาวิทยาลัยสีเขียว ยกระดับการจัดอันดับ UI GreenMetric และการดำเนินงานตาม SDGs

P.1 ก (5) กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อกำหนด และข้อบังคับ ด้านต่าง ๆ

ตาราง OP1-8 กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อกำหนดและข้อบังคับ ด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้าน	กฎหมาย/ข้อกำหนดที่สำคัญ	ผลกระทบต่อกระบวนการงาน	หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ	กลไกกำกับติดตาม/ผลลัพธ์
1. การบริหารการเงินและพัสดุ	พ.ร.บ.วินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างฯ พ.ศ. 2560 และระเบียบกระทรวงการคลัง ระเบียบ สตง.	กำหนดขั้นตอนจัดซื้อจัดจ้าง การเบิกจ่าย การควบคุมงบประมาณ และการบริหารสัญญา	กลุ่มภารกิจพัสดุ การเงินและงบประมาณ	- ตรวจสอบภายใน/ภายนอก - 7.4ก-7
2. การบริหารบุคคล	พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการในสถาบันอุดมศึกษา ข้อบังคับมหาวิทยาลัยว่าด้วยการบริหารงานบุคคล จรรยาบรรณผู้ปฏิบัติงาน	กำหนดกรอบอัตรากำลัง การประเมินผล การเลื่อนตำแหน่ง และวินัยบุคลากร	กลุ่มภารกิจสนับสนุนการบริหาร	- ระบบประเมินผลประจำปี - 7.3ก-16 - 7.3ก-25
3. การประกันคุณภาพและธรรมาภิบาล	เกณฑ์ EdPEx ข้อบังคับธรรมาภิบาลและจริยธรรมมหาวิทยาลัย	กำหนดระบบบริหารองค์กร การประเมินตนเอง และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	ผู้นำระดับสูง	- รายงาน e-SAR - ผลการประเมินคุณภาพ 7.5ข-2
4. สิ่งแวดล้อมและความยั่งยืน	พ.ร.บ.ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ มาตรฐานน้ำ	กำหนดมาตรฐานการจัดการขยะ น้ำเสีย พลังงาน และภูมิทัศน์	กลุ่มภารกิจ	- ผลตรวจคุณภาพน้ำ

ด้าน	กฎหมาย/ข้อกำหนดที่สำคัญ	ผลกระทบต่อกระบวนการงาน	หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ	กลไกกำกับติดตาม/ผลลัพธ์
	ทั้ง พ.ศ. 2567 เกณฑ์ UI GreenMetric		- พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน - ภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อม	- 7.4ก-23 ถึง 7.4ก-26
5. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	กฎกระทรวงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน กฎหมายจรรยา	กำหนดมาตรฐานความปลอดภัยในพื้นที่ทำงาน งานก่อสร้าง และจรรยา	กลุ่มภารกิจ - ยานพาหนะและรักษาความปลอดภัย - ภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อม	- แผนเผชิญเหตุ - ตัวชี้วัด 7.1ข-23 ถึง 7.1ข-26

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) **โครงสร้างองค์กร** สำนักงานวิทยาเขตสงขลาดำเนินงานภายใต้ข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณว่าด้วยการจัดระบบบริหารงานในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2567 โดยมี รองอธิการบดีวิทยาเขตสงขลาเป็นผู้นำระดับสูงทำหน้าที่กำหนดทิศทางเชิงนโยบาย ถ่ายทอดยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสู่การปฏิบัติ และกำกับติดตามผลการดำเนินงานของสำนักงานวิทยาเขตสงขลาให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ “องค์กรสนับสนุนเชิงยุทธศาสตร์” ของมหาวิทยาลัย

โครงสร้างการบริหารประกอบด้วย 5 กลุ่มภารกิจหลัก ได้แก่ กลุ่มภารกิจสนับสนุนการบริหาร สำนักงานวิทยาเขตสงขลา กลุ่มภารกิจพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน กลุ่มภารกิจพัสดุ การเงินและงบประมาณ กลุ่มภารกิจยานพาหนะและรักษาความปลอดภัย และกลุ่มภารกิจภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อม

แต่ละกลุ่มภารกิจมีหัวหน้ากลุ่มภารกิจรับผิดชอบกำกับดูแลการดำเนินงานตามพันธกิจ พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานและมหาวิทยาลัย

ระบบกำกับดูแลและการติดตามผล (Governance & Oversight) สำนักงานวิทยาเขตสงขลาบริหารงานภายใต้การกำกับดูแลหลายระดับ ได้แก่ คณะกรรมการประจำวิทยาเขตสงขลา คณะกรรมการนโยบายและพัฒนามหาวิทยาลัย คณะกรรมการการเงินและทรัพย์สิน คณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำมหาวิทยาลัย และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ผู้นำระดับสูงมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ผ่านระบบรายงาน **e-SAR** และ **MIS** เพื่อกำกับผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดหมวด 7 และใช้ข้อมูลดังกล่าวในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์

ความสัมพันธ์กับส่วนงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานวิทยาเขตสงขลาทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการสนับสนุนพันธกิจของคณะและส่วนงานในวิทยาเขตสงขลา ทั้งด้านอาคารสถานที่ ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม การเงิน พัสดุ และการอำนวยความสะดวก โดยมุ่งเน้นการให้บริการเชิงรุก (*Proactive Support*) และการประสานความร่วมมือแบบบูรณาการ

ในขณะเดียวกันสำนักงานยังมีความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก เช่น เทศบาลเขารูปช้าง สถานีตำรวจเมือง หน่วยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 43 และผู้รับจ้างโครงการต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยและประสิทธิภาพการดำเนินงานของวิทยาเขต

การประเมินผลผู้นำและความรับผิดชอบ

มหาวิทยาลัยมีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของรองอธิการบดีวิทยาเขตสงขลา หัวหน้าสำนักงาน และหัวหน้ากลุ่มภารกิจ ปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสอดคล้องหลักธรรมาภิบาล



แผนภาพ OP1-1 โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)

P.1 ข (2) ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตาราง OP1-8 ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการและความคาดหวัง

กลุ่ม	ความต้องการเชิงกลยุทธ์ (Key Requirements)	ความคาดหวังต่อสำนักงานวิทยาเขต	แนวทางตอบสนอง / ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง
นิสิต (Primary Customer)	- พื้นที่เรียนรู้และทำกิจกรรมที่เพียงพอ - ความสะอาด ความปลอดภัย - ระบบจราจรและที่จอดรถเหมาะสม - สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทันสมัย	สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ มีความปลอดภัย สะดวก และตอบสนองรวดเร็ว	7.2ก-1 7.2ก-2 7.1ข-23
บุคลากร	- ที่พักและสภาพแวดล้อมที่ดี - ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน - บริการยานพาหนะและสิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพชีวิตที่ดี ความสะดวกในการทำงาน และการสนับสนุนอย่างมืออาชีพ	7.3ก-16 7.3ก-25 7.4ก-26
ส่วนงานภายในวิทยาเขต	- การใช้พื้นที่และห้องประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ - กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างถูกต้องและรวดเร็ว	การสนับสนุนที่มีมาตรฐาน โปร่งใส และทันเวลา	7.3ก-16 7.4ก-7
ผู้ปกครอง	ความปลอดภัยของนิสิต	มั่นใจว่านิสิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย	7.1ข-23, 7.1ข-24
ผู้ประกอบการร้านค้า	พื้นที่เช่าที่เหมาะสมและปลอดภัย	การบริหารพื้นที่ที่เป็นธรรม โปร่งใส และเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจ	7.4ก-24
ผู้รับจ้างโครงการ	กระบวนการบริหารสัญญาและการเบิกจ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง	การประสานงานชัดเจน ลดความล่าช้า และแก้ปัญหาร่วมกัน	7.2ก-18

P.1 ข (3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ

ตาราง OP1-9 ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ

ประเภท	ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ	บทบาทเชิงกลยุทธ์	ข้อกำหนดสำคัญ (Key Requirements)	การกำกับติดตาม/ผลลัพธ์
ผู้ส่งมอบ (Suppliers)	บริษัทเช่าเหมายานพาหนะ	สนับสนุนการให้บริการยานพาหนะที่มีมาตรฐานและปลอดภัย	- ส่งมอบตรงเวลา - มาตรฐานความปลอดภัย - สภาพรถพร้อมใช้งาน	ร้อยละการส่งมอบงานตาม SLA
	บริษัทรักษาความปลอดภัย	ดูแลความปลอดภัย 24 ชม.	- จำนวนเจ้าหน้าที่ตามสัญญา - ผ่านการอบรมประจำปี - ลดเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัย	7.1ข-23 ถึง 7.1ข-26
	ผู้จำหน่ายวัสดุ/ครุภัณฑ์	สนับสนุนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	- คุณภาพตาม TOR - ส่งมอบภายในกำหนด	7.4ก-7
คู่ความร่วมมือ (Strategic Partners)	เทศบาลเขารูปช้าง	สนับสนุนแผนเผชิญเหตุและความปลอดภัยชุมชน	- ฝึกซ้อมอัคคีภัยปีละ ≥ 1 ครั้ง - ร่วมพัฒนาแผนฉุกเฉิน	7.1ข-24 7.1ข-25
	สถานีตำรวจ/ตำรวจจราจร	เสริมสร้างความปลอดภัยและวินัยจราจร	- อบรมวินัยจราจร - สนับสนุนเหตุฉุกเฉิน	7.1ข-23 7.1ข-24
	หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	สนับสนุนการพัฒนาระบบ Digital และ Hybrid Learning	- การบูรณาการระบบ IT - พัฒนา Smart Campus	7.2ก-1

P.2 สภาวะการณ์ขององค์กร

P.2 ก. สภาพแวดล้อมการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน

P.2 ก. (1) ตำแหน่งการแข่งขัน สำนักงานวิทยาเขตสงขลาเป็นหน่วยงานสนับสนุนเชิงยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยทักษิณ โดยมีบทบาทในการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐาน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม การเงิน และพัสดุ เพื่อสนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย ทั้งด้านการเรียนการสอน วิจัย และบริการวิชาการ แม้สำนักงานวิทยาเขตสงขลาไม่ได้อยู่ในสถานะ “การแข่งขันโดยตรง” ในเชิงธุรกิจ แต่มีการเปรียบเทียบกับสมรรถนะกับหน่วยงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัยชั้นนำ โดยเฉพาะในภาคใต้ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการและประสิทธิภาพเชิงระบบ

มิติการแข่งขันที่สำคัญ (Competitive Dimensions) ได้แก่ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการทรัพยากร (Operational Efficiency) คุณภาพการให้บริการแก่ผู้เรียนและส่วนงาน (Service Excellence) การพัฒนามหาวิทยาลัยสีเขียวและความยั่งยืน (Green & Sustainable Campus) ความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Transformation)

คู่เทียบ (Comparative Benchmark)

ผู้นำระดับสูงคือรองอธิการบดีวิทยาเขตสงขลา กำหนดมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์เป็นคู่แข่งหลักในมิติ การพัฒนามหาวิทยาลัยสีเขียวและโครงสร้างพื้นฐาน เนื่องจากมีผลการจัดอันดับ *UI GreenMetric World University Ranking* อยู่ในอันดับที่สูงกว่าในระดับประเทศและภาคใต้

ตาราง OP2-1 คู่เทียบที่สำคัญและตัวชี้วัดเพื่อการเปรียบเทียบ ปีการศึกษา 2568

ประเด็นเปรียบเทียบ	ระดับประเทศ	
	ม.ทักษิณ	ม.วลัยลักษณ์
UI Green Metric World University Ranking	18	6

ข้อมูลดังกล่าวสะท้อนช่องว่างเชิงพัฒนา (*Performance Gap*) ที่สำนักงานวิทยาเขตสงขลาต้องยกระดับด้านการจัดการพลังงาน สิ่งแวดล้อม และโครงสร้างพื้นฐานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ความสามารถในการแข่งขันของสำนักงานวิทยาเขตสงขลา จุดแข็งมีหลายประการ ได้แก่ มีระบบ *Digital Service* เช่น *e-Document* ระบบจองห้องประชุม ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ มีการบริหารงานภายใต้ระบบ *EdPEX* ระดับ 4 มีโครงสร้างกลุ่มภารกิจที่ชัดเจนและรองรับพันธกิจมหาวิทยาลัย ขณะเดียวกันมี**ความท้าทาย**หลายประการเช่นกัน ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว (*AI / Automation*) ข้อจำกัดด้านอัตรากำลังและงบประมาณ ความคาดหวังด้านความยั่งยืนที่เพิ่มขึ้น แนวทางการยกระดับความสามารถในการแข่งขัน สำนักงานวิทยาเขตสงขลามุ่งเน้นการพัฒนาสู่ *Smart & Green Campus* การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการผ่าน *Digitalization* การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้าน *ICT* และการบริหารความเสี่ยง และการใช้ *Benchmarking* และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบเป็นฐานในการตัดสินใจ

P.2 ก (2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน สภาพแวดล้อมการแข่งขันของสำนักงานวิทยาเขตสงขลา มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญจากปัจจัยภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อรูปแบบการดำเนินงานและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยประเด็นการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ได้แก่

1. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการเข้าสู่สังคมดิจิทัล (*Digital & AI Disruption*)

การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล ระบบอัตโนมัติ และปัญญาประดิษฐ์ (*AI*) ส่งผลให้กระบวนการงานสนับสนุนต้องปรับตัวจากระบบงานเอกสารแบบดั้งเดิมสู่ระบบ *Digital Workflow* เช่น *e-Document*, ระบบจองออนไลน์ และระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ (*MIS*)

ผลกระทบต่อสำนักงาน ได้แก่

- ต้องยกระดับสมรรถนะบุคลากรด้าน *ICT* และ *AI*
- ต้องลงทุนในระบบดิจิทัลเพื่อลดขั้นตอนงานซ้ำซ้อน
- ต้องเพิ่มความรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้

สำนักงานวิทยาเขตสงขลาจึงมุ่งพัฒนาไปสู่ “*Digital Support Organization*” เพื่อสนับสนุนเป้าหมาย *Digital University* ของมหาวิทยาลัย

2. การให้ความสำคัญกับ *SDGs* และมหาวิทยาลัยสีเขียว (*Sustainable & Green University*)

แนวโน้มระดับสากลให้ความสำคัญกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) โดยเฉพาะ SDG 3, SDG 11, SDG 12 และ SDG 13 ซึ่งส่งผลให้มหาวิทยาลัยต้องพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ระบบพลังงาน การจัดการขยะ และการบริหารสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ

ผลกระทบต่อสำนักงานวิทยาเขตสงขลา ได้แก่

- ต้องควบคุมคุณภาพน้ำทิ้งตามกฎหมายใหม่
- ต้องยกระดับภูมิทัศน์และระบบจัดการพลังงาน
- ต้องสนับสนุนการจัดอันดับ UI GreenMetric

สำนักงานจึงกำหนดทิศทางสู่ Smart & Green Campus ภายใต้โครงการ TSU GO GREEN และการพัฒนาระบบสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องมาตรฐานสากล

3. การกำหนดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Focus)

กระทรวง อววน. กำหนดให้มหาวิทยาลัยทักษิณอยู่ใน **กลุ่มที่ 2 การพัฒนาเทคโนโลยีและส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม** ซึ่งส่งผลให้สำนักงานวิทยาเขตสงขลาต้องสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการพัฒนาเทคโนโลยี นวัตกรรม และการเป็นมหาวิทยาลัยนวัตกรรมสังคม

ผลกระทบต่อสำนักงานวิทยาเขตสงขลา ได้แก่

- ต้องพัฒนาสภาพแวดล้อมที่รองรับการเรียนรู้แบบ Hybrid และ Smart Classroom
- ต้องเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณและทรัพย์สิน
- ต้องปรับกระบวนการให้คล่องตัวและตอบสนองเร็วขึ้น

สรุปผลกระทบเชิงกลยุทธ์ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้สำนักงานวิทยาเขตสงขลาต้อง

- เพิ่มความสามารถเชิงดิจิทัล (Digital Capability)
- เพิ่มความสามารถด้านความยั่งยืน (Sustainability Capability)
- บริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Operational Excellence)
- พัฒนาบุคลากรให้รองรับบริบทใหม่ (Workforce Agility)

P.2 ก (3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ สำนักงานวิทยาเขตสงขลาใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบทั้งในระดับประเทศและระดับสากล เพื่อวิเคราะห์ช่องว่างและกำหนดทิศทางพัฒนา ได้แก่

- **UI GreenMetric World University Ranking Website**

ใช้เปรียบเทียบสมรรถนะด้านสิ่งแวดล้อม โครงสร้างพื้นฐาน พลังงาน และการจัดการของเสีย กับมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในประเทศและต่างประเทศ

- **SDGs.UN Website**

ใช้เป็นกรอบอ้างอิงในการกำหนดตัวชี้วัดและแนวทางพัฒนาที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

- **ข้อมูลภายในมหาวิทยาลัย** รายงานผลการดำเนินงานหมวด 7 ระบบ e-SAR และ MIS ผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน

ข้อมูลดังกล่าวถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์แนวโน้ม (Trend Analysis) การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) และการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ ผ่านเครื่องมือ SWOT, SOAR และ Moonshot เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของสำนักงานอย่างต่อเนื่อง

P.2 ข.บริบทเชิงกลยุทธ์ สำนักงานวิทยาเขตสงขลาดำเนินงานภายใต้บริบทเชิงกลยุทธ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านเทคโนโลยี ความคาดหวังด้านความยั่งยืน และข้อจำกัดด้านทรัพยากร โดยการวิเคราะห์บริบทดังกล่าวดำเนินการผ่านเครื่องมือ SWOT, SOAR และ Trend Analysis เพื่อระบุประเด็นเชิงกลยุทธ์ที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

จากการวิเคราะห์พบว่า ความท้าทายสำคัญคือการเปลี่ยนผ่านสู่ Digital Support Organization และการยกระดับ Smart & Green Campus ขณะที่ความได้เปรียบเชิงโครงสร้างและความผูกพันของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่เอื้อต่อการปรับตัว ประเด็นดังกล่าวถูกนำไปใช้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ในหมวด 2 เพื่อให้สำนักงานสามารถยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสนับสนุนมหาวิทยาลัยทักษิณสู่การเป็นมหาวิทยาลัยนวัตกรรมสังคมระดับแนวหน้าของประเทศภายในปี 2570

ตาราง OP2-2 ความท้าทาย ความได้เปรียบ ภัยคุกคามและโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

มิติ	ประเด็นเชิงกลยุทธ์	ผลกระทบต่อสำนักงานวิทยาเขตสงขลา
ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenges)	1. การเปลี่ยนผ่านสู่ Digital University และ การใช้ AI ในกระบวนการงานสนับสนุน 2. ความคาดหวังด้าน Green & Sustainable Campus และ UI GreenMetric 3. ข้อจำกัดด้านงบประมาณและอัตราค่าจ้าง 4. ความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง 5. ความซับซ้อนของกฎระเบียบด้านการเงินและพัสดุ	- ต้องยกระดับทักษะดิจิทัลและการบริหารความเสี่ยง - ต้องเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร - ต้องพัฒนาระบบควบคุมภายในที่เข้มแข็ง
ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantages)	1. โครงสร้าง 5 กลุ่มภารกิจที่ชัดเจนและสอดคล้องพันธกิจ 2. มีระบบ Digital Service ใช้งานแล้ว (e-doc, e-meeting, online booking) 3. ผู้นำระดับสูงให้ความสำคัญกับ EdPEx และการพัฒนาคุณภาพ 4. บุคลากรมีความผูกพันองค์กรสูง	สามารถปรับตัวเชิงระบบได้รวดเร็ว มีฐานข้อมูลและระบบสนับสนุนการตัดสินใจ

มิติ	ประเด็นเชิงกลยุทธ์	ผลกระทบต่อสำนักงานวิทยาเขต สงขลา
โอกาสเชิงกลยุทธ์ (Strategic Opportunities)	1. การพัฒนา Smart & Green Campus 2. การใช้ Digital Automation ลดภาระงานซ้ำซ้อน 3. การพัฒนาระบบบริหารสินทรัพย์และทรัพยากรให้เกิดมูลค่าเพิ่ม 4. การพัฒนาความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม	เพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และยกระดับภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย
ภัยคุกคาม (Strategic Threats)	1. การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีรวดเร็ว (AI Disruption) 2. การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบการเงิน/พัสดุ 3. ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและภัยพิบัติ 4. การแข่งขันด้านภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยสีเขียว	หากปรับตัวไม่ทัน อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ การตรวจสอบและภาพลักษณ์องค์กร

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

สำนักงานวิทยาเขตสงขลา มีระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการแบบบูรณาการ (Integrated Performance Improvement System) เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยเชื่อมโยงการกำหนดยุทธศาสตร์ การดำเนินงาน การวัดผล และการปรับปรุงเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย

1. กรอบการปรับปรุง (Improvement Framework)

สำนักงานใช้กรอบหลัก 4 เครื่องมือในการขับเคลื่อน ได้แก่

- PDCA (Plan-Do-Check-Act)

ใช้ในการวางแผน ดำเนินการ ติดตามผล และปรับปรุงกระบวนการประจำปี ทั้งในระดับโครงการและระดับองค์กร

- EdPEX Criteria

ใช้เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์กรแบบองค์รวม โดยเชื่อมโยงหมวด 2 (Strategy), หมวด 4 (Measurement & Knowledge), หมวด 6 (Operations) และหมวด 7 (Results)

- Risk and Control System

ใช้การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) และ Risk Matrix ในการกำหนดมาตรการควบคุม และติดตามประเด็นความเสี่ยงสำคัญ เช่น ความเสี่ยงด้านการเงิน ความปลอดภัย และการปฏิบัติตามกฎหมาย

- Benchmarking

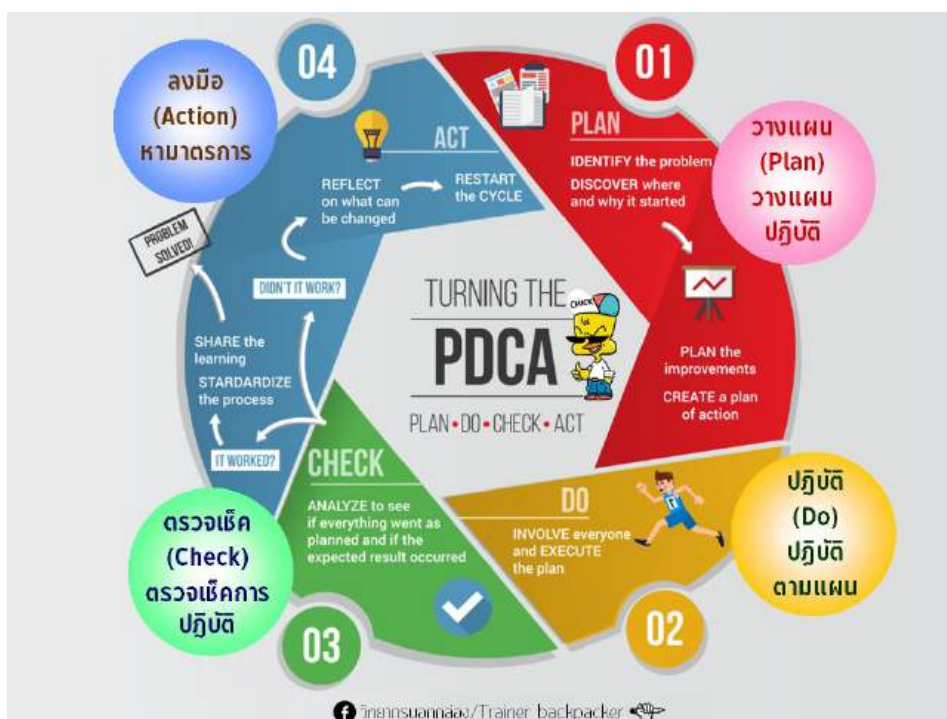
ใช้ข้อมูลเปรียบเทียบ เช่น UI GreenMetric และข้อมูลมหาวิทยาลัยคู่แข่ง เพื่อวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) และกำหนดเป้าหมายการพัฒนา

2. กลไกการขับเคลื่อน (Governance & Process) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ ดำเนินการผ่านกลไก ดังนี้ ผู้นำระดับสูงทบทวนผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดหมวด 7 อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ใช้ข้อมูลจากระบบ e-SAR และ MIS เป็นฐานในการวิเคราะห์แนวโน้ม (Trend Analysis) จัดประชุมทบทวน แผนกลยุทธ์ประจำปี เพื่อปรับเป้าหมายและแผนปฏิบัติการ กำหนดโครงการปรับปรุงกระบวนการสำคัญ (Key Process Improvement Projects)

3. การใช้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback-driven Improvement) สำนักงานนำข้อมูลป้อนกลับจาก แหล่งต่าง ๆ มาใช้ในการปรับปรุง ได้แก่ ผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิตและบุคลากร ผลการประเมิน ความผูกพันของบุคลากร ผลการตรวจสอบภายในและภายนอก ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

ข้อมูลดังกล่าวถูกนำเข้าสู่กระบวนการ PDCA และใช้ในการออกแบบมาตรการปรับปรุง เช่น การ พัฒนาระบบจองออนไลน์ การเพิ่มมาตรการความปลอดภัย หรือการปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

4. ผลลัพธ์ของระบบการปรับปรุง ระบบดังกล่าวส่งผลให้กระบวนการมีความรวดเร็วและโปร่งใสขึ้น ลดความเสี่ยงด้านการเงินและการปฏิบัติตามกฎหมาย ยกกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและสนับสนุน การพัฒนาสู่ Smart & Green Campus



(ที่มา: กองส่งเสริมและประสานเพื่อประโยชน์ทางวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม)

หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy)

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

2.1 ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

2.1 ก (1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ สำนักงานวิทยาเขตสงขลามีกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ที่เป็นระบบบูรณาการ และขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Integrated & Data-Driven Strategic Planning System) โดยผู้นำระดับสูงทำหน้าที่กำหนดทิศทางเชิงนโยบาย ถ่ายทอดวิสัยทัศน์มหาวิทยาลัยสู่การปฏิบัติ และกำกับการจัดทำกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับบริบทเชิงกลยุทธ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยดำเนินการดังนี้

1. หลักการกำกับทิศทางเชิงกลยุทธ์ (Strategic Governance) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์อยู่ภายใต้การกำกับของรองอธิการบดีวิทยาเขตสงขลา โดยมีคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ทำหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และจัดลำดับความสำคัญของโครงการสำคัญ (Strategic Prioritization) การจัดทำแผนครอบคลุมแผนกลยุทธ์ระยะ 4 ปี (Aligned with University Strategy) และแผนปฏิบัติการประจำปี (Strategy Deployment)

2. การใช้ข้อมูลเชิงกลยุทธ์ในการตัดสินใจ (Strategic Intelligence) การกำหนดกลยุทธ์ตั้งอยู่บนฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยบูรณาการข้อมูลจากผลการดำเนินงานหมวด 7 และแนวโน้ม 3 ปี ผลการประเมินคุณภาพองค์กร (EdPEX Feedback Report) ผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน ข้อมูลการเงินทรัพยากร และอัตรากำลัง การวิเคราะห์บริบทภายนอก เช่น Digital Disruption, SDGs, Strategic Focus ของกระทรวง อววน. ข้อมูลเปรียบเทียบ เช่น UI GreenMetric สำนักงานใช้เครื่องมือวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ ได้แก่ SWOT Gap Analysis Trend Analysis Competitor Benchmarking รวมถึง SOAR และ Moonshot เพื่อกำหนด “เป้าหมายที่ท้าทายแต่เป็นไปได้” (Stretch but Achievable Targets)

3. กระบวนการมีส่วนร่วมเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Engagement) สำนักงานดำเนินการทบทวนแผนกลยุทธ์ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของหัวหน้ากลุ่มภารกิจทั้ง 5 กลุ่ม และบุคลากรทุกระดับ โดยจัดเวทีเชิงกลยุทธ์ เช่น โครงการ “10 ก้าวที่กล้าคนจ๋าใหม่มหาวิทยาลัยทักษิณ” โครงการ “Re-Align & Transform : สู่ TSU in Becoming” เวทีดังกล่าวมุ่งเน้นการทบทวนบริบทเชิงกลยุทธ์ การระบุโอกาสและความเสี่ยงเชิงระบบ การจัดลำดับความสำคัญเชิงยุทธศาสตร์ การสร้างความเป็นเจ้าของกลยุทธ์ (Strategy Ownership)

4. การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Formulation) จากกระบวนการวิเคราะห์และการมีส่วนร่วม สำนักงานกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการยกระดับ Smart & Green Campus การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากร (Operational Excellence) การพัฒนาระบบดิจิทัลและการใช้ AI การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร การเสริมสร้างธรรมาภิบาลและความโปร่งใส แต่ละวัตถุประสงค์เชื่อมโยงกับ KPI ที่วัดผลได้ชัดเจน และมีการจัดสรรงบประมาณรองรับ

5. การถ่ายทอดและการติดตามเชิงกลยุทธ์ (Strategy Execution & Review) กลยุทธ์ถูกถ่ายทอดผ่าน แผนปฏิบัติการรายกลุ่มภารกิจ ตัวชี้วัดที่กำหนดค่าเป้าหมายระยะ 4 ปี การติดตามผล 6 เดือน

9 เดือน 12 เดือน การทบทวนเชิงกลยุทธ์ประจำปี ผู้นำระดับสูงใช้ผลการดำเนินงานจริงเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย เพื่อปรับกลยุทธ์และจัดลำดับทรัพยากรใหม่ตามหลัก Agile Governance

2.1 ก (2) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ ผู้นำระดับสูงวิเคราะห์ข้อมูล และพัฒนาสารสนเทศ เพื่อใช้ในกระบวนการวางแผน (แผนภาพ 2.1-1, 2.1-2) ดังนี้ 1) กำหนดข้อมูลที่สำคัญ เครื่องมือ/วิธีการวิเคราะห์ และผู้รับผิดชอบ (ตาราง 2.1-1) 2) วิเคราะห์ รวบรวม จัดกลุ่มข้อมูล และพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักงานวิทยาเขตสงขลา เช่น ข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการในรอบปีที่ผ่านมา (ตาราง 2.1-2) และตามตัวชี้วัดที่สำคัญ (ตาราง 4.1-1) จัดเก็บในระบบ e-SAR ข้อมูลเพื่อการบริหารและการตัดสินใจของผู้บริหาร จัดเก็บในระบบ MIS ข้อมูลรายงานผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงและการจัดการความเสี่ยง ข้อมูลป้อนกลับจากผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญและติดตามการดำเนินงานผ่านระบบ e-SAR รวบรวมพิจารณาและวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายนอกที่อาจเป็นโอกาสหรือสิ่งคุกคาม โดยใช้การอภิปรายและสรุปร่วมกัน 3) การวิเคราะห์แนวโน้มและสถานการณ์โดยพิจารณาแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อการดำเนินการตามพันธกิจ โดยใช้ SWOT ,Trend Analysis, SOAR เพื่อการพัฒนาและกำหนดแนวทางขององค์กร โดยเน้นการสร้างแรงบันดาลใจและการพัฒนาขององค์กรสู่ความเป็นเลิศและใช้ Moonshot เพื่อกำหนดจุดที่สำคัญซึ่งเป็นส่วนสำคัญของแผนกลยุทธ์ของสำนักงานวิทยาเขตสงขลาที่ต้องดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย รวมถึงการปรับปรุงและประเมินผลที่สำคัญของการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์สำนักงานวิทยาเขตสงขลา

ตาราง 2.1-1 ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการจัดทำแผน

ประเด็นเชิงกลยุทธ์	ข้อมูลสำคัญที่ใช้วิเคราะห์	เครื่องมือ/วิธีการวิเคราะห์	การนำไปใช้เชิงกลยุทธ์	ผู้รับผิดชอบ
1. ความท้าทายและโอกาสเชิงกลยุทธ์	- บริบทองค์กร (OP) - นโยบาย Strategic Focus ของ อววน. - ผลลัพธ์หมวด 7 ย้อนหลัง 3 ปี - ข้อมูล UI GreenMetric - Feedback จากนิสิต/บุคลากร	SWOT, SOAR, Trend Analysis, Gap Analysis	ระบุ Strategic Issues และกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)	รองอธิการบดีวิทยาเขตสงขลา/ ผู้ช่วยอธิการบดีทรัพยากรบุคคล/หัวหน้าสำนักงานวิทยาเขตสงขลา/ภารกิจสนับสนุนการบริหารสำนักงานวิทยาเขตสงขลา
2. ความเสี่ยงต่อความสำเร็จในอนาคต	- Risk Register - ผลการตรวจสอบภายใน/ภายนอก - การเปลี่ยนแปลงกฎหมายการเงิน/พัสดุ - Digital Disruption & AI	Risk Assessment, Risk Matrix, TOWS Matrix	จัดลำดับความสำคัญของกลยุทธ์และกำหนดมาตรการควบคุม (Risk-Based Prioritization)	รองอธิการบดีวิทยาเขตสงขลา/ ผู้ช่วยอธิการบดีทรัพยากรบุคคล/หัวหน้าสำนักงานวิทยาเขตสงขลา/คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ประเด็นเชิงกลยุทธ์	ข้อมูลสำคัญที่ใช้วิเคราะห์	เครื่องมือ/วิธีวิเคราะห์	การนำไปใช้เชิงกลยุทธ์	ผู้รับผิดชอบ
3. ความสามารถและข้อจำกัดขององค์กร (Organizational Capability)	- ข้อมูลอัตรากำลังและสมรรถนะบุคลากร - ข้อมูลการเงิน/งบประมาณ - ความพร้อม Digital Infrastructure	Capability Analysis, Resource Gap Analysis	กำหนดความเป็นไปได้ของโครงการและจัดสรรงบประมาณเชิงกลยุทธ์	รองอธิการบดีวิทยาเขต สงขลา/ ผู้ช่วยอธิการบดีทรัพยากรบุคคล/หัวหน้าสำนักงานวิทยาเขต สงขลา/ กลุ่มพัสดุการเงิน และงบประมาณ
4. ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผลสำรวจความพึงพอใจ - ผลสำรวจความผูกพันบุคลากร - ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ	Voice of Customer (VoC), Root Cause Analysis	ปรับกลยุทธ์ด้าน Service Excellence และ Smart & Safe Campus	หัวหน้ากลุ่มภารกิจที่เกี่ยวข้อง
5. ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Benchmarking)	- UI GreenMetric Ranking - มหาวิทยาลัยคู่เทียบ - มาตรฐาน SDGs	Benchmarking, Comparative Analysis	กำหนด Stretch Target และโครงการยกระดับ Green Campus	รองอธิการบดีวิทยาเขต สงขลา/ ผู้ช่วยอธิการบดีทรัพยากรบุคคล/หัวหน้าสำนักงานวิทยาเขต สงขลา
6. แนวโน้มระยะยาว (Emerging Trends)	- Digital Transformation - ESG & Sustainability - โครงสร้างประชากร/อัตรากำลัง	PESTEL Analysis, Scenario Planning	กำหนด Moonshot Target และทิศทาง 4 ปี	รองอธิการบดีวิทยาเขต สงขลา/ ผู้ช่วยอธิการบดีทรัพยากรบุคคล/หัวหน้าสำนักงานวิทยาเขต สงขลา ร่วมกับบุคลากรสำนักงานวิทยาเขต สงขลา

2.1 ก (3) โอกาสเชิงกลยุทธ์และโอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสี่ยงอย่างรอบด้าน สำนักงานวิทยาเขตสงขลา มีกระบวนการระบุและประเมินโอกาสเชิงกลยุทธ์ (Strategic Opportunities) อย่างเป็นระบบ โดยบูรณาการการวิเคราะห์ผลกระทบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Impact) ควบคู่กับการประเมินความเสี่ยงเชิงระบบ (Risk-Informed Decision Making) เพื่อให้การตัดสินใจเชิงนโยบายมีความสมดุลระหว่าง “ผลตอบแทนเชิงยุทธศาสตร์” และ “ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้”

1. การระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์ (Strategic Opportunity Identification) โอกาสเชิงกลยุทธ์ถูกระบุจากผลการวิเคราะห์ SWOT, SOAR และ Gap Analysis ผลการประเมินบริบทภายนอก เช่น Digital Disruption, SDGs, Green University ข้อมูล Benchmarking (เช่น UI GreenMetric) ผลการดำเนินงานที่ยังมีช่องว่าง (Performance Gaps) ข้อมูลเสียงสะท้อนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเน้นโอกาสที่มีศักยภาพสร้าง “ความได้เปรียบเชิงแข่งขัน” และ “มูลค่าเพิ่มระยะยาว” ให้แก่องค์กร

2. การประเมินผลได้-ผลเสียเชิงกลยุทธ์ (Risk-Return Assessment) ทุกโอกาสเชิงกลยุทธ์ต้องผ่านกระบวนการประเมินอย่างรอบด้าน โดยพิจารณา

(1) ผลกระทบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Impact) สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และแผนมหาวิทยาลัยหรือไม่ มีผลต่อภาพลักษณ์และอันดับมหาวิทยาลัยหรือไม่ สนับสนุน Smart & Green Campus หรือไม่

(2) ความคุ้มค่าเชิงทรัพยากร (Resource Feasibility) งบประมาณเพียงพอหรือไม่ บุคลากรมีสมรรถนะรองรับหรือไม่ ระยะเวลาดำเนินการเหมาะสมหรือไม่

(3) ระดับความเสี่ยง (Risk Exposure) ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านกฎหมาย/การตรวจสอบ ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี ความเสี่ยงด้านการยอมรับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ Risk Matrix และ Cost-Benefit Analysis ในการจัดลำดับความสำคัญ

3. ตัวอย่างโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่ผ่านการประเมินแล้ว จากกระบวนการดังกล่าว สำนักงานวิทยาเขตสงขลากำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์สำคัญ ได้แก่ การพัฒนา Smart & Green Campus แบบบูรณาการ การนำระบบ Digital Automation และ AI มาปรับปรุงกระบวนการ การยกระดับมาตรการความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม โอกาสเหล่านี้ผ่านการประเมินว่ามีผลกระทบเชิงยุทธศาสตร์สูง แม้มีความเสี่ยงบางประการ แต่สามารถควบคุมได้ผ่านมาตรการบริหารความเสี่ยงเชิงรุก

4. หลักการตัดสินใจเชิงบริหาร (Executive Decision Principle) สำนักงานใช้หลัก “Balanced Strategic Portfolio” ในการตัดสินใจ กล่าวคือ

- โครงการที่มีผลกระทบสูงและความเสี่ยงต่ำ → ดำเนินการทันที
- โครงการที่มีผลกระทบสูงแต่ความเสี่ยงสูง → ทดลองในรูปแบบ Pilot หรือ Phase Implementation
- โครงการที่มีผลกระทบต่ำ → ชะลอหรือยกเลิก

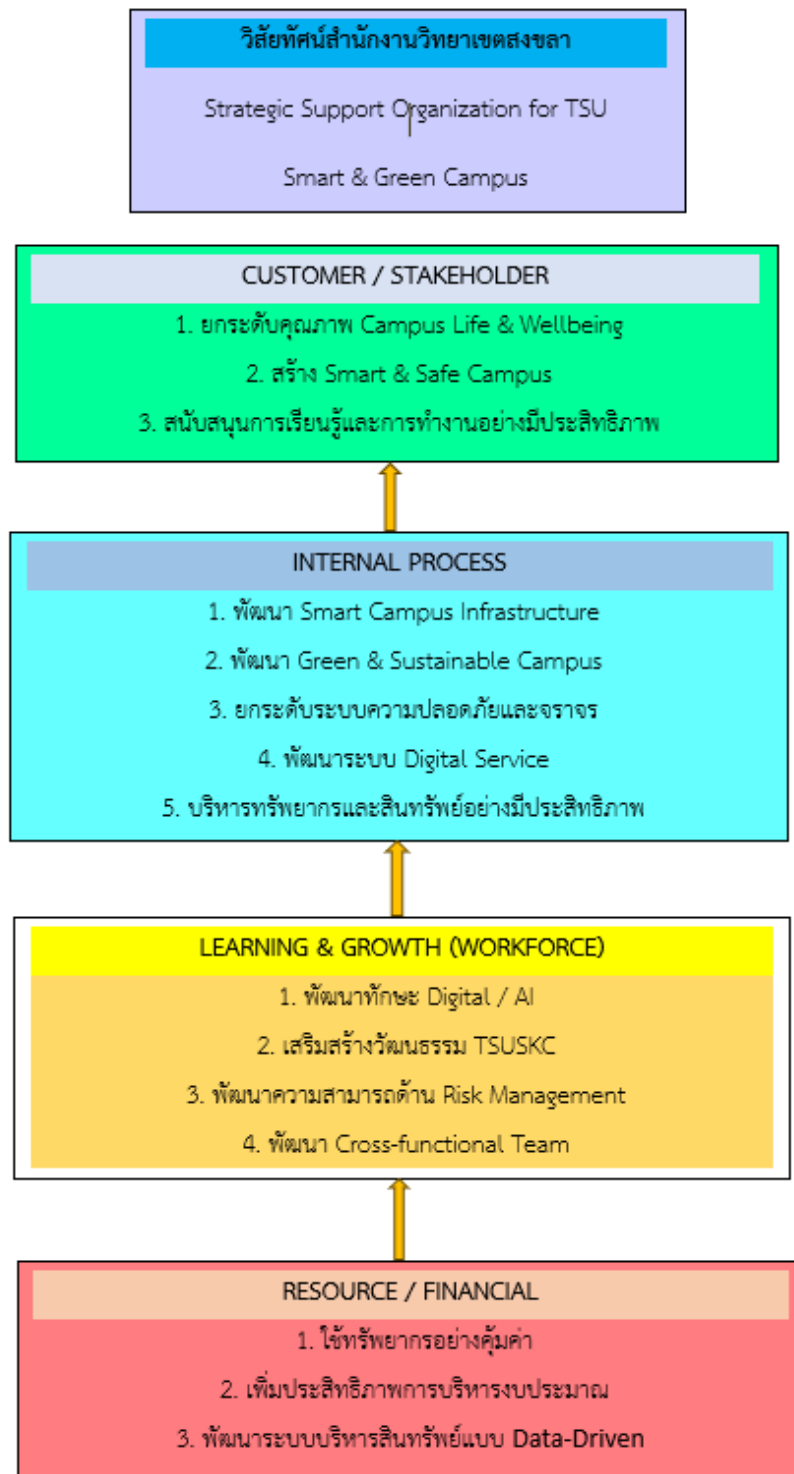
เพื่อให้ทรัพยากรถูกจัดสรรไปยังโครงการที่สร้างคุณค่ายาวนานมากที่สุด

มุมมองเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Insight) กระบวนการประเมินโอกาสเชิงกลยุทธ์ของสำนักงานวิทยาเขตสงขลาไม่ได้มุ่งเพียงการแสวงหาโอกาสใหม่ แต่เน้นการตัดสินใจอย่างรอบคอบ บนฐานข้อมูล ความเสี่ยง และผลกระทบเชิงระบบ เพื่อรักษาสมดุลระหว่างความกล้าเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Boldness) ความรอบคอบเชิงธรรมาภิบาล (Governance Prudence) ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน



แผนภาพ 2.1-1 Strategic Portfolio Management

สำนักงานวิทยาเขตสงขลาไม่ได้เลือกดำเนินโครงการเชิงกลยุทธ์จากโอกาสเพียงอย่างเดียว แต่ใช้แนวคิด Strategic Portfolio Management เพื่อจัดลำดับความสำคัญบนฐานข้อมูล ผลกระทบ และความเสี่ยงอย่างรอบด้าน เพื่อให้การจัดสรรทรัพยากรเกิดประสิทธิภาพสูงสุดและสอดคล้องกับแนวคิด Balanced Strategic Portfolio



แผนภาพ 2.1-2 แผนที่ยุทธศาสตร์สำนักงานวิทยาเขตสงขลา

สำนักงานวิทยาเขตสงขลาใช้แนวคิด Balanced Scorecard ในการเชื่อมโยงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรจากมิติการพัฒนาบุคลากร (Learning & Growth) ไปสู่ การปรับปรุงกระบวนการภายใน (Internal Process) เพื่อสร้างคุณค่าแก่

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer / Stakeholder) และนำไปสู่การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและความยั่งยืนขององค์กร (Resource / Financial) โดยมีเป้าหมายสำคัญคือการพัฒนา Smart & Green Campus เพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยทักษิณ

2.1 ก (4) การจัดจ้างคนภายนอก และสมรรถนะหลักของสำนักงานวิทยาเขตสงขลา ผู้บริหารระดับสูงได้พิจารณาตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานที่สำคัญ โดยใช้พันธกิจหลัก 6 ด้าน สมรรถนะหลัก วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ในการออกแบบระบบงานที่สำคัญในการสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ โดยสมรรถนะหลักเป็นตัวออกแบบระบบงาน เพื่อให้เกิดกระบวนการทำงานที่มีความสอดคล้องตามพันธกิจ และผลักดันให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนด โดยได้วางระบบงานหลักตามพันธกิจหลัก 2 ด้าน ระบบสนับสนุน (Support Process : SP) และระบบการบริหาร (Management process : MP) โดยในส่วนของกระบวนการที่ไม่ใช่สมรรถนะหลัก จะให้คู่ความร่วมมือเป็นผู้เข้ามาดำเนินการแทน ได้แก่ งานทำความสะอาด งานยานยนต์ งานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น ในการตัดสินใจเลือกผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ จะพิจารณาเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติตามข้อกำหนด (ตาราง OP1-9) ผู้บริหารระดับสูงได้ทบทวนระบบงานหลักทุกปี ในปีการศึกษา 2568 ได้ปรับระบบงานสนับสนุนให้สอดคล้องกับบริบท/วิสัยทัศน์ พันธกิจมากขึ้น เช่น เพิ่มการบริหารคู่ความร่วมมือ การบริหารด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม รายละเอียด (แผนภาพ 2.1-3)

ตาราง 2.1-2 การทบทวนกระบวนการทำงานหลัก

กระบวนการทำงานหลัก	หน่วยงานรับผิดชอบ	ตัวชี้วัดสำคัญ (KPI)	ผลการดำเนินงานย้อนหลัง 3 ปี	แนวโน้ม	ประเด็นปัญหา/ช่องว่าง (Gap)	แนวทางพัฒนาเชิงกลยุทธ์
1. การบริหารระบบสารบรรณและเอกสาร	กลุ่มภารกิจสนับสนุนการบริหารสำนักงานวิทยาเขตสงขลา	ระยะเวลาการดำเนินงาน / ความพึงพอใจ	2566 / 2567 / 2568	↑ ดีขึ้น	ขั้นตอนบางส่วนยังใช้เอกสาร	พัฒนา e-Document แบบเต็มรูปแบบ
2. การบริหารจัดการห้องประชุมและพื้นที่ส่วนกลาง	กลุ่มสนับสนุนการบริหารส่วนงานวิทยาเขตสงขลา	ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ	2566 / 2567 / 2568	→ คงที่	ระบบจองยังไม่เชื่อม MIS	พัฒนาระบบ Smart Booking
3. การจัดซื้อจัดจ้าง	กลุ่มพัสดุการเงิน และงบประมาณ	ระยะเวลาจัดซื้อ / ความถูกต้อง	2566 / 2567 / 2568	↑ ดีขึ้น	ระเบียบเปลี่ยนแปลงบ่อย	พัฒนาระบบ Digital Procurement
4. การซ่อมบำรุงอาคารและพื้นฐาน	กลุ่มพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	ความพึงพอใจ	2566 / 2567 / 2568	→ คงที่	งานแจ้งซ่อมจำนวนมาก	ใช้ระบบ Smart Maintenance

กระบวนการ ทำงานหลัก	หน่วยงาน รับผิดชอบ	ตัวชี้วัดสำคัญ (KPI)	ผลการ ดำเนินงาน ย้อนหลัง 3 ปี	แนวโน้ม	ประเด็น ปัญหา/ ช่องว่าง (Gap)	แนวทางพัฒนา เชิงกลยุทธ์
โครงสร้าง พื้นฐาน						
5. การบริหาร ภูมิทัศน์และ สิ่งแวดล้อม	กลุ่มภูมิทัศน์ และสิ่งแวดล้อม	คะแนน UI GreenMetric / ความพึง พอใจ	2566 / 2567 / 2568	↑ ดีขึ้น	ระบบจัด การพลังงาน ยังไม่ครบ	โครงการ Smart & Green Campus
6. การบริหาร ยานพาหนะ	กลุ่ม ยานพาหนะและ รักษาความ ปลอดภัย	ความพึงพอใจ / ความพร้อม ใช้งาน	2566 / 2567 / 2568	→ คงที่	รถบางคันเก่า	แผนปรับปรุง Fleet Management
7. การรักษา ความปลอดภัย และจราจร	กลุ่ม ยานพาหนะและ รักษาความ ปลอดภัย	จำนวน เหตุการณ์ ความไม่ ปลอดภัย	2566 / 2567 / 2568	↓ ดีขึ้น	จุดเสี่ยงบาง พื้นที่	พัฒนา Smart & Safe Campus



แผนภาพ 2.1-3 ระบบงานสำนักงานวิทยาเขตสงขลา

ตาราง 2.1-3 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ ตัวชี้วัด ค่าคาดการณ์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาระบบนิเวศ โครงสร้างพื้นฐาน และพื้นที่ชีวิต (Campus Life Ecosystem) เพื่อรองรับการเรียนรู้ นวัตกรรมสังคม และความเป็นสากลบนฐานท้องถิ่น							
เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ที่ 1	1.1 พัฒนาระบบนิเวศของวิทยาเขตที่เอื้อต่อการเรียนรู้ การใช้ชีวิต และการทำงานอย่างมีคุณภาพ						
	1.2 ยกระดับโครงสร้างพื้นฐานและระบบบริการของวิทยาเขตให้มีความปลอดภัย เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และอัจฉริยะ						
	1.3 สร้างพื้นที่เรียนรู้และพื้นที่นวัตกรรมสังคมที่เชื่อมโยงชุมชนและอัตลักษณ์ท้องถิ่น						
	1.4 พัฒนาพื้นที่และโครงสร้างพื้นฐานให้รองรับความเป็นสากลและการเรียนรู้ในบริบทโลก (Glocal Campus)						
	1.5 บริหารจัดการทรัพยากรและพื้นที่ของวิทยาเขตอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มอย่างยั่งยืน						
กลยุทธ์ที่ 1.1 พัฒนาระบบบริการและโครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะ (Smart & Safe Infrastructure)							
โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ค่าเป้าหมาย					ผู้รับผิดชอบ
		2566	2567	2568	2569	2570	
โครงการอบรมฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อัคคีภัย อุทกภัย และवादภัย) - การประเมินความพึงพอใจต่อระบบการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	7.1ข-23 ระดับความพึงพอใจต่อระบบการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	4	4	4.1	4.1	4.2	หัวหน้ากลุ่มภารกิจงานพาหนะและรักษาความปลอดภัย
โครงการอบรมและพัฒนาสมรรถนะพนักงานรักษาความปลอดภัย	7.1ข-24 จำนวนการฝึกอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัย	2	2	3	3	4	หัวหน้ากลุ่มภารกิจงานพาหนะและรักษาความปลอดภัย
	7.3ก-13 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบรักษาความปลอดภัย	4.05	4.05	4.10	4.10	4.15	หัวหน้ากลุ่มภารกิจงานพาหนะและรักษาความปลอดภัย
โครงการฝึกอบรมเสริมสร้างวินัยจราจรเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน	7.1ข-25 จำนวนการฝึกอบรมวินัยจราจร	2	2	3	3	4	หัวหน้ากลุ่มภารกิจงานพาหนะและรักษาความปลอดภัย
โครงการอบรมฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อัคคีภัย อุทกภัย และवादภัย)	7.1ข-26 จำนวนการฝึกอบรมป้องกันอัคคีภัย อุทกภัย และवादภัย	2	2	3	3	4	หัวหน้ากลุ่มภารกิจงานพาหนะและรักษาความปลอดภัย
โครงการจ้างเหมางานทำความสะอาดและดูแลบริเวณ	7.1ค-1	100	100	100	100	100	หัวหน้ากลุ่มภารกิจพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

-การทำแผนงานการทำความสะอาดอาคาร และพื้นที่ของแม่บ้าน -การทำแผนงานการทำความสะอาดและ ดูแลบริเวณของคนสวน	ร้อยละการส่งมอบงานทำความสะอาดตาม ข้อกำหนด/เวลาที่กำ หนด						
โครงการเข้าหะมายานพาหนะ -คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการยานพาหนะ	7.1ค-2 ร้อยละการส่งมอบงานเข้าหะมายานพาหนะ ตามข้อกำหนด/เวลา ที่กำหนด	100	100	100	100	100	หัวหน้ากลุ่มภารกิจยานพาหนะและรักษา ความปลอดภัย
การประเมินความพึงพอใจความพึงพอใจ ของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการ ของมหาวิทยาลัย	7.2ก-1 ระดับความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญา ตรีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย	4.10	4.10	4.15	4.15	4.20	หัวหน้ากลุ่มภารกิจสนับสนุนการบริหาร สำนักงานวิทยาเขตสงขลา
การประเมินความไม่พึงพอใจความพึงพอใจ ของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการ ของมหาวิทยาลัย	7.2ก-2 ร้อยละความไม่พึงพอใจของนิสิตระดับ ปริญญาตรีต่อการให้บริการของ มหาวิทยาลัย	0.25	0.25	0.20	0.20	0.20	หัวหน้ากลุ่มภารกิจสนับสนุนการบริหาร สำนักงานวิทยาเขตสงขลา
การจัดระบบและการดำเนินการแก้ไขข้อ ร้องเรียน -คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน	7.2ก-16 ร้อยละข้อร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขแล้ว เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	100	100	100	100	100	หัวหน้ากลุ่มภารกิจสนับสนุนการบริหาร สำนักงานวิทยาเขตสงขลา
การจัดระบบและการดำเนินการแก้ไขข้อ ร้องเรียน -คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน	7.2ก-17 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการจัดการข้อ ร้องเรียนของผู้ร้องเรียน						หัวหน้ากลุ่มภารกิจสนับสนุนการบริหาร สำนักงานวิทยาเขตสงขลา
	(1) ความพึงพอใจ	4.50	4.50	4.50	4.50	4.50	
	(2) ความไม่พึงพอใจ	0	0	0	0	0	
การประเมินความผูกพันของนิสิตระดับ ปริญญาตรี	7.2ก-19 ระดับความผูกพันของนิสิตระดับปริญญาตรี	4.20	4.20	4.25	4.25	4.3	หัวหน้ากลุ่มภารกิจสนับสนุนการบริหาร สำนักงานวิทยาเขตสงขลา
กลยุทธ์ที่ 1.2 พัฒนาพื้นที่เรียนรู้และพื้นที่ชีวิตที่เอื้อต่อสุขภาวะ การมีส่วนร่วม และการเรียนรู้ตลอดชีวิต							
โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศและ สิ่งแวดล้อมให้ได้มาตรฐานระดับสากล	ตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย	1	1	1	1	1	หัวหน้ากลุ่มภารกิจพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

โครงการระบบนิเวศและโครงสร้างพื้นฐานที่ เอื้อต่อการจัดอันดับมหาวิทยาลัยในระดับ สากล เช่น Electric Bus สวนสาธารณะ	ตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย	1	1	1	1	1	หัวหน้ากลุ่มภารกิจพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
โครงการปรับปรุงพื้นที่บริการที่เอื้อต่อการ เรียนรู้	ตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย	1	1	1	1	1	หัวหน้ากลุ่มภารกิจพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
โครงการพัฒนาพื้นที่เรียนรู้ และ สภาพแวดล้อมของนิสิต - โครงการพัฒนามหาวิทยาลัยเนื่องใน โอกาสวันสถาปนา	ตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย	1	1	1	1	1	หัวหน้ากลุ่มภารกิจพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
กลยุทธ์ที่ 1.3 บริหารจัดการทรัพยากรพื้นที่เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มอย่างยั่งยืน							
โครงการพัฒนาพื้นที่เรียนรู้ และ สภาพแวดล้อมของนิสิต	ตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย	1	1	1	1	1	หัวหน้ากลุ่มภารกิจพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
โครงการพัฒนาและเสริมสร้างความรู้การ เป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว ตาม เกณฑ์ UI Green Metric World Universities Ranking	ตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย	1	1	1	1	1	หัวหน้ากลุ่มภารกิจพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
	7.4ก-19 ผลการจัดอันดับมหาวิทยาลัยตามเกณฑ์ UI Green Matric World University Ranking (TSU31)	7500	7600	7700	7900	8100	หัวหน้ากลุ่มภารกิจพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน หัวหน้ากลุ่มภารกิจภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อม
	7.4ก-20 ร้อยละของน้ำเสียที่ผ่านการบำบัด	70	70	71	71	72	หัวหน้ากลุ่มภารกิจพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
	7.4ก-21 ร้อยละของขยะที่ผ่านการกำจัดอย่างถูกต้อง	70	70	71	71	72	หัวหน้ากลุ่มภารกิจพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน หัวหน้ากลุ่มภารกิจภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อม
TSU Walking Street	ตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย	1	1	1	1	1	หัวหน้ากลุ่มภารกิจพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
โครงการพัฒนาพลังงานทางเลือกเพื่อลด ค่าใช้จ่ายด้านพลังงาน - โครงการติดตั้ง Solar Rooftop - ติดตั้งเสาไฟโซลาร์เซลล์ (Solar cell)	ตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย	1	1	1	1	1	หัวหน้ากลุ่มภารกิจพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
โครงการอนุรักษ์พลังงานและการจัด การพลังงานอาคารควบคุม - การอนุรักษ์พลังงานในระบบปรับอากาศ	ตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย	1	1	1	1	1	หัวหน้ากลุ่มภารกิจพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

- การอนุรักษ์พลังงานในระบบแสงสว่าง - การอนุรักษ์พลังงาน เครื่องใช้ไฟฟ้า สำนักงาน (Green Office) - ติดตั้งระบบไฟฟ้าแสงสว่างเพิ่มเติม							
	7.4ก-18 อัตราการใช้พลังงานจำเพาะที่ลดลง (เมกะ จูล/ตารางเมตร) Specific Energy Consumption : SEC)	5.73	5.73	5.70	5.70	5.65	หัวหน้ากลุ่มภารกิจพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
พัฒนาระบบนิเวศและโครงสร้างพื้นฐานเพื่อ การเรียนรู้ของนิสิต - ทางเดินเท้า (walk way)	ตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย	1	1	1	1	1	หัวหน้ากลุ่มภารกิจพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

ยุทธศาสตร์ที่ 2	การพัฒนาระบบบริหารงานสนับสนุนและศักยภาพบุคลากรให้เป็น Smart Support Workforce สำหรับมหาวิทยาลัยแห่งอนาคต						
เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ที่ 2	2.1 ยกระดับระบบบริหารงานสนับสนุนให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และขับเคลื่อนด้วยดิจิทัล 2.2 พัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนให้มีสมรรถนะสูงและพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง 2.3 สร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบร่วมคิด ร่วมทำ และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง 2.4 พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่รองรับการทำงานแบบพหุช่วงวัยและความหลากหลาย 2.5 เสริมสร้างขีดความสามารถของระบบบริหารงานสนับสนุนในการเป็นกลไกสนับสนุนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย						
กลยุทธ์ที่ 2.1 พัฒนาระบบบริหารงานสนับสนุนด้วยดิจิทัลและข้อมูล (Digital & Data-driven Support System)							
กลยุทธ์ที่ 2.2 พัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนสู่ Smart Support Workforce							
โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ค่าเป้าหมาย					ผู้รับผิดชอบ
		2566	2567	2568	2569	2570	
โครงการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตสงขลา	พัฒนาระบบข้อมูล สารสนเทศ และการรายงานเพื่อการตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์	2	2	2	2	2	หัวหน้ากลุ่มภารกิจสนับสนุนการบริหารสำนักงานวิทยาเขตสงขลา

-กิจกรรมจัดทำแนวปฏิบัติและคู่มือการปฏิบัติงาน	7.3ก-18 ระดับความผูกพันของบุคลากร (TSU32)	4	4	4.05	4.05	4.10	หัวหน้ากลุ่มภารกิจสนับสนุนการบริหาร สำนักงานวิทยาเขตสงขลา
	7.3ก-19 ดัชนีความสุขของบุคลากร (TSU33)	75	76	77	78	79	หัวหน้ากลุ่มภารกิจสนับสนุนการบริหาร สำนักงานวิทยาเขตสงขลา
กลยุทธ์ที่ 2.3 สร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ การทำงานร่วมกัน และการมีส่วนร่วม กลยุทธ์ที่ 2.4 พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่ยืดหยุ่นและรองรับความหลากหลายของกำลังคน กลยุทธ์ที่ 2.5 เสริมสร้างบทบาทระบบบริหารงานสนับสนุนให้เป็นพันธมิตรเชิงยุทธศาสตร์ของหน่วยงานวิชาการ							
โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากร -กิจกรรมทำแผนพัฒนาดตนเอง -การส่งเสริมการอบรมที่จัดโดยหน่วยงาน ภายในและภายนอกที่สอดคล้องกับ ภารกิจที่รับผิดชอบ	7.3ก-23 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ผ่านการ ทดสอบสมรรถนะด้าน ICT	83	83	84	84	85	หัวหน้ากลุ่มภารกิจสนับสนุนการบริหาร สำนักงานวิทยาเขตสงขลา
	7.3 ฉ-1 บุคลากรได้รับการพัฒนาศักยภาพเฉพาะ ด้าน	80	80	85	85	90	หัวหน้ากลุ่มภารกิจสนับสนุนการบริหาร สำนักงานวิทยาเขตสงขลา

ยุทธศาสตร์ที่ 3	การพัฒนาระบบการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศอย่างมีธรรมาภิบาล						
เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ที่ 3	3.1 ยกระดับระบบบริหารจัดการของสำนักงานวิทยาเขตให้มีมาตรฐาน โปร่งใส และตรวจสอบได้ 3.2 เสริมสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้รับบริการและภาคีเครือข่าย 3.3 พัฒนาระบบบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการกำกับติดตามอย่างเป็นระบบ 3.4 พัฒนาระบบข้อมูล การรายงาน และการตัดสินใจเชิงนโยบายบนฐานข้อมูล						
กลยุทธ์ที่ 3.1 พัฒนาระบบบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลและมาตรฐานคุณภาพ							
โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ค่าเป้าหมาย					ผู้รับผิดชอบ
		2566	2567	2568	2569	2570	
โครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี							
	7.4ก-1 ระดับการรับรู้และเข้าใจทิศทางการนำองค์กรจากการสื่อสารของผู้บริหารระดับสูง(TSU32)	4.20	4.20	4.3	4.3	4.4	หัวหน้ากลุ่มภารกิจสนับสนุนการบริหารสำนักงานวิทยาเขตสงขลา

[illegible]

การพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูล สารสนเทศ การสื่อสาร	7.4ก-1 ระดับการรับรู้และเข้าใจทิศทางการนำองค์การจากการ สื่อสารของผู้นำระดับสูง(TSU32)	4.2	4.2	4.3	4.3	4.4	หัวหน้ากลุ่มภารกิจสนับสนุนการบริหาร สำนักงานวิทยาเขตสงขลา
---	---	-----	-----	-----	-----	-----	--

2.1 ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

2.1 ข (1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ผู้นำระดับสูงกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญผ่านกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning Process) โดยใช้แนวคิด PDCA (Plan-Do-Check-Act) ผสานกับการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้การกำหนดวัตถุประสงค์มีความชัดเจน สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยแม่ รวมถึงรองรับการเปลี่ยนแปลงในบริบทภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1. การเตรียมข้อมูลและบริบท (Input Analysis) สำนักงานฯ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากหลายแหล่ง ได้แก่

- ข้อมูลผลการดำเนินงานย้อนหลัง เช่น การประเมินประสิทธิภาพหน่วยงาน การให้บริการ การจัดการทรัพยากร
- ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและบุคลากร
- นโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
- แนวโน้มภายนอก เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล มาตรฐานด้านธรรมาภิบาล และนโยบายภาครัฐ
- ข้อมูลจากการประชุมหารือ/ระดมความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. การวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์

ดำเนินการโดยผู้บริหารระดับสูงโดยรองอธิการบดีวิทยาเขตสงขลา หัวหน้าสำนักงานวิทยาเขตสงขลา หัวหน้ากลุ่มภารกิจทั้ง 5 กลุ่ม กำหนดจากการวิเคราะห์บริบทเชิงกลยุทธ์ แนวโน้มการพัฒนามหาวิทยาลัย ความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึงผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาระบบบริหารจัดการวิทยาเขตให้มีความทันสมัย ปลอดภัย และเอื้อต่อการเรียนรู้ โดยใช้เครื่องมือเชิงกลยุทธ์ เช่น SWOT Analysis เพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และความเสี่ยง TOWS Matrix เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลและหาแนวทางการดำเนินการ Risk Assessment Matrix เพื่อระบุโอกาสที่ต้องบริหารความเสี่ยงอย่างรอบด้าน

3. การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

จากการวิเคราะห์ในขั้นต้น สำนักงานฯ ได้กำหนด วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ที่สอดคล้องกับ แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategic Map) โดยครอบคลุม 2 แกนหลักคือการสนับสนุนพันธกิจมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารทรัพยากรและการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์จึงประกอบด้วย เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากร (สินทรัพย์ วัสดุ บุคลากร) ยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เสริมสร้างระบบบริหารจัดการที่โปร่งใส ทันสมัย และยึดหลักธรรมาภิบาล พัฒนาศักยภาพของบุคลากรและระบบการบริหารภายใน ดังนั้น สำนักงานวิทยาเขตสงขลาได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ดังนี้

- 1) พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานและสภาพแวดล้อมของวิทยาเขตให้มีความทันสมัย ปลอดภัย และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อสนับสนุนการเป็น Smart & Green Campus โดยมุ่งพัฒนาระบบอาคารสถานที่ ภูมิทัศน์ และสาธารณูปโภคให้มีความพร้อมต่อการเรียนรู้ การทำงาน และการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย

2) ยกระดับคุณภาพการบริการสนับสนุนมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ มุ่งเน้นการพัฒนาระบบบริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีมาตรฐาน เพื่อสร้าง Service Excellence และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3) พัฒนาระบบความปลอดภัยและการจัดการจราจรภายในวิทยาเขต เพื่อสร้าง Safe Campus ที่มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของนิสิต บุคลากร และผู้มาใช้บริการ

4) พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลโดยมุ่งเสริมสร้างระบบบริหารจัดการทรัพยากร การจัดซื้อจัดจ้าง และการดำเนินงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามหลัก Operational Excellence และ Transparency

5) ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ พัฒนาระบบ Digital Smart Working เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการวิทยาเขตอย่างมีประสิทธิภาพ และลดขั้นตอนการดำเนินงาน

4. การจัดลำดับความสำคัญและจัดทำแผนปฏิบัติ สำนักงานฯ ใช้หลักเกณฑ์ดังนี้ในการจัดลำดับวัตถุประสงค์คือ ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย ผลกระทบต่อผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความเป็นไปได้ด้านทรัพยากร ความเร่งด่วนหรือผลกระทบจากบริบทภายนอก ผลลัพธ์ที่ได้ถูกจัดทำในรูปแบบแผนกลยุทธ์ (Strategic Plan) และแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategic Map) พร้อม KPI และเป้าหมายตามระยะเวลา เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานในระดับหน่วยงานย่อย

5. การติดตามและทบทวน (Strategic Review)

หน่วยงานมีการติดตามวัตถุประสงค์ผ่านระบบติดตามผลการดำเนินงานรายไตรมาส และมีการประชุมทบทวนร่วมกับคณะกรรมการวางแผนปีละ 1-2 ครั้ง เพื่อปรับปรุง เปลี่ยนแปลง หรือเพิ่มเติมวัตถุประสงค์หากมีความเปลี่ยนแปลงในเชิงบริบทหรือผลการดำเนินงาน

2.1 ข (2) การพิจารณาวัตถุประสงค์กลยุทธ์ ผู้นำระดับสูงกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัด ค่าคาดการณ์ ผู้รับผิดชอบ แผนปฏิบัติการระยะสั้น/ระยะยาว (แผนภาพ 2.1-1) ผ่านการทบทวนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เดิม และกำหนดใหม่ให้ตอบสนองความท้าทาย ความได้เปรียบ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ เพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์การเป็นหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูงในการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยเพื่อขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยนวัตกรรมสังคมระดับแนวหน้าของประเทศภายในปี 2570 โดยมีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (ตาราง 2.1-2) ในการพิจารณาวัตถุประสงค์กลยุทธ์ใช้การประชุมและสัมมนามูลาการทุกระดับจากทุกกลุ่มภารกิจ รวมทั้งข้อมูลป้อนกลับจากผู้เรียนลูกค้ากลุ่มอื่นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ปีการศึกษา 2567 มีการทบทวนและปรับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์และการเป็นมหาวิทยาลัยนวัตกรรมสังคมที่ชัดเจนขึ้น โดยกำหนดตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ ค่าคาดการณ์ และแผนด้านบุคลากร รวมทั้งการวิเคราะห์แผนที่ยุทธศาสตร์เพื่อให้เห็นมิติการบริหาร 4 มิติ (แผนภาพ 2.1-2)

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

2.2 ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

2.2 ก (1) แผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2569 สำนักงานวิทยาเขตสงขลาดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีเพื่อแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงานให้เป็นโครงการและกิจกรรมที่

สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยมุ่งเน้นการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยทักษิณ และการพัฒนาวิทยาเขตให้มีความปลอดภัย ทันสมัย และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การจัดทำแผนปฏิบัติการ ดำเนินการผ่านกระบวนการวางแผนเชิงระบบ โดยนำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการ ตลอดจนปัจจัยความเสี่ยงและโอกาสเชิงกลยุทธ์มาวิเคราะห์ร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การกำหนดโครงการและกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน แผนปฏิบัติการของสำนักงานวิทยาเขตสงขลาประกอบด้วยโครงการและกิจกรรมสำคัญที่ครอบคลุมการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสภาพแวดล้อมของวิทยาเขต การพัฒนาระบบ บริการสนับสนุนมหาวิทยาลัย การเสริมสร้างระบบความปลอดภัยและการจัดการจราจร การพัฒนาระบบ บริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและโปร่งใส รวมถึงการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหาร จัดการ ในการจัดทำแผนปฏิบัติการ หน่วยงานได้กำหนดรายละเอียดของแต่ละโครงการอย่างชัดเจน โดยระบุ วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ และทรัพยากรที่ต้องใช้ เพื่อให้สามารถ ติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้แผนปฏิบัติการดังกล่าวยัง เชื่อมโยงกับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงาน วิทยาเขตมีทิศทางที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย

นอกจากนี้ สำนักงานวิทยาเขตสงขลาให้ความสำคัญกับการบูรณาการแผนปฏิบัติการกับทรัพยากร ที่สำคัญขององค์กร ได้แก่ งบประมาณ บุคลากร เทคโนโลยีสารสนเทศ และโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อให้การ ดำเนินงานสามารถขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การพัฒนาวิทยาเขตให้เป็นพื้นที่ การเรียนรู้ที่มีคุณภาพ ปลอดภัย และยั่งยืนและสื่อสารในช่องทางต่างๆ อาทิ website Line@ และการสื่อสาร ภายในผ่านระบบ e-Doc เป็นต้น เพื่อนำแนวทางการพัฒนาไปเป็นโครงการประจำปีงบประมาณ ผลักดันให้ เกิดการขับเคลื่อนแผนกลยุทธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และตอบวิสัยทัศน์ ภารกิจ ควบคุมกำกับแผน

2.2 ก (2) การนำแผนการปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ สำนักงานวิทยาเขตสงขลาดำเนินการถ่ายทอด แผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติผ่านกระบวนการบริหารจัดการเชิงระบบ โดยมุ่งให้การดำเนินงานของทุกกลุ่ม ภารกิจมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงาน เพื่อให้การขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลลัพธ์ที่ชัดเจน

จากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน EdPEX ในรอบการประเมินที่ผ่านมา พบว่าการถ่ายทอด แผนปฏิบัติการสู่ระดับหน่วยงานย่อยยังมีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มภารกิจ โดยบางหน่วยงานยังขาดการ กำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จที่เชื่อมโยงโดยตรงกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ส่งผลให้การติดตามผลการดำเนินงานยัง ไม่สามารถสะท้อนความเชื่อมโยงจากระดับกลยุทธ์สู่ระดับการปฏิบัติได้อย่างครบถ้วน เพื่อแก้ไขประเด็น ดังกล่าว สำนักงานวิทยาเขตสงขลาได้ดำเนินการปรับปรุงระบบการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ โดยกำหนด แนว ทางการดำเนินงานในรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน (Standardized Action Plan Deployment) สำหรับทุก กลุ่มภารกิจ เพื่อให้การดำเนินงานมีความสอดคล้องกันทั้งองค์กร โดยมีแนวทางสำคัญดังนี้

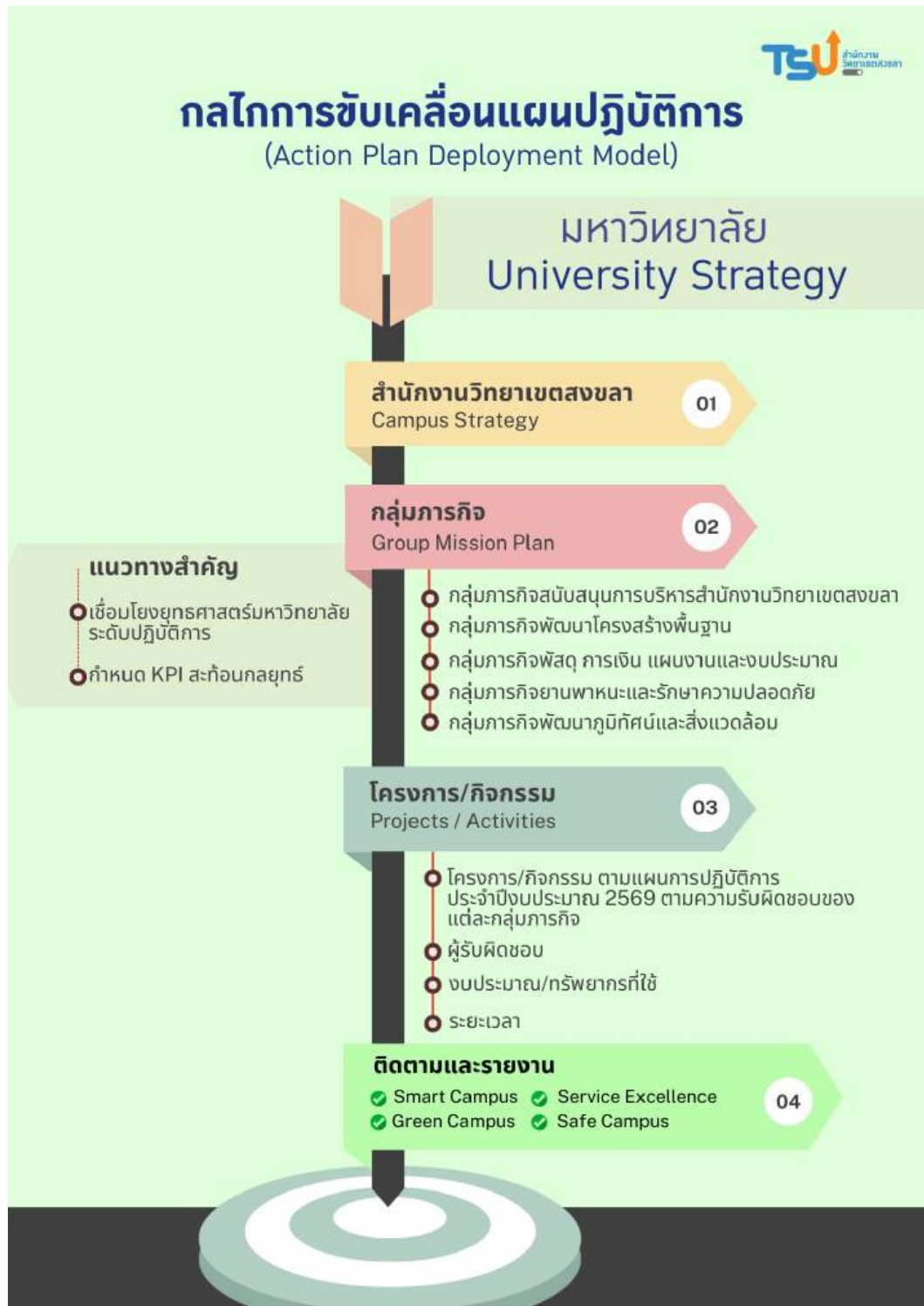
1) การเชื่อมโยงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์กับแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน สำนักงานวิทยาเขตได้ กำหนดให้ทุกกลุ่มภารกิจถ่ายทอดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของหน่วยงานไปสู่โครงการและกิจกรรมในระดับ ปฏิบัติการ โดยกำหนดให้แต่ละโครงการต้องแสดงความเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์อย่างชัดเจน

2) การกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ทุกกลุ่มภารกิจต้องกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการ (Key Performance Indicators) ที่สามารถสะท้อนผลลัพธ์ของการดำเนินงานและเชื่อมโยงกับตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์ของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย

3) การกำหนดผู้รับผิดชอบและทรัพยากรที่จำเป็น ในการดำเนินโครงการแต่ละโครงการ จะมีการกำหนดผู้รับผิดชอบหลัก (Project Owner) ระยะเวลาดำเนินงาน และทรัพยากรที่ต้องใช้ เพื่อให้การดำเนินงานสามารถขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน สำนักงานวิทยาเขตได้กำหนดกลไกการติดตามผลการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานตามรอบระยะเวลา และนำผลการดำเนินงานมาทบทวนร่วมกันในระดับผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

การดำเนินการดังกล่าวช่วยให้การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติของสำนักงานวิทยาเขตสงขลา มีความเป็นระบบมากยิ่งขึ้น และทำให้ผลการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานสามารถสะท้อนความเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยได้อย่างชัดเจน ดังแผนภาพ 2.2-1



แผนภาพที่ 2.2-1 การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

2.2 ก (3) การจัดสรรทรัพยากร สำนักงานวิทยาเขตสงขลา มีระบบการจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation System) ที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน เพื่อให้การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยมุ่งเน้นการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม โปร่งใส และสอดคล้องกับลำดับความสำคัญเชิงยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย การจัดสรรทรัพยากรดำเนินการภายใต้หลักการ Strategic Alignment โดยพิจารณาความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยทักษิณ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสำนักงานวิทยาเขตสงขลา โครงการและกิจกรรมในแผนปฏิบัติการประจำปี และ ความเสี่ยงและโอกาสเชิงกลยุทธ์ขององค์กร ทรัพยากรถูกจัดสรรให้กับโครงการที่มี ผลกระทบเชิงยุทธศาสตร์ สูง (High Strategic Impact) และสนับสนุนการพัฒนา Smart & Green Campus, Digital Transformation และ Operational Excellence สำนักงานวิทยาเขตสงขลาดำเนินการจัดสรรทรัพยากรใน 4 ด้านสำคัญ ได้แก่

(1) งบประมาณ (Financial Resources) งบประมาณแบ่งเป็นงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ ถูกจัดสรรผ่านกระบวนการจัดทำแผนงบประมาณประจำปี โดยเชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติการและโครงการเชิง กลยุทธ์มีแนวทางสำคัญ ได้แก่ การจัดลำดับความสำคัญของโครงการ (Strategic Prioritization) การวิเคราะห์ ความคุ้มค่า (Cost-Benefit Analysis) การพิจารณาความเสี่ยงทางการเงินและข้อกำหนดตามกฎหมายการ คลัง การจัดสรรงบประมาณแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ค่าซ่อมแซมบริหารจัดการส่วนกลางของมหาวิทยาลัย และ สนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของสำนักงานวิทยาเขตสงขลา งบประมาณถูกกำกับติดตามโดยฝ่าย ยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพองค์กร ติดตามเร่งรัด ควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณ ซึ่งเสนอต่อ คณะกรรมการนโยบายฯ และคณะกรรมการการเงินและทรัพย์สินทุกไตรมาส รวมทั้งติดตามควบคุมการใช้ งบประมาณให้ทันปีงบประมาณนั้นๆ เพื่อให้การใช้ทรัพยากรมีความคุ้มค่าและตรวจสอบได้

(2) บุคลากร (Workforce Resources) สำนักงานวิทยาเขตสงขลาดำเนินการจัดสรรบุคลากรให้สอดคล้องกับภารกิจของแต่ละ กลุ่มภารกิจ และความสำคัญของโครงการเชิงยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของสมรรถนะ บุคลากร ความต่อเนื่องของภารกิจสำคัญ (Critical Position) และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้าน Digital, ICT และการบริหารจัดการ นอกจากนี้ยังสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรผ่านการฝึกอบรมและการ พัฒนาวิชาชีพ เพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและบริบทองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(3) เทคโนโลยีและระบบดิจิทัล (Digital Resources) สำนักงานวิทยาเขตสงขลาให้ความสำคัญกับการใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยจัดสรรทรัพยากรเพื่อพัฒนาระบบ e-Document และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบจองห้องประชุมและยานพาหนะ ห้องรับรอง ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ และระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) การมีฐานข้อมูลกลางของหน่วยงาน การลงทุนด้านเทคโนโลยี ดังกล่าวช่วยลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพิ่มความโปร่งใส และสนับสนุนการตัดสินใจเชิงบริหาร

(4) โครงสร้าง พื้นฐานและสิ่งแวดล้อม (Infrastructure Resources) ทรัพยากรด้านโครงสร้างพื้นฐานได้รับการจัดสรรเพื่อ สนับสนุนการพัฒนาอาคารและสาธารณูปโภค ระบบความปลอดภัยภายในวิทยาเขตสงขลา ระบบสิ่งแวดล้อม และการจัดการพลังงาน การพัฒนาพื้นที่เรียนรู้และกิจกรรมของนิสิต การจัดสรรทรัพยากรในด้านนี้มุ่ง สนับสนุนการพัฒนาวิทยาเขตสู่ Smart & Green Campus และสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน จากทรัพยากรประเภทต่างๆข้างต้น สำนักงานวิทยาเขตสงขลาการจัดลำดับความสำคัญของทรัพยากร (Resource Prioritization) ใช้แนวคิด Strategic Portfolio Management ในการจัดลำดับความสำคัญของ โครงการและการใช้ทรัพยากร โดยพิจารณาจากผลกระทบเชิงยุทธศาสตร์ของโครงการ ความพร้อมของ ทรัพยากร ระดับความเสี่ยงของโครงการและความเร่งด่วนต่อการดำเนินพันธกิจของมหาวิทยาลัย โครงการที่มี ผลกระทบสูงต่อยุทธศาสตร์ขององค์กรจะได้รับการจัดสรรทรัพยากรก่อน เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สำคัญต่อองค์กร ในระยะยาว การใช้ทรัพยากรจะถูกกำกับติดตามผ่านกลไกการบริหารองค์กร ได้แก่ การติดตามผลการ ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ การรายงานผลผ่านระบบ e-SAR และ MIS การประชุมทบทวนผลการ ดำเนินงานของผู้บริหารและการตรวจสอบภายในและการบริหารความเสี่ยง ผลการติดตามดังกล่าวถูกนำมาใช้

ในการปรับปรุงการจัดสรรทรัพยากรในรอบปีถัดไป เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและสนับสนุนการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

2.2 ก (4) แผนด้านบุคลากร สำนักงานวิทยาเขตสงขลามีการจัดทำแผนด้านบุคลากร (Workforce Plan) เพื่อสนับสนุนการดำเนินกลยุทธ์ของหน่วยงาน โดยมุ่งให้บุคลากรมี จำนวนที่เหมาะสม (Workforce Capacity) มีสมรรถนะที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ (Workforce Capability) และสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรในอนาคตได้ แผนด้านบุคลากรถูกพัฒนาขึ้นโดยเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสำนักงานวิทยาเขตสงขลา แผนปฏิบัติการประจำปี และการวิเคราะห์บริบทองค์กร รวมทั้งข้อมูลด้าน อัตรากำลัง ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร โดยมีขั้นตอนดังนี้ **1) การวางแผนอัตรากำลัง** (Workforce Capacity Planning) สำนักงานดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการ อัตรากำลังโดยพิจารณาจากภารกิจของกลุ่มภารกิจทั้ง 5 กลุ่มภารกิจ โครงการและกิจกรรมในแผนปฏิบัติการ แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและระบบงาน การเกษียณอายุและการเปลี่ยนแปลงกำลังคน ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวถูกนำมาใช้ในการกำหนดแนวทางบริหารอัตรากำลัง เช่น การจัดสรรบุคลากรให้สอดคล้องกับภารกิจสำคัญ การบริหารอัตรากำลังทดแทนตำแหน่งที่เกษียณอายุ การใช้แนวทาง Multi-skilling และ Cross-functional Team เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน **2) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร** (Workforce Capability Development) สำนักงานให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อสนับสนุนการดำเนินกลยุทธ์ โดยกำหนดแนวทางพัฒนาสมรรถนะในด้านสำคัญ ได้แก่ Digital Capability การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบดิจิทัล และ AI เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ Digital University Operational Excellence การพัฒนาความรู้ด้านการบริหารจัดการซื้อจัดจ้าง การบริหารสัญญา และการบริหารความเสี่ยง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน Safety & Environmental Capability การพัฒนาทักษะด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม และการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อสนับสนุน Smart & Green Campus Service Excellence การเสริมสร้างทักษะการให้บริการ การสื่อสาร และการทำงานเป็นทีม เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และสำนักงานวิทยาเขตสงขลาได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานสำนักงานวิทยาเขตสงขลา ปีการศึกษา 2568 ซึ่งจะกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานสำนักงานวิทยาเขตสงขลา ขับเคลื่อนตามยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักงานวิทยาเขตสงขลาตามกลุ่มภารกิจทั้ง 5 กลุ่มภารกิจ สำนักงานสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรผ่านการฝึกอบรม สัมมนา และการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง **3) การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร** (Workforce Readiness) สำนักงานมีการเตรียมความพร้อมต่อความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร โดยดำเนินการดังนี้ การวางแผนตำแหน่งสำคัญ (Critical Position Planning) การจัดระบบถ่ายทอดองค์ความรู้ (Knowledge Transfer) การสร้างทีมงานที่สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ การพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมความผูกพันและความภาคภูมิใจในองค์กร แนวทางดังกล่าวช่วยลดความเสี่ยงจากการสูญเสียองค์ความรู้และเพิ่มความต่อเนื่องของภารกิจสำคัญขององค์กร **4) การกำกับติดตามและทบทวนแผนบุคลากร** (Workforce Governance & Review) การดำเนินงานตามแผนบุคลากรถูกกำกับติดตามผ่านกลไกการบริหารขององค์กร ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของบุคลากร การติดตามผลการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร การทบทวนแผนอัตรากำลังและแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี การนำผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรและข้อมูลป้อนกลับมาใช้ปรับปรุงแผน ผลการทบทวนดังกล่าวถูกนำมาใช้ในการปรับปรุง

แผนบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของยุทธศาสตร์องค์กรและบริบทการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
 ดังแผนภาพ 2.2-2



แผนภาพ 2.2-2 Strategic Workforce Planning Model

2.2 ก (5) ตัววัดผลการดำเนินการ มหาวิทยาลัยมีตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ เพื่อใช้ในการติดตามผลสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการที่เชื่อมโยงกับเป้าประสงค์ และกำหนดให้สำนักงานวิทยาเขตสงขลากำหนดตัวชี้วัดโครงการที่อยู่ภายใต้แผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับ Strategic KPIs รวมถึงตัวชี้วัดของ

กระบวนการตามพันธกิจอื่นๆ เพื่อให้การวัดผลโดยรวมให้มีความสอดคล้องกับมหาวิทยาลัย รายงานผลการดำเนินงานไปยังฝ่ายยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กรในระบบ e-SAR รอบ 6 เดือน 9 เดือน 12 เดือน ในปีการศึกษา 2568 สำนักงานวิทยาเขตสงขลามิตัวชี้วัด 19 ตัวชี้วัด การรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัย ผู้นำระดับสูงได้ถ่ายทอดตัวชี้วัดไปยังบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตสงขลา ผ่านกระบวนการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการประจำปีในที่ประชุมบุคลากรและเน้นย้ำในที่สัมมนาบุคลากรในโอกาสต่างๆ รวมทั้งมีการติดตามผลการดำเนินการผ่านหัวหน้ากลุ่มภารกิจทั้ง 5 กลุ่มภารกิจ

2.2 ก (6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ สำนักงานวิทยาเขตสงขลาโดยผู้นำระดับสูงคือ รองอธิการวิทยาเขตสงขลา มีการคาดการณ์ผลการดำเนินการ (Performance Projections) เพื่อประเมินแนวโน้มผลลัพธ์ในอนาคตจากการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ โดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์และการวิเคราะห์แนวโน้ม เพื่อให้ผู้บริหารสามารถวางแผนและตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ได้อย่างเหมาะสม การคาดการณ์ผลการดำเนินการเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดสำคัญขององค์กร เพื่อประเมินความเป็นไปได้ของผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาของแผนกลยุทธ์ ทั้งนี้มีการคาดการณ์ผลการดำเนินการดำเนินการภายใต้แนวคิด Data-Driven Performance Projection โดยใช้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผลการดำเนินงานย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี แนวโน้มของตัวชี้วัดสำคัญขององค์กร ความท้าทายและโอกาสเชิงกลยุทธ์ขององค์กร(ตาราง OP2-1) ปัจจัยภายนอกที่อาจส่งผลต่อการดำเนินงาน เช่น เทคโนโลยีดิจิทัล นโยบายภาครัฐ และแนวโน้มด้านความยั่งยืน ข้อมูลดังกล่าวถูกนำมาวิเคราะห์แนวโน้ม (Trend Analysis) และใช้ในการกำหนดค่าคาดการณ์ของตัวชี้วัดสำคัญในแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลหลายรูปแบบในการคาดการณ์ผลการดำเนินงาน ได้แก่ Trend Analysis การวิเคราะห์แนวโน้มของผลการดำเนินงานย้อนหลัง เพื่อประเมินทิศทางการเปลี่ยนแปลงของตัวชี้วัด Benchmarking การเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับหน่วยงานคู่เทียบ เพื่อกำหนดค่าเป้าหมายที่ท้าทายแต่สามารถบรรลุได้ Gap Analysis การวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างผลการดำเนินงานปัจจุบันกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ เพื่อกำหนดแนวทางพัฒนา Scenario Consideration การพิจารณาปัจจัยภายนอกและแนวโน้มในอนาคตที่อาจส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร การวิเคราะห์ดังกล่าวช่วยให้การคาดการณ์ผลการดำเนินงานมีความสมเหตุสมผลและสอดคล้องกับบริบทขององค์กร ผลการคาดการณ์ถูกนำมาใช้ในการกำหนดค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการ จัดลำดับความสำคัญของโครงการและการใช้ทรัพยากร ปรับกลยุทธ์หรือมาตรการดำเนินงานให้เหมาะสมกับแนวโน้มในอนาคต สนับสนุนการตัดสินใจเชิงบริหารของผู้บริหารระดับสูง และหัวหน้ากลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบตัวชี้วัดจะติดตามผลการดำเนินงานจริงเทียบกับค่าคาดการณ์ และรายงานผลต่อผู้บริหาร หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ผู้บริหารจะกำหนดมาตรการปรับปรุงหรือปรับแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ รวมทั้งสำนักงานวิทยาเขตสงขลา มีการทบทวนค่าคาดการณ์ของตัวชี้วัดเป็นระยะ โดยใช้ข้อมูลจากผลการดำเนินงานจริงขององค์กร ข้อมูลจากระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ข้อมูลเปรียบเทียบจากหน่วยงานคู่เทียบ ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการทบทวนดังกล่าวถูกนำมาใช้ปรับปรุงการคาดการณ์ผลการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของบริบทองค์กรและสนับสนุนการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

2.2 ข การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ สำนักงานวิทยาเขตสงขลา มีระบบการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (Action Plan Modification) เพื่อให้การดำเนินงานสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของบริบทองค์กร

ปัจจัยภายนอก และผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง โดยมุ่งให้การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการดำเนินการภายใต้หลักการ Agile Strategic Management โดยใช้ข้อมูลผลการดำเนินงาน ข้อมูลความเสี่ยง และข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อประกอบการตัดสินใจเชิงบริหาร สำนักงานจะพิจารณาปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการเมื่อเกิดสถานการณ์สำคัญ เช่น ผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดต่ำกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนด เกิดความเสี่ยงหรือเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือกฎระเบียบของภาครัฐหรือมหาวิทยาลัย เกิดการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมหรือเทคโนโลยีที่สำคัญ มีข้อเสนอแนะหรือข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การระบุสถานการณ์ดังกล่าวทำให้สำนักงานสามารถปรับแผนการดำเนินงานได้อย่างทันที่และลดผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการดำเนินการผ่านกระบวนการที่เป็นระบบ ดังนี้ 1) การวิเคราะห์สถานการณ์ (Situation Analysis) วิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงาน ตัวชี้วัดสำคัญ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน 2) การประเมินผลกระทบ (Impact Assessment) 4) ประเมินผลกระทบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นต่อวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ 3) การตัดสินใจเชิงบริหาร (Executive Decision) ผู้บริหารและหัวหน้ากลุ่มภารกิจร่วมกันพิจารณาปรับแผนหรือกำหนดมาตรการเพิ่มเติม 4) การปรับปรุงแผนปฏิบัติการ (Plan Adjustment) ปรับกิจกรรม โครงการ หรือค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับสถานการณ์ เมื่อมีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ สำนักงานวิทยาเขตสงขลาจะดำเนินการปรับการจัดสรรทรัพยากรให้สอดคล้องกับลำดับความสำคัญของโครงการ โดยพิจารณาความสำคัญเชิงยุทธศาสตร์ของโครงการ ความพร้อมของงบประมาณและบุคลากร ความเร่งด่วนของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การจัดสรรทรัพยากรใหม่ช่วยให้สำนักงานสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ หลังจากมีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ สำนักงานจะดำเนินการสื่อสารแผนที่ปรับปรุงแล้วไปยังหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการดำเนินงาน โดยการติดตามผลการดำเนินงานดำเนินการผ่านการประชุมติดตามผลการดำเนินงานของผู้บริหาร ระบบรายงานผลการดำเนินงานขององค์กร การรายงานผลตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการ ข้อมูลจากการติดตามผลดังกล่าวจะถูกนำมาใช้ในการปรับปรุงแผนปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

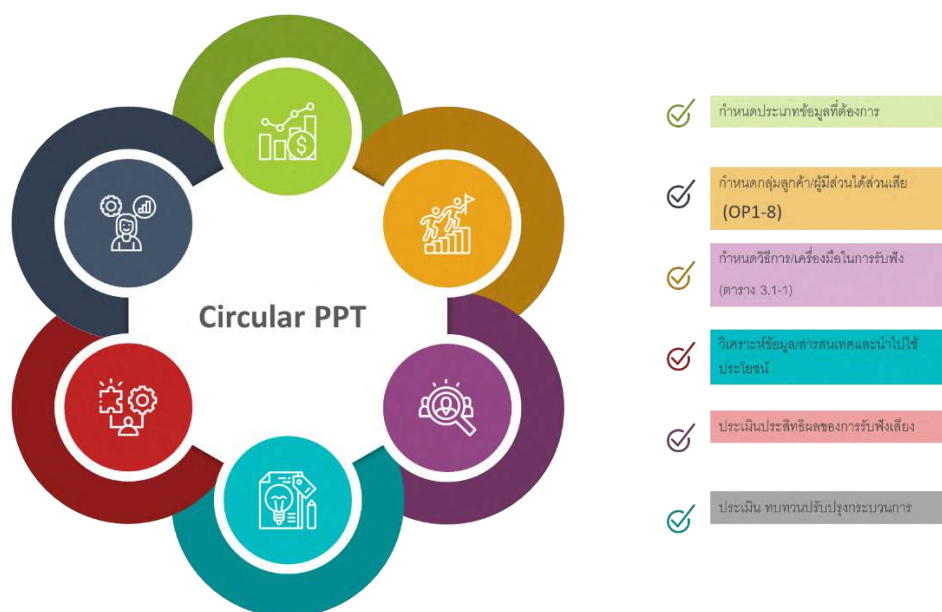
หมวด 3 ลูกค้า (CUSTOMERS)

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

3.1 ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

3.1 ก (1) สำนักงานวิทยาเขตสงขลาฯ รับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน สำนักงานวิทยาเขตสงขลาฯ มีระบบการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Voice of Customer: VoC) เพื่อให้สามารถเข้าใจความต้องการ ความคาดหวัง และประสบการณ์ของผู้รับบริการได้อย่างรอบด้าน โดยใช้ข้อมูลดังกล่าวในการพัฒนาการให้บริการและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง กลุ่มลูกค้าสำคัญของสำนักงาน

วิทยาเขตสงขลา ได้แก่ นิสิต บุคลากรของมหาวิทยาลัย หน่วยงานภายในวิทยาเขต ผู้ประกอบการภายในพื้นที่มหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอกที่เข้ามาใช้บริการหรือประสานงานกับสำนักงาน 1) **ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า** สำนักงานวิทยาเขตสงขลาใช้ช่องทางหลากหลายในการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของลูกค้า เพื่อให้สามารถรวบรวมข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ได้แก่ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระบบรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ การสื่อสารผ่านเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน การประชุมหรือเวทีรับฟังความคิดเห็นร่วมกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย การรับฟังความคิดเห็นจากการให้บริการในกระบวนการต่าง ๆ เช่น การให้บริการอาคารสถานที่ การให้บริการยานพาหนะ และการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมภายในวิทยาเขต ช่องทางดังกล่าวช่วยให้สำนักงานสามารถรวบรวมข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการ 2) **ช่วงเวลาและลักษณะการรับฟัง** สำนักงานวิทยาเขตสงขลาดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้าในหลายช่วงเวลา ได้แก่ ก่อนการให้บริการ เพื่อรับทราบความต้องการของผู้รับบริการ ระหว่างการให้บริการ เพื่อรับฟังปัญหาหรือข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้น หลังการให้บริการ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ การรับฟังในหลายช่วงเวลาช่วยให้สำนักงานสามารถเข้าใจประสบการณ์ของผู้รับบริการในทุกขั้นตอนของการให้บริการ 3) **การวิเคราะห์และใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้า** ข้อมูลที่ได้รับจากการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าจะถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อระบุประเด็นสำคัญ เช่น ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ แนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวถูกนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการวางแผนพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงาน 4) **การนำข้อมูลไปปรับปรุงการดำเนินงาน** สำนักงานวิทยาเขตสงขลา นำข้อมูลจากเสียงของลูกค้าไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ พัฒนาสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในวิทยาเขต ปรับปรุงมาตรการด้านความปลอดภัยและการจัดการจราจรภายในวิทยาเขต พัฒนาระบบบริการดิจิทัลของหน่วยงาน การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าช่วยให้สำนักงานสามารถพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และสนับสนุนการพัฒนาวิทยาเขตให้มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการทำงาน กระบวนการทั้งหมดเป็นดัง (แผนภาพ 3.1-1) และวิธีการรับฟังเสียง (ตาราง 3.1-1)



แผนภาพ 3.1-1 กระบวนการรับฟังเสียง

3.1 ก (2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี สำนักงานวิทยาเขตสงขลา รับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีในอดีตและอนาคตเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับ มาปรับปรุงและพัฒนาการบริการ การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ผ่านกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า โดยใช้ช่องทางที่หลากหลายและเหมาะสมในแต่ละพันธกิจตามตาราง (ตาราง 3.1-1) เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นความต้องการหลักไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ การให้บริการและการสนับสนุนผู้เรียน ลูกค้าซึ่งรับผิดชอบโดยหัวหน้ากลุ่มภารกิจทั้ง 5 กลุ่ม วิเคราะห์ VOC ร่วมกับฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีกระบวนการวิเคราะห์ ทบทวนและนำข้อมูลป้อนกลับเพื่อปรับกระบวนการ **ผู้เรียนในปัจจุบัน** รับฟังเสียงด้วยช่องทางต่างๆ เช่น แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ บันทึกรีวิวข้อความ line การเข้าพบรองอธิการวิทยาเขตสงขลา หัวหน้าสำนักงานวิทยาเขตสงขลา โทรศัพท์ messenger เพจสำนักงานวิทยาเขตสงขลา website สำนักงานวิทยาเขตสงขลา ศูนย์ข้อร้องเรียน **บุคลากร** รับฟังเสียงด้วยช่องทางต่างๆ เช่น แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ บันทึกรีวิวข้อความ line การเข้าพบรองอธิการวิทยาเขตสงขลา หัวหน้าสำนักงานวิทยาเขตสงขลา โทรศัพท์ messenger เพจสำนักงานวิทยาเขตสงขลา การประชุมหัวหน้าส่วนงาน การประชุมคณะกรรมการประจำวิทยาเขตสงขลา การ Focus Group **ส่วนงานภายในวิทยาเขตสงขลา** รับฟังเสียงด้วยช่องทางต่างๆ เช่น บันทึกรีวิวข้อความ line การเข้าพบรองอธิการวิทยาเขตสงขลา โทรศัพท์ การประชุมหัวหน้าส่วนงานและการประชุมคณะกรรมการประจำวิทยาเขตสงขลา **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** รับฟังเสียงด้วยช่องทางต่างๆ เช่น การประชุมคณะกรรมการตรวจรับโครงการ การประชุมผู้ประกอบการร้านค้า line การพูดคุยในโอกาสต่างๆ **ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ** รับฟังเสียงด้วยช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ การประชุมตรวจรับงาน line การเข้าพบรองอธิการวิทยาเขตสงขลา หัวหน้าสำนักงานวิทยาเขตสงขลา **ลูกค้าในอนาคต** สำนักงานวิทยาเขตสงขลาใช้ช่องทางหลากหลายในการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของลูกค้าในอนาคต ได้แก่ การรับฟังความคิดเห็นจากกิจกรรมประชาสัมพันธ์และกิจกรรมของมหาวิทยาลัย การรวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้ปกครองและผู้เยี่ยมชมมหาวิทยาลัย การติดตามข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์และเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย การรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานภายนอกที่มีความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย การรวบรวมข้อมูลจากการจัดกิจกรรมหรือโครงการที่มีผู้เข้าร่วมจากภายนอก ช่องทางดังกล่าวช่วยให้สำนักงานสามารถรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการในอนาคตได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปีการศึกษา 2568 สำนักงานวิทยาเขตสงขลา นำข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าในอนาคตไปใช้ในการวางแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของวิทยาเขต พัฒนาระบบบริการดิจิทัลและสิ่งอำนวยความสะดวก ปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในวิทยาเขตให้เอื้อต่อการเรียนรู้และการใช้ชีวิต สนับสนุนการพัฒนาวิทยาเขตสู่ Smart & Green Campus การดำเนินการดังกล่าวช่วยให้สำนักงานสามารถเตรียมความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในอนาคต และสนับสนุนการพัฒนามหาวิทยาลัยอย่างยั่งยืน

ตาราง 3.1-1 วิธีการรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

ผู้เรียน ลูกค้าย กลุ่มอื่น ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	ข้อมูลที่ต้องการ/ คาดหวัง	การนำไปใช้ ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
ผู้เรียน	- แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ความผูกพัน - บันทึกข้อความ - การเข้าพบรองอธิการวิทยาเขตสงขลา - หัวหน้าสำนักงานวิทยาเขตสงขลา โทรศัพท์ - line messenger - เพจสำนักงานวิทยาเขตสงขลา website - สำนักงานวิทยาเขตสงขลา - ศูนย์ข้อร้องเรียน	- รายปี - รายวัน - รายวัน - รายวัน - รายวัน - รายวัน	- คุณภาพการบริการในการสนับสนุนการเรียนการสอน - การให้บริการที่ตรงกับความต้องการ/ความคาดหวัง - ข้อเสนอแนะ - การบริการที่ทันเวลา - ข้อร้องเรียนที่ต้องการให้มีการแก้ไข ปรับปรุง	- การออกแบบ/ปรับปรุงการให้บริการสนับสนุนการเรียนการสอน - พัฒนา/ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ - ออกแบบบริการใหม่ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกตามความต้องการ/ความคาดหวังของผู้เรียน	- ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา - หัวหน้าสำนักงานวิทยาเขตสงขลา - รองอธิการบดีวิทยาเขตสงขลา
บุคลากร	- แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ - บันทึกข้อความ - การเข้าพบรองอธิการวิทยาเขตสงขลา - หัวหน้าสำนักงานวิทยาเขตสงขลา โทรศัพท์ - line messenger - เพจสำนักงานวิทยาเขตสงขลา website - สำนักงานวิทยาเขตสงขลา - ศูนย์ข้อร้องเรียน - การประชุมหัวหน้าส่วนงาน/การประชุมคณะกรรมการประจำวิทยาเขตสงขลา	- รายปี - รายวัน - รายวัน - รายวัน - รายวัน - รายวัน - รายวัน - รายเดือน	- คุณภาพการบริการในการสนับสนุนการเรียนการสอน - การให้บริการที่ตรงกับความต้องการ/ความคาดหวังในพันธกิจต่างๆ - การบริการที่ทันเวลา - ข้อเสนอแนะ - ข้อร้องเรียนที่ต้องการให้มีการแก้ไข ปรับปรุง - การให้บริการสวัสดิการพักบุคลากร	- การออกแบบ/ปรับปรุงการให้บริการสนับสนุนการเรียนการสอน - พัฒนา/ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ - ออกแบบบริการใหม่ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกตามความต้องการ/ความคาดหวังของผู้เรียน	- ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา - หัวหน้ากลุ่มภารกิจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ - หัวหน้าสำนักงานวิทยาเขตสงขลา - รองอธิการบดีวิทยาเขตสงขลา
ส่วนงานภายใน วิทยาเขตสงขลา	- บันทึกข้อความ - การเข้าพบรองอธิการวิทยาเขตสงขลา โทรศัพท์ - line messenger - เพจสำนักงานวิทยาเขตสงขลา	- รายวัน - รายวัน - รายวัน	- คุณภาพการบริการในการสนับสนุนการเรียนการสอน - การให้บริการที่ตรงกับความต้องการ	- การออกแบบ/ปรับปรุงการให้บริการสนับสนุนการเรียนการสอน	- หัวหน้ากลุ่มภารกิจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ

ผู้เรียน ลูกค้าย กลุ่มอื่น ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	ข้อมูลที่ต้องการ/ คาดหวัง	การนำไปใช้ ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
	สงขลา website สำนักงานวิทยาเขต สงขลา - การประชุมหัวหน้า ส่วนงาน/การประชุม คณะกรรมการประจำ วิทยาเขตสงขลา	- ราย เดือน	ต้องการ/ความ คาดหวังในพันธกิจ ต่างๆ - การบริการที่ ทันเวลา - ข้อเสนอแนะ - ข้อร้องเรียนที่ ต้องการให้มีการ แก้ไข ปรับปรุง - การให้บริการ สวัสดิการพัก บุคลากร	- พัฒนา/ปรับปรุง ขั้นตอนการ ให้บริการ - ออกแบบบริการ ใหม่ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก ตาม ความต้องการ/ ความคาดหวังของ ผู้เรียน - การปรับปรุง/ การพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานที่ สำคัญ / ภูมิทัศน์	- หัวหน้า สำนักงานวิทยา เขตสงขลา - รองอธิการบดี วิทยาเขตสงขลา
ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย	- การประชุม คณะกรรมการตรวจรับ โครงการ - การประชุม ผู้ประกอบการร้านค้า - line โทรศัพท์ - การพูดคุยในโอกาส ต่างๆ	- รายงวด งาน - รายไตรมาส - รายวัน - ตาม โอกาส	- ต้องการ/ความ คาดหวัง - ข้อเสนอแนะ - ความคิดเห็น	- พัฒนา/ปรับปรุง ขั้นตอนการ ให้บริการ - ออกแบบบริการ ใหม่ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก ตาม ความต้องการ/ ความคาดหวังของ ผู้เรียน	- หัวหน้ากลุ่ม ภารกิจต่างๆ ที่ เกี่ยวข้องกับ เรื่องนั้นๆ - หัวหน้า สำนักงานวิทยา เขตสงขลา - รองอธิการบดี วิทยาเขตสงขลา
ผู้ส่งมอบ/ คู่ความร่วมมือ	- การประชุมตรวจรับ งาน - line - การเข้าพบรองอธิการ วิทยาเขตสงขลา หัวหน้าสำนักงานวิทยา เขตสงขลา	- รายงวด งาน - รายวัน - ตาม โอกาส	- คุณภาพของงาน/ ผลิตภัณฑ์	- พัฒนา/ปรับปรุง ขั้นตอนการ ให้บริการ	- หัวหน้ากลุ่ม ภารกิจต่างๆ ที่ เกี่ยวข้องกับ เรื่องนั้นๆ - หัวหน้า สำนักงานวิทยา เขตสงขลา - รองอธิการบดี วิทยาเขตสงขลา
ลูกค้าใน อนาคต	- การรับฟังความ คิดเห็นจากกิจกรรม ประชาสัมพันธ์และ กิจกรรมของ มหาวิทยาลัย - การรวบรวม ข้อเสนอแนะจาก	- รายไตรมาส - รายไตรมาส	- ความต้องการ พื้นที่เรียนรู้และ กิจกรรมที่มี คุณภาพ - ความต้องการ สภาพแวดล้อมที่	- วางแผนพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน ของวิทยาเขต - พัฒนาระบบ บริการดิจิทัลและ สิ่งอำนวยความสะดวก	- หัวหน้ากลุ่ม ภารกิจต่างๆ ที่ เกี่ยวข้องกับ เรื่องนั้นๆ - หัวหน้า สำนักงานวิทยา เขตสงขลา

ผู้เรียน ลูกค้า กลุ่มอื่น ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	ข้อมูลที่ต้องการ/ คาดหวัง	การนำไปใช้ ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
	ผู้ปกครองและผู้เยี่ยม ชมมหาวิทยาลัย - การติดตามข้อมูลจาก สื่อสังคมออนไลน์และ เว็บไซต์ของ มหาวิทยาลัย - การรับฟังความ คิดเห็นจากหน่วยงาน ภายนอกที่มีความ ร่วมมือกับมหาวิทยาลัย - การรวบรวมข้อมูล จากการจัดกิจกรรม หรือโครงการที่มี ผู้เข้าร่วมจากภายนอก	- ราย เดือน -รายปี -รายปี	ปลอดภัยและเป็น มิตรต่อสิ่งแวดล้อม -ความต้องการ บริการที่สะดวก รวดเร็ว และใช้ เทคโนโลยีดิจิทัล - ความต้องการสิ่ง อำนวยความสะดวกที่สนับสนุน คุณภาพชีวิตของ นิสิตและบุคลากร	-ปรับปรุง สภาพแวดล้อม ภายในวิทยาเขตให้ เอื้อต่อการเรียนรู้ และการใช้ชีวิต -สนับสนุนการ พัฒนาวิทยาเขตสู่ Smart & Green Campus	-รองอธิการบดี วิทยาเขตสงขลา

3.1 ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่น และการบริการฯ

3.1 ข (1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่น สำนักงานวิทยาเขตสงขลา มีการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่น (Customer Segmentation) เพื่อให้สามารถเข้าใจลักษณะ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจน และสามารถพัฒนาการให้บริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม การจำแนกกลุ่มลูกค้ายดำเนินการโดยใช้ข้อมูลจากระบบการให้บริการของหน่วยงาน ข้อมูลความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อมูลจากการรับฟังเสียงของลูกค้าย เพื่อนำมาวิเคราะห์และจัดกลุ่มลูกค้ายที่มีลักษณะและความต้องการใกล้เคียงกัน สำนักงานใช้เกณฑ์สำคัญในการจำแนกกลุ่มลูกค้าย ได้แก่ ลักษณะของผู้รับบริการ (Customer Characteristics) ประเภทของบริการที่ใช้ (Service Usage) บทบาทความสัมพันธ์กับมหาวิทยาลัย (Stakeholder Relationship) ความต้องการและความคาดหวังต่อบริการของสำนักงาน การใช้เกณฑ์ดังกล่าวช่วยให้สำนักงานสามารถจำแนกกลุ่มลูกค้ายได้อย่างชัดเจนและนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดัง(ตาราง 3.1-2) **การนำข้อมูลการจำแนกกลุ่มลูกค้ายไปใช้** สำนักงานวิทยาเขตสงขลานำข้อมูลการจำแนกกลุ่มลูกค้ายไปใช้ในกา รออกแบบและพัฒนากระบวนการให้บริการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ปรับปรุงกระบวนการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก พัฒนาสภาพแวดล้อมของวิทยาเขตให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ สนับสนุนการพัฒนาวิทยาเขตสู่ Smart & Green Campus **การทบทวนและปรับปรุงการจำแนก** สำนักงานวิทยาเขตสงขลา มีการทบทวนกลุ่มเป้าหมายเป็นประจำทุกปี ในช่วงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์หรือแผนปฏิบัติการ เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของบริบท เช่น การขยายหลักสูตรระยะสั้น หรือการเกิดขึ้นของพันธกิจใหม่ตามแผนแม่บทมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสำนักงานวิทยาเขตสงขลา ดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยเชื่อมโยงกับพันธกิจและบริบทขององค์กร ช่วยให้สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้ตรงจุด พัฒนาแนวทางให้บริการอย่างเหมาะสม และเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างยั่งยืน (ตาราง OP1-8)

ตาราง 3.1-2 Customer Segmentation

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการหลัก (Key Requirements)	บริการที่เกี่ยวข้อง	ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Results Indicators)
นิสิต	สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พื้นที่กิจกรรมและสิ่งอำนวยความสะดวก	การดูแลอาคารสถานที่และพื้นที่เรียนรู้ การรักษาความปลอดภัย การจัดการจราจร การจัดภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อสภาพแวดล้อมวิทยาเขตร้อยละเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัยที่ลดลง
บุคลากรของมหาวิทยาลัย	สภาพแวดล้อมในการทำงานที่สะดวก ปลอดภัย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	การบริหารอาคารสำนักงาน ที่พักรับรอง ระบบสาธารณูปโภค และบริการยานพาหนะ	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการของสำนักงาน ระดับความผูกพันของบุคลากร
หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย (คณะ/สถาบัน)	การสนับสนุนการใช้พื้นที่ การจัดกิจกรรม และการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐาน	การจัดห้องประชุมและพื้นที่กิจกรรม การสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐาน การประสานงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานต่อการสนับสนุนของสำนักงาน ระยะเวลาในการตอบสนองการให้บริการ
ผู้ประกอบการภายในมหาวิทยาลัย	พื้นที่ประกอบธุรกิจที่ปลอดภัย การบริหารพื้นที่เช่าที่เป็นธรรม และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อธุรกิจ	การบริหารพื้นที่เช่า การดูแลสภาพแวดล้อม ระบบสาธารณูปโภค และความปลอดภัย	ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการบริหารพื้นที่ ร้อยละการต่อสัญญาเช่า
หน่วยงานภายนอก/ผู้มาใช้บริการมหาวิทยาลัย	ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ความปลอดภัย และการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ	การจัดสถานที่สำหรับกิจกรรม การดูแลความปลอดภัย การอำนวยความสะดวกด้านยานพาหนะและสถานที่	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายนอก จำนวนกิจกรรมภายนอกที่จัดในพื้นที่มหาวิทยาลัย

ข้อมูลการจำแนกกลุ่มลูกค้าและความต้องการสำคัญของแต่ละกลุ่มถูกนำไปใช้ในการออกแบบและพัฒนาระบบการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตสงขลา รวมทั้งใช้ในการกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ในหมวด 7 เพื่อสะท้อนประสิทธิผลของการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

3.1 ข (2) การจัดหลักสูตรและบริการฯ รองอธิการบดีวิทยาเขตสงขลา กลุ่มภารกิจที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังนี้ 1) ค้นหาความต้องการและข้อกำหนดด้านการให้บริการ จากความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น (ตาราง 3.1-1) และข้อมูลสารสนเทศอื่น ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ สมรรถนะหลัก ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ โอกาสเชิงกลยุทธ์ (ตาราง OP2-1) และผลการดำเนินงานที่ผ่านมา รวมทั้งกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง (ตาราง OP1-7) 2) วิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญและกำหนดเป็นข้อกำหนดที่สำคัญของการให้บริการ เพื่อเป็นปัจจัยนำเข้าในการออกแบบการ

บริการ 3) พัฒนา ปรับปรุงการให้บริการตามข้อกำหนดที่สำคัญ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น 4) ส่งมอบการให้บริการแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น 5) ติดตามวิเคราะห์ และประเมินผลการดำเนินงาน 6) ทบทวน ปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสร้างสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้าทุกกลุ่ม ตัวอย่างการใช้สารสนเทศจากเสียงของลูกค้า เพื่อการออกแบบการให้บริการ ดังตาราง 3.1-3

ตาราง 3.1-3 ตัวอย่างการใช้สารสนเทศจากเสียงลูกค้า เพื่อการออกแบบบริการ

ด้าน	ตัวอย่างการให้บริการ
ด้านการเรียนการสอน	การปรับปรุงการให้บริการห้องเรียน/ห้องประชุมให้ตรงกับลักษณะการใช้งาน เช่น ห้อง 18410 เป็นห้องเอนกประสงค์ที่สามารถปรับรูปแบบการใช้พื้นที่ในห้องให้ตรงกับรูปแบบกิจกรรม/โครงการตามที่ต้องการ การมีระบบจองห้องเรียนห้องประชุมออนไลน์ที่ทำให้ผู้ใช้บริการใช้งานได้ทันเวลาตามที่ต้องการ การมีอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอ การปรับปรุงห้องเรียนให้เหมาะสมกับการเรียนการสอน และห้องเรียน hybrid learning classroom การมีระบบจองยานพาหนะออนไลน์เพื่อบริการนิสิตและคณาจารย์ในการทำกิจกรรม/โครงการต่างๆ เป็นต้น
ด้านสภาพแวดล้อม/ภูมิทัศน์	มีการจัดการสภาพแวดล้อม/ภูมิทัศน์ที่ส่งเสริมการมีสุขภาวะที่ดี เช่น การซ่อมแซมเครื่องออกกำลังกายให้สามารถใช้งานได้ การซ่อมแซมสนามกีฬาให้เหมาะสมกับการใช้งานและออกกำลังกายของนิสิตและบุคลากร รวมทั้งบุคคลภายนอก การติดไฟส่องสว่างในพื้นที่บริเวณภายในวิทยาเขตเพื่อความปลอดภัยต่อชีวิตและการทำกิจกรรมยามค่ำคื่นของนิสิต การดูแลความสะอาดและความสวยงามของพื้นที่ส่วนต่างๆ ลานกิจกรรม การจัดการขยะให้ถูกวิธีและการบำบัดน้ำเสียอย่างถูกหลักวิชาการ
ด้านการดูแลความปลอดภัยและการจราจร	การติดตั้งกล้องวงจรปิดในบริเวณอาคารและนอกอาคารอย่างทั่วถึง การวางระบบรักษาความปลอดภัยของพนักงานรักษาความปลอดภัย การให้บริการจราจรในบริเวณวิทยาเขตเพื่อไม่ให้เกิดอุบัติเหตุและอำนวยความสะดวกในวันเวลาที่มีกิจกรรม/โครงการ การเตรียมความพร้อมในด้านอุปกรณ์ดับเพลิงและการซ่อมแผนเผชิญเหตุทำร้ายร่างกาย เหตุอัคคีภัย
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	การซ่อมแซมอาคาร สถานที่ ระบบน้ำประปาให้พร้อมใช้งาน การปรับปรุงอาคารที่พักบุคลากรให้อยู่ในสภาพที่ดี การปรับปรุงระบบสื่อสารไฟฟ้า การบริหารจัดการสวัสดิการที่พักบุคลากร (บ้านพัก แพลต 24 @TSU Place) การจัดพื้นที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ของนิสิตและบุคลากร
ด้านการเงิน พัสดุ	การให้บริการจัดซื้อครุภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการเรียนการสอนและการให้บริการ การให้บริการกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างระบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-GP) ของหน่วยงานภายในวิทยาเขต สงขลา การบริหารสัญญาโครงการต่างๆ การเบิกจ่ายที่ถูกต้องและทันเวลาให้กับผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

3.2 ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ

3.2 ก (1) การจัดการความสัมพันธ์ รองอธิการบดีวิทยาเขตสงขลา หัวหน้าสำนักงานวิทยาเขตสงขลา สร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นผ่านกระบวนการที่เป็นระบบ โดยใช้ช่องทางการสื่อสารและการให้บริการที่หลากหลาย ได้แก่ เว็บไซต์ของสำนักงานวิทยาเขตสงขลา ระบบบริการออนไลน์ของมหาวิทยาลัย การติดต่อประสานงานผ่านหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย การให้บริการผ่านช่องทางสื่อสารสังคม

ออนไลน์ การให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ช่องทางดังกล่าวช่วยให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการของสำนักงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ดังนี้ 1) วิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพันของผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญจากการรับฟังเสียง (ตาราง OP-8) (ตาราง 3.1-1) 2) กำหนดวิธีการสร้างความสัมพันธ์ 3) ดำเนินการสร้างความสัมพันธ์ 4) ประเมินและปรับปรุงวิธีการ/ประสิทธิผลของกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ เช่น ในปีการศึกษา 2568 ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานที่ตอบสนองความต้องการของนิสิต ไม่ว่าจะเป็นระบบไฟฟ้าส่องสว่าง การใช้พื้นที่กิจกรรม การจัดหาพื้นที่จอดรถจักรยานยนต์ รถยนต์ การซ่อมแซมสนามกีฬา การซ่อมแซมที่พักบุคลากร การจัดสรรที่พักให้กับบุคลากรที่ต้องการตามประกาศคณะกรรมการการจัดสรรที่พัก การให้บริการอำนวยความสะดวกในเชิงพื้นที่กิจกรรม การดูแลความปลอดภัยระหว่างการจัดกิจกรรม การอำนวยความสะดวกเรื่องสิ่งของที่ใช้ในการจัดกิจกรรม การสนับสนุนกิจกรรม/โครงการให้กับองค์การนิสิตมหาวิทยาลัยทักษิณและสโมสรนิสิตคณะต่างๆ การสนับสนุนการจัดกิจกรรมของบุคลากรหน่วยงานต่างๆ สโมสรบุคลากรวิทยาเขตสงขลา การจัดการบริการร้านอาหารเครื่องดื่มที่ถูกต้องสุขอนามัย การให้บริการยานพาหนะในการกิจของส่วนงานต่างๆ การให้บริการห้องประชุมในเวลาและนอกเวลาทำการ เป็นต้น ตามตาราง 3.2-1

ตาราง 3.2-1 Customer Relationship Management

กลุ่มลูกค้า	วิธีสร้างความสัมพันธ์ (Relationship Approach)	ช่องทางการสื่อสาร	ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Results Indicators)
นิสิต	สนับสนุนสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ปลอดภัยและเอื้อต่อกิจกรรมของนิสิต พัฒนาพื้นที่กิจกรรมและสิ่งอำนวยความสะดวกในวิทยาเขต	เว็บไซต์สำนักงานวิทยาเขต สื่อสังคมออนไลน์ การประสานงานผ่านหน่วยงานกิจการนิสิต	ระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อสภาพแวดล้อมวิทยาเขต จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับ การแก้ไข
บุคลากรมหาวิทยาลัย	สนับสนุนการปฏิบัติงานผ่านการให้บริการด้านอาคารสถานที่ ระบบสารสนเทศยุค และบริการยานพาหนะ	การประสานงานผ่านหน่วยงานภายใน ระบบบริการออนไลน์ เว็บไซต์ และช่องทางติดต่อของสำนักงาน	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการของสำนักงาน ระยะเวลาในการตอบสนองการให้บริการ
หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย (คณะ/สถาบัน)	สนับสนุนการใช้พื้นที่และการจัดกิจกรรมของหน่วยงาน ให้คำปรึกษาและประสานงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	การประชุมประสานงาน การติดต่อผ่านระบบสารบรรณและช่องทางราชการ	ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานต่อการสนับสนุนของสำนักงาน ระยะเวลาการให้บริการ
ผู้ประกอบการภายในมหาวิทยาลัย	ดูแลพื้นที่เช่าและสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการประกอบธุรกิจ พร้อมให้คำแนะนำด้านการใช้พื้นที่	การประสานงานโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ การแจ้งข้อมูลผ่านช่องทางสำนักงาน	ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ร้อยละการต่อสัญญาเช่า

หน่วยงาน ภายนอก/ผู้มาใช้ บริการ มหาวิทยาลัย	อำนวยความสะดวกด้านสถานที่ และการจัดกิจกรรม พร้อมดูแล ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อม	เว็บไซต์มหาวิทยาลัย การ ติดต่อประสานงานผ่าน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ระดับความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการภายนอก จำนวน กิจกรรมภายนอกที่จัดใน พื้นที่มหาวิทยาลัย
--	--	---	--

3.2 ก (2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น สำนักงานวิทยาเขตสงขลาพัฒนาช่องทางเพื่อช่วยให้ผู้เรียนลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศ และขอรับการสนับสนุนจากสำนักงานวิทยาเขตสงขลาได้สะดวก โดยใช้ข้อมูลจากความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และผลการดำเนินงานจากระบบรับฟังเสียง (ตาราง 3.1-1) เช่น ระบบการจองห้องเรียน/ห้องประชุมส่วนกลาง ระบบการจองยานพาหนะ ระบบการแจ้งซ่อมอาคารสถานที่ ระบบการจองห้องพักรับรอง ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน Website มหาวิทยาลัย โดยใช้ Login Password เข้าสู่ระบบ ส่วนลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถเข้าถึงผ่าน Website ได้บางระบบและติดต่อผ่านส่วนงาน หน่วยงานโดยตรง ตาราง 3.2-2

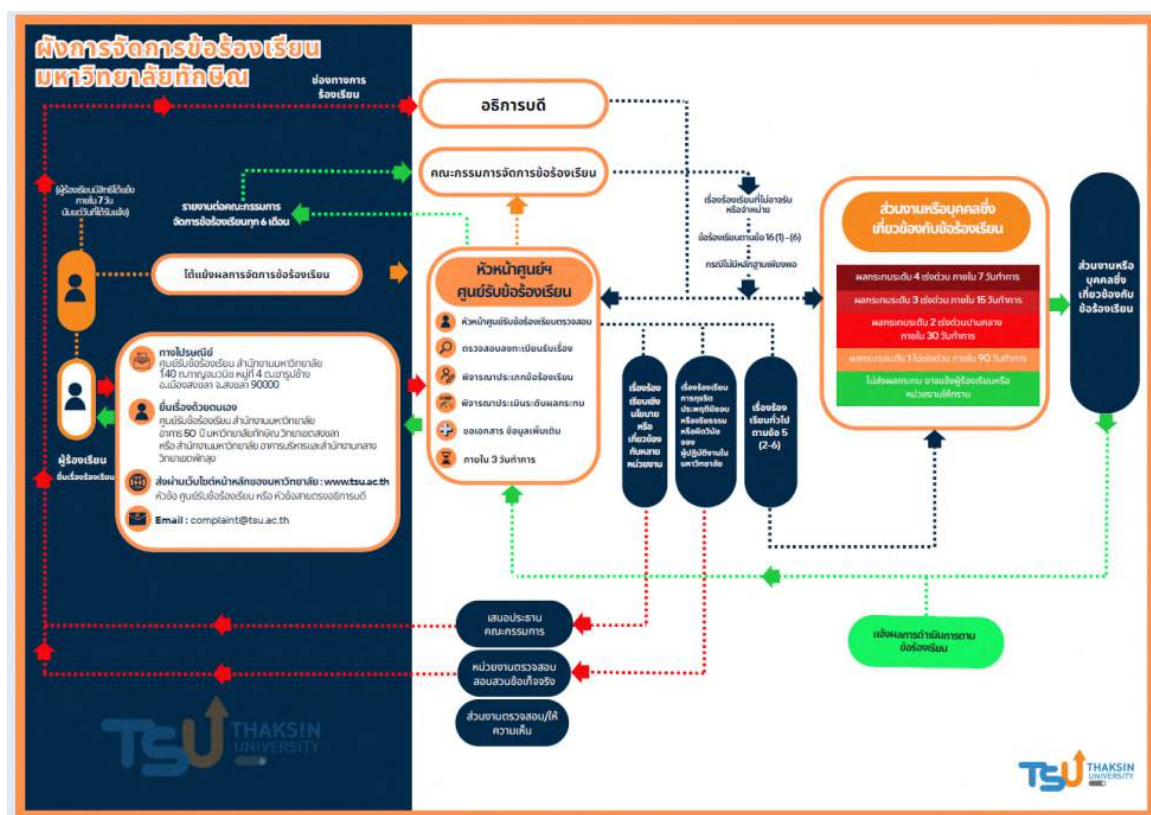
ตาราง 3.2-2 ช่องทางการสืบค้นสารสนเทศและการรับการสนับสนุนที่สำคัญ

การสืบค้น สารสนเทศและ การรับการ สนับสนุนที่สำคัญ	ช่องทาง	รายละเอียดการสนับสนุน	ข้อกำหนดที่ สำคัญ/ความ ต้องการหลัก	ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่ม อื่น
ด้านการจัดการศึกษา				
ระบบการจอง ห้องเรียน ส่วนกลาง	Website	ห้องเรียนส่วนกลางในอาคารเรียนต่างๆ เช่น อาคารเอนกประสงค์ 1 อาคาร เอนกประสงค์ 2 อาคาร 50 ปี มหาวิทยาลัยทักษิณ อาคารวิทยาศาสตร์ (SC) อาคาร 4 อาคาร 13	เข้าถึงได้ สะดวก รวดเร็ว ข้อมูล ถูกต้อง เป็น ปัจจุบัน	- นิสิต - คณาจารย์
ระบบการจองห้อง ประชุมส่วนกลาง		ห้องประชุมส่วนกลางในอาคารต่างๆ เช่น ห้องประชุมอาคาร 50 ปี มหาวิทยาลัย ทักษิณ หอประชุมปรีชาติ		- นิสิต - คณาจารย์ - หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย - หน่วยงานภายนอก มหาวิทยาลัย
ระบบประเมิน คุณภาพการศึกษา (e-SAR)		ข้อมูลผลการดำเนินงานของสำนักงาน วิทยาเขตสงขลา		- ผู้บริหาร มหาวิทยาลัย - หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย - หน่วยงานภายนอก มหาวิทยาลัย

การสืบค้นสารสนเทศและการรับบริการสนับสนุนที่สำคัญ	ช่องทาง	รายละเอียดการสนับสนุน	ข้อกำหนดที่สำคัญ/ความต้องการหลัก	ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น
ระบบจัดการซื้อร้องเรียน	Website	ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน	เป็นความลับ ตอบสนองรวดเร็ว	-นิสิต -คณาจารย์ -หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน				
ระบบการแจ้งซ่อมอาคารสถานที่	Website	การซ่อมแซมอาคารสถานที่ภายในวิทยาเขตสงขลา ระบบไฟฟ้าส่องสว่าง น้ำประปา	เข้าถึงได้สะดวก	-นิสิต -คณาจารย์ -หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
ระบบการจองยานพาหนะ		รถยนต์ประเภทต่างๆของสำนักงานวิทยาเขตสงขลา เช่น รถตู้ รถบัส รถเก๋ง รถ 6 ล้อ	รวดเร็ว ข้อมูลถูกต้อง เป็นปัจจุบัน	
ระบบจองห้องพักรับรอง		ห้องพักรับรอง @TSU Place		-บุคลากร -หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
ด้านการเงิน พัสดุ				
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	Website	- การให้บริการการกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างระบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-GP) - การบริหารสัญญาโครงการต่างๆ	เข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว ข้อมูลถูกต้อง	-หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
ทุกกลุ่มเป้าหมายมีการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook สำนักงานวิทยาเขตสงขลา, Line,) โทรศัพท์ e-mail บันทึกข้อความ				

3.2 ก (3) การจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานวิทยาเขตสงขลาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย โดยมีหัวหน้าศูนย์และคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เป็นผู้รับผิดชอบหลัก รับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางที่หลากหลาย จำแนกประเภทข้อร้องเรียนและความเร่งด่วนในการดำเนินการตามระดับผลกระทบ 5 ระดับ 1) เร่งด่วนมากภายใน 24 ชั่วโมง 2) เร่งด่วน ภายใน 7 วัน 3) เร่งด่วนปานกลาง ภายใน 30 วัน 4) ไม่เร่งด่วน ภายใน 90 วัน 5) ผลกระทบระดับ 0 ไม่ส่งผลกระทบ ไม่ต้องดำเนินการใดๆ แต่ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ มีกระบวนการจัดการและขั้นตอนตาม แผนภาพ 3.2-1 ในปีการศึกษา 2562 คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ได้ปรับปรุงวิธีการส่งข้อร้องเรียนจากเดิมที่ผู้ร้องต้องแสดง/ระบุตัวตน เป็นไม่ต้องระบุตัวตน เพื่อให้ผู้ร้องเข้าถึงระบบการจัดการข้อร้องเรียนมากยิ่งขึ้น ซึ่งมหาวิทยาลัยได้จัดการแก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด และปีการศึกษา 2564 ได้ทบทวนกระบวนการ พบว่า กระบวนการยังขาดการรายงานต่อผู้นำระดับสูงสุดเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ปรับปรุงการดำเนินงาน และทบทวนนโยบาย จึงเพิ่มขั้นตอนการรายงานผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนต่ออธิการบดี ในปีการศึกษา 2565 มหาวิทยาลัยทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยการแต่งตั้งหัวหน้าศูนย์ข้อร้องเรียน เพื่อทำหน้าที่ในการวิเคราะห์ประเภท ระดับผลกระทบของข้อร้องเรียนและเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทำประกาศเรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบทาง website : <https://www.tsu.ac.th/complaint/> ในปีการศึกษา 2568

สำนักงานวิทยาเขตสงขลาได้รับข้อร้องเรียนจากนิสิตและบุคลากรจากศูนย์ข้อร้องเรียน จำนวน 9 เรื่อง รองอธิการบดีวิทยาเขตสงขลาและหัวหน้าสำนักงานวิทยาเขตสงขลาได้นำข้อร้องเรียนไปแก้ไข ปรับปรุง และชี้แจงไปยังศูนย์ข้อร้องเรียนครบร้อยละ 100 ดำเนินการได้ตามเวลาที่กำหนด



แผนภาพ 3.2-1 ระบบการจัดการข้อร้องเรียนมหาวิทยาลัยทักษิณ

3.2 ก (4) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม สำนักงานวิทยาเขตสงขลายึดหลักการให้บริการอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และเท่าเทียม (Fair and Equitable Service) ต่อผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่น โดยมุ่งให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการของสำนักงานได้อย่างเสมอภาค และได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสมตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัย การดำเนินงานดังกล่าวสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กรที่มุ่งเน้นความโปร่งใส การให้บริการอย่างมีอาชีพ และความรับผิดชอบต่อสังคม (ตาราง 3.2-3)

1. หลักการให้บริการอย่างเป็นธรรม สำนักงานวิทยาเขตสงขลาดำเนินการให้บริการโดยยึดหลักการสำคัญ ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ การให้ข้อมูลและบริการอย่างโปร่งใส การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของมหาวิทยาลัย การคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการและส่วนรวม หลักการดังกล่าวช่วยให้การให้บริการของสำนักงานเป็นไปอย่างมีมาตรฐานและได้รับความเชื่อมั่นจากผู้รับบริการ

2. มาตรการเพื่อความโปร่งใสในการให้บริการ สำนักงานวิทยาเขตสงขลา มีมาตรการเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการให้บริการ เช่น การกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการและขั้นตอนการดำเนินงานผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน การปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของมหาวิทยาลัย การกำกับดูแลการดำเนินงานโดยผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

มาตรการดังกล่าวช่วยให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการของสำนักงานได้อย่างเป็นธรรมและตรวจสอบได้

3. ระบบรับข้อร้องเรียนและการจัดการปัญหา สำนักงานวิทยาเขตสงขลา มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการได้อย่างเหมาะสม เช่น ระบบรับข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย การติดต่อประสานงานผ่านหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย การติดต่อโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ข้อร้องเรียนที่ได้รับจะถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุของปัญหา และกำหนดแนวทางในการแก้ไขหรือปรับปรุงกระบวนการให้บริการ

4. การนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการ สำนักงานวิทยาเขตสงขลา นำข้อมูลจากข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมาวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การดำเนินการดังกล่าวช่วยให้สำนักงานสามารถพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ตาราง 3.2-3 Fair Treatment Mechanisms

ประเด็นการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม	แนวทางดำเนินการ	ช่องทางกำกับติดตาม
การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service)	กำหนดขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน ให้บริการแก่ผู้เรียนและลูกค้าทุกกลุ่มโดยไม่เลือกปฏิบัติ	การกำกับดูแลโดยผู้บริหาร การติดตามผลการให้บริการ และการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ความโปร่งใสในการให้บริการ (Service Transparency)	เผยแพร่ข้อมูลบริการ ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการผ่านเว็บไซต์และช่องทางประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน	การตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย และการรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงาน
การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ (Compliance)	ดำเนินงานตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของมหาวิทยาลัย รวมทั้งหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน	การตรวจสอบจากหน่วยตรวจสอบภายใน และการกำกับติดตามโดยผู้บริหาร
ระบบรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ (Complaint Handling)	จัดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และดำเนินการแก้ไขปัญหายอย่างเหมาะสม	ระบบรับข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน
การใช้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงการให้บริการ (Service Improvement)	วิเคราะห์ข้อมูลจากข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และผลการประเมินความพึงพอใจ เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการให้บริการ	การประชุมทบทวนผลการดำเนินงาน และการติดตามตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กลไกการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมดังกล่าวช่วยให้สำนักงานวิทยาเขตสงขลาสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยข้อมูลจากข้อร้องเรียนและผลการประเมินความพึงพอใจถูกนำมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการ

3.2 ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) **ความพึงพอใจและความผูกพัน** มหาวิทยาลัย โดยรองอธิการบดีที่รับผิดชอบ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตามกระบวนการ VOC (แผนภาพ 3.1-1) กำหนดวิธีการ/เครื่องมือ (ตาราง 3.1-1) และนำข้อมูล/สารสนเทศไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุง กระบวนการและคุณภาพการให้บริการ เช่น ด้านการเรียนการสอน การจัดการภูมิทัศน์/สภาพแวดล้อม (ตาราง 3.1-2) การปรับปรุงกระบวนการ (ตาราง 6.1-2) ในปีการศึกษา 2568 ได้ประเมินความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ระดับความพึงพอใจของ

บุคลากรด้านบรรยากาศการทำงาน ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบความปลอดภัย ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง และความไม่พึงพอใจของนิสิตระดับระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ระดับความผูกพันของนิสิตระดับปริญญาตรีและระดับความผูกพันของบุคลากร ทั้งนี้การวัดระดับความผูกพันยังไม่ครบทุกกลุ่ม รวมทั้งได้กำหนดความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น คือ การวิเคราะห์ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ นำไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น แก้ไขปัญหาในกระบวนการ/ขั้นตอนที่เป็นปัญหา/อุปสรรค เพื่อลดขั้นตอน ลดระยะเวลา โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ ไม่ว่าจะเป็น ระบบสารบรรณ e-doc ระบบการจ้างซ่อม ระบบการให้บริการจองห้องพักรับรอง ระบบการจองห้องเรียน/ห้องประชุมออนไลน์ เป็นต้น ลดข้อผิดพลาด รวมทั้งการพัฒนางานโดยการบูรณาการในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เพื่อก่อให้เกิดการร่วมมือในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในงาน นำไปสู่การจัดการความรู้ระหว่างหน่วยงาน (ตาราง 3.2-4)

ตาราง 3.2-4 Customer Satisfaction & Engagement Measurement

กลุ่มลูกค้า	วิธีการวัดความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)	วิธีการวัดความผูกพัน (Customer Engagement)	ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Results Indicators)
นิสิต	แบบสำรวจความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมและการให้บริการของวิทยาเขต การรับข้อเสนอแนะจากกิจกรรมของนิสิต	การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของมหาวิทยาลัย การใช้พื้นที่กิจกรรมและพื้นที่เรียนรู้	ระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อสภาพแวดล้อมวิทยาเขต ร้อยละการเข้าร่วมกิจกรรมของนิสิต
บุคลากรมหาวิทยาลัย	แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการสนับสนุนของสำนักงาน เช่น อาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภค และบริการยานพาหนะ	การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาสภาพแวดล้อมวิทยาเขต และการให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริการของสำนักงาน จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง
หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย (คณะ/สถาบัน)	การประเมินความพึงพอใจต่อการสนับสนุนการใช้พื้นที่และการจัดกิจกรรม	ความต่อเนื่องในการใช้บริการของสำนักงาน และการร่วมพัฒนากิจกรรมของวิทยาเขต	ระดับความพึงพอใจของหน่วยงาน ระยะเวลาในการตอบสนองการให้บริการ
ผู้ประกอบการภายในมหาวิทยาลัย	การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารพื้นที่เช่าและสภาพแวดล้อม	ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการของมหาวิทยาลัย	ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ร้อยละการต่อสัญญาเช่า
หน่วยงานภายนอก/ผู้มาใช้บริการมหาวิทยาลัย	การประเมินความพึงพอใจต่อการใช้สถานที่และบริการของมหาวิทยาลัย	การใช้พื้นที่มหาวิทยาลัยในการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายนอก จำนวนกิจกรรมภายนอกที่จัดในมหาวิทยาลัย

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ฝ่ายประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยทักษิณได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย โดยมีการเปรียบเทียบข้อมูลกับคู่แข่งระหว่างสำนักงานวิทยาเขตพัทลุง ตามตัวชี้วัดที่ได้มีलगนามคำรับรอง ทำให้สำนักงานวิทยาเขตสงขลาตอบสนองความต้องการด้านการให้บริการต่างๆ ที่สำนักงานวิทยาเขตสงขลารับผิดชอบต่อผู้รับบริการ และปรับปรุงพัฒนาให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(3) **ความไม่พึงพอใจ** สำนักงานวิทยาเขตสงขลาให้ความสำคัญกับการค้นหาและจัดการความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่มีระบบในการรับฟังข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง การจัดการความไม่พึงพอใจดังกล่าวช่วยให้สำนักงานสามารถระบุปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัดในการให้บริการ และนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน

1) การค้นหาความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานวิทยาเขตสงขลาค้นหาความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการผ่านหลายช่องทาง เช่น ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ การรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางสื่อสารของหน่วยงาน การรับฟังความคิดเห็นจากการให้บริการในกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ข้อมูลดังกล่าวช่วยให้สำนักงานสามารถระบุประเด็นที่ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจ และกำหนดแนวทางในการแก้ไขได้อย่างเหมาะสม

2) ช่องทางรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ สำนักงานวิทยาเขตสงขลาจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ เช่น ระบบรับข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย การติดต่อผ่านหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย การติดต่อโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน ช่องทางดังกล่าวช่วยให้ผู้รับบริการสามารถแจ้งปัญหาและข้อเสนอแนะได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

3) การตอบสนองและการแก้ไขปัญหา เมื่อได้รับข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ สำนักงานจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และกำหนดแนวทางในการแก้ไข โดยมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมและทันเวลา ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาก็จะถูกแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ และมีการติดตามผลการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ

4) การนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการ สำนักงานวิทยาเขตสงขลา นำข้อมูลจากข้อร้องเรียนและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการมาวิเคราะห์ เพื่อระบุสาเหตุของปัญหาและกำหนดแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ข้อมูลดังกล่าวถูกนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในวิทยาเขต เพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ การดำเนินการดังกล่าวช่วยให้สำนักงานสามารถลดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง (ตาราง 3.2-5)

ตาราง 3.2-5 Customer Dissatisfaction Management

แหล่งข้อมูลความไม่พึงพอใจ	วิธีการรวบรวมข้อมูล	แนวทางแก้ไขและปรับปรุง	การติดตามผล
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	การสำรวจความคิดเห็นของนิสิต บุคลากร และผู้ใช้บริการผ่านแบบสอบถาม	วิเคราะห์ประเด็นที่มีคะแนนต่ำ และกำหนดมาตรการปรับปรุงการให้บริการ	การติดตามผลการดำเนินงานและเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในรอบถัดไป
ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ	ระบบรับข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย การแจ้งปัญหาผ่านหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่	ตรวจสอบข้อเท็จจริง วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และดำเนินการแก้ไขร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน และรายงานผลต่อผู้บริหาร
ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	การรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางสื่อสารของหน่วยงาน เช่น เว็บไซต์ หรือสื่อสังคมออนไลน์	พิจารณาข้อเสนอแนะและนำไปใช้ในการพัฒนากระบวนการให้บริการ	การทบทวนผลการปรับปรุงบริการในการประชุมของหน่วยงาน
ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	การรายงานเหตุการณ์หรือปัญหาจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงาน	การติดตามผลการดำเนินงานและการปรับปรุงกระบวนการ

ข้อมูลจากการ ประสานงานกับ หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย	การประชุมและการ ประสานงานกับคณะหรือ หน่วยงานต่าง ๆ ในวิทยาเขต	ร่วมกันกำหนดแนวทางแก้ไข ปัญหาและพัฒนาการให้บริการ	การติดตามผลผ่านการ ประชุมติดตามผลการ ดำเนินงาน
--	---	--	--

3.2 ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด สำนักงานวิทยาเขตสงขลานครินทร์นำข้อมูลเสียงของลูกค้าและข้อมูลตลาด (Voice of Customer and Market Information) มาใช้ในการวิเคราะห์และพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้อย่างเหมาะสม ข้อมูลดังกล่าวได้มาจากหลายแหล่ง เช่น ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ การรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางการสื่อสารของหน่วยงาน และข้อมูลจากการประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย **1) การรวบรวมข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด** สำนักงานวิทยาเขตสงขลารวบรวมข้อมูลเสียงของลูกค้าและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้รับบริการจากหลายช่องทาง ได้แก่ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ การรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางการสื่อสารของหน่วยงาน การรับฟังความคิดเห็นจากกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ข้อมูลจากการประสานงานกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ข้อมูลดังกล่าวช่วยให้สำนักงานสามารถเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างรอบด้าน **2) การวิเคราะห์ข้อมูลเสียงของลูกค้า** ข้อมูลที่ได้รับจากเสียงของลูกค้าและตลาดจะถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อระบุประเด็นสำคัญ เช่น ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ โอกาสในการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน การวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวช่วยให้สำนักงานสามารถกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการได้อย่างเหมาะสม **3) การนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการ** สำนักงานวิทยาเขตสงขลา นำข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาดไปใช้ในการ ปรับปรุงกระบวนการให้บริการของสำนักงาน พัฒนาสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในวิทยาเขต ปรับปรุงระบบการสื่อสารและการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ พัฒนารูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ **4) การใช้ข้อมูลในการวางแผนและพัฒนากิจการดำเนินงาน** ข้อมูลจากเสียงของลูกค้าและตลาดยังถูกนำไปใช้ในการสนับสนุนการวางแผนและการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงาน เช่น การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสภาพแวดล้อมของวิทยาเขต การพัฒนาระบบบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก การสนับสนุนการพัฒนาวิทยาเขตสู่ Smart & Green Campus การใช้ข้อมูลดังกล่าวช่วยให้สำนักงานสามารถพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ตาราง 3.2-6)

ตาราง 3.2-6 ตัวอย่างการใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้านำไปปรับปรุง ปีการศึกษา 2568

กลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น	เสียงของลูกค้า	แนวทางแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
นิสิต	ความเพียงพอของ ที่จอดรถ	สำนักงานวิทยาเขตสงขลาปรับปรุงลานหน้าหอสมุดเสร็จ เรียบร้อยแล้วการเปิดให้ใช้งานภายในเทอม 3/2567 การขอ งบประมาณจากฝ่ายยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพ เพื่อ ปรับปรุงพื้นที่ระหว่างอาคาร 13 กับอาคาร 10 และระหว่าง อาคาร 10 กับอาคาร 17 คาดว่าจะได้ในปีงบประมาณ 2569 นอกจากนี้มีกรรมกรให้พื้นที่หอพักและบุคลากรที่ พักอาศัยภายในวิทยาเขตสงขลาจอดรถที่พักรถ และให้เดิน มายังอาคารต่างๆ รวมทั้งสำนักงานวิทยาเขตสงขลา ให้บริการรถกอล์ฟไฟฟ้ารับ-ส่ง ในช่วงเวลาเร่งด่วน	- การกิจพัฒนา โครงสร้าง พื้นฐาน - การกิจ ยานพาหนะและ รักษาความ ปลอดภัย

กลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น	เสียงของลูกค้า	แนวทางแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
	ความพอใจของการให้บริการศูนย์อาหาร	สำนักงานวิทยาเขตสงขลาจัดพื้นที่ให้บริการผู้ประกอบการร้านค้าทั้งภายในศูนย์อาหาร 1 และศูนย์อาหาร 2 บริเวณภายในอาคารต่างๆ ร่วมกับฝ่ายการคลังและบริหารสินทรัพย์ในการบริหารจัดการผู้ประกอบการ รวมทั้งการบริการตู้จำหน่ายอาหารเครื่องดื่มอัตโนมัติภายในอาคารต่างๆ	- การกิจพัฒนา โครงสร้าง พื้นฐาน
	การให้บริการพื้นที่ส่วนกลาง/ห้องประชุมในการทำกิจกรรม	สำนักงานวิทยาเขตสงขลาสนับสนุนพื้นที่ทางกายภาพอย่างเหมาะสมในการทำกิจกรรมแก่นิสิตและส่วนงานต่างๆ รวมทั้งการดูแลรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณที่จัดกิจกรรมและอำนวยความสะดวก เมื่อจำเป็น ตามที่ร้องขอทุกครั้ง เพื่อให้กิจกรรมดำเนินการได้อย่างเรียบร้อย	- การกิจพัฒนา โครงสร้าง พื้นฐาน - การกิจ ยานพาหนะและ รักษาความ ปลอดภัย
บุคลากร	การดูแลรักษาความปลอดภัยภายในวิทยาเขตสงขลา	สำนักงานวิทยาเขตสงขลาจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยให้การดูแลความปลอดภัยทั้งกลางวันและกลางคืน ถ้าเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติก็จะมีรายงานมายังผู้รับผิดชอบตามลำดับและสั่งการ รวมทั้งการมีเครือข่ายจากหน่วยงานภายนอกที่ร่วมสนับสนุน เช่น สถานีตำรวจเมืองสงขลา กู้ชีพดับเพลิงเทศบาลเขารูปช้าง การภายในวิทยาเขตสงขลา มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดในบริเวณต่างๆ และโซนที่พักอาศัยของบุคลากรด้วย	- การกิจพัฒนา โครงสร้าง พื้นฐาน - การกิจ ยานพาหนะและ รักษาความ ปลอดภัย
	การจัดสภาพแวดล้อมที่สะอาด เรียบร้อย	สำนักงานวิทยาเขตสงขลา มีการจัดเก็บขยะที่ถูกต้องตามมาตรฐาน การบำบัดน้ำเสียอย่างถูกวิธีและมีการตรวจคุณภาพในทุกปีด้วยความร่วมมือกับคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีดิจิทัล การจัดโครงการ TSU Green Heart และโครงการ TSU Go Green ประจำปี เพื่อสร้างความเข้าใจในการจัดการขยะแก่นิสิตและบุคลากร และตัดแต่งต้นไม้ให้เรียบร้อย การให้บริการที่ออกกำลังกายและพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจ เช่น ลานออกกำลังกาย ลานโพ้นทะเล ลานปฐพีโยบ บริเวณอาคารหอพักนิสิต	- การกิจภูมิ ทัศน์และ สิ่งแวดล้อม
ผู้รับจ้าง	การเบิกจ่ายโครงการต่างๆ อย่างรวดเร็ว	สำนักงานวิทยาเขตสงขลา มีการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบพัสดุ และทำการเบิกจ่ายตามขั้นตอนตามระเบียบและแนวปฏิบัติของฝ่ายการคลังและบริหารสินทรัพย์ ทั้งนี้เมื่อคณะกรรมการตรวจรับโครงการต่างรายงานผลมายังการการเงินและพัสดุสำนักงานวิทยาเขตสงขลาแล้ว มีการดำเนินการตามขั้นตอนอย่างถูกต้องและรวดเร็ว เพื่อไม่ให้ผู้รับจ้างได้รับผลกระทบ	-การกิจการเงิน และพัสดุ

หมวด 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

6.1 ก การออกแบบภารกิจบริการและกระบวนการทำงาน

6.1 ก (1) ข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการ

สำนักงานวิทยาเขตสงขลามีกะบวนการกำหนด ข้อกำหนดของบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Service and Work Process Requirements) อย่างเป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินงานสามารถตอบสนองต่อพันธกิจของมหาวิทยาลัย ความต้องการของผู้รับบริการ และข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยผู้นำระดับสูง ได้แก่ รองอธิการบดีวิทยาเขตสงขลา หัวหน้าสำนักงานวิทยาเขตสงขลา และหัวหน้ากลุ่มภารกิจทั้ง 5 กลุ่มภารกิจ ร่วมกันวิเคราะห์ข้อมูลเชิงระบบและกำหนดข้อกำหนดของบริการก่อนออกแบบกระบวนการทำงาน การกำหนดข้อกำหนดของบริการใช้ข้อมูลปัจจัยนำเข้า (Inputs) ที่สำคัญ (ตาราง OP1-2) ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และสมรรถนะหลักของสำนักงานวิทยาเขตสงขลา เพื่อให้การออกแบบบริการสอดคล้องกับบทบาท “องค์กรสนับสนุนเชิงยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย” ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตาราง OP1-8) เช่น นิสิต บุคลากร หน่วยงานภายใน ผู้ประกอบการ และผู้รับจ้าง โครงการ กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง (ตาราง OP1-7) เช่น กฎหมายการเงินการคลังของรัฐ กฎหมายการจัดซื้อจัดจ้าง กฎหมายสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดด้านความปลอดภัย บริบทเชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย เช่น การพัฒนา Smart & Green Campus การเปลี่ยนผ่านสู่ Digital University และการดำเนินงานตามเป้าหมาย SDGs ข้อมูลผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เช่น ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อร้องเรียน ผลการตรวจสอบภายใน และตัวชี้วัดผลลัพธ์ในหมวด 7

จากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว สำนักงานวิทยาเขตสงขลาจึงกำหนด ข้อกำหนดสำคัญของบริการ (Key Service Requirements) ในแต่ละกระบวนการ เช่น ความรวดเร็วและความถูกต้องของการให้บริการ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนิสิตและบุคลากร มาตรฐานด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งแวดล้อมของวิทยาเขต ความโปร่งใสและถูกต้องตามกฎหมายของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ความสะดวกและประสิทธิภาพของระบบบริการดิจิทัล เมื่อกำหนดข้อกำหนดของบริการแล้ว สำนักงานจึงนำไปใช้ในการ ออกแบบกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุน พร้อมกำหนดตัวชี้วัดควบคุมกระบวนการ (Leading Indicators) เพื่อใช้ติดตามประสิทธิภาพการดำเนินงานระหว่างกระบวนการ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Lagging Indicators) เพื่อสะท้อนผลสัมฤทธิ์ของบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กระบวนการทำงานที่สำคัญ ข้อกำหนด ตัวชี้วัด และผู้รับผิดชอบ ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนใน (ตาราง 6.1-1) โดยใช้กระบวนการออกแบบ (แผนภาพ 6.1-1) และมีการสื่อสารกระบวนการไปยังบุคลากรทุกกลุ่มภารกิจ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งสำนักงาน นอกจากนี้ สำนักงานวิทยาเขตสงขลายังมีการ ทบทวนและปรับปรุงข้อกำหนดของบริการอย่างต่อเนื่อง จากข้อมูลป้อนกลับของผู้รับบริการ ผลการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงของบริบทภายนอก เพื่อให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของมหาวิทยาลัยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน



แผนภาพ 6.1-1 การออกแบบกระบวนการทำงานแบบ PDCA

สำนักงานวิทยาเขตสงขลาใช้ Work Process Design Model (IPO + PDCA) ในการออกแบบและพัฒนากระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย ความต้องการของผู้รับบริการ กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลผลการดำเนินงานที่ผ่านมา จากนั้นนำข้อมูลดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการ Plan เพื่อกำหนดข้อกำหนดของบริการและออกแบบกระบวนการทำงานหลัก

เมื่อออกแบบกระบวนการแล้ว จะนำไปดำเนินการ (Do) ผ่านกลุ่มภารกิจต่าง ๆ ของสำนักงาน เช่น การบริหารโครงสร้างพื้นฐาน การจัดการสิ่งแวดล้อม การบริหารยานพาหนะ การรักษาความปลอดภัย และการสนับสนุนกิจกรรมของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งมีการติดตามและควบคุมคุณภาพ (Check) ผ่านตัวชี้วัดกระบวนการ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) การบริหารความเสี่ยง และการตรวจสอบภายใน

ผลลัพธ์ของกระบวนการสะท้อนผ่านตัวชี้วัดผลลัพธ์ในหมวด 7 เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความปลอดภัยในวิทยาเขต และประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร หลังจากนั้นองค์กรนำข้อมูลผลลัพธ์มาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง (Act) เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสนับสนุนการพัฒนา Smart & Green Campus ของมหาวิทยาลัยอย่างยั่งยืน

ตาราง 6.1-1 Key Work Processes

กระบวนการ ทำงานหลัก (TIER I)	กระบวนการ ย่อย (TIER II)	ข้อกำหนดที่สำคัญ (Key Requirements)	ตัวชี้วัด กระบวนการ (Leading Indicator)	ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Lagging Indicator)	ผู้รับผิดชอบ
1. การสนับสนุน การเรียนการสอนและ กิจกรรม มหาวิทยาลัย	การจัดการ ห้องเรียน ห้อง ประชุม และ พื้นที่กิจกรรม	- ห้องเรียนพร้อมใช้งาน - ระบบโสตทัศนูปกรณ์ พร้อมใช้งาน - รองรับ Hybrid Learning	- ระยะเวลาการจัดเตรียมห้อง - อัตราห้องพร้อม ใช้งาน	- ความพึงพอใจ ของนิสิตและ คณาจารย์	กลุ่มภารกิจ พัฒนา โครงสร้าง พื้นฐาน
	การจัดการบริการ สถานที่กิจกรรม มหาวิทยาลัย	- พื้นที่มีความปลอดภัย และพร้อมใช้งาน - การประสานงาน รวดเร็ว	- ระยะเวลาการ ตอบสนองคำขอ ใช้สถานที่	- ความสำเร็จ ของกิจกรรม	กลุ่มภารกิจ พัฒนา โครงสร้าง พื้นฐาน
2. การบริหาร โครงสร้าง พื้นฐานและ อาคารสถานที่	การซ่อมบำรุง อาคารและระบบ สาธารณูปโภค	- ความปลอดภัยของ อาคาร - ระบบไฟฟ้า น้ำประปา และ โครงสร้างพื้นฐานใช้ งานได้	- ระยะเวลา แก้ไขงานซ่อม - จำนวนงานซ่อม ค้าง	- ความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการ - จำนวน เหตุขัดข้องลดลง	กลุ่มภารกิจ พัฒนา โครงสร้าง พื้นฐาน
3. การบริหาร จัดการ สิ่งแวดล้อมและ ภูมิทัศน์	การจัดการภูมิ ทัศน์และ สิ่งแวดล้อม	- พื้นที่สะอาด ร่มรื่น และปลอดภัย - สนับสนุน Green Campus	- จำนวนพื้นที่สีเขียวที่ดูแลตาม มาตรฐาน	- คะแนน UI GreenMetric - ความพึงพอใจ ผู้ใช้พื้นที่	กลุ่มภารกิจภูมิ ทัศน์และ สิ่งแวดล้อม
	การจัดการน้ำ เสียและขยะ	- คุณภาพน้ำตาม มาตรฐานกฎหมาย - ระบบคัดแยกขยะ	- ผลตรวจ คุณภาพน้ำ - อัตราการคัด แยกขยะ	- การผ่านเกณฑ์ สิ่งแวดล้อม	กลุ่มภารกิจภูมิ ทัศน์และ สิ่งแวดล้อม
4. การบริหาร การเงิน พัสดุ และงบประมาณ	การจัดซื้อจัดจ้าง ภาครัฐ (e-GP)	- ถูกต้องตามกฎหมาย - โปร่งใส ตรวจสอบได้	- ระยะเวลาการ ดำเนินการ จัดซื้อจัดจ้าง	- จำนวนข้อ ทักท้วงจากการ ตรวจสอบ	กลุ่มภารกิจ พัสดุ การเงิน และ งบประมาณ
	การบริหาร งบประมาณ	- การใช้จ่าย งบประมาณตามแผน	- ร้อยละการ เบิกจ่าย งบประมาณ	- ประสิทธิภาพ การใช้ทรัพยากร	กลุ่มภารกิจ พัสดุ การเงิน และ งบประมาณ
5. การบริหาร ยานพาหนะและ ความปลอดภัย	การให้บริการ ยานพาหนะ	- ความปลอดภัยของ ยานพาหนะ - การบริการตรงเวลา	- ระยะเวลาการ ตอบสนองการ จองรถ	- ความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการ	กลุ่มภารกิจ ยานพาหนะ และรักษา ความปลอดภัย
	การรักษาความ ปลอดภัยและ จราจร	- ระบบรักษาความ ปลอดภัย 24 ชั่วโมง - การควบคุมจราจร ภายในวิทยาเขต	- จำนวนการ ตรวจพื้นที่	- จำนวน เหตุการณ์ความ ไม่ปลอดภัย ลดลง	กลุ่มภารกิจ ยานพาหนะ และรักษา ความปลอดภัย

กระบวนการ ทำงานหลัก (TIER I)	กระบวนการ ย่อย (TIER II)	ข้อกำหนดที่สำคัญ (Key Requirements)	ตัวชี้วัด กระบวนการ (Leading Indicator)	ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Lagging Indicator)	ผู้รับผิดชอบ
6. การบริหาร จัดการ สำนักงานและ บริการสนับสนุน	การจัดการสาร บรรณและ เอกสาร	- ระบบ e-Document มีประสิทธิภาพ	- ระยะเวลาการ รับส่งเอกสาร	- ความพึงพอใจ ผู้รับบริการ	กลุ่มภารกิจ สนับสนุนการ บริหาร
	การจัดสวัสดิการ ที่พึงบุคลากร	- การจัดสรรที่พึงเป็น ธรรม	- ระยะเวลาการ ดำเนินการ จัดสรร	- ความพึงพอใจ บุคลากร	กลุ่มภารกิจ สนับสนุนการ บริหาร

6.1 ก (2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ

สำนักงานวิทยาเขตสงขลาได้กำหนด กระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key Work Processes) เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อข้อกำหนดของบริการที่ระบุไว้ในหัวข้อ 6.1 ก (1) และสนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยทักษิณอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้นำระดับสูงร่วมกับหัวหน้ากลุ่มภารกิจทั้ง 5 กลุ่มภารกิจวิเคราะห์ภารกิจหลักของสำนักงาน ความต้องการของผู้รับบริการ และข้อกำหนดด้านกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกระบวนการทำงานหลักที่มีผลกระทบสูงต่อคุณภาพการให้บริการและผลลัพธ์ขององค์กรกระบวนการทำงานที่สำคัญของสำนักงานวิทยาเขตสงขลาแบ่งออกเป็น 6 กลุ่มหลัก ได้แก่

1) กระบวนการสนับสนุนการเรียนการสอนและกิจกรรมของมหาวิทยาลัย ครอบคลุมการจัดการห้องเรียน ห้องประชุม และพื้นที่กิจกรรม เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ของนิสิตและการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

2) กระบวนการบริหารโครงสร้างพื้นฐานและอาคารสถานที่ ครอบคลุมการดูแล ซ่อมบำรุง และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของวิทยาเขต เพื่อให้มีความปลอดภัย พร้อมใช้งาน และสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

3) กระบวนการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและภูมิทัศน์ของวิทยาเขต มุ่งเน้นการดูแลภูมิทัศน์ การจัดการขยะ และการควบคุมคุณภาพน้ำทิ้งให้เป็นไปตามมาตรฐานกฎหมาย เพื่อสนับสนุนการพัฒนามหาวิทยาลัยสีเขียว (Green Campus)

4) กระบวนการบริหารการเงิน พัสดุ และงบประมาณ ครอบคลุมการจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารงบประมาณ และการควบคุมการใช้ทรัพยากรของสำนักงานให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และหลักธรรมาภิบาล

5) กระบวนการบริหารยานพาหนะและการรักษาความปลอดภัยภายในวิทยาเขต มุ่งเน้นการให้บริการยานพาหนะ การจัดการจราจร และการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนิสิต บุคลากร และผู้มาใช้บริการภายในวิทยาเขต

6) กระบวนการบริหารจัดการสำนักงานและบริการสนับสนุน ครอบคลุมการจัดการระบบสารบรรณ การให้บริการสวัสดิการ และการสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย

ในแต่ละกระบวนการ สำนักงานได้กำหนด ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ (Key Process Requirements) รวมถึง ตัวชี้วัดควบคุมกระบวนการ (Leading Indicators) และ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Lagging

Indicators) เพื่อใช้ในการติดตามประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน โดยรายละเอียดของกระบวนการทำงาน ข้อกำหนด ตัวชี้วัด และผู้รับผิดชอบ แสดงในตาราง 6.1-1

การกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญดังกล่าวช่วยให้สำนักงานวิทยาเขตสงขลาสามารถบริหารจัดการการให้บริการได้อย่างเป็นระบบ เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร และสนับสนุนการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่ Smart & Green Campus ตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยทักษิณ ทั้งนี้ยังมีการทบทวนปรับปรุงกระบวนการภายในอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของบริบทภายนอก และสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัยได้อย่างเป็นรูปธรรม

6.1 ก (3) ข้อกำหนดของกระบวนการ

สำนักงานวิทยาเขตสงขลา กำหนด ข้อกำหนดของกระบวนการทำงาน (Process Requirements) เพื่อให้การดำเนินงานสามารถตอบสนองต่อข้อกำหนดของบริการและความต้องการของผู้รับบริการที่ระบุในหัวข้อ 6.1 ก (1) โดยใช้แนวคิด Work Process Design Model (IPO + PDCA) เป็นกรอบในการออกแบบ ควบคุม และปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ ในการกำหนดข้อกำหนดของกระบวนการ สำนักงานได้วิเคราะห์ ปัจจัยนำเข้า (Inputs) ที่สำคัญ ได้แก่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย ความต้องการของผู้รับบริการ กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลผลการดำเนินงานที่ผ่านมา จากนั้นนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการกำหนดข้อกำหนดของกระบวนการทำงานหลักในแต่ละกระบวนการที่ปรากฏใน (ตาราง 6.1-1) ข้อกำหนดของกระบวนการที่สำคัญประกอบด้วย 1) ข้อกำหนดด้านคุณภาพของการให้บริการ กระบวนการต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีมาตรฐาน เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและกิจกรรมของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ 2) ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยและการปฏิบัติตามกฎหมาย กระบวนการต้องเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน และกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม 3) ข้อกำหนดด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน กระบวนการต้องมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบ และมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า 4) ข้อกำหนดด้านการใช้เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ กระบวนการต้องสนับสนุนการใช้ระบบดิจิทัล เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบจองบริการออนไลน์ และระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสของการดำเนินงาน เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานเป็นไปตามข้อกำหนดดังกล่าว สำนักงานได้กำหนดตัวชี้วัดควบคุมกระบวนการ (Leading Indicators) เพื่อใช้ติดตามประสิทธิภาพของกระบวนการระหว่างการทำงาน ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Lagging Indicators) เพื่อสะท้อนผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อมูลจากตัวชี้วัดดังกล่าวจะถูกนำเข้าสู่กระบวนการ Check และ Act ในวงจร PDCA เพื่อนำมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ระบุโอกาสในการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งช่วยให้สำนักงานวิทยาเขตสงขลาสามารถยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน สนับสนุนการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่ Smart & Green Campus และสร้างคุณค่าให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน

6.1 ก (4) การออกแบบกระบวนการ

สำนักงานวิทยาเขตสงขลา มีกระบวนการ ออกแบบและพัฒนากระบวนการทำงาน (Work Process Design) อย่างเป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินงานสามารถตอบสนองต่อข้อกำหนดของบริการ ความต้องการของผู้รับบริการ และสนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยทักษิณได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้

กรอบแนวคิด Work Process Design Model (IPO + PDCA) ในการออกแบบและปรับปรุงกระบวนการทำงาน

การออกแบบกระบวนการเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ ปัจจัยนำเข้า (Inputs) ที่สำคัญ ได้แก่ วิสัยทัศน์ และพันธกิจของมหาวิทยาลัย ยุทธศาสตร์ของสำนักงานวิทยาเขต ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลผลการดำเนินงานที่ผ่านมาและข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากนั้นสำนักงานนำข้อมูลดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการ Plan เพื่อออกแบบกระบวนการทำงาน โดยกำหนดกระบวนการทำงานหลัก (Key Work Processes) ข้อกำหนดของกระบวนการ (Key Process Requirements) ขั้นตอนการดำเนินงานและผู้รับผิดชอบ ตัวชี้วัดควบคุมกระบวนการ (Leading Indicators) ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Lagging Indicators) กระบวนการทำงานที่ออกแบบแล้วจะถูกนำไปดำเนินการ (Do) ผ่านกลุ่มภารกิจต่าง ๆ ของสำนักงาน เช่น การบริหารโครงสร้างพื้นฐาน การจัดการสิ่งแวดล้อม การบริหารยานพาหนะ การรักษาความปลอดภัย และการบริหารการเงินและพัสดุ โดยมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนตามที่ระบุใน (ตาราง 6.1-1)

ในระหว่างการทำงานสำนักงานมีการติดตามและควบคุมกระบวนการ (Check) ผ่านระบบตัวชี้วัดการติดตามผลการดำเนินงาน การบริหารความเสี่ยง และการตรวจสอบภายใน เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการดำเนินงานเป็นไปตามข้อกำหนดและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการติดตามและข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการจะถูกนำไปใช้ในการ ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง (Act) เช่น การปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนกระบวนการทำงาน และการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่สอดคล้องกับแนวคิด Smart & Green Campus

แนวทางดังกล่าวช่วยให้สำนักงานวิทยาเขตสงขลาสามารถพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มความรวดเร็วและความโปร่งใสของการให้บริการ และสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยทักษิณได้อย่างยั่งยืน

6.1 ข การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

6.1 ข (1) การนำกระบวนการไปปฏิบัติ สำนักงานวิทยาเขตสงขลาดำเนินการนำกระบวนการทำงานที่สำคัญไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินงานสามารถตอบสนองต่อข้อกำหนดของบริการและบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยอาศัยกรอบแนวคิด Work Process Design Model (IPO + PDCA) ในการบริหารจัดการกระบวนการทำงาน หลังจากมีการกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญและข้อกำหนดของกระบวนการตามทีระบุในหัวข้อ 6.1 ก และตาราง 6.1-1 แล้ว สำนักงานได้ดำเนินการถ่ายทอดกระบวนการสู่การปฏิบัติผ่านกลไกการบริหารงานของสำนักงานวิทยาเขตสงขลา โดยรองอธิการบดีวิทยาเขตสงขลาและหัวหน้าสำนักงานวิทยาเขตสงขลาทำหน้าที่กำกับทิศทางการดำเนินงาน และมอบหมายให้หัวหน้ากลุ่มภารกิจทั้ง 5 กลุ่มภารกิจรับผิดชอบการดำเนินงานตามกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

การนำกระบวนการไปปฏิบัติดำเนินการผ่านแนวทางสำคัญ ได้แก่

1. การสื่อสารและถ่ายทอดกระบวนการทำงาน

สำนักงานมีการสื่อสารขั้นตอนการดำเนินงาน มาตรฐานการให้บริการ และบทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบให้แก่บุคลากรในแต่ละกลุ่มภารกิจ ผ่านการประชุมหน่วยงาน คู่มือการปฏิบัติงาน และระบบสารสนเทศขององค์กร เพื่อให้บุคลากรสามารถดำเนินงานได้ตามมาตรฐานเดียวกัน

2. การกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน

ในแต่ละกระบวนการทำงานมีการกำหนดผู้รับผิดชอบหลักและผู้สนับสนุนอย่างชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานมีความต่อเนื่องและสามารถติดตามผลได้ตามที่กำหนดในตารางกระบวนการทำงานที่สำคัญ

3. การใช้ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสนับสนุนการดำเนินงาน

สำนักงานนำระบบสารสนเทศ เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบจองห้องประชุม ระบบจองยานพาหนะ และระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ มาใช้สนับสนุนการดำเนินงานของกระบวนการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และความโปร่งใสของการให้บริการ

4. การติดตามและควบคุมการดำเนินงานของกระบวนการ

สำนักงานมีการติดตามผลการดำเนินงานผ่านตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading Indicators) และตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Lagging Indicators) ที่กำหนดไว้ในแต่ละกระบวนการ โดยใช้ข้อมูลดังกล่าวในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการดำเนินงานและรายงานผลผ่านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของมหาวิทยาลัย

แนวทางดังกล่าวช่วยให้สำนักงานวิทยาเขตสงขลาสามารถนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ

แผนภาพ 6.1-2 การนำกระบวนการไปปฏิบัติ ในกระบวนการงานที่สำคัญ
กระบวนการเรียนการสอน (สุวิทย์ ทองสงฆ์ ทบทวน 30 มิถุนายน 2568)



ขั้นตอนการให้บริการห้องเรียนส่วนกลาง

สำนักงานวิทยาเขตสงขลา มหาวิทยาลัยทักษิณ

ผู้ประสงค์ขอใช้ห้องเรียน

ในเวลาทำการ

ON

นอกเวลาทำการ

OFF

ตรวจสอบห้องว่าง
จองห้องเรียนในระบบจอง
ห้องเรียนส่วนกลาง

กรอกข้อมูลผู้จอง

1. เบอร์โทรติดต่อ
2. รูปแบบการประชุม
3. เรื่องที่จัดประชุม
4. จำนวนผู้เข้าประชุม
5. กติกาบันทึกรายการ

ตรวจสอบห้องว่าง
จองห้องเรียนในระบบจอง
ห้องเรียนส่วนกลาง

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและ
ประสานรายละเอียดกับผู้ขอใช้

บันทึกข้อความขออนุเคราะห์
ใช้สถานที่เสนอรองอธิการบดี

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและประสาน
รายละเอียดกับผู้ขอใช้

ดำเนินการจัดสถานที่ตามที่รับมอบหมาย

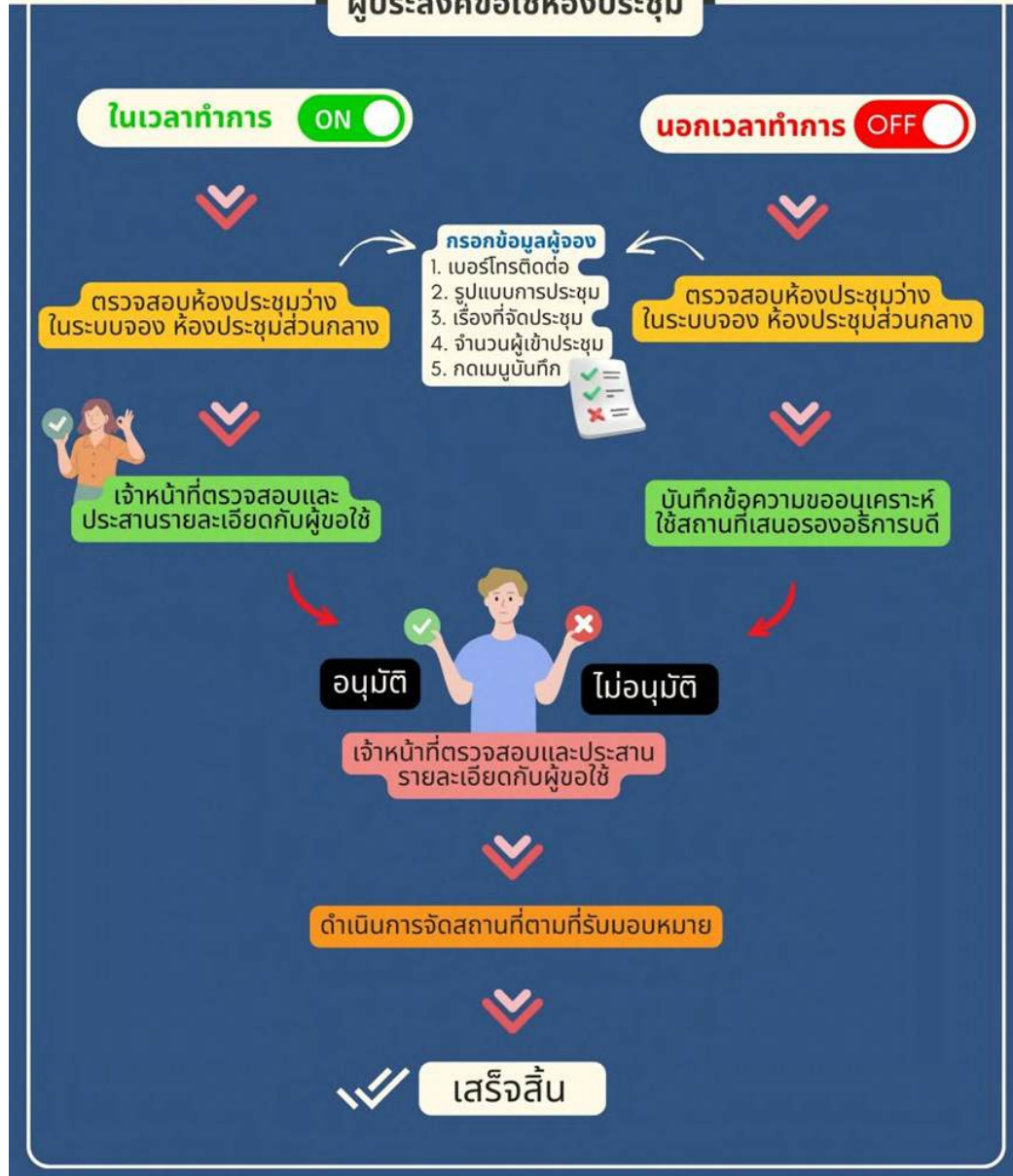
เสร็จสิ้น



ขั้นตอนการให้บริการห้องประชุมส่วนกลาง

สำนักงานวิทยาเขตสงขลา มหาวิทยาลัยทักษิณ

ผู้ประสงค์ขอใช้ห้องประชุม



ขั้นตอนการแจ้งซ่อม

สำนักงานวิทยาเขตสงขลา มหาวิทยาลัยทักษิณ

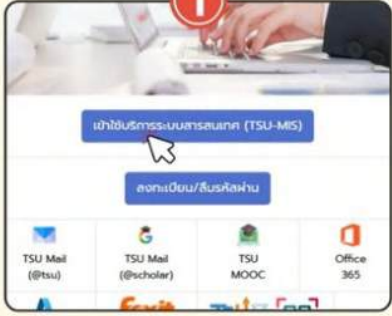
ผู้ประสงค์แจ้งซ่อม

ลงทะเบียนใช้งานในระบบสารสนเทศ (TSU-MIS)

ในส่วนของ "แจ้งซ่อม" แล้วเลือกวิทยาเขตที่ท่านอยู่

กรอกรายละเอียดข้อมูลลงในช่อง

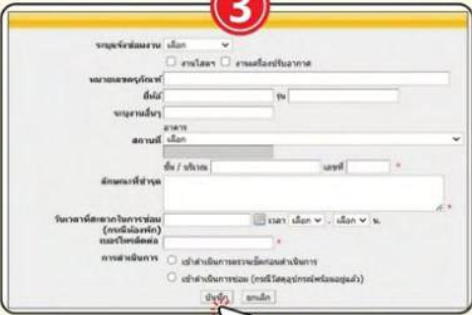
1



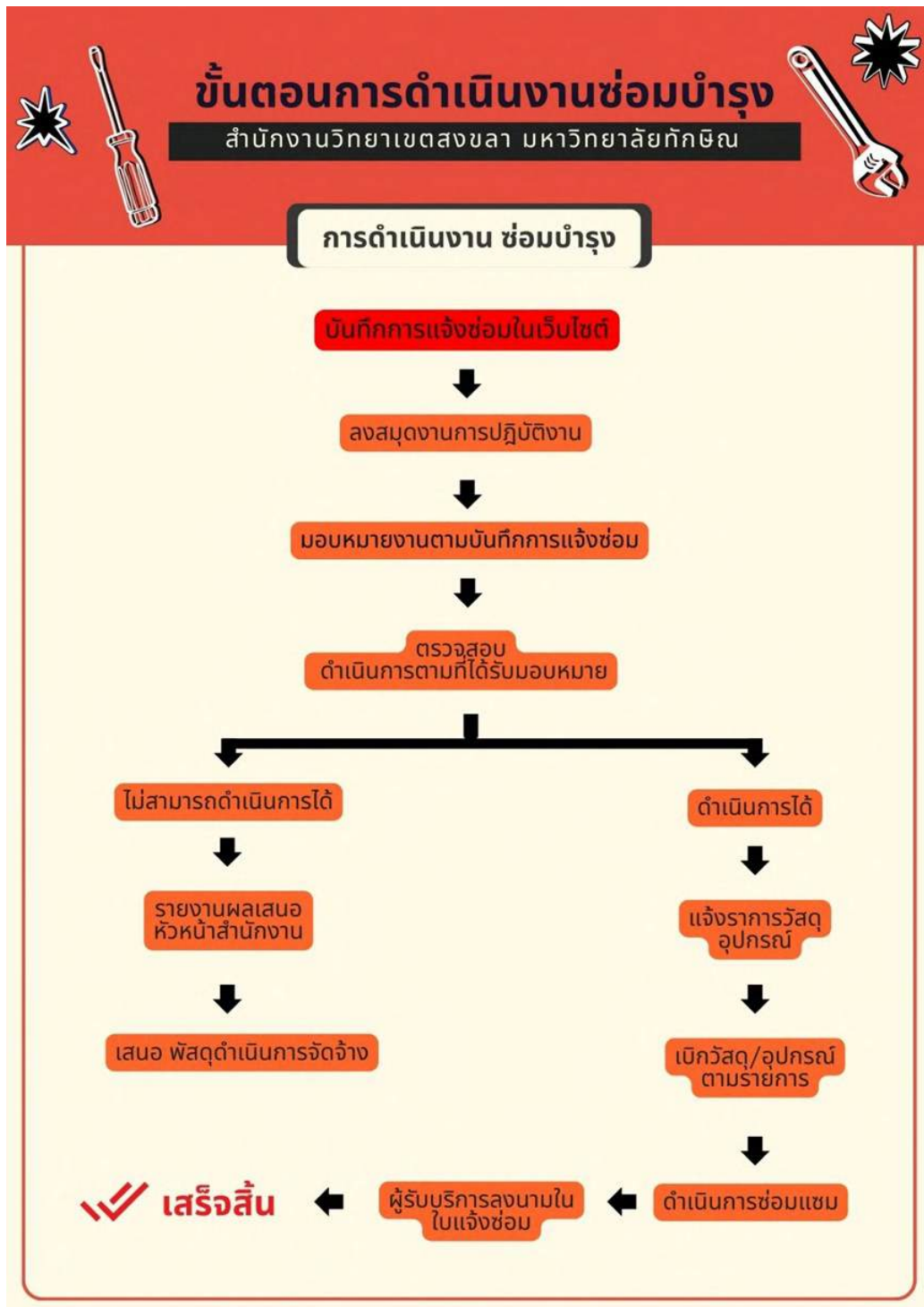
2

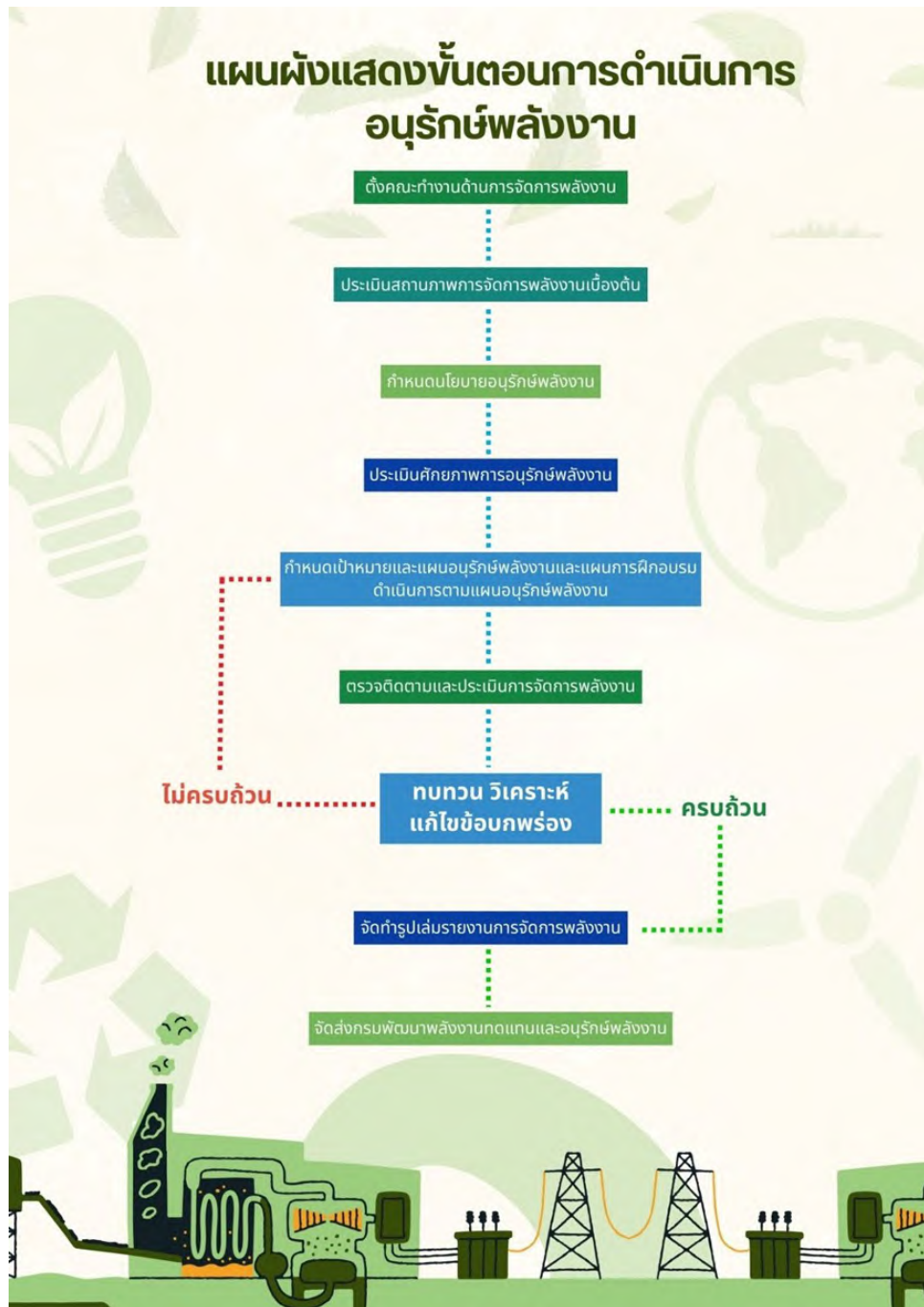


3



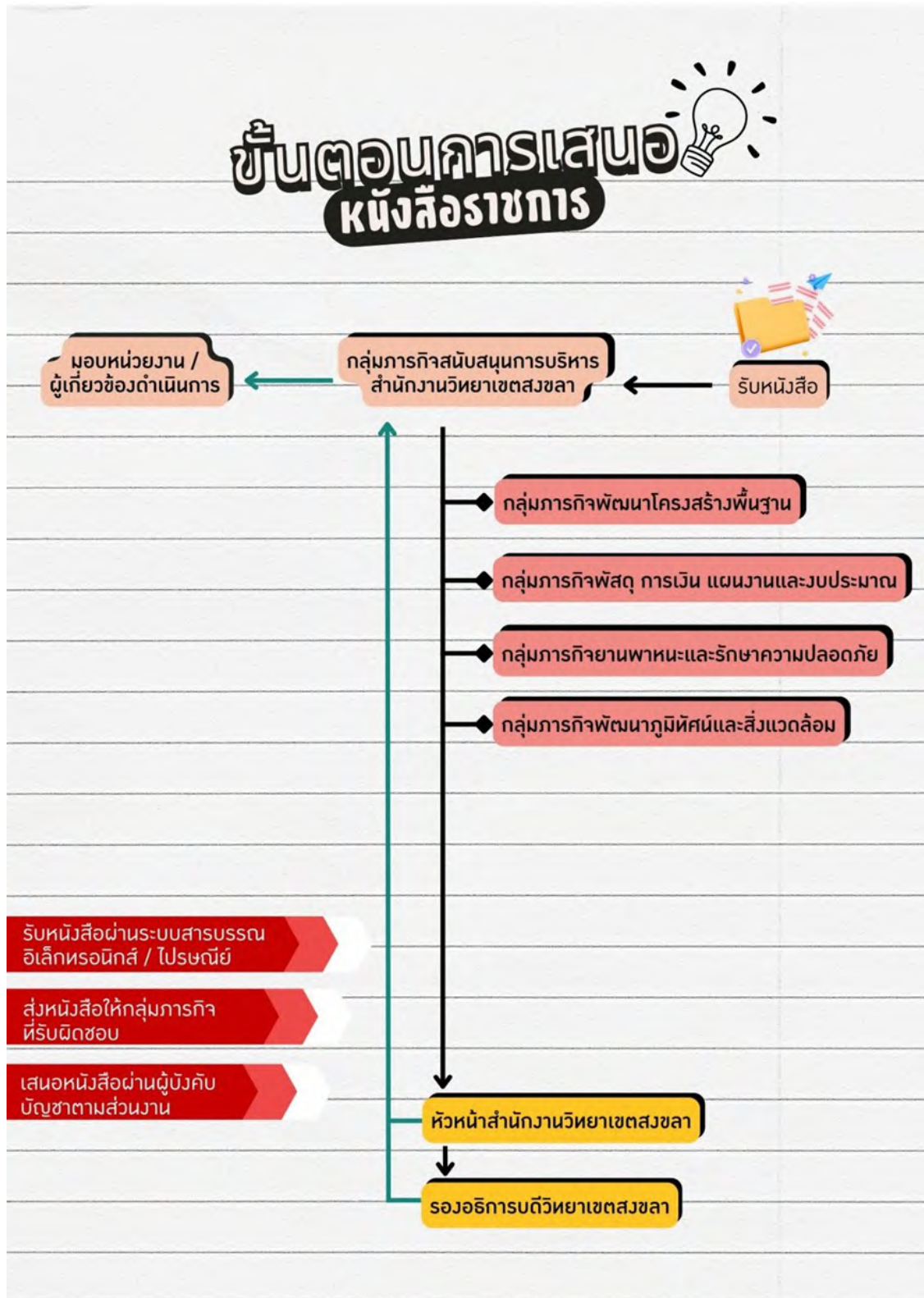
กด "บันทึก"

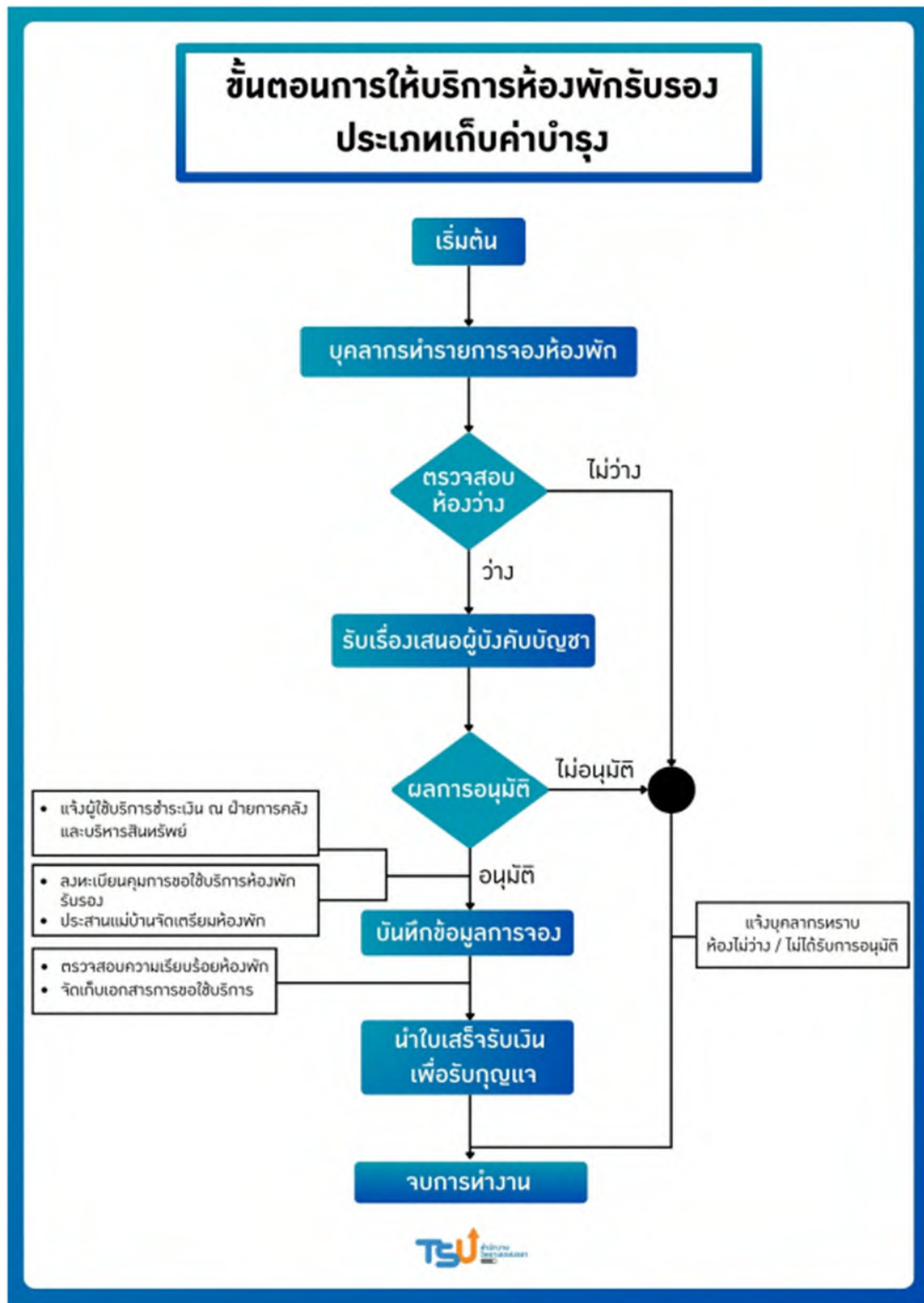


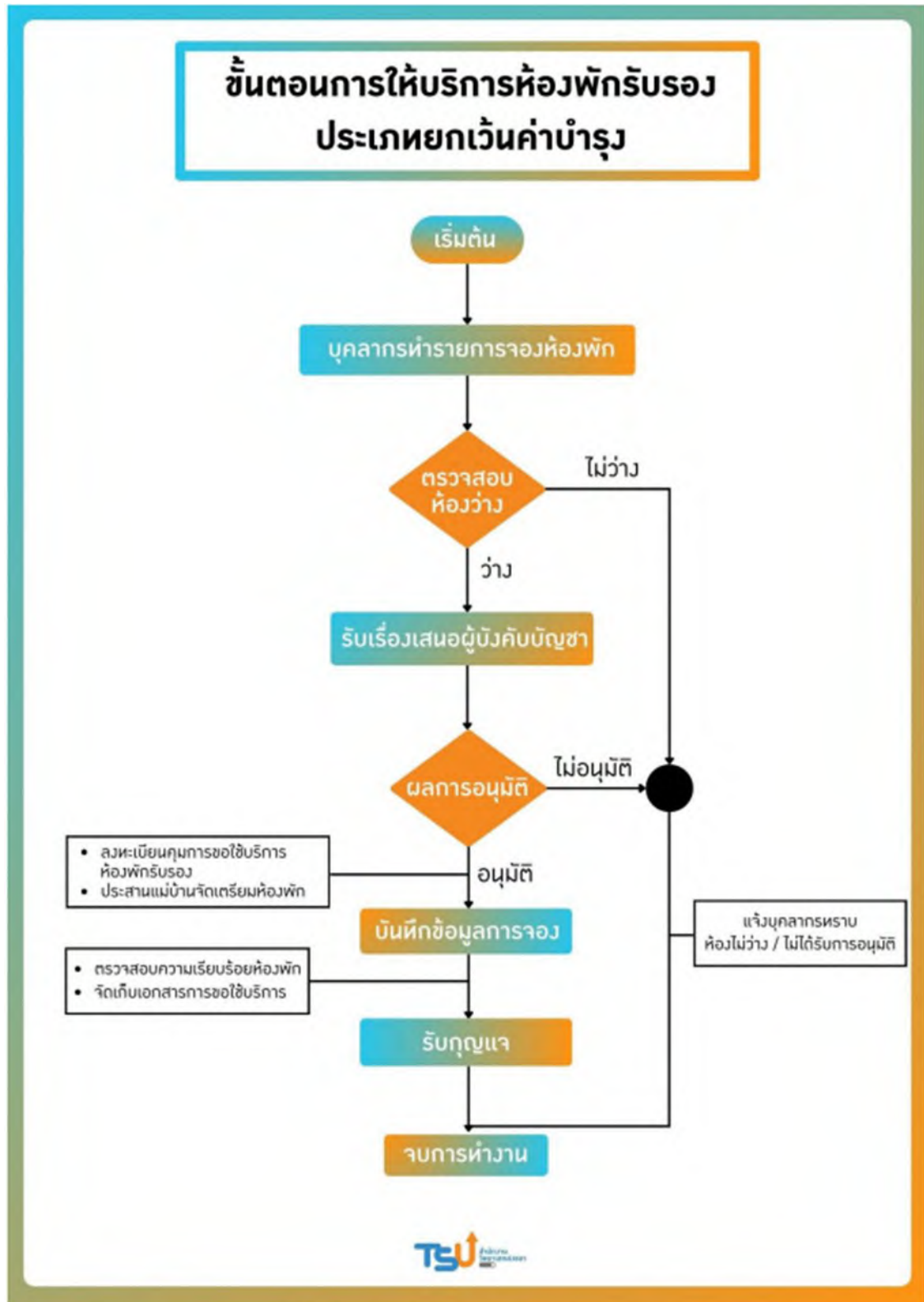


กระบวนการงานธุรการ สารบรรณ/อำนวยการความสะดวกการจัดกิจกรรมต่างๆ

(รัตติกาล ชนະสิทธิ ทบพวน 16 กรกฎาคม 2568)

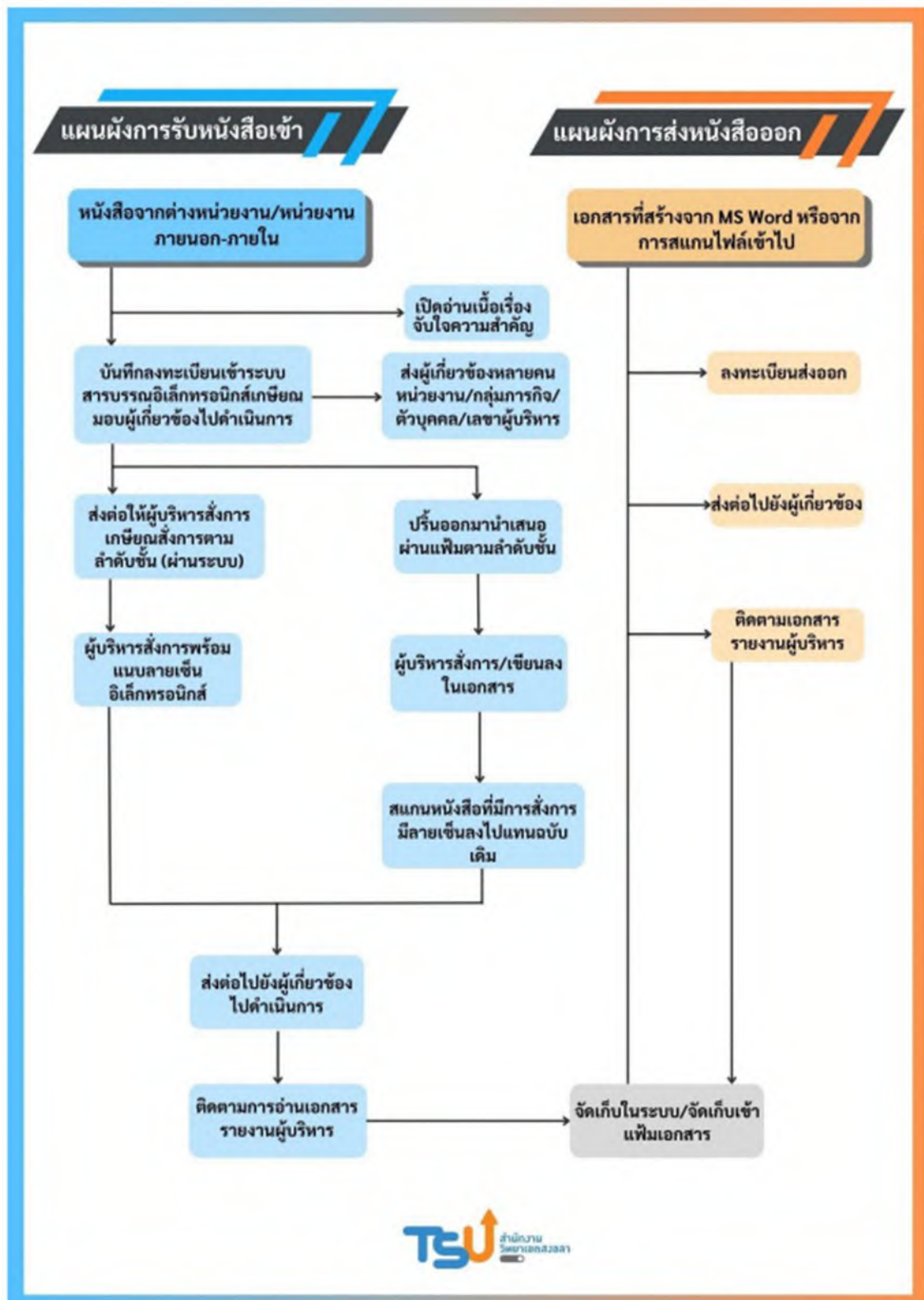






กระบวนการสารบรรณและไปรษณีย์

(รัตติกาล ชนะสิทธิ์ ทบพวน 16 กรกฎาคม 2568)



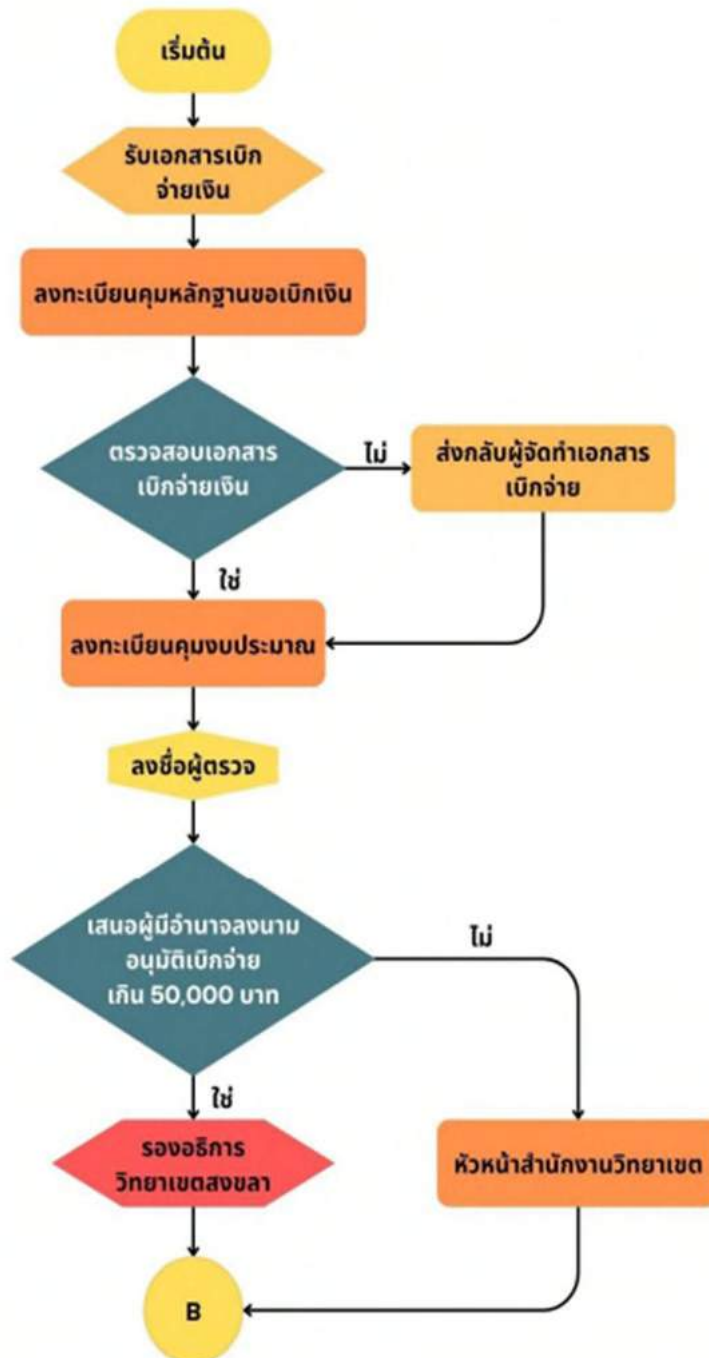


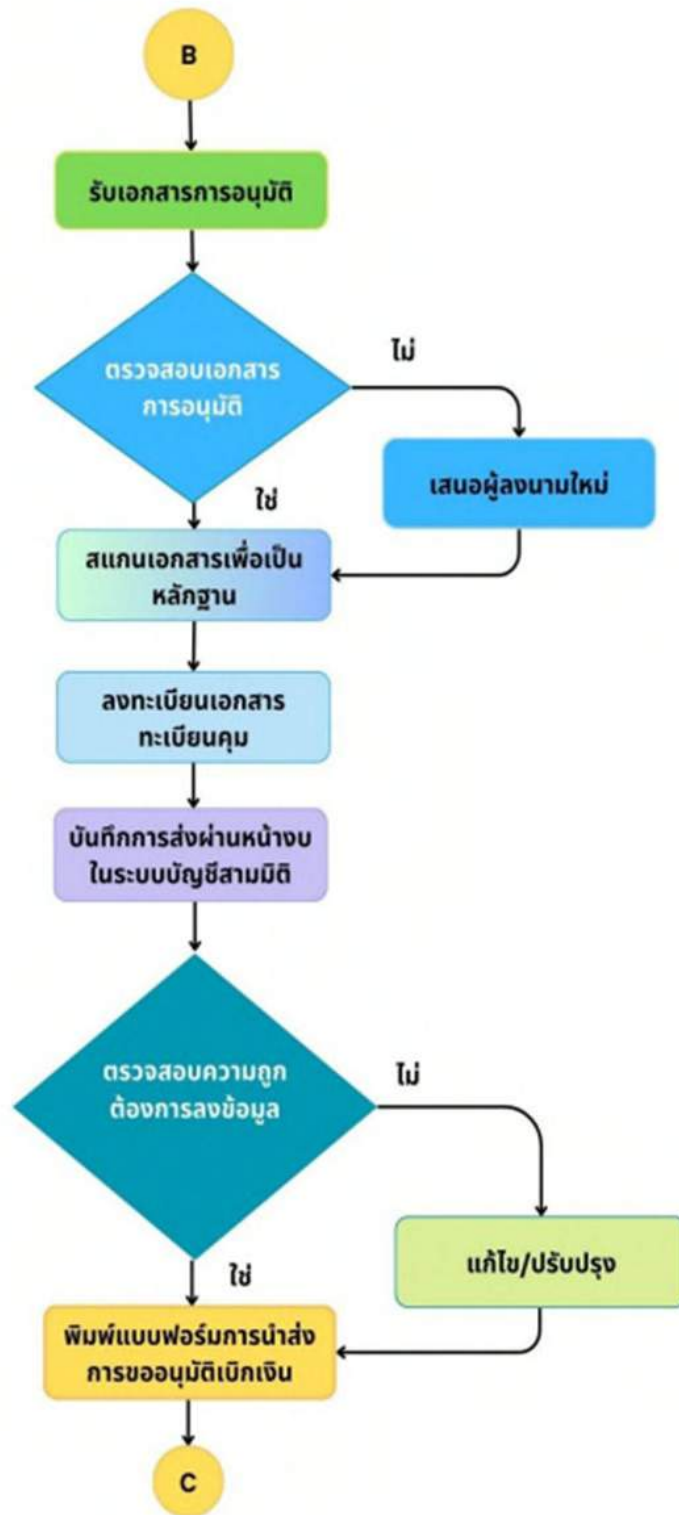
กระบวนการการบริหารสัญญาณก่อสร้าง/การจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆ

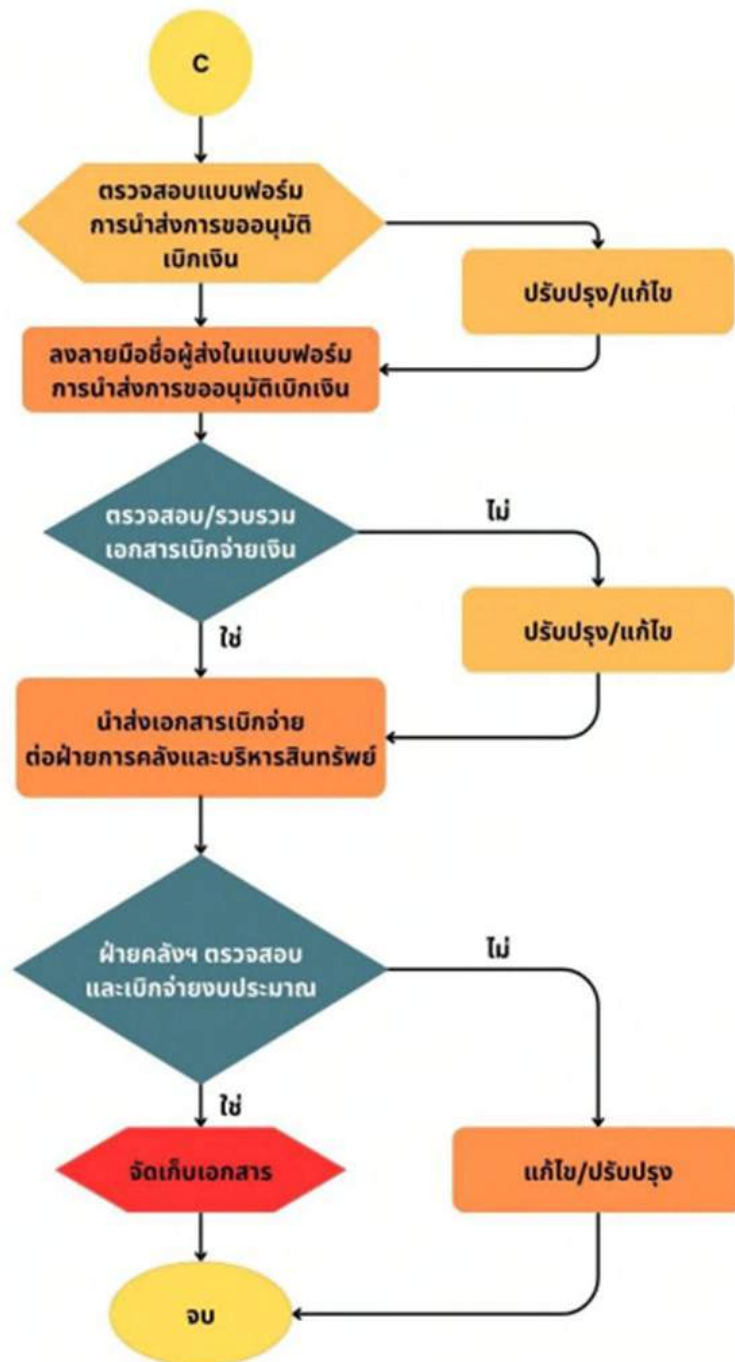
(นุชนารถ ดั่งเงียด ทบทวน 18 กรกฎาคม 2568)

กลุ่มภารกิจพัสดุ การเงิน แผนงาน และงบประมาณ

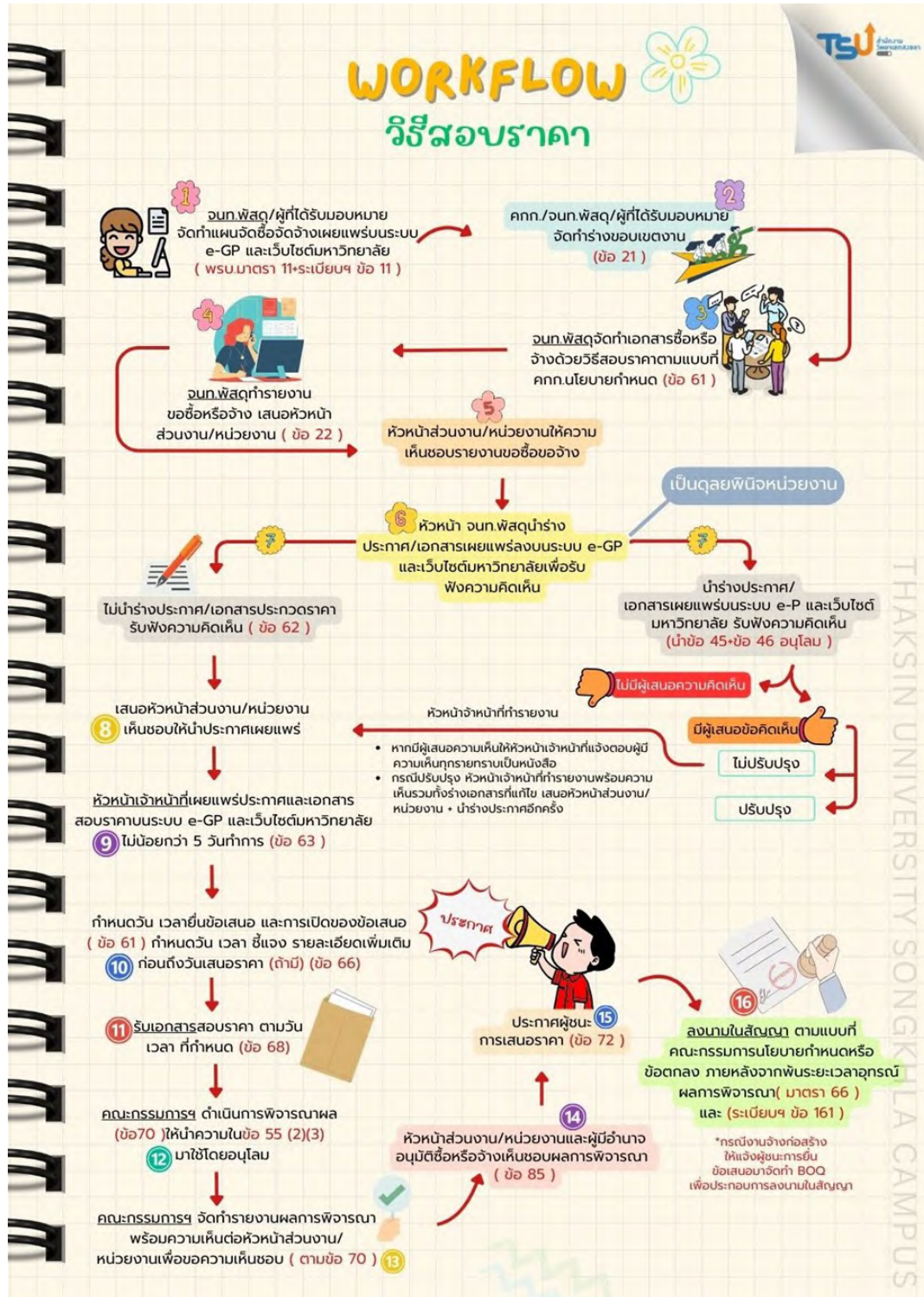
ขั้นตอนการเบิกจ่ายเงิน
สำนักงานวิทยาเขตสงขลา (นางประทีป ใจดีการ)

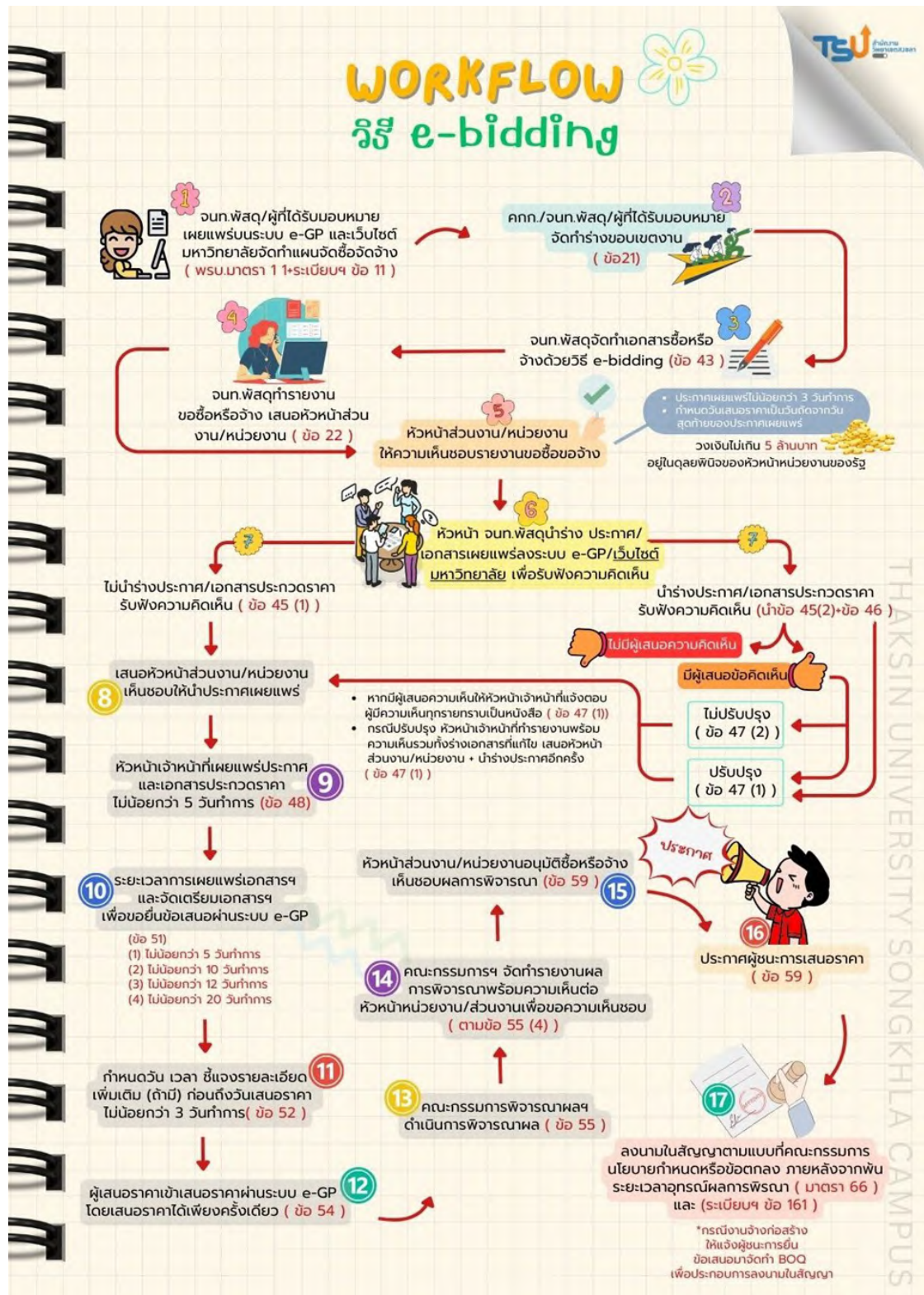


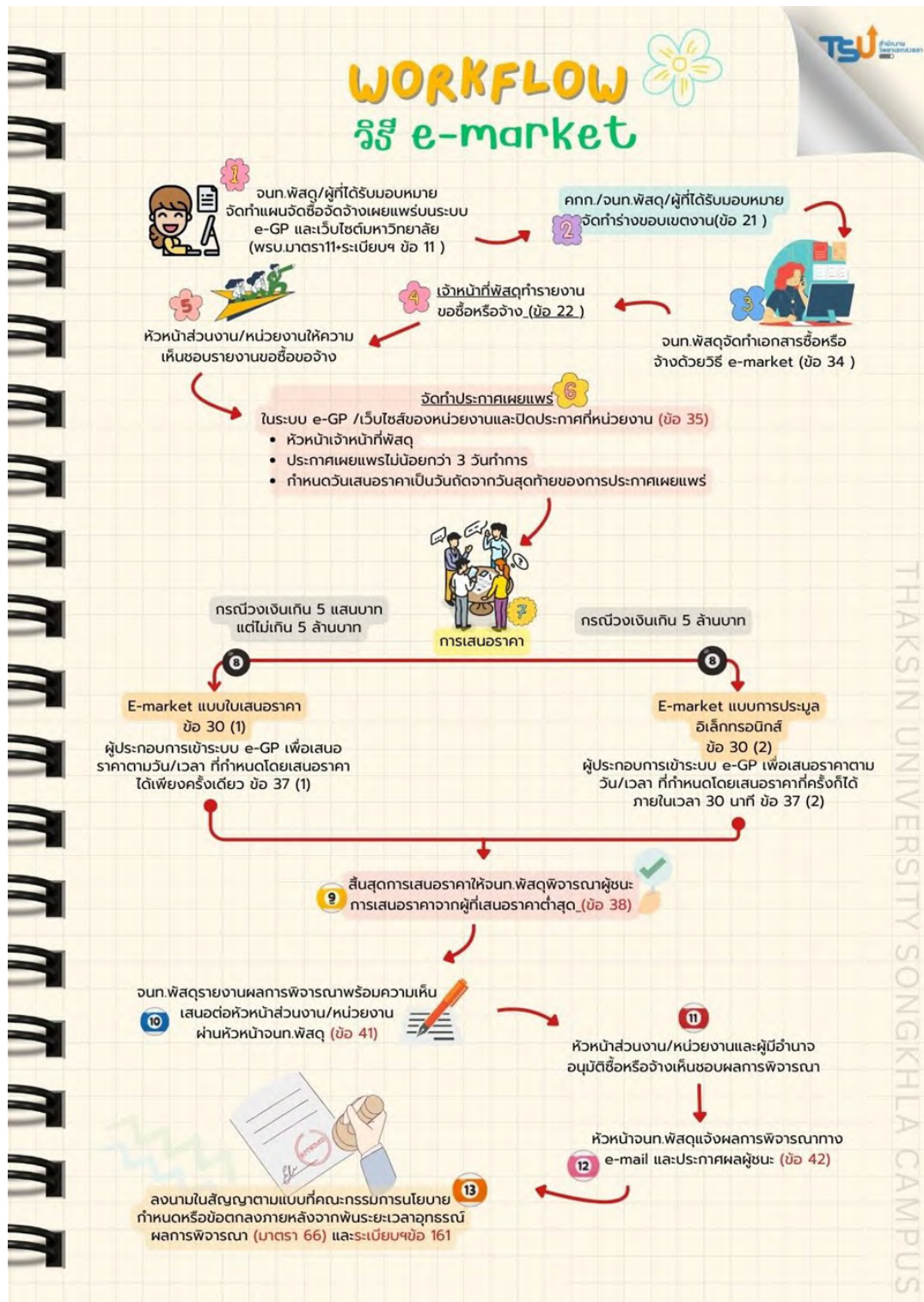




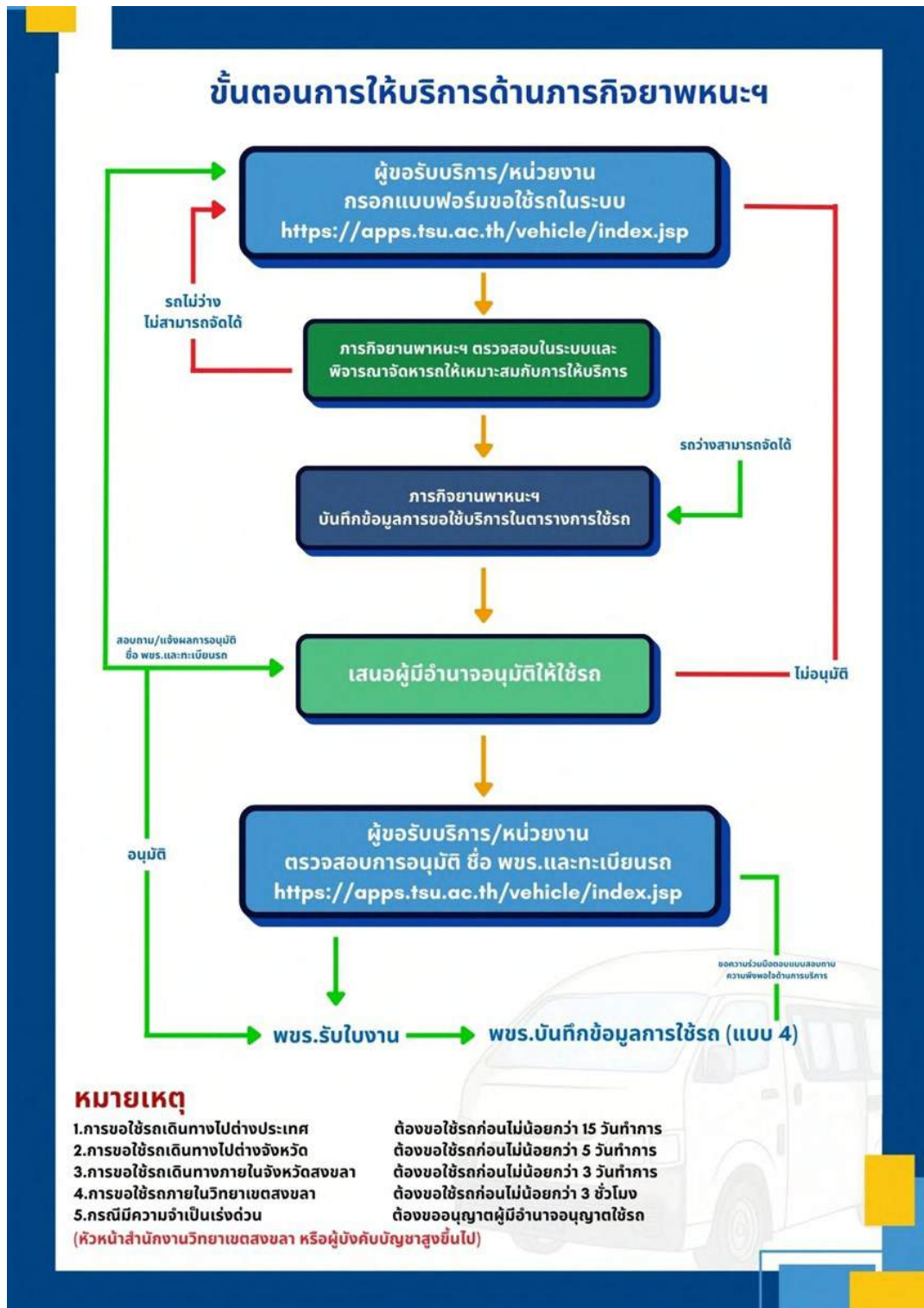




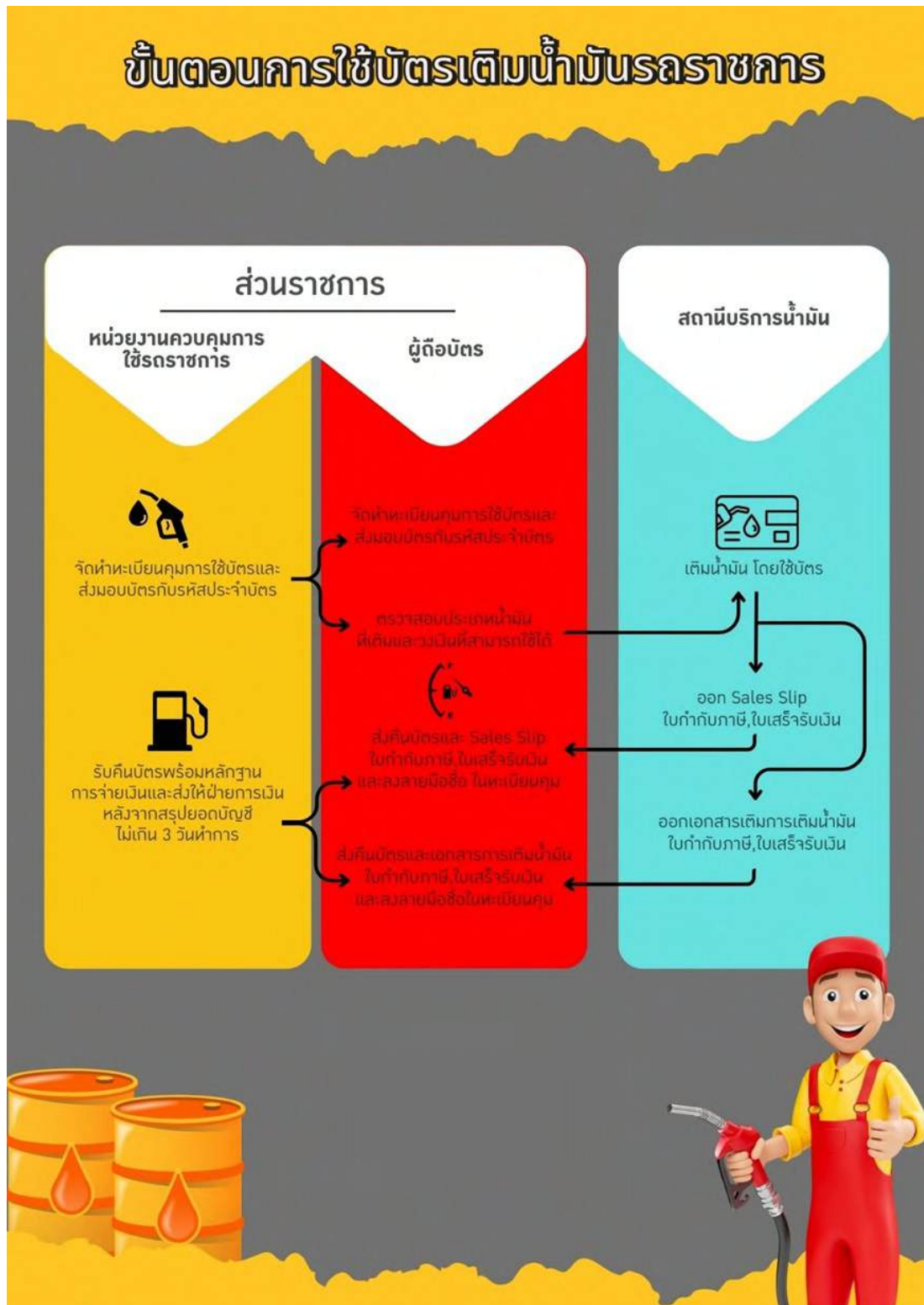




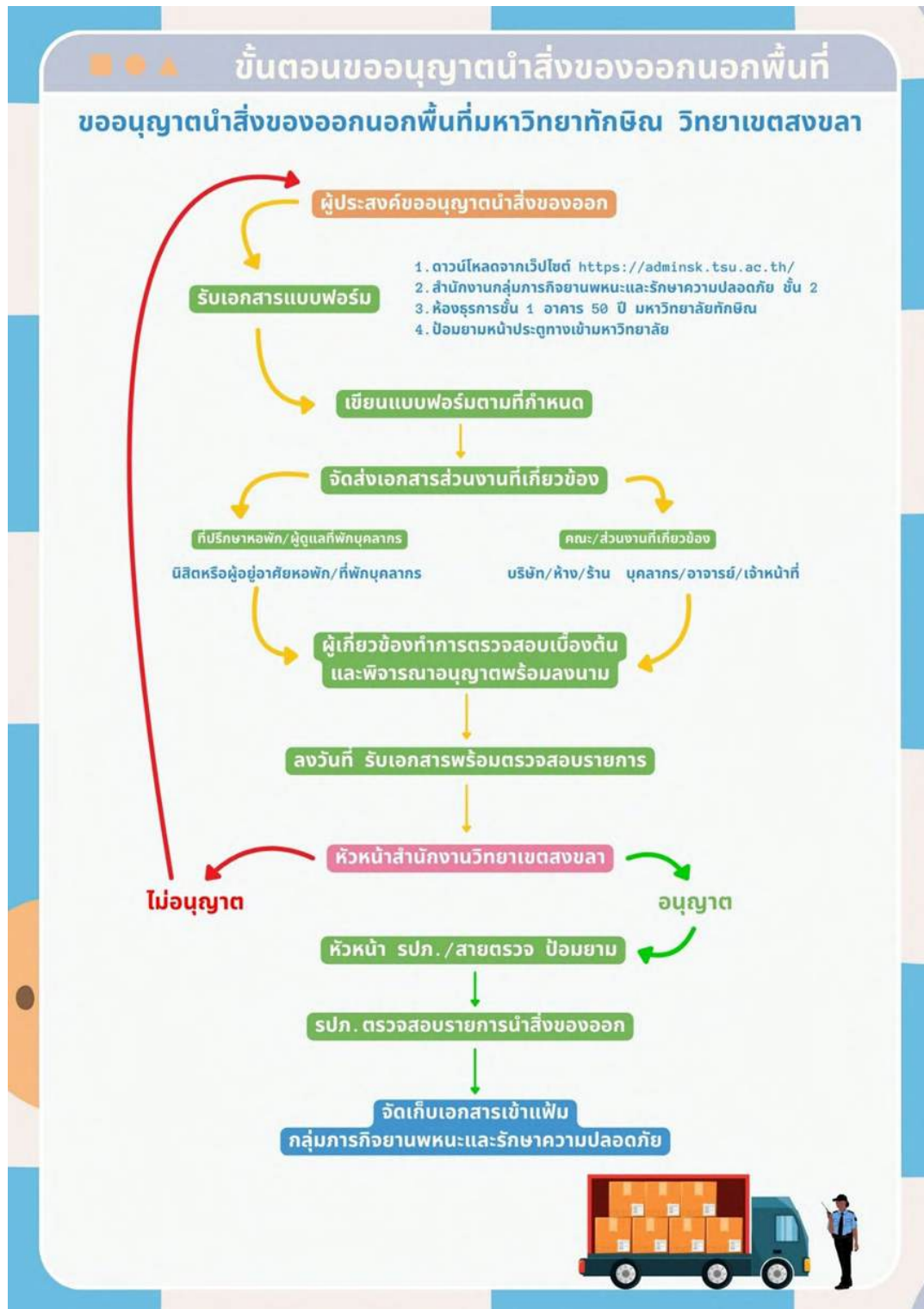
(สมศักดิ์ จันทสงค์ ทบพวน 28 มิถุนายน 2568)



ขั้นตอนการใช้บัตรเติมน้ำมันราชการ



(สมศักดิ์ จันทพงศ์ ทบพวน 28 มิถุนายน 2568)



6 ขั้นตอนการยืมพัสดุ

สำนักงานวิทยาเขตสงขลา



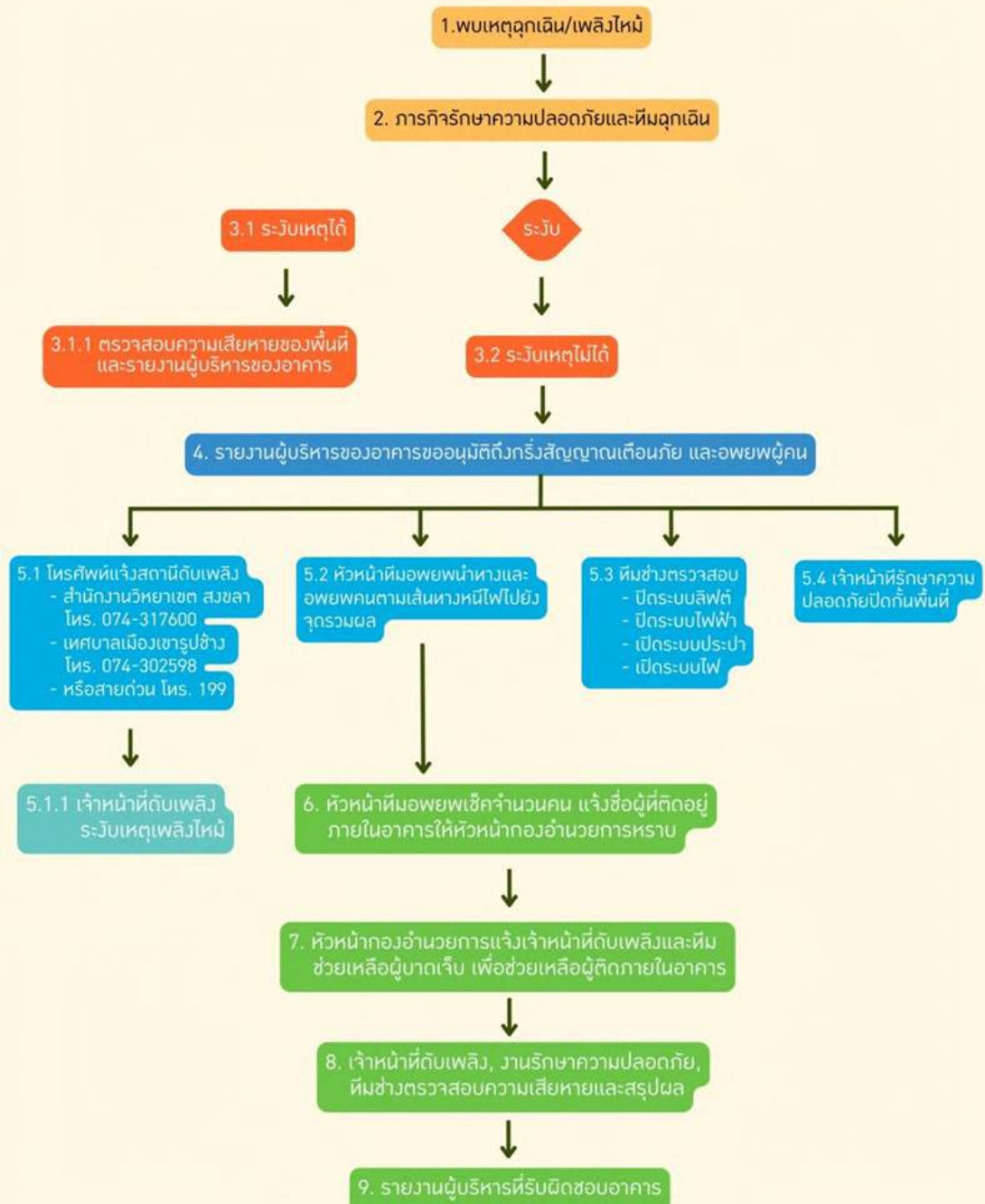
สแกนที่นี่



กระบวนการรักษาความปลอดภัยและการจราจร

(สมศักดิ์ จันทพงศ์ ทบพวน 28 มิถุนายน 2568)

ขั้นตอนการปฏิบัติตนในภาวะฉุกเฉิน สำนักงานวิทยาเขตสงขลา มหาวิทยาลัยทักษิณ



กระบวนการทำงานด้านภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อม

(รัชชัย ธีระผลิกะ ทบทวน 28 มิถุนายน 2568)



6.1 ข (2) การปรับปรุงกระบวนการ

สำนักงานวิทยาเขตสงขลามีระบบการ ปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Continuous Process Improvement) เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน คุณภาพการให้บริการ และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยใช้กรอบแนวคิด PDCA (Plan-Do-Check-Act) ร่วมกับระบบการวัดผล การดำเนินงานขององค์กร และข้อมูลสารสนเทศจากระบบ MIS และ e-SAR เป็นฐานในการวิเคราะห์และ ตัดสินใจ

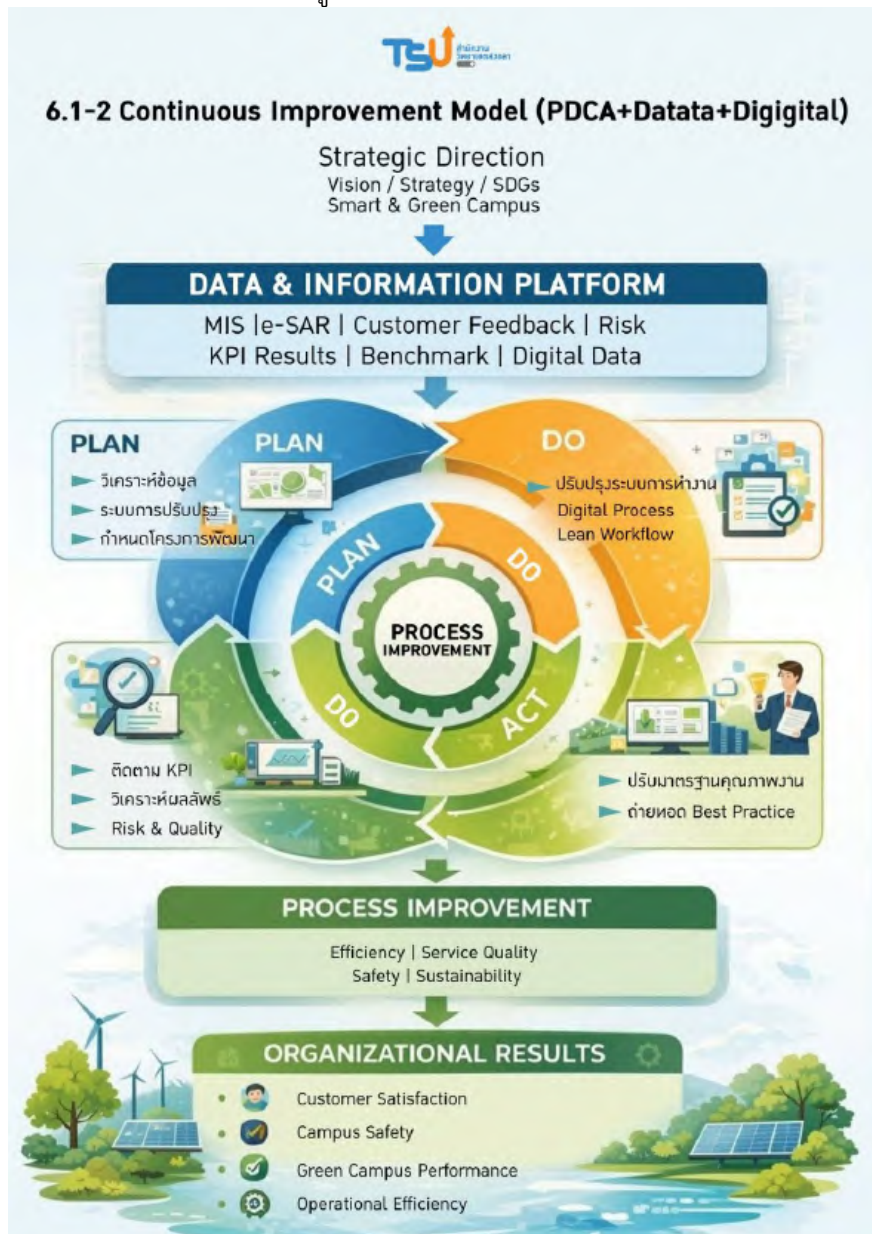
1) การใช้ข้อมูลผลการดำเนินงานเพื่อระบุโอกาสปรับปรุง สำนักงานใช้ข้อมูลจากหลายแหล่ง ในการระบุประเด็นที่ต้องปรับปรุง ได้แก่ ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกระบวนการ (Process Indicators) ผลลัพธ์ตามหมวด 7 เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความปลอดภัยในวิทยาเขต และประสิทธิภาพการใช้ ทรัพยากร ผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ (Voice of Customer) ผลการ ตรวจสอบภายในและการบริหารความเสี่ยง ข้อมูล Benchmark และแนวโน้มด้าน Smart Campus และ Green University ข้อมูลดังกล่าวถูกนำมาวิเคราะห์แนวโน้ม (Trend Analysis) และวิเคราะห์สาเหตุของ ปัญหา (Root Cause Analysis) เพื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบ

2) กลไกการปรับปรุงกระบวนการ การปรับปรุงกระบวนการดำเนินการผ่านกลไกสำคัญ ดังนี้ การทบทวนผลการดำเนินงานประจำปี โดยผู้ในระดับสูงและหัวหน้ากลุ่มภารกิจ การดำเนินโครงการปรับปรุง กระบวนการงาน (Process Improvement Projects) เช่น การพัฒนาระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ การใช้ระบบจอง ห้องประชุมและยานพาหนะแบบดิจิทัล การพัฒนาระบบบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและภูมิทัศน์ การใช้ เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Automation) เพื่อลดขั้นตอนการทำงานซ้ำซ้อน เพิ่มความรวดเร็วและความโปร่งใส และการบูรณาการการบริหารความเสี่ยง (Risk-based Improvement) เพื่อป้องกันปัญหาเชิงระบบ

3) การนำผลการปรับปรุงไปใช้และการติดตามผล เมื่อมีการปรับปรุงกระบวนการ สำนักงาน จะนำแนวทางใหม่ไปทดลองใช้ (Pilot Implementation) และติดตามผลผ่านตัวชี้วัดกระบวนการและตัวชี้วัด

ผลลัพธ์ หากพบว่ามีประสิทธิภาพ จะขยายผลไปใช้ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งบันทึกองค์ความรู้เข้าสู่ระบบการจัดการความรู้ขององค์กร

กระบวนการดังกล่าวช่วยให้สำนักงานสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operational Efficiency) ยกระดับคุณภาพการให้บริการ (Service Excellence) สนับสนุนการพัฒนา Smart & Green Campus และเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง (แผนภาพ 6.1-3)



แผนภาพ 6.1-3 โมเดลการปรับปรุงกระบวนการทำงาน

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

6.2 ก ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ สำนักงานวิทยาเขตสงขลา มีระบบการบริหารจัดการ เพื่อให้กระบวนการทำงานหลัก (Key Work Processes) ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยใช้แนวคิด Operational Excellence ควบคู่กับการบริหารจัดการด้วยข้อมูล (Data-Driven Management) และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้การให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของนิสิต บุคลากร และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีมาตรฐาน โดยดำเนินการดังนี้

1) **การกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพของกระบวนการ** สำนักงานวิทยาเขตสงขลา กำหนดตัวชี้วัดควบคุมกระบวนการ (Process Indicators) และตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome Indicators) สำหรับกระบวนการทำงานที่สำคัญ เพื่อใช้ติดตามและประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงาน เช่น ระยะเวลาในการให้บริการ (Service Cycle Time) ความถูกต้องของกระบวนการดำเนินงาน ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความปลอดภัยในพื้นที่วิทยาเขตสงขลา ความพึงพอใจของผู้รับบริการในวิทยาเขตสงขลา ตัวชี้วัดดังกล่าวถูกติดตามผ่านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เช่น MIS และ e-SAR และเชื่อมโยงกับตัวชี้วัดผลลัพธ์ในหมวด 7 เพื่อสะท้อนประสิทธิผลของการดำเนินงานในระดับองค์กร

2) **การควบคุมและติดตามประสิทธิภาพกระบวนการ** สำนักงานมีการติดตามผลการดำเนินงานของกระบวนการอย่างสม่ำเสมอผ่านกลไกสำคัญ ได้แก่ การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ การประชุมทบทวนผลการดำเนินงานของผู้นำระดับสูง การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อรายงานผลการดำเนินงาน การบริหารความเสี่ยงและระบบควบคุมภายใน ข้อมูลจากการติดตามดังกล่าวช่วยให้สามารถตรวจพบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว และนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการอย่างทันทั่วถึง

3) **การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล** สำนักงานวิทยาเขตสงขลา มุ่งยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการผ่านการใช้ Digital Transformation เช่น ระบบ e-Document และ e-Meeting ระบบจองห้องประชุมและห้องเรียนออนไลน์ ระบบจองยานพาหนะ ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ ระบบการจองห้องพักรับรอง เป็นต้น ระบบดิจิทัลเหล่านี้ช่วยลดขั้นตอนการทำงานแบบเอกสาร เพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงาน และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

4) **การยกระดับประสิทธิผลของกระบวนการเพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย** ผลการดำเนินงานของกระบวนการทำงานหลักสะท้อนผ่านผลลัพธ์ที่สำคัญ เช่น ความพึงพอใจของนิสิตและบุคลากรต่อการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตสงขลา ความปลอดภัยและคุณภาพสภาพแวดล้อมของวิทยาเขต ประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรและงบประมาณ การสนับสนุนการพัฒนา Smart & Green Campus

การดำเนินงานดังกล่าวช่วยให้สำนักงานวิทยาเขตสงขลาสามารถสนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ การทำงาน และคุณภาพชีวิตของนิสิตและบุคลากร

6.2 ข. การจัดการเครือข่ายอุปทาน สำนักงานวิทยาเขตสงขลา มีระบบการบริหารจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply Network Management) (OP1-9) เพื่อให้การดำเนินงานของกระบวนการหลักสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับข้อกำหนดด้านกฎหมายและธรรมาภิบาล โดยเครือข่ายอุปทานของสำนักงานประกอบด้วย ผู้ส่งมอบ (Suppliers) และ คู่ความร่วมมือเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Partners) ที่สนับสนุนภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม และบริการสนับสนุนภายในวิทยาเขตสงขลา โดยมีกระบวนการดังนี้

1) การคัดเลือกและกำหนดข้อกำหนดของผู้ส่งมอบ สำนักงานวิทยาเขตสงขลา ดำเนินการคัดเลือกผู้ส่งมอบและผู้รับจ้างตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและข้อบังคับของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดข้อกำหนดสำคัญ เช่น คุณภาพของสินค้าและบริการตาม TOR หรือสัญญาความสามารถในการส่งมอบงานตามระยะเวลาที่กำหนด มาตรฐานด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ความโปร่งใสและการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การกำหนดข้อกำหนดดังกล่าวช่วยให้การดำเนินงานของสำนักงานมีมาตรฐาน และสามารถสนับสนุนการให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) การกำกับติดตามและประเมินผลผู้ส่งมอบ สำนักงานวิทยาเขตสงขลา มีระบบกำกับติดตามการดำเนินงานของผู้ส่งมอบและผู้รับจ้างผ่านกลไกสำคัญ ได้แก่ การกำกับดูแลการปฏิบัติงานตามสัญญาการตรวจรับงานและการควบคุมคุณภาพ การติดตามความก้าวหน้าของโครงการ การประเมินผลการดำเนินงานของผู้ส่งมอบตามตัวชี้วัดที่กำหนด ข้อมูลจากการประเมินดังกล่าวถูกนำมาใช้ในการปรับปรุงการบริหารสัญญา และใช้เป็นข้อมูลประกอบการคัดเลือกผู้ส่งมอบในอนาคต

3) การพัฒนาเครือข่ายอุปทานและความร่วมมือเชิงยุทธศาสตร์ นอกจากผู้ส่งมอบแล้ว สำนักงานวิทยาเขตสงขลา ยังสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกที่มีบทบาทสำคัญต่อความปลอดภัยและการบริหารจัดการวิทยาเขต เช่น หน่วยงานด้านความปลอดภัย หน่วยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในวิทยาเขตสงขลา เทศบาลเมืองเขารูปช้าง ความร่วมมือดังกล่าวช่วยเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการเหตุการณ์ฉุกเฉิน และสนับสนุนการพัฒนา Smart & Safe Campus และ Green Campus

4) การเชื่อมโยงเครือข่ายอุปทานกับประสิทธิภาพกระบวนการ การบริหารเครือข่ายอุปทานที่มีประสิทธิภาพช่วยสนับสนุนกระบวนการทำงานหลักของสำนักงานวิทยาเขตสงขลา เช่น การซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน การจัดการความปลอดภัย การบริหารยานพาหนะ และการจัดการสิ่งแวดล้อม ทำให้กระบวนการสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ลดความเสี่ยงในการดำเนินงาน และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการดำเนินงานของเครือข่ายอุปทานสะท้อนผ่านตัวชี้วัดผลลัพธ์ในหมวด 7 เช่น ประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร ความปลอดภัยในวิทยาเขต และคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน (ตาราง 6.2-1)

ตาราง 6.2-1 กระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ประเภทเครือข่ายอุปทาน	ผู้ส่งมอบ / คู่ความร่วมมือ	บทบาทสนับสนุนกระบวนการ	ข้อกำหนดสำคัญ (Key Requirements)	ตัวชี้วัดการกำกับติดตาม
-----------------------	----------------------------	------------------------	----------------------------------	-------------------------

ผู้ให้บริการ ยานพาหนะ	บริษัทเช่าเหมา ยานพาหนะ	สนับสนุนการเดินทาง ของผู้บริหาร คณาจารย์ และ กิจกรรมของ มหาวิทยาลัย	ความปลอดภัยของรถยนต์ ความพร้อมใช้งาน การ ให้บริการตรงเวลา	ร้อยละการให้บริการ ตรงเวลา ระดับ ความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการ
ผู้ให้บริการ รักษาความ ปลอดภัย	บริษัทรักษา ความปลอดภัย	ดูแลความปลอดภัย ชีวิตและทรัพย์สินใน พื้นที่วิทยาเขต	จำนวนเจ้าหน้าที่ตาม สัญญา การผ่านการอบรม ความพร้อมในการ ปฏิบัติงาน	จำนวนเหตุการณ์ ด้านความปลอดภัย ระดับความ ปลอดภัยในวิทยา เขต
ผู้รับจ้าง ก่อสร้าง / ซ่อมบำรุง	ผู้รับจ้าง โครงการ ก่อสร้างและ ซ่อมบำรุง	สนับสนุนการพัฒนา และบำรุงรักษา โครงสร้างพื้นฐานของ วิทยาเขต	คุณภาพงานตาม TOR การส่งมอบงานตรงเวลา ความปลอดภัยในการ ทำงาน	ร้อยละการส่งมอบ งานตามแผน ระดับ คุณภาพงาน
ผู้จำหน่ายวัสดุ และครุภัณฑ์	บริษัทผู้ จำหน่ายวัสดุ / อุปกรณ์	สนับสนุนการจัดซื้อ จัดจ้างและการ ดำเนินงานของ สำนักงาน	คุณภาพสินค้า มาตรฐาน สินค้า การส่งมอบภายใน ระยะเวลา	ระยะเวลาการส่ง มอบ ความถูกต้อง ของสินค้า
ผู้ให้บริการ เทคโนโลยี สารสนเทศ	ผู้พัฒนาระบบ IT / Digital Service	สนับสนุนระบบดิจิทัล เช่น e-Document ระบบจองบริการ	ความเสถียรของระบบ ความปลอดภัยของข้อมูล ความพร้อมใช้งาน	System Availability ระยะเวลาการแก้ไข ปัญหาระบบ
คู่ความร่วมมือ ด้านความ ปลอดภัย	สถานีตำรวจ / หน่วยงาน ป้องกันภัย	สนับสนุนการจัดการ เหตุฉุกเฉินและการ รักษาความปลอดภัย	การประสานงานรวดเร็ว การสนับสนุนเหตุฉุกเฉิน	ระยะเวลาการ ตอบสนองเหตุการณ์
คู่ความร่วมมือ ด้าน สิ่งแวดล้อม	หน่วยงาน ท้องถิ่น / เทศบาล	สนับสนุนการจัดการ สิ่งแวดล้อมและการ จัดการขยะ	มาตรฐานสิ่งแวดล้อม การ จัดการของเสียตาม กฎหมาย	ผลการตรวจสอบ สิ่งแวดล้อม / ความ สะอาดพื้นที่

ตาราง 6.2-1 แสดงเครือข่ายอุปทานของสำนักงานวิทยาเขตสงขลา ซึ่งประกอบด้วย ผู้ส่งมอบสินค้าและบริการ รวมถึงคู่ความร่วมมือเชิงยุทธศาสตร์ ที่สนับสนุนการดำเนินงานของกระบวนการหลัก เช่น การบริหารโครงสร้างพื้นฐาน การรักษาความปลอดภัย การจัดการสิ่งแวดล้อม และการให้บริการสนับสนุนภายในวิทยาเขต

สำนักงานกำหนด ข้อกำหนดสำคัญ (Key Requirements) และ ตัวชี้วัดการกำกับติดตาม สำหรับผู้ส่งมอบแต่ละประเภท เพื่อให้เครือข่ายอุปทานสามารถสนับสนุนกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความเสี่ยงในการดำเนินงาน และเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ (แผนภาพ 6.2-1)



แผนภาพ 6.2-1 กระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

6.2 ค ความปลอดภัย ความต่อเนื่องของธุรกิจ ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วและการบริหารความเสี่ยง

6.2 ค (1) ความปลอดภัย สำนักงานวิทยาเขตสงขลาดำเนินการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการและบุคลากรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้พื้นที่วิทยาเขตเป็นสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย (Safe Campus) และเอื้อต่อการเรียนรู้และการทำงาน (Learning & Working Environment) โดยครอบคลุมความปลอดภัยด้านชีวิต ทรัพย์สิน โครงสร้างพื้นฐาน และสภาพแวดล้อมภายในวิทยาเขต ซึ่งมีนิสิต บุคลากร และผู้ให้บริการจำนวนมากใช้พื้นที่ร่วมกัน ทั้งนี้มีการดำเนินงานดังนี้

1) ระบบบริหารความปลอดภัยของวิทยาเขตสงขลา (Campus Safety Management System) สำนักงานวิทยาเขตสงขลาจัดให้มีระบบบริหารความปลอดภัยแบบบูรณาการ โดยดำเนินการผ่านกลุ่มภารกิจยานพาหนะและรักษาความปลอดภัยร่วมกับกลุ่มภารกิจพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและกลุ่มภารกิจภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อม เพื่อควบคุมและเฝ้าระวังความเสี่ยงด้านความ

ปลอดภัยในพื้นที่วิทยาเขต ได้แก่ การจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำจุดสำคัญและการตรวจตราพื้นที่ตลอด 24 ชั่วโมง ระบบกล้องวงจรปิด (CCTV) ครอบคลุมพื้นที่สำคัญของวิทยาเขต การจัดการระบบไฟฟ้าส่องสว่างในพื้นที่เสี่ยงและพื้นที่สาธารณะ การบริหารจัดการจราจรและความปลอดภัยด้านการใช้ยานพาหนะภายในวิทยาเขต การควบคุมพื้นที่ก่อสร้างและงานซ่อมบำรุงเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ มาตรการดังกล่าวช่วยลดความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สินของนิสิต บุคลากร และผู้ให้บริการภายในวิทยาเขต

2) การบริหารจัดการเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติ (Emergency & Incident Management)

สำนักงานวิทยาเขตสงขลามีการจัดทำ **แผนเผชิญเหตุ (Emergency Response Plan)** เพื่อรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น เช่น อัคคีภัย อุบัติเหตุภายในวิทยาเขตสงขลา อุทกภัยหรือวาตภัย เหตุการณ์ด้านความปลอดภัย โดยมีการดำเนินการสำคัญ ได้แก่ การฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินและอัคคีภัยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น สถานีตำรวจ เทศบาล และหน่วยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การกำหนดเส้นทางอพยพและจุดรวมพลภายในอาคารและพื้นที่สำคัญของวิทยาเขตสงขลา มาตรการดังกล่าวช่วยเพิ่มความพร้อมของบุคลากรและผู้ใช้พื้นที่ในการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน

3) ความปลอดภัยด้านโครงสร้างพื้นฐานและสภาพแวดล้อม (Infrastructure & Environmental Safety)

สำนักงานวิทยาเขตสงขลาควบคุมความปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานและสภาพแวดล้อมในพื้นที่วิทยาเขต โดยมีการดำเนินการ ได้แก่ การตรวจสอบระบบไฟฟ้า ระบบลิฟต์ และระบบสาธารณูปโภคตามรอบระยะเวลา การบำรุงรักษาอาคารและสิ่งปลูกสร้างเพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านโครงสร้าง การควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดการขยะ น้ำเสีย และภูมิทัศน์ การจัดสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยสำหรับกิจกรรมของนิสิตและบุคลากร แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด **Smart & Green Campus** และการพัฒนามหาวิทยาลัยอย่างยั่งยืน

4) การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีเพื่อความปลอดภัย (Data & Technology for Safety)

สำนักงานวิทยาเขตสงขลาใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสนับสนุนการบริหารความปลอดภัย เช่น ระบบ CCTV และระบบเฝ้าระวังความปลอดภัย ระบบรายงานเหตุการณ์และข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อมูลเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัยเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงมาตรการป้องกัน การเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย (MIS / e-SAR) ข้อมูลดังกล่าวถูกนำมาใช้ในการติดตามแนวโน้มความเสี่ยง และพัฒนามาตรการความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องผ่านกระบวนการ **PDCA และการบริหารความเสี่ยง (Risk Management)**

5) การประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

สำนักงานวิทยาเขตสงขลาติดตามประสิทธิผลของมาตรการความปลอดภัยผ่านตัวชี้วัดสำคัญ เช่น จำนวนเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยในพื้นที่วิทยาเขตสงขลาระยะเวลาในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ ระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของนิสิตและบุคลากร ผลการประเมินถูกนำไปใช้ในการปรับปรุงมาตรการรักษาความปลอดภัย การเพิ่มเทคโนโลยีเฝ้าระวัง และการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อยกระดับความปลอดภัยของวิทยาเขตอย่างต่อเนื่อง

6.2 ค (2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว

สำนักงานวิทยาเขตสงขลาดำเนินการบริหารความต่อเนื่องของการดำเนินงาน (Business Continuity

Management: BCM) เพื่อให้การให้บริการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง แม้เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสถานการณ์ไม่ปกติ โดยมุ่งเน้นการลดผลกระทบต่อการเรียนการสอน การทำงานของบุคลากร และความปลอดภัยของผู้ใช้พื้นที่ภายในวิทยาเขตสงขลา การดำเนินงานดังกล่าวอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีวิทยาเขตสงขลา โดยบูรณาการการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) การจัดการเหตุฉุกเฉิน (Emergency Management) และการฟื้นฟูการดำเนินงาน (Operational Recovery) ผ่านกระบวนการสำคัญ ดังนี้

1) การระบุความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความต่อเนื่องของการดำเนินงาน สำนักงานวิทยาเขตสงขลาวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของวิทยาเขต เช่น อัคคีภัยและภัยพิบัติทางธรรมชาติ อุบัติเหตุและเหตุการณ์ด้านความปลอดภัย ความขัดข้องของระบบสารสนเทศและโครงสร้างพื้นฐาน ความขัดข้องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เหตุการณ์ฉุกเฉินด้านสาธารณสุขหรือเหตุการณ์ไม่ปกติอื่น ๆ ความเสี่ยงดังกล่าวถูกวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญผ่านกระบวนการบริหารความเสี่ยงของสำนักงาน เพื่อกำหนดมาตรการป้องกันและแผนรองรับที่เหมาะสม

2) การจัดทำแผนความต่อเนื่องของการดำเนินงาน (Business Continuity Plan) สำนักงานวิทยาเขตสงขลาจัดทำแผนความต่อเนื่องของการดำเนินงานเพื่อให้กระบวนการสำคัญสามารถดำเนินต่อไปได้ในสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยครอบคลุมแผนเผชิญเหตุ (Emergency Response Plan) แผนการป้องกันและควบคุมความเสียหาย แผนการกู้คืนระบบและโครงสร้างพื้นฐาน แนวทางการสื่อสารในภาวะฉุกเฉิน แผนดังกล่าวครอบคลุมกระบวนการงานสำคัญ เช่น การบริหารโครงสร้างพื้นฐาน การรักษาความปลอดภัย การให้บริการยานพาหนะ และการสนับสนุนกิจกรรมของมหาวิทยาลัย

3) การถ่ายทอดแผนและการฝึกซ้อมสถานการณ์ สำนักงานวิทยาเขตสงขลามีการถ่ายทอดแผนความต่อเนื่องของการดำเนินงานสู่บุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผ่านการฝึกอบรมและการซ้อมแผนอย่างสม่ำเสมอ เช่น การซ้อมแผนอัคคีภัยในอาคารและพื้นที่สำคัญของวิทยาเขตสงขลา การซ้อมแผนรับมือเหตุการณ์ด้านความปลอดภัย การซ้อมแผนจัดการเหตุฉุกเฉินร่วมกับหน่วยงานภายนอก การฝึกซ้อมดังกล่าวช่วยเพิ่มความพร้อมของบุคลากรและลดระยะเวลาในการตอบสนองต่อเหตุการณ์

4) การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล สำนักงานวิทยาเขตสงขลามีการติดตามและตรวจสอบความพร้อมของระบบและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเหตุฉุกเฉิน เช่น การตรวจสอบระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ความปลอดภัย การสำรวจสภาพอาคารและโครงสร้างพื้นฐาน การตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยและระบบแจ้งเหตุ ผลการดำเนินงานและข้อค้นพบจากการตรวจสอบถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงมาตรการป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

5) การฟื้นฟูการดำเนินงาน (Operational Recovery) เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน สำนักงานวิทยาเขตสงขลาดำเนินการฟื้นฟูการดำเนินงานโดยประเมินระดับความเสียหายและผลกระทบต่อการให้บริการ จัดลำดับความสำคัญของกระบวนการที่ต้องฟื้นฟูก่อนซ่อมแซมและฟื้นฟูโครงสร้างพื้นฐานที่ได้รับผลกระทบ ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายในและ

ภายนอกมหาวิทยาลัย มาตรการดังกล่าวช่วยให้การดำเนินงานของวิทยาเขตสามารถกลับสู่ภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว

6) การทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สำนักงานวิทยาเขตสงขลา มีการทบทวนและปรับปรุงแผนความต่อเนื่องของการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้ข้อมูลจากผลการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉิน ผลการประเมินความเสี่ยง ข้อเสนอแนะจากบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียข้อมูลดังกล่าวถูกนำเข้าสู่กระบวนการ PDCA และการบริหารความเสี่ยงขององค์กร เพื่อยกระดับความสามารถในการฟื้นตัวของวิทยาเขตและเพิ่มความพร้อมต่อสถานการณ์ไม่คาดคิดในอนาคต ดังตาราง 6.2-3

ตาราง 6.2-3 แผนการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน

ภาวะฉุกเฉิน	กระบวนการป้องกัน ควบคุมและแผนกู้คืน	ความถี่	ผลลัพธ์
อุทกภัย	การป้องกัน การเฝ้าระวังและติดตามการเกิดอุทกภัยและการเตรียมรับมือเมื่อเกิดอุทกภัย การควบคุม กำหนดอาคาร/พื้นที่สูงเพื่อรองรับผู้ประสบภัยเมื่อเกิดเหตุ แผนกู้คืน ซ่อมแซมและทำความสะอาดให้สามารถใช้งานได้ตามปกติภายใน 3 วันหลังเหตุการณ์เข้าสู่ภาวะปกติ	รายปี	7.1 ข-24
วาตภัย	การป้องกัน ตรวจสอบโครงสร้างอาคาร สำนักงานเฝ้าระวังและติดตามการเกิดวาตภัย การควบคุม กำหนดพื้นที่ /อาคารและจุดรวมพล เพื่อรองรับผู้ประสบภัย แผนกู้คืน สำรวจความเสียหาย ความปลอดภัยของนิสิตและบุคลากร ทำความสะอาด ซ่อมแซมส่วนที่เสียหายให้คืนสภาพโดยเร็ว	รายปี	7.1 ข-24
อัคคีภัย	การป้องกัน ตรวจสอบความปลอดภัยของอาคาร ระบบไฟฟ้า อุปกรณ์ดับเพลิง สัญญาณเตือนภัยให้มีสภาพพร้อมใช้งานทุก 6 เดือน และมีการฝึกซ้อมแผนอัคคีภัยทุกปี การควบคุม กำหนดพื้นที่ /อาคารและจุดรวมพล บันไดหนีไฟ ระบบควบคุมไฟฟ้าในอาคาร แผนกู้คืน สำรวจความเสียหาย ความปลอดภัยของนิสิตและบุคลากร ทำความสะอาด ซ่อมแซมส่วนที่เสียหายให้คืนสภาพโดยเร็ว	รายปี	7.1 ข-24
การทำร้ายร่างกาย	การป้องกัน การเฝ้าระวังสังเกตพฤติกรรมของบุคคลภายนอกที่เข้าในบริเวณวิทยาเขต การแจ้งเตือนจากเจ้าหน้าที่ประจำอาคาร การฝึกซ้อมแผนเผชิญเหตุร่วมกับตำรวจ สภ.เมืองสงขลา การควบคุม การติดตั้งกล้องวงจรปิดในบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง และอาคารเรียน ที่ทุกบุคลากรมีความพร้อมในการใช้งาน แผนกู้คืน สำรวจความปลอดภัยของนิสิตและบุคลากร	รายเดือน	7.1 ข-24

6.2 ค (3) การบริหารความเสี่ยง รองอธิการบดีวิทยาเขตสงขลา ร่วมกับหัวหน้าสำนักงานวิทยาเขตสงขลาและหัวหน้ากลุ่มภารกิจทั้ง 5 กลุ่มภารกิจ วิเคราะห์ ประเมินและจัดการกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นต่อองค์กร โดยทั่วไปอ้างอิงตามแนวทางมาตรฐานสากล เช่น ISO 31000 หรือ COSO ERM มี 5 ขั้นตอนหลัก ดังนี้ 1) การระบุความเสี่ยง (Risk Identification) คือ การวิเคราะห์และค้นหาปัจจัยหรือเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร เช่น ความเสี่ยงทางการเงิน, กฎหมาย, การดำเนินงาน, เทคโนโลยี ฯลฯ โดยใช้เครื่องมือ SWOT, Brainstorming, Checklist, การทบทวนข้อมูลในอดีต 2) การวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis) คือ การประเมินลักษณะของความเสี่ยง เช่น ความถี่ โอกาสเกิด และระดับผลกระทบ วิเคราะห์ว่าแต่ละความเสี่ยง "มีผลกระทบมากน้อยเพียงใด" และ "โอกาสเกิดบ่อยแค่ไหน" 3) การประเมินความเสี่ยง (Risk Evaluation) คือ การเปรียบเทียบระดับความเสี่ยงกับเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อจัดลำดับความสำคัญ กำหนดว่า "ความเสี่ยงใดต้องจัดการก่อน" หรือ "สามารถยอมรับได้" ใช้ Risk Matrix เพื่อจัดอันดับความเสี่ยง: ต่ำ – ปานกลาง – สูง 4) การจัดการความเสี่ยง (Risk Treatment) คือ การกำหนดแนวทางจัดการหรือควบคุมความเสี่ยงที่มีความสำคัญโดยมีแนวทางหลัก คือ หลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Avoid) ลดความเสี่ยง (Reduce) โอนความเสี่ยง (Transfer) เช่น การทำประกันและยอมรับความเสี่ยง (Accept) หากอยู่ในระดับที่ควบคุมได้ 5) การติดตามและทบทวน (Monitoring and Review) คือ การติดตามผลของแผนบริหารความเสี่ยง และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ทบทวนประสิทธิภาพของมาตรการที่ใช้ ปรับปรุงให้เหมาะสมตามสถานการณ์ใหม่ เช่น การเปลี่ยนแปลงในกฎหมาย เทคโนโลยี หรือภายในองค์กร ทั้งนี้ได้สื่อสารและการให้คำปรึกษา (Communication & Consultation) เป็นกระบวนการที่แทรกอยู่ในทุกขั้นตอน เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วม เข้าใจตรงกัน และรับรู้ถึงความเสี่ยงในทุกระดับขององค์กร ในปีการศึกษา 2568 สำนักงานวิทยาเขตสงขลาได้กำหนดแผนความเสี่ยงไว้ดัง ตาราง 6.2-4

ตาราง 6.2-4 แผนบริหารความเสี่ยงปีงบประมาณ 2569

การวิเคราะห์ความเสี่ยงและปัจจัยเสี่ยงพร้อมทั้งการประเมินระดับความเสี่ยงเบื้องต้น

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

(ระยะเวลา 1 ตุลาคม พ.ศ. 2568 - 30 กันยายน พ.ศ. 2569)

ความเสี่ยง	วัตถุประสงค์	ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง	ประเมินความเสี่ยง (โอกาส x ผลกระทบ)	ระดับความเสี่ยง ที่ยอมรับได้	ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ ที่มาและข้อมูลเชิงประจักษ์																		
1. ความเสี่ยงด้าน การปฏิบัติการ (Operational Risk) การรักษาความ ปลอดภัย	1. ปกป้องชีวิตและทรัพย์สินของนิสิต บุคลากรและผู้มาติดต่อภายในมหาวิทยาลัย	1. ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม - อุบัติเหตุจากอุบัติเหตุ ไม่มีแสงสว่างหรือกล้องวงจรปิดที่เพียงพอ - อาคารเก่า ระบบไฟฟ้า ทัศนียภาพไม่สมบูรณ์ - การมีโครงการก่อสร้างภายในต้นวิทยาเขตสงขลาหลายโครงการ	4 X 2 = 8 (สูง) ควรมีมาตรการป้องกัน/แก้ไขและติดตาม	2 X 1 = 2 (ต่ำ) สามารถยอมรับได้ เฝ้าระวังทั่วไป																			
	2. สร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เมื่อต้องการเรียนการสอน การวิจัย และกิจกรรมต่าง ๆ	2. ปัจจัยด้านระบบและเทคโนโลยี - ระบบกล้องวงจรปิด (CCTV) หรือระบบควบคุมการเข้า-ออก (Access Control) ชัดเจน - ขาดระบบแจ้งเหตุฉุกเฉินหรือศูนย์สื่อสารกลาง			<table><tr><th>โอกาส</th><th>ร้อยละของการเกิดเหตุอันเกิดจากปัจจัยเสี่ยง</th><th>ระดับคะแนน</th></tr><tr><td>สูงมาก</td><td>เกิดขึ้นบ่อยมาก/ทุกวัน > 80%</td><td>5</td></tr><tr><td>สูง</td><td>มีโอกาสดังกล่าว (ทุก 2-3 ปี) 61-80%</td><td>4</td></tr><tr><td>ปานกลาง</td><td>อาจเกิดขึ้นบางครั้ง (ทุก 3-5 ปี) 41-60%</td><td>3</td></tr><tr><td>ต่ำ</td><td>มีโอกาสดังกล่าว (ทุก 5-10 ปี) 21-40%</td><td>2</td></tr><tr><td>ต่ำมาก</td><td>แทบไม่เกิด (น้อยกว่า 10 ปี/ครั้ง) 0-20%</td><td>1</td></tr></table>	โอกาส	ร้อยละของการเกิดเหตุอันเกิดจากปัจจัยเสี่ยง	ระดับคะแนน	สูงมาก	เกิดขึ้นบ่อยมาก/ทุกวัน > 80%	5	สูง	มีโอกาสดังกล่าว (ทุก 2-3 ปี) 61-80%	4	ปานกลาง	อาจเกิดขึ้นบางครั้ง (ทุก 3-5 ปี) 41-60%	3	ต่ำ	มีโอกาสดังกล่าว (ทุก 5-10 ปี) 21-40%	2	ต่ำมาก	แทบไม่เกิด (น้อยกว่า 10 ปี/ครั้ง) 0-20%	1
	โอกาส	ร้อยละของการเกิดเหตุอันเกิดจากปัจจัยเสี่ยง	ระดับคะแนน																				
	สูงมาก	เกิดขึ้นบ่อยมาก/ทุกวัน > 80%	5																				
	สูง	มีโอกาสดังกล่าว (ทุก 2-3 ปี) 61-80%	4																				
ปานกลาง	อาจเกิดขึ้นบางครั้ง (ทุก 3-5 ปี) 41-60%	3																					
ต่ำ	มีโอกาสดังกล่าว (ทุก 5-10 ปี) 21-40%	2																					
ต่ำมาก	แทบไม่เกิด (น้อยกว่า 10 ปี/ครั้ง) 0-20%	1																					
3. ป้องกันการก่อเหตุและลดความเสียหาย จากอาชญากรรม สุบิเฝหะหรือยาเสพติด	3. ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารจัดการ - การปฏิบัติตามแผนความปลอดภัยและการซ้อมอพยพที่ยังไม่เป็นระบบ และบุคลากรยัง																						
4. รักษาภาพลักษณ์และค่านิยมของมหาวิทยาลัย ไม่ให้เกิดข่าวด้านลบหรือความไม่มั่นใจจากสังคม																							

ความเสี่ยง	วัตถุประสงค์	ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสี่ยง	ประเมินความเสี่ยง (โอกาส xผลกระทบ)	ระดับความเสี่ยง ที่ยอมรับได้	ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ ที่มาและข้อมูลเชิงประจักษ์						
	5. ปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานด้านความปลอดภัย (เช่น กฎหมายแรงงาน กฎหมายอัคคีภัยระเบียบกระทรวงการอุดมศึกษา)	ไม่ได้เห็นความสำคัญของการเชื่อมแน่นความปลอดภัย - งบประมาณด้านความปลอดภัยจำกัด - การติดตามประเมินผลและปรับปรุงมาตรการความปลอดภัยยังไม่ต่อเนื่อง			คำอธิบายเชิงวิเคราะห์ คะแนน 5 ความเสี่ยงมีโอกาสเกิดขึ้นเป็นประจำ เช่น การถูกทุบตีข่มขืน การขโมยทรัพย์สินของคนเล็กในหอพักหรืออาคารเรียน ซึ่งสะท้อนถึงการควบคุมที่ยังมีช่องโหว่ คะแนน 4 ความเสี่ยงเกิดขึ้นเป็นช่วง ๆ เช่น อุบัติเหตุในชั้นที่อาจารย์สอนมหาวิทยาลัย หรือระบบกล้องวงจรปิดไม่ทำงานในบางจุด ซึ่งส่งผลต่อความปลอดภัยโดยรวม คะแนน 3 เป็นความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดไม่บ่อย เช่น เหตุเพลิงไหม้เล็ก ๆ จากระบบไฟฟ้า หรือการทะเลาะวิวาทเล็กน้อยในกิจกรรมนันทนาการ คะแนน 2 ความเสี่ยงไม่ค่อยเกิด เช่น การก่อวินาศกรรมหรืออาชญากรรมร้ายแรงในพื้นที่มหาวิทยาลัย แต่ยังคงต้องมีมาตรการป้องกัน คะแนน 1 โอกาสเกิดต่ำมาก เช่น การเกิดเหตุรุนแรงต่อเนื่อง การร้ายในมหาวิทยาลัย ซึ่งแม้จะมีความเสี่ยงต่ำแต่หากเกิดจะมีผลกระทบสูงมาก						
					<table><tr><th>ผลกระทบ</th><th>ความรุนแรงของผลกระทบ</th><th>ระดับคะแนน</th></tr><tr><td>รุนแรงมาก</td><td>ส่งผลกระทบร้ายแรงต่อชีวิตและทรัพย์สิน ทำให้มหาวิทยาลัยหยุดชะงัก สูญเสียชื่อเสียงในระดับประเทศ</td><td>5</td></tr></table>	ผลกระทบ	ความรุนแรงของผลกระทบ	ระดับคะแนน	รุนแรงมาก	ส่งผลกระทบร้ายแรงต่อชีวิตและทรัพย์สิน ทำให้มหาวิทยาลัยหยุดชะงัก สูญเสียชื่อเสียงในระดับประเทศ	5
ผลกระทบ	ความรุนแรงของผลกระทบ	ระดับคะแนน									
รุนแรงมาก	ส่งผลกระทบร้ายแรงต่อชีวิตและทรัพย์สิน ทำให้มหาวิทยาลัยหยุดชะงัก สูญเสียชื่อเสียงในระดับประเทศ	5									

ความเสี่ยง	วัตถุประสงค์	ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง	ประเมินความเสี่ยง (โอกาส x ผลกระทบ)	ระดับความเสี่ยง ที่ยอมรับได้	ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ ที่มาและข้อมูลเชิงประจักษ์												
					<table><tr><td>รุนแรง</td><td>มีผลกระทบสูงต่อบุคลากร นิสิต และทำให้การดำเนินงานชะงักบางส่วน เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินจำนวนมาก ถูกตรวจสอบจากภายนอก</td><td>4</td></tr><tr><td>ปานกลาง</td><td>กระทบต่อบางหน่วยงานหรือกลุ่มคน ทำให้ชื่อเสียงและความเชื่อมั่นต่อสถาบันบางส่วนเกิดความเสียหายที่สามารถควบคุมและซ่อมแซมได้</td><td>3</td></tr><tr><td>เล็กน้อย</td><td>มีผลกระทบจำกัด กระทบเฉพาะพื้นที่ บุคคลบางกลุ่ม ไม่กระทบต่อการดำเนินงานหลักและสามารถแก้ไขได้รวดเร็ว</td><td>2</td></tr><tr><td>น้อยมาก</td><td>ผลกระทบต่ำ ไม่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงหรือการดำเนินงาน แม้ได้ทันที่</td><td>1</td></tr></table>	รุนแรง	มีผลกระทบสูงต่อบุคลากร นิสิต และทำให้การดำเนินงานชะงักบางส่วน เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินจำนวนมาก ถูกตรวจสอบจากภายนอก	4	ปานกลาง	กระทบต่อบางหน่วยงานหรือกลุ่มคน ทำให้ชื่อเสียงและความเชื่อมั่นต่อสถาบันบางส่วนเกิดความเสียหายที่สามารถควบคุมและซ่อมแซมได้	3	เล็กน้อย	มีผลกระทบจำกัด กระทบเฉพาะพื้นที่ บุคคลบางกลุ่ม ไม่กระทบต่อการดำเนินงานหลักและสามารถแก้ไขได้รวดเร็ว	2	น้อยมาก	ผลกระทบต่ำ ไม่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงหรือการดำเนินงาน แม้ได้ทันที่	1
รุนแรง	มีผลกระทบสูงต่อบุคลากร นิสิต และทำให้การดำเนินงานชะงักบางส่วน เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินจำนวนมาก ถูกตรวจสอบจากภายนอก	4															
ปานกลาง	กระทบต่อบางหน่วยงานหรือกลุ่มคน ทำให้ชื่อเสียงและความเชื่อมั่นต่อสถาบันบางส่วนเกิดความเสียหายที่สามารถควบคุมและซ่อมแซมได้	3															
เล็กน้อย	มีผลกระทบจำกัด กระทบเฉพาะพื้นที่ บุคคลบางกลุ่ม ไม่กระทบต่อการดำเนินงานหลักและสามารถแก้ไขได้รวดเร็ว	2															
น้อยมาก	ผลกระทบต่ำ ไม่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงหรือการดำเนินงาน แม้ได้ทันที่	1															

ความเสี่ยง	วัตถุประสงค์	ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสี่ยง	ประเมินความเสี่ยง (โอกาส x ผลกระทบ)	ระดับความเสี่ยง ที่ยอมรับได้	ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ ที่มาและข้อมูลเชิงประจักษ์
					ไม่กระทบต่อความ เชื่อมั่นโดยรวม คำอธิบายเชิงวิเคราะห์ คะแนน 5 เช่น เหตุการณ์อาชญากรรมร้ายแรงในพื้นที่มหาวิทยาลัย เพิ่งใหม่ใหญ่ในอาคารเรียน การก่อวินาศกรรม คะแนน 4 เช่น เหตุการณ์ใหม่ระดับอาคารเดียว การจลาจลภายในมหาวิทยาลัย การบุกรุกจนเกิดการสูญเสียทรัพย์สิน คะแนน 3 เช่น การโจรกรรมทรัพย์สินบางส่วน การทะเลาะวิวาทรุนแรงของนักศึกษา ระบายไฟฟ้าลัดวงจรที่ควบคุมได้ คะแนน 2 เช่น การบุกรุกพื้นที่เล็กน้อย การขโมยของเล็ก ๆ น้อยๆ ระเบิดบางจุดชั่วคราว คะแนน 1 เช่น เหตุการณ์อุกเหตุน้อยๆ ความผิดปกติทางเทคนิคชั่วคราวที่ไม่สร้างผลเสียถาวร ข้อมูลประกอบ - จำนวนแผนส่วนกลางถึงงบประมาณสำนักงานวิทยาเขต สงขลา 10 ล้านบาท (ที่มา: แผนงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2569 ฝ่ายยุทธศาสตร์และพัฒนาคุณภาพองค์กร) - จำนวนอาคารเรียนในวิทยาเขตสงขลา 22 อาคาร - อาคารที่มีอายุการใช้งานมากกว่า 40 ปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2510-2562 ปัจจุบันกำลังจะปรับปรุง ได้แก่ อาคารรับบิง (คณะนิติศาสตร์เดิม) อาคาร 4 วิทยาลัยนานาชาติ อาคาร 2 (คณะเศรษฐศาสตร์เดิมและบริหารธุรกิจ)

ความเสี่ยง	วัตถุประสงค์	ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสี่ยง	ประเมินความเสี่ยง (โอกาส x ผลกระทบ)	ระดับความเสี่ยง ที่ยอมรับได้	ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ ที่มาและข้อมูลเชิงประจักษ์
					- โครงการก่อสร้างขนาดใหญ่ 3 โครงการ คือหอพักนิสิตและโรงเรียนสาธิตฝ่ายประถม รวมโครงการก่อสร้างใหม่ในปัจจุบันประมาณ 2569 คือ TSU Icon - โครงการปรับปรุงซ่อมแซมภายในวิทยาเขตสงขลา เช่น โครงการปรับปรุงอาคารอเนกประสงค์ โครงการ Co-Working อาคาร 50 ปี มหาวิทยาลัยทักษิณ โครงการปรับปรุงสระน้ำ - โครงการปรับปรุงบันไดลานจอดรถหน้าอาคารหอสมุด เป็นต้น - ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ปีการศึกษา 2567 ค่าเฉลี่ย 4.10 (ไม่บรรลุเป้าหมาย ที่มา: e-Sar) - ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมบริการ ความปลอดภัย ปีการศึกษา 2567 ค่าเฉลี่ย 4.15 (ไม่บรรลุเป้าหมาย ที่มา: e-Sar)

ความเสี่ยง	วัตถุประสงค์	ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสี่ยง	ประเมินความเสี่ยง (โอกาส xผลกระทบ)	ระดับความเสี่ยง ที่ยอมรับได้	ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ ที่มาและข้อมูลเชิงประจักษ์																					
2. ความเสี่ยงด้าน การปฏิบัติการ (Operational Risk) การให้บริการ ยานพาหนะ (Vehicle Service Risk)	1. เพื่อให้บริการ ยานพาหนะของ มหาวิทยาลัยมีความ ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐาน 2. เพื่อป้องกันอุบัติเหตุ และความสูญเสียต่อชีวิต ทรัพย์สิน และชื่อเสียง องค์กร 3. เพื่อให้การบริหารจัดการ ยานพาหนะเป็นไปตาม กฎหมายและระเบียบที่ เกี่ยวข้อง	1. ปัจจัยด้านบุคคล (Human Factors) ผู้ขับขี่ 1. ขับรถด้วยความประมาท เกิดความเร็ว หรือฝ่าฝืนกฎจราจร 2. อ่อนเพลีย ง่วงนอน หรือมีปัญหาสุขภาพ 3. การใช้สารเสพติด/แอลกอฮอล์ ผู้โดยสาร 1. ขึ้น-ลงรถโดยไม่ระมัดระวัง 2. มีพฤติกรรมก่อความวุ่นวายไม่ปฏิบัติตาม ระเบียบ 3. จำนวนผู้ใช้งานมากกว่าที่กำหนดของ รถแต่ละคัน 2. ปัจจัยด้านยานพาหนะ (Vehicle Factors) 1. รถป็นี้อายุการใช้งานมาก สภาพเก่า 2. ไม่ได้รับการบำรุงรักษาตามกำหนด (Preventive Maintenance) 3. อุปกรณ์ชำรุด เช่น เบรก ไลน์ล้อวาง ยาง ล้อ เซ็มขัดนิรภัย 4. ไม่มีระบบความปลอดภัยเสริม เช่น กล้องบันทึกภาพ	3 X 2 = 6 (ปานกลาง) ควรมีมาตรการ ควบคุมและติดตาม	2 X 1 = 2 (ต่ำ) สามารถยอมรับได้ เมื่อระวังทั่วไป	<table><tr><th colspan="3">คำอธิบายเชิงวิเคราะห์</th></tr><tr><th>โอกาส</th><th>ร้อยละของโอกาสที่จะเกิด</th><th>ระดับ คะแนน</th></tr><tr><td>สูงมาก</td><td>เกิดขึ้นเกือบแน่นอน > 80%</td><td>5</td></tr><tr><td>สูง</td><td>มีโอกาสเกิดบ่อย 61-80%</td><td>4</td></tr><tr><td>ปานกลาง</td><td>อาจเกิดเป็นครั้งคราว 41-60%</td><td>3</td></tr><tr><td>ต่ำ</td><td>มีโอกาสเกิดน้อย 21-40%</td><td>2</td></tr><tr><td>ต่ำมาก</td><td>แทบจะไม่เกิด < 20%</td><td>1</td></tr></table> คำอธิบายเชิงวิเคราะห์ คะแนน 5 เกิดขึ้นหลายครั้งต่อปี หรือเกือบทุกครั้งที่มีกิจกรรม/เหตุการณ์ คะแนน 4 เกิดขึ้นบ่อยครั้งในรอบปี หรืออาจเกิดทุก ๆ ไตรมาส คะแนน 3 มีโอกาสเกิดบ่อย 1-2 ครั้ง คะแนน 2 อาจเกิดขึ้นไม่บ่อย เช่น ทุก 2-3 ปีครั้ง ต้องการ โอกาสเกิดน้อยมาก หรือไม่ก่อผลกระทบต่อ	คำอธิบายเชิงวิเคราะห์			โอกาส	ร้อยละของโอกาสที่จะเกิด	ระดับ คะแนน	สูงมาก	เกิดขึ้นเกือบแน่นอน > 80%	5	สูง	มีโอกาสเกิดบ่อย 61-80%	4	ปานกลาง	อาจเกิดเป็นครั้งคราว 41-60%	3	ต่ำ	มีโอกาสเกิดน้อย 21-40%	2	ต่ำมาก	แทบจะไม่เกิด < 20%	1
คำอธิบายเชิงวิเคราะห์																										
โอกาส	ร้อยละของโอกาสที่จะเกิด	ระดับ คะแนน																								
สูงมาก	เกิดขึ้นเกือบแน่นอน > 80%	5																								
สูง	มีโอกาสเกิดบ่อย 61-80%	4																								
ปานกลาง	อาจเกิดเป็นครั้งคราว 41-60%	3																								
ต่ำ	มีโอกาสเกิดน้อย 21-40%	2																								
ต่ำมาก	แทบจะไม่เกิด < 20%	1																								

ความเสี่ยง	วัตถุประสงค์	ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสี่ยง	ประเมินความเสี่ยง (โอกาส xผลกระทบ)	ระดับความเสี่ยง ที่ยอมรับได้	ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ ที่มาและข้อมูลเชิงประจักษ์																		
		3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและโครงสร้างพื้นฐาน (Environmental Factors) 1. ถนนภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยมีสภาพชำรุดหรือขรุขระ 2. การจราจรหนาแน่น เกิดความเสี่ยงต่อการชนหรืออุบัติเหตุ 3. สภาพอากาศเลวร้าย เช่น ฝนตกหนัก หมอกจัด น้ำท่วม 4. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (Management Factors) 1. ไม่มีการวางแผนตารางเดินรถให้เหมาะสม 2. บุคลากรไม่เพียงพอ / การจ้างเหมาขับรถไม่สมคูล (ทำให้คนขับเหนื่อยล้า) 3. งบประมาณไม่เพียงพอสำหรับซ่อมบำรุงหรือเปลี่ยนรถ 4. ขาดคู่มือปฏิบัติหรือมาตรการด้านความปลอดภัยที่ชัดเจน 5. ขาดการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินเมื่อเกิดอุบัติเหตุ			<table><tr><td>ผลกระทบ</td><td>ร้อยละความสำเร็จตามคำรับรอง</td><td>ระดับคะแนน</td></tr><tr><td>ร้ายแรงมาก</td><td>ผลกระทบร้ายแรง</td><td>5</td></tr><tr><td>ร้ายแรง</td><td>ผลกระทบรุนแรง</td><td>4</td></tr><tr><td>ปานกลาง</td><td>ผลกระทบสมควร</td><td>3</td></tr><tr><td>เล็กน้อย</td><td>ผลกระทบจำกัด</td><td>2</td></tr><tr><td>น้อยมาก</td><td>ผลกระทบน้อย</td><td>1</td></tr></table> คำอธิบายเชิงวิเคราะห์ คะแนน 5 สูญเสียชีวิต/บาดเจ็บสาหัส สูญเสียทรัพย์สินมูลค่ามหาศาล กระทั่งต้องเสียชีวิตในวงกว้างระดับประเทศ คะแนน 4 ผู้บาดเจ็บ ทรัพย์สินเสียหายมาก เกิดข่าวในสื่อชื่อเสียงเสียหาย คะแนน 3 มีผู้ได้รับบาดเจ็บเล็กน้อย ทรัพย์สินเสียหายปานกลาง กระทั่งต้องความเชื่อมั่นในวงจำกัด คะแนน 2 ทรัพย์สินเสียหายเล็กน้อย มีความไม่สะดวกกระทบเฉพาะกลุ่มเล็ก คะแนน 1 ไม่มีผู้บาดเจ็บ เสียหายน้อยมาก ไม่กระทบต่อชื่อเสียงองค์กร ข้อมูลประกอบ -ประสิทธิภาพของรถบัสและค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม (เพื่อ: การดำเนินงานและรักษาความปลอดภัย)	ผลกระทบ	ร้อยละความสำเร็จตามคำรับรอง	ระดับคะแนน	ร้ายแรงมาก	ผลกระทบร้ายแรง	5	ร้ายแรง	ผลกระทบรุนแรง	4	ปานกลาง	ผลกระทบสมควร	3	เล็กน้อย	ผลกระทบจำกัด	2	น้อยมาก	ผลกระทบน้อย	1
ผลกระทบ	ร้อยละความสำเร็จตามคำรับรอง	ระดับคะแนน																					
ร้ายแรงมาก	ผลกระทบร้ายแรง	5																					
ร้ายแรง	ผลกระทบรุนแรง	4																					
ปานกลาง	ผลกระทบสมควร	3																					
เล็กน้อย	ผลกระทบจำกัด	2																					
น้อยมาก	ผลกระทบน้อย	1																					

ความเสี่ยง	วัตถุประสงค์	ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสียหาย	ประเมินความเสี่ยง (โอกาส ผลกระทบ)	ระดับความเสี่ยง ที่ยอมรับได้	ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ ที่มาและข้อมูลเชิงประจักษ์
					- ฉบับประมาณในการซ่อมแซมรถ (ที่มา: แผนงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2569 ฝ่ายยุทธศาสตร์และพัฒนาคุณภาพองค์กร) - จำนวนพนักงานที่กระโดดรับไม่เพียงพอจากตำรวจจราจร (ที่มา: การกีดกันยานพาหนะและรักษาความปลอดภัย) - ผลการสำรวจความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2567 ค่าเฉลี่ย 4.31 (ไม่บรรลุเป้าหมาย ที่มา: e-Sur)

ลงชื่อ.....

(อ.วีณา สีลาประเสริฐศิลป์)

ตำแหน่ง รองอธิการบดีวิทยาเขตสงขลา

วันที่ 1... ตุลาคม พ.ศ. 2568....

จากตาราง 6.2-4 คณะทำงานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในนำโดยรองอธิการบดีวิทยาเขตสงขลา ได้นำมาจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ดังนี้ ตาราง 6.2-5

ตาราง 6.2-5 แผนบริหารความเสี่ยงสำนักงานวิทยาเขตสงขลา ปีงบประมาณ 2569

แผนการบริหารจัดการความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 สำนักงานวิทยาเขตสงขลา (ระยะเวลา 1 ตุลาคม พ.ศ. 2568 - 30 กันยายน พ.ศ. 2569)				
ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	กลยุทธ์การบริหารจัดการความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ/กำหนดแล้วเสร็จ
1. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ (Operational Risk)	การรักษาความปลอดภัย	1. ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม - จุดอับสายตา/มุมมืด ไม่มีแสงสว่างหรือกล้องวงจรปิดที่เพียงพอ - อาคารเก่า ระบบไฟฟ้า อัดคีย์ไม่สมบูรณ์ - การมีโครงการก่อสร้างภายในพื้นที่วิทยาเขตสงขลาหลายโครงการ 2. ปัจจัยด้านระบบและเทคโนโลยี - ระบบกล้องวงจรปิด (CCTV) หรือระบบควบคุมการเข้า-ออก (Access Control) ชัดข้อง - ขาดระบบแจ้งเหตุฉุกเฉินหรือศูนย์สื่อสารกลาง - การบำรุงรักษาอุปกรณ์ความปลอดภัยไม่ต่อเนื่อง	1. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม - ติดตั้งไฟส่องสว่าง, Motion Sensor, CCTV ครบคลุม (พื้นที่เสี่ยงติดตั้งไฟ/กล้อง $\geq 95\%$) - ตรวจสอบ-ซ่อมบำรุงอาคารเก่าเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) - กำหนดมาตรการความปลอดภัยในไซต์ก่อสร้าง (รั้วกัน, ป้ายเตือน) (อุบัติเหตุในไซต์ก่อสร้าง = 0) 2. ปัจจัยด้านระบบและเทคโนโลยี - จัดทำตารางซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน (อัตราความพร้อมใช้งานของ CCTV $\geq 98\%$) - จัดตั้ง Emergency Operation Center (EOC) (เวลาเฉลี่ยการตอบสนองเหตุฉุกเฉิน ≤ 10 นาที) - ใช้ Smart Security (AI, Panic Button, Mobile App) (จำนวนการทดสอบระบบฉุกเฉิน ≥ 2 ครั้ง/ปี)	1 ต.ค.68 - 30 ก.ย. 69 ผู้รับผิดชอบ - หัวหน้าภารกิจโครงสร้างพื้นฐาน/นักวิชาการโสตฯ - หัวหน้ากลุ่มภารกิจยานพาหนะและรักษาความปลอดภัย - หัวหน้ากลุ่มภารกิจเงินพัสดุและงบประมาณ - หัวหน้าสำนักงานวิทยาเขตสงขลา - รองอธิการบดีวิทยาเขตสงขลา

ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	กลยุทธ์การบริหารจัดการความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ/กำหนดแล้วเสร็จ
		3. ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารจัดการ - การปฏิบัติตามแผนความปลอดภัยและการซ่อมแซมที่ยังไม่เป็นระบบ และบุคลากรยังไม่ได้เห็นความสำคัญของการซ่อมแผนความปลอดภัย - งบประมาณด้านความปลอดภัยจำกัด - การติดตามประเมินผลและปรับปรุงมาตรการความปลอดภัยยังไม่ต่อเนื่อง	3. ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารจัดการ - จัดซ่อมแซมพืชน้ำปีละปีแบบบูรณาการ (ร้อยละการเข้าร่วมซ่อมแซมพืชน้ำ $\geq 90\%$) - จัดสรรงบประมาณเฉพาะด้านความปลอดภัย (Ring-fenced budget) (ระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ≥ 4.2) - กำหนด KPI/KRI ด้านความปลอดภัย และรายงานต่อผู้บริหาร (รายงานผลความปลอดภัยเสนอผู้บริหาร ≥ 2 ครั้ง/ปี)	

ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	กลยุทธ์การบริหารจัดการความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ/กำหนดแล้วเสร็จ
2. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ (Operational Risk)	การให้บริการยานพาหนะ	1. ปัจจัยด้านบุคคล (Human Factors) ผู้ขับขี่ 1. ขับรถด้วยความประมาท เหนียว ความเร็ว หรือฝ่าฝืนกฎจราจร 2. อ่อนเพลีย ง่วงนอน หรือมีปัญหาด้านสุขภาพ 3. การใช้สารเสพติด/แอลกอฮอล์ ผู้โดยสาร 1. ขึ้น-ลงรถโดยไม่ระมัดระวัง 2. มีพฤติกรรมก่อความวุ่นวายไม่ปฏิบัติตามระเบียบ 3. จำนวนผู้โดยสารมากกว่าที่กำหนด 2. ปัจจัยด้านยานพาหนะ (Vehicle Factors) 1. รถบัสมีอายุการใช้งานมาก สภาพเก่า 2. ไม่ได้รับการบำรุงรักษาตามกำหนด (Preventive Maintenance) 3. อุปกรณ์ชำรุด เช่น เบรก ไฟส่องสว่าง ยาง ล้อ เข็มขัดนิรภัย 4. ไม่มีระบบความปลอดภัยเสริม เช่น กล้องบันทึกภาพ	1. ด้านบุคคล (Human Factors) -อบรมและทดสอบสมรรถนะผู้ขับขี่เป็นประจำ (ผู้ขับขี่ปลอดภัย, ปรุปรุพยาน, จัดสำนึกด้านความปลอดภัย) - จัดระบบ ตรวจสอบสุขภาพประจำปี และตรวจวัดแอลกอฮอล์/สารเสพติดก่อนปฏิบัติหน้าที่ - จัดทำ คู่มือผู้โดยสาร กำหนดกฎเกณฑ์การขึ้น-ลง และการนั่งโดยสารที่ชัดเจน 2. ด้านยานพาหนะ (Vehicle Factors) - จัดทำแผนบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (PM) พร้อม checklist ตรวจสอบก่อนออกเดินทาง - จัดงบประมาณทดแทนรถเก่าหรือปรับปรุงรถที่มีความเสี่ยงสูง - ติดตั้ง อุปกรณ์เสริมความปลอดภัย เช่น กล้องหน้ารถ 3. ด้านการบริหารจัดการ (Management Factors) - จัดทำตารางเวรขบวนที่เหมาะสม สดภาพอ่อนล้าของคนขับ - จัดทำ คู่มือมาตรการด้านความปลอดภัยและแผนฉุกเฉิน (Emergency Response Plan) - จัดการฝึกอบรมเหตุฉุกเฉินประจำปี (เช่น รถชน, ไฟไหม้, โจร, ผู้โดยสารเจ็บป่วย) 4. กลยุทธ์เชิงตอบสนอง (Response & Mitigation) - จัดเตรียม อุปกรณ์ฉุกเฉินในรถทุกคัน เช่น ถังดับเพลิง, ค้อนทุบกระจก ชุดปฐมพยาบาล	1 ต.ค.68 - 30 ก.ย. 69 ผู้รับผิดชอบ หัวหน้ากลุ่มภารกิจยานพาหนะ และรักษาความปลอดภัย - หัวหน้ากลุ่มภารกิจการเงิน - หัวหน้าสำนักงานวิทยาเขต สงขลา - รองอธิการบดีวิทยาเขตสงขลา

ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	กลยุทธ์การบริหารจัดการความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ/กำหนดแล้วเสร็จ
		3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและโครงสร้างพื้นฐาน (Environmental Factors) 1. ถนนภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยมีสภาพชำรุดหรือทรุดระ 2. การจราจรหนาแน่น เกิดความเสี่ยงต่อการชนหรืออุบัติเหตุ 3. สภาพอากาศเลวร้าย เช่น ฝนตกหนัก หมอกจัด น้ำท่วม 4. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (Management Factors) 1. ไม่มีการวางแผนตารางเดินรถให้เหมาะสม 2. บุคลากรไม่เพียงพอ / การจัดเวรขับรถไม่สมดุล (ทำให้คนขับเหนื่อยล้า) 3. งบประมาณไม่เพียงพอสำหรับซ่อมบำรุงหรือเปลี่ยนรถ 4. ขาดคู่มือปฏิบัติหรือมาตรการด้านความปลอดภัยที่ชัดเจน 5. ขาดการซึ่กซ่อมแผนฉุกเฉินเมื่อเกิดอุบัติเหตุ	- มีระบบสายด่วนเหตุฉุกเฉิน เชื่อมกับศูนย์รักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัย - จัดหาประกันภัยครอบคลุม ชีวิต ทรัพย์สินและบุคคลที่สาม	

หมวด 7 ผลลัพธ์

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานย้อนหลัง-ปัจจุบัน						แนวโน้ม
	2563	2564	2565	2566	2567	2568	
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ							
7.1ข-23 จำนวนอุบัติเหตุทางจราจร (ครั้ง)	N/A	N/A	N/A	3	1	0	ดีขึ้น
7.1ข-24 ระดับความพึงพอใจต่อระบบการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (ค่าเฉลี่ย)	3.52	3.62	3.88	4.12	4.10	4.64	ดีขึ้น
7.1ข-25 จำนวนการฝึกอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัย (ครั้ง) (ปี 68 มีการเปลี่ยนแปลงตัวชี้วัด)	2	1	2	6	8	-	-
7.1ข-25 ร้อยละของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มปฏิบัติหน้าที่ตามที่กำหนด (ร้อยละ)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100	ดีขึ้น
7.1ข-26 ร้อยละอาคารสูง 4 ชั้นขึ้นไปที่ได้รับการซ่อมอัคคีภัย (ร้อยละ)	N/A	N/A	N/A	87.5	100	100	ดีขึ้น
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า							
7.2ก-1 ระดับความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย)	3.98	3.99	4.19	4.21	4.31	4.31	คงที่
7.2ก-2 ระดับความไม่พึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย (ร้อยละ)	0.46	0.26	0.18	0.09	0.07	0.43	ลดลง
7.2ก-18 ร้อยละข้อร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด (ร้อยละ)	100	100	100	100	100	100	ดีขึ้น
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร							
7.3ก-13 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ผ่านการทดสอบสมรรถนะด้าน ICT (ร้อยละ)	50.29	58.82	85.52	80.00	87.50	96.16	ดีขึ้น

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานย้อนหลัง-ปัจจุบัน						แนวโน้ม
	2563	2564	2565	2566	2567	2568	
7.3ก-16 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรด้านบรรยากาศการทำงาน (ค่าเฉลี่ย)	3.87	3.83	3.86	3.84	4.37	4.66	ดีขึ้น
7.3ก-18 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย)	3.95	4.00	4.08	4.34	4.15	4.61	ดีขึ้น
7.3ก-25 ระดับความผูกพันของบุคลากร TSU 32 (ค่าเฉลี่ย)	4.04	3.80	4.61	3.74	4.80	5.00	ดีขึ้น
7.3ก-26 ดัชนีความสุขของบุคลากร (ร้อยละ)	76.37	72.49	73.60	72.45	86.60	83	ลดลง
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร							
ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม							
(1) การนำองค์กร							
7.4ก-1 ระดับการรับรู้และเข้าใจทิศทางการนำองค์กรจากการสื่อสารของผู้นำระดับสูง (ค่าเฉลี่ย)	3.97	4.07	4.24	4.64	5.00	4.61	ลดลง
7.4ก-3 ผลการประเมินพฤติกรรมของบุคลากรตามค่านิยมของมหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย)	N/A	N/A	N/A	4.64	5.00	5.00	ดีขึ้น
7.4ก-5 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารงานของผู้นำระดับสูง (ค่าเฉลี่ย)	3.91	3.94	4.11	3.9	4.57	5.00	ดีขึ้น
(2) การกำกับดูแลองค์กร							
7.4ก-7 ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย/ส่วนงาน	90.12	89.06	88.26	95.5	91.68	รอผลการดำเนินการโดยมหาวิทยาลัย	-
(4) สังคม							
7.4ก-22 อัตราการใช้พลังงานจำเพาะที่ลดลง (เมกะจูล/ตารางเมตร)	9.52	5.73	7.78	7.61	6.83	6.36	ดีขึ้น
7.4ก-23 ร้อยละของน้ำเสียที่ผ่านการบำบัด (ร้อยละ)	50.00	70.00	80.00	100	100	100	ดีขึ้น
7.4ก-24 ร้อยละของขยะที่ผ่านการกำจัดอย่างถูกต้อง (ร้อยละ)	100	100	100	100	100	100	ดีขึ้น
7.4ก-26 ผลการจัดอันดับมหาวิทยาลัยตามเกณฑ์ UI	5550	6600	7070	7615	7900	8137.16	ดีขึ้น

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานย้อนหลัง-ปัจจุบัน						แนวโน้ม
	2563	2564	2565	2566	2567	2568	
Green Matric World University Ranking (คะแนน)							
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาดและกลยุทธ์							
ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ							
7.5ข-2 ร้อยละของตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการประจำปี (ร้อยละ)	84.62	86.25	77.27	88.23	90.00	93.33	ดีขึ้น

การวิเคราะห์แนวโน้ม

จากข้อมูลผลลัพธ์หมวด 7 ของสำนักงานวิทยาเขตสงขลา สามารถวิเคราะห์แนวโน้ม (Trend Analysis) ได้ดังนี้

ภาพรวมแนวโน้มผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานส่วนใหญ่มีแนวโน้มดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง สะท้อนถึงประสิทธิผลของการบริหารจัดการ การพัฒนาระบบสนับสนุน การดูแลความปลอดภัย การพัฒนาบุคลากร ตลอดจนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและการขับเคลื่อนกลยุทธ์องค์กร โดยตัวชี้วัดส่วนใหญ่มีผลการดำเนินงานสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และหลายตัวชี้วัดบรรลุผลในระดับสูงสุด (100%) อย่างไรก็ตาม ยังมีบางประเด็นที่ควรติดตามและพัฒนาเพิ่มเติม ได้แก่ ดัชนีความสุขของบุคลากร และการรับรู้ทิศทางองค์กรจากการสื่อสารของผู้นำ ซึ่งมีแนวโน้มลดลงในปีล่าสุด

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและกระบวนการ

มีผลการดำเนินการที่ดีดังนี้

1. จำนวนอุบัติเหตุทางจราจรลดลงอย่างต่อเนื่องจาก 3 ครั้ง (2566) เหลือ 0 ครั้ง (2568) สะท้อนถึงประสิทธิภาพของมาตรการด้านความปลอดภัยและการบริหารจัดการยานพาหนะ
2. ความพึงพอใจต่อระบบเตรียมความพร้อมภาวะฉุกเฉินเพิ่มขึ้นต่อเนื่องจาก 3.52 เป็น 4.64 แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบความปลอดภัยของมหาวิทยาลัย
3. อาคารสูงมากกว่า 4 ชั้นได้รับการซ้อมอัคคีภัยครบ 100% ต่อเนื่อง 2 ปี แสดงถึงความพร้อมในการบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะฉุกเฉิน

4. พนักงานรักษาความปลอดภัยผ่านการอบรมก่อนปฏิบัติงานครบ 100% สะท้อนการยกระดับมาตรฐานการให้บริการด้านความปลอดภัย

โอกาสพัฒนา ควรติดตามผลลัพธ์เชิงคุณภาพของการฝึกอบรม เช่น การประเมินสมรรถนะหลังการอบรม หรือการนำความรู้ไปใช้จริง

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

มีผลการดำเนินการที่ดีดังนี้

1. ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง จาก 3.98 เป็น 4.31
2. ระดับความไม่พึงพอใจลดลงอย่างต่อเนื่องจาก 0.46% เหลือเพียง 0.07%
3. การจัดการข้อร้องเรียนสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด 100% ต่อเนื่องทุกปี
4. ระดับความผูกพันของนิสิตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจาก 4.03 เป็น 4.50

ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนถึงประสิทธิภาพของระบบบริการ การรับฟังเสียงลูกค้า และการพัฒนาสภาพแวดล้อม Campus Life ที่ตอบสนองความต้องการของนิสิตได้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

มีผลการดำเนินการที่ดีดังนี้

1. บุคลากรสายสนับสนุนที่ผ่านการทดสอบสมรรถนะ ICT เพิ่มขึ้นจาก 50.29% เป็น 96.16%
2. ความพึงพอใจด้านบรรยากาศการทำงานเพิ่มขึ้นจาก 3.87 เป็น 4.66
3. ความพึงพอใจต่อระบบรักษาความปลอดภัยเพิ่มขึ้นจาก 3.95 เป็น 4.61
4. ความผูกพันของบุคลากรเพิ่มขึ้นอย่างโดดเด่นจนถึงระดับ 5.00

ประเด็นที่ควรติดตาม คือ ดัชนีความสุขของบุคลากรลดลงจาก 86.60% เป็น 83%

แม้ว่าความผูกพันและความพึงพอใจจะอยู่ในระดับสูง แต่ความสุขในการทำงานลดลงเล็กน้อย อาจสะท้อนถึงภาระงานที่เพิ่มขึ้น ความเหนื่อยล้าจากการทำงาน หรือปัจจัยด้านสมดุลชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) ที่ควรได้รับการศึกษาเพิ่มเติม

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

มีผลการดำเนินการที่ดีดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูงเพิ่มขึ้นจนถึงระดับ 5.00
2. ผลการประเมินค่านิยมองค์กรอยู่ในระดับสูงสุดที่ 5.00 ต่อเนื่อง

การจัดการสิ่งแวดล้อมมีผลลัพธ์โดดเด่น ได้แก่

1. น้ำเสียผ่านการบำบัด 100%
2. ขยะได้รับการกำจัดอย่างถูกต้อง 100%
3. การใช้พลังงานจำเพาะลดลงต่อเนื่อง

คะแนน UI Green Metric เพิ่มขึ้นทุกปี จาก 5,550 เป็น 8,137.16 คะแนน

ประเด็นที่ควรติดตาม คือ ระดับการรับรู้และเข้าใจทิศทางองค์กรจากการสื่อสารของผู้นำลดลงจาก 5.00 เหลือ 4.61

แม้ว่าความพึงพอใจต่อผู้นำจะสูงมาก แต่การสื่อสารเชิงนโยบายและทิศทางองค์กรอาจยังไม่สามารถเข้าถึงบุคลากรทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึง จึงควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารและการมีส่วนร่วมของบุคลากร

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และกลยุทธ์

มีผลการดำเนินการที่ดี คือ ร้อยละของตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการประจำปีเพิ่มขึ้นจาก 84.62% เป็น 93.33%

สะท้อนถึงประสิทธิภาพในการนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ (Strategy Execution) ที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง การบริหารจัดการทรัพยากรมีความสอดคล้องกับเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และสามารถผลักดันผลลัพธ์องค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม

โดยสรุป

สำนักงานวิทยาเขตสงขลา มีผลการดำเนินงานโดยรวมในทิศทางที่ดีขึ้นอย่างชัดเจนในทุกมิติ โดยเฉพาะด้านความปลอดภัย การบริการนิสิต การพัฒนาบุคลากร การจัดการสิ่งแวดล้อม และการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์องค์กร ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิผลของระบบบริหารจัดการและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามแนวทาง EdPEX อย่างไรก็ตาม องค์กรควรให้ความสำคัญกับการยกระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร และการสื่อสารทิศทางองค์กรให้เข้าถึงบุคลากรทุกระดับมากยิ่งขึ้น เพื่อรักษาความยั่งยืนของผลลัพธ์ที่ดีและสร้างความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต.

