



รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน  
ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)

ประจำปีการศึกษา 2564

หน่วยงาน สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วันที่ 24 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2565

## สารบัญ

	หน้า
1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Key Themes)	1
2. รายนามคณะกรรมการประเมิน	3
3. ตารางสรุปผลการประเมิน (Overall Band)	4
4. ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)	5

## 1) บทสรุปผู้บริหารและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (Executive Summary)

### ข้อสังเกตในภาพรวม

1. ควรแสดงผลลัพธ์ของการดำเนินการที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิผลหรือผลกระทบของกระบวนการให้มากขึ้น
2. ควรสื่อสารทิศทาง นโยบายและกลยุทธ์ที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้บุคลากรเกิดความเข้าใจ ทิศทางที่ชัดเจน ตรงกันและเกิดพลังร่วมในการทำงานเพื่อให้บรรลุความสำเร็จมากขึ้น
3. ควรพิจารณาบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการเงินขององค์กรให้มีประสิทธิผลมากขึ้น เพื่อให้มีผลประกอบการทางการเงินที่มั่นคง
4. ควรพิจารณานำความท้าทายเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์ขององค์กรมากำหนดโครงการหรือกิจกรรมที่จะมุ่งดำเนินการให้เกิดผลสำเร็จอย่างจริงจัง เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างก้าวกระโดด และตอบสนองการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้

### Process strength

1. ผู้บริหารองค์กรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ “องค์กรบริการวิชาการระดับประเทศเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม” ค่านิยม “O-CES” ที่ชัดเจน มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการและถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติตามมุมมองของ BSC มีการกำกับติดตามผลการดำเนินการเป็นประจำทุกปี
2. องค์กรมีแนวทางที่ชัดเจนในการส่งเสริมและสนับสนุนชุมชนให้มีความเข้มแข็งโดยใช้สมรรถนะหลักขององค์กรในการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น โครงการรวบรวมภูมิปัญญาท้องถิ่นและภูมิปัญญาท้องถิ่น โครงการส่งเสริมอาชีพเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตหลักสุตรชนมไทย ซึ่งช่วยทำให้บรรลุความท้าทายเชิงกลยุทธ์ เรื่องการดำเนินงานโครงการกิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้

### Process OFI

1. องค์กรมีโอกาสในการพัฒนาการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนของวิสัยทัศน์และพันธกิจที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กร รวมถึงการเลือกคู่เปรียบเทียบที่เหมาะสมในการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานให้สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจน การที่มีตัวชี้วัดที่ชัดเจนช่วยให้องค์กรสามารถทราบผลการดำเนินงาน และแนวทางพัฒนาปรับปรุงองค์กรได้ (หมวด 1)
2. องค์กรมีโอกาสในการพัฒนาการจัดทำแผนกลยุทธ์โดยนำเอาความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และสมรรถนะหลักขององค์กรมาใช้ในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ รวมถึงจัดทำแผนกลยุทธ์ให้เชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติการประจำปี แผนพัฒนาบุคลากร แผนการใช้งบประมาณและทรัพยากร ทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงควรระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และการเลือกโอกาสเชิงกลยุทธ์มาจัดทำความเสี่ยงที่น่าลงทุน เพื่อให้เกิดนวัตกรรมและสร้างผลลัพธ์อย่างก้าวกระโดดให้แก่คณะ และสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ได้ การที่แผน

กลยุทธ์และแผนปฏิบัติการมีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ จะช่วยตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และทำให้สามารถดำเนินงานบรรลุวิสัยทัศน์ได้ (หมวด 2)

3. องค์กรมีโอกาสนในการพัฒนาให้มีแนวทางที่ชัดเจนและเป็นระบบในการรับฟังเสียงของลูกค้ากลุ่มต่างๆ โดยเฉพาะลูกค้าในอนาคตที่จะมาเป็นกลุ่มตลาดใหม่ขององค์กร และนำเสียงของลูกค้าและตลาดดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงบริการและกระบวนการ รวมถึง การจำแนกกลุ่มลูกค้าเพื่อจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งแนวทางดังกล่าวจะช่วยทำให้คณะสามารถสร้างความผูกพันกับลูกค้าได้ (หมวด 3)

4. องค์กรมีโอกาสนในการพัฒนากลไกในการจัดการความรู้ และการจัดการนวัตกรรมให้ชัดเจน ตั้งแต่การวางแผนกลยุทธ์ การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อม การค้นหาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศในหน่วยงานและการจัดการให้เกิดการนำความรู้และนวัตกรรมมาใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม (หมวด 4)

5. องค์กรมีโอกาสนในการพัฒนาแนวทางที่ชัดเจนในการประเมินความต้องการของอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากรและการจัดการบริหารงานบุคคลที่สามารถเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเปลี่ยนไป รวมถึงการพัฒนาแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลของการจัดการผลการประเมินการปฏิบัติงาน การพัฒนาระบบเรียนรู้และพัฒนา และการสร้างความก้าวหน้าทางวิชาชีพ แนวทางดังกล่าวจะช่วยสร้างความผูกพันให้แก่บุคลากรได้ (หมวด 5)

6. องค์กรมีโอกาสนในการพัฒนาแนวทางที่ชัดเจนในการควบคุมต้นทุนโดยรวมของระบบปฏิบัติการ การจัดการข้อมูลสารสนเทศให้มีความปลอดภัยและรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ และการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน (หมวด 6)

7. องค์กรมีโอกาสนในการพัฒนาระบบในการประเมินและทบทวนประสิทธิผลของการปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ เช่น กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า กระบวนการสร้างความผูกพันของบุคลากร กระบวนการจัดการความรู้ กระบวนการวัดวิเคราะห์ และรวบรวมข้อมูล กระบวนการพัฒนาบุคลากร การออกแบบจัดการและปรับปรุงกระบวนการ เป็นต้น รวมถึงการนำผลการดำเนินการดังกล่าวมาปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม (ทุกหมวด)

## Result Strength

1. องค์กรแสดงผลลัพธ์ที่ดีกว่าเป้าหมายในหลายเรื่อง เช่น จำนวนตอนที่นำเสนอผ่านสื่อวิทยุโทรทัศน์และ DVD องค์กรความรู้ จำนวนคนที่เข้าถึงสื่อออนไลน์ YouTube จำนวนสถานที่ออกอากาศรายการวิทยุ จำนวนโครงการกิจกรรมบริการวิชาการที่บูรณาการองค์ความรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรมจากมหาวิทยาลัยสู่ชุมชนและสังคม จำนวนชุมชนเข้มแข็งตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง จำนวนโครงการหลักสูตรกิจกรรมแบบหารายได้ต่อจำนวนบุคลากรของสำนักส่งเสริม ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแบบให้เปล่า ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแบบหารายได้ ร้อยละบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับดีเด่น จำนวนโครงการกิจกรรมพัฒนาทรัพยากรบุคคล เครือข่ายความร่วมมือที่ทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง การมีผลลัพธ์การดำเนินงานที่ดีจะช่วยให้องค์กรบรรลุพันธกิจได้

## Result OFI

1. องค์กรแสดงผลลัพธ์ที่ต่ำกว่าเป้าหมายหลายเรื่อง เช่น จำนวนโครงการกิจกรรมนวัตกรรมบริการวิชาการแบบให้เปล่า จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมโครงการบริการวิชาการแบบหารายได้ จำนวนโครงการหลักสูตรกิจกรรมแบบให้เปล่าต่อจำนวนบุคลากรของสำนักส่งเสริม จำนวนคณะหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่มีส่วนร่วมในการให้บริการวิชาการ จำนวนวิทยากรที่ถ่ายทอดความรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรม ร้อยละของลูกค้าที่กลับมาใช้บริการซ้ำในโครงการกิจกรรมแบบให้เปล่า ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อบรรยากาศและสภาพแวดล้อมการทำงาน ร้อยละความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ ระดับความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร ซึ่งผลลัพธ์ดังกล่าวอาจทำให้ไม่บรรลุวิสัยทัศน์ได้

2. องค์กรแสดงผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มลดลงและไม่สม่ำเสมอ เช่น จำนวนโครงการกิจกรรมนวัตกรรมบริการวิชาการแบบให้เปล่า จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมโครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า จำนวนโครงการกิจกรรมนวัตกรรมบริการวิชาการแบบหารายได้ จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมโครงการบริการวิชาการแบบหารายได้ จำนวนโครงการกิจกรรมบริการวิชาการที่บูรณาการองค์ความรู้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมจากมหาวิทยาลัยสู่ชุมชนและสังคม จำนวนโครงการกิจกรรมบริการวิชาการที่เสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง จำนวนโครงการหลักสูตรกิจกรรมแบบให้เปล่าต่อจำนวนบุคลากรของสำนักส่งเสริม จำนวนวิทยากรที่ถ่ายทอดองค์ความรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรม ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแบบให้เปล่า ร้อยละของลูกค้าที่กลับมาใช้บริการซ้ำในโครงการกิจกรรมแบบให้เปล่า ร้อยละของบุคลากรที่มีผลปฏิบัติงานในระดับดีเด่น ร้อยละของบุคลากรที่มีความเข้าใจวิสัยทัศน์ค่านิยมวัฒนธรรมและพันธกิจขององค์กร รายได้จากโครงการกิจกรรมบริการวิชาการและอื่นๆ จำนวนกลุ่มผู้รับบริการ ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจจะเป็นอุปสรรคในการดำเนินการให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ได้

3. องค์กรไม่มีการรายงานผลลัพธ์ผลการดำเนินงานในหลายเรื่อง เช่น ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร ผลลัพธ์ด้านสุขภาพความปลอดภัยและการพัฒนาผู้นำ ผลลัพธ์ของการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับลูกค้าและบุคลากร การรับฟังเสียงของลูกค้า ผลลัพธ์ที่แสดงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ การจัดการความรู้และข้อมูลสารสนเทศ ผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กร ผลลัพธ์ด้านการรับผิดชอบสังคม ผลลัพธ์ด้านการควบคุมต้นทุนและความมั่นคงทางการเงิน ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด และผลลัพธ์ด้านการจัดห่วงโซ่อุปทาน เป็นต้น การขาดผลลัพธ์ดังกล่าวจะมีผลต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร

### 2). รายงานคณะกรรมการตรวจประเมิน

- |                                           |               |
|-------------------------------------------|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.รัชพล สันติวารการ.   | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิทัศน์ เพราแก้ว | กรรมการ       |
| 3. นางสาวทัศนีย์ ฤกษ์สโมสร                | เลขานุการ     |

### 3.ตารางสรุปผลการประเมิน (overall band)

- ระดับการประเมินในภาพรวมด้านกระบวนการ (Process Scoring Band) = 2
- ระดับการประเมินในภาพรวมด้านผลลัพธ์ (Result Scoring Band) = 2

หัวข้อ	คะแนน เต็ม	% ที่ได้	ผลคะแนน ประเมิน
	(คะแนน)		(คะแนน)
<b>หมวด 1 การนำองค์กร</b>	<b>110</b>		<b>0.00</b>
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	60	20	12.00
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการทำประโยชน์ให้สังคม	50	20	10.00
<b>หมวด 2 กลยุทธ์</b>	<b>95</b>		<b>0.00</b>
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	45	20	9.00
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	50	20	10.00
<b>หมวด 3 ลูกค้า</b>	<b>95</b>		<b>0.00</b>
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	45	20	9.00
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	50	20	10.00
<b>หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้</b>	<b>100</b>		<b>0.00</b>
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	55	20	11.00
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	45	20	9.00
<b>หมวด 5 บุคลากร</b>	<b>100</b>		<b>0.00</b>
5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	45	20	9.00
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	55	20	11.00
<b>หมวด 6 การปฏิบัติการ</b>	<b>100</b>		<b>0.00</b>
6.1 กระบวนการทำงาน	55	20	11.00
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	45	20	9.00
<b>หมวด 7 ผลลัพธ์</b>	<b>400</b>		<b>0.00</b>
7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ	120	15	18.00
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	70	10	7.00
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	70	10	7.00
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	65	10	6.50
7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์	75	10	7.50
<b>คะแนนรวม</b>	<b>1,000.00</b>		<b>166.00</b>

#### 4. ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)

##### 1. ลักษณะองค์กร

###### ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ ได้รับการจัดตั้งเป็นส่วนราชการเทียบเท่าคณะตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งส่วนราชการในชื่อเดิมสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ.2529 ต่อมาในปี พ.ศ.2559 ได้มีประกาศพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปรับเปลี่ยนระบบการบริหารเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และในปี พ.ศ. 2563 สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง ได้เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ ซึ่งเป็นส่วนงานอำนวยการและสนับสนุนภารกิจของวิทยาเขตปัตตานี มีภาระหน้าที่ในการสร้างงานบริการวิชาการและถ่ายทอดความรู้ เทคโนโลยีที่หลากหลายรูปแบบเพื่อเชื่อมโยงมหาวิทยาลัยกับชุมชน สร้างเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตและยกระดับชุมชนเข้มแข็ง หรือภารกิจอื่นตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย

##### 2. สภาพการณ์ขององค์กร: สภาพการณ์เชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย

###### ก. สภาพการแข่งขัน

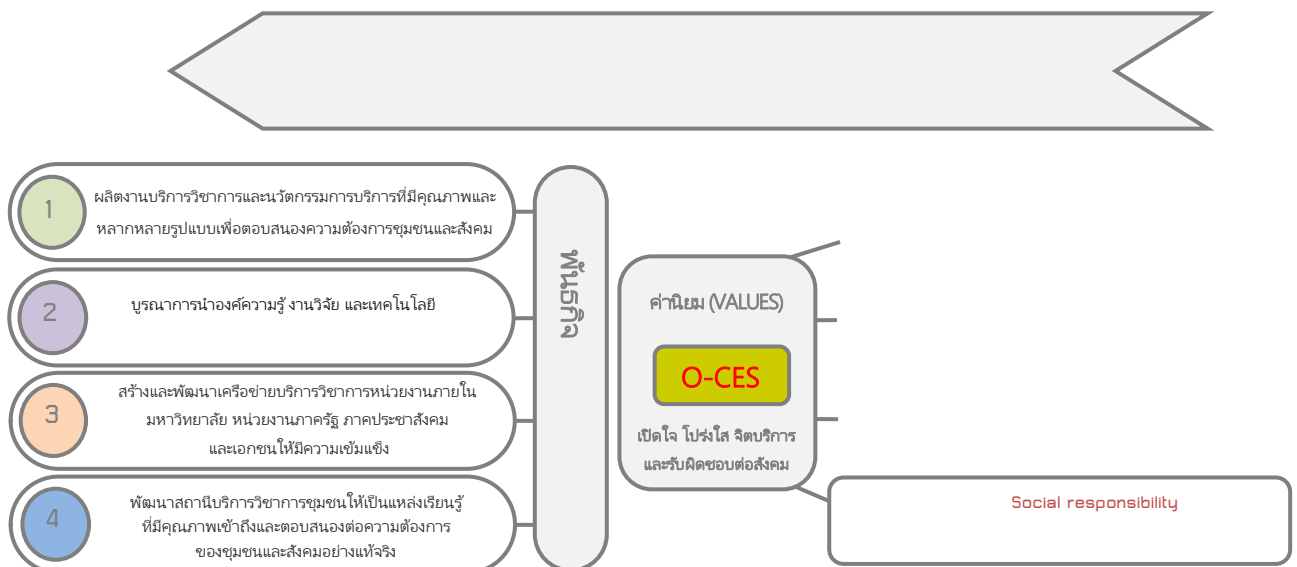
###### 1ก(1) ผลិតภัณฑ์

สำนักส่งเสริมฯ มีผลិតภัณฑ์และการบริการที่สำคัญ 2 ผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์ ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ แนวทางวิธีการ และกลไกการส่งมอบการให้บริการ

ผลิตภัณฑ์และบริการ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ ต่อความสำเร็จขององค์กร	แนวทางวิธีการให้บริการ/ กลไกการส่งมอบ
โครงการ/กิจกรรม/ หลักสูตรฝึกอบรม	1. สิ่งที่ทำให้บรรลุพันธกิจและ วิสัยทัศน์ขององค์กร 2. ช่องทางการรายได้ขององค์กร	1. การจัดโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตรฝึกอบรมแบบหารายได้ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย รวมทั้งในสถานที่ตั้งของลูกค้าและผู้รับบริการ 2. การจัดโครงการ/กิจกรรม/การจัดหลักสูตรฝึกอบรมแบบให้เปล่าทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัย รวมทั้งในสถานที่ตั้งของลูกค้าและผู้รับบริการ 3. การจัดโครงการเป็นที่ปรึกษา
สื่อประเภทต่างๆ สื่อวิทยุ/โทรทัศน์ VDO on Demand และสื่อออนไลน์	1. สิ่งที่ทำให้บรรลุพันธกิจและ วิสัยทัศน์ขององค์กร	1. การผลิตรายการวิทยุ/โทรทัศน์เผยแพร่ผ่านสถานีวิทยุ/โทรทัศน์ในเครือข่าย 2. ผลิต VDO on Demand เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สำนักส่งเสริมฯ สื่อสังคมออนไลน์ และ Youtube 3. ผลิตสื่อออนไลน์ เผยแพร่ไปยังกลุ่มเป้าหมาย

###### 1ก(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม



สมรรถนะหลัก	
1. ความสามารถในการบริหารจัดการ กิจกรรม/โครงการ	องค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านบริการวิชาการในหลากหลายมิติ
	ประสานเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อจัดกิจกรรม/โครงการ
	มีระบบบริการสารสนเทศในการจัดกิจกรรม/โครงการต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพ
	ความสามารถในการหางบประมาณสนับสนุนจากแหล่งอื่นๆ มาใช้ในการดำเนินงาน
2. จิตบริการและความเชี่ยวชาญของ บุคลากร	บุคลากรมีจิตบริการและเรียนรู้กระบวนการจากรุ่นสู่รุ่น (ระบบพี่เลี้ยง)
	บุคลากรมีความเชี่ยวชาญด้านทักษะทางวิชาการและวิชาชีพต่างๆ ที่สามารถวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

สำนักส่งเสริมฯ มีความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ในด้านธุรกิจด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านบุคลากรดังตารางที่ OP1-7

#### ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
ธุรกิจ	1. การเพิ่มจำนวนลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมาย	- มีความคล่องตัวและการเข้าถึงพื้นที่ของผู้รับบริการ - มีหลักสูตรที่ทันสมัย หลากหลาย และผ่านการรับรองมาตรฐาน สามารถตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย - มีการส่งเสริมการตลาดโดยใช้กลไกของราคา - เพิ่มมาตรฐานการบริการในทุกด้าน
	2. การลดต้นทุน	- มีเทคนิคการบริหารโครงการ ที่ช่วยลดต้นทุน
การปฏิบัติการ	การพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	- บุคลากรมีความชำนาญงาน - การทำงานเป็นทีม และความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน - มีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน
ความรับผิดชอบต่อสังคม	การดำเนินโครงการ/กิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	- มีสถานบริการวิชาการในพื้นที่ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มชุมชนหรือกลุ่มเป้าหมาย - มีช่องทางการเผยแพร่ความรู้สู่ชุมชนและสังคมที่หลากหลายครอบคลุมพื้นที่และกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ/ทั่วไประยะต่อเนื่อง
บุคลากร	1. มีความโปร่งใสและความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	- มีแนวปฏิบัติด้านการเงินและพัสดุที่ดีสามารถตรวจสอบได้ - มีคณะกรรมการสอบทานภายในองค์กรและรายงานผลต่อมหาวิทยาลัย
	2. ทักษะคนและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน	- ความหลากหลายของบุคลากรทั้งในด้านความเชี่ยวชาญ และคุณวุฒิ

### ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

สำนักส่งเสริมฯ มีแนวทางการปรับปรุงผลการดำเนินการโดยใช้วงจร PDCA โดยเริ่มจากการนำผลการประเมินคุณภาพของหน่วยงาน ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์และสรุปผล เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดเป้าหมายและแผนกลยุทธ์สำหรับรอบปีถัดไป การถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติโดยการจัดทำแผนปฏิบัติการ มีการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติว่าเป็นไปตามแผนหรือไม่ โดยแต่ละฝ่าย/งาน/สถานี ต้องนำเสนอผลการปฏิบัติงานรายเดือนต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน สำนักส่งเสริมฯ แต่ละฝ่ายต้องมีการทบทวน ปรับปรุง พัฒนาพัฒนาแผนปฏิบัติการเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยไม่กระทบต่อพันธกิจ นอกจากนี้สำนักส่งเสริมฯ ได้สนับสนุนบุคลากรให้เข้ารับการฝึกอบรม สัมมนาในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงผลการดำเนินงาน และส่งเสริมให้บุคลากรสร้างองค์ความรู้จากการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการเรียนรู้ระดับองค์กร