



รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ
Self Assessment Report (SAR)
ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)
ประจำปีการศึกษา 2553

สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ
Self Assessment Report (SAR)
ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)
ประจำปีการศึกษา 2553

โดย
สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สารบัญ

โครงสร้างองค์กร	
1. ลักษณะองค์กร	1
2. สภาวะการณ์ขององค์กร	11
หมวด 1 การนำองค์กร	
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	16
1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพใหญ่	20
หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์	
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	24
2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติ	27
หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า	
3.1 ความผูกพันของลูกค้า	30
3.2 เสี่ยงจากลูกค้า	34
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	38
4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	41
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	
5.1 ความผูกพันของบุคลากร	45
5.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน	49
หมวด 6 การจัดการกระบวนการ	
6.1 ระบบงาน	52
6.2 กระบวนการทำงาน	59
หมวด 7 ผลลัพธ์	
7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์	81
7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	85
7.3 ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด	87
7.4 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	90
7.5 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ	91
7.6 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร	93
แผนการดำเนินงานรายตัวบ่งชี้ (KPIs)	96

บทนำ : โครงร่างองค์กร

1. ลักษณะองค์กร :

สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง เดิมชื่อ โครงการส่งเสริมการศึกษาและฝึกอบรมภาคพิเศษ จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2517 และได้เปลี่ยนเป็น สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง เมื่อปี พ.ศ. 2529 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในการสนับสนุนส่งเสริมและประสานงานบริการวิชาการระหว่างนักวิชาการและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้มหาวิทยาลัยสามารถใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ในการปฏิบัติการกิจบริการวิชาการแก่ชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักส่งเสริมฯ มุ่งเน้นการบริการแก่ชุมชน โดยการจัดกิจกรรม ฝึกอบรม ประชุม สัมมนา เผยแพร่ความรู้ทางวิชาการและข้อมูลทางวิชาการแก่บุคคลและหน่วยงานภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งเผยแพร่ความรู้สู่ชุมชน โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ สื่อออนไลน์ สิ่งพิมพ์และสื่ออื่น ๆ และบริการให้คำปรึกษาและแนะนำ โดยการศึกษาวิเคราะห์ สาธิต ทดลอง เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจด้านข้อมูลข้อเท็จจริง ความเป็นไปได้ แนวทางปฏิบัติ รวมทั้งเทคนิควิธีการที่จะเป็นประโยชน์ต่อบุคคล ชุมชน ท้องถิ่นและองค์กรต่าง ๆ สำหรับนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชนและท้องถิ่น และ/หรือการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่น รวมทั้งให้ความร่วมมือในโครงการร่วมพัฒนา โดยการประสานงาน ส่งเสริม สนับสนุนในโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของมหาวิทยาลัย ในการเป็นที่พึ่งของชุมชนท้องถิ่นภาคใต้ นอกจากนี้ยังมีหน่วยที่ทำหน้าที่เป็นแหล่งเรียนรู้ในชุมชน 3 แห่ง คือ สถานีบริการวิชาการชุมชนจะนะ อำเภอจะนะ สถานีบริการวิชาการชุมชนเทพา อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา และสถานีบริการวิชาการชุมชนปัตตานี อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

ก. สภาพแวดล้อมของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

(1) สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง ให้บริการตามพันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย ที่สำคัญในด้านบริการวิชาการให้ผู้รับบริการ ดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงลักษณะการให้บริการและแนวทางและวิธีการให้บริการของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

ลักษณะการให้บริการ	แนวทางและวิธีการให้บริการ
1. สร้าง/พัฒนาจัด โครงการ/กิจกรรม การอบรม ประชุม สัมมนา ให้แก่ผู้สนใจ	- สร้างและจัดหลักสูตร โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการบริการด้านวิชาการ และตามการร้องขอของผู้สนใจ เข้ารับการอบรม

* สำนักส่งเสริมฯ หมายถึง สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

ตารางที่ 1 แสดงลักษณะการให้บริการและแนวทางและวิธีการให้บริการของสำนักส่งเสริมและการศึกษา
ต่อเนื่อง (ต่อ)

ลักษณะการให้บริการ	แนวทางและวิธีการให้บริการ
2. ให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการสนับสนุนการบริการวิชาการและทั่วไป เช่น ห้องประชุม บริการที่พัก บริการแหล่งเรียนรู้ด้านอาหาร	- ให้บริการสถานที่จัดการอบรม ประชุม สัมมนา - ให้บริการห้องประชุม บริการที่พัก แหล่งเรียนรู้ด้านอาหาร
3. ให้คำปรึกษา วิทยากร คณะทำงาน	- ให้คำปรึกษา เป็นวิทยากร เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านอาหาร / ทัศนคติ/ทำงานกับชุมชน ร่วมเป็นคณะทำงานในโครงการ/กิจกรรม แนะนำ แก้ปัญหาด้านวิชาการและการบริหารจัดการ
4. บริการเผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านสื่อต่าง ๆ	- เผยแพร่องค์ความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออื่น ๆ
5. การเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง จัดกิจกรรมเพื่อการอนุรักษ์เสริมสร้างเอกลักษณ์ และวัฒนธรรมอันดีงามของชุมชนท้องถิ่นและประเทศชาติ	- ศึกษาชุมชน วิเคราะห์ วิจัย จัดเวทีแลกเปลี่ยน ศึกษาคุณงามความดี อบรมให้ความรู้ จัดตั้งกลุ่ม/ส่งเสริมพัฒนาอาชีพ/รายได้ ติดตาม นิเทศ นัดพบปะกลุ่ม เยี่ยมกลุ่ม - จัดโครงการ/กิจกรรม อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย และโครงการ/กิจกรรม ส่งเสริมความเข้าใจและศรัทธาในสถาบันศาสนา

กลไกที่สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง ใช้ในการส่งมอบการบริการ ได้แก่ การจัดอบรม ที่มีคุณภาพ การเผยแพร่ นำเสนอองค์ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ สามารถนำผลงานไปบูรณาการในการเรียน การสอน การวิจัย และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมได้ มีดังนี้

1. การส่งมอบการบริการทางตรง เช่น การจัดส่งเอกสารหรือข้อมูลประชาสัมพันธ์ทางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ผ่านหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ การจัดอบรมตามความต้องการของผู้รับบริการ (In-house training)

2. การส่งมอบการบริการทางอ้อม เช่น การสร้างเครือข่าย ความร่วมมือทางวิชาการและบริการ ตลอดจนการบริการวิชาการที่สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง ร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

(2) สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องมี ภาณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ จุดประสงค์ วัฒนธรรมและค่านิยมที่ประกาศไว้มี ดังนี้

ภาณิธาน (จิตวิญญาณ)

ขอให้ถือประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่สอง ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง

“Our Soul is for the Benefit of Mankind”

วิสัยทัศน์

“เป็นผู้นำด้านบริการวิชาการที่มีคุณภาพระดับประเทศ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและสังคมภายในปี 2559”

(ปรับปรุงเมื่อวันที่ 16 มกราคม 2554)

พันธกิจ

1. ผลิตงานบริการวิชาการที่หลากหลายรูปแบบและมีคุณภาพ ถ่ายทอดองค์ความรู้และให้คำปรึกษาเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม
2. เชื่อมโยง แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยสู่ชุมชน และเสริมสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการกับองค์กร สถาบันและประชาคม ทั้งในระดับบุคคล ท้องถิ่นและประเทศชาติ
3. พัฒนาบุคลากรและระบบการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ เพื่อสนับสนุนงานบริการวิชาการ

จุดประสงค์

1. เพื่อสร้างงานบริการวิชาการที่หลากหลายรูปแบบอย่างมีคุณภาพ
2. เพื่อสร้างความเข้มแข็งของชุมชน โดยกระบวนการเชื่อมโยง แลกเปลี่ยน ถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ชุมชนและสังคม
3. เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือกับเครือข่าย องค์กรชุมชน ภาครัฐและเอกชน ด้านการบริการวิชาการอย่างต่อเนื่อง
4. เพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
5. เพื่อใช้ระบบประกันคุณภาพในทุก ๆ กระบวนการบริหารจัดการงานบริการวิชาการ
6. เพื่อพัฒนาแหล่งเรียนรู้ให้มีความพร้อมและสามารถให้บริการได้อย่างเต็มศักยภาพ
7. เพื่อพัฒนาให้บุคลากรมีคุณธรรมและจริยธรรมและมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ รวมทั้งมีจิตสำนึกในการให้บริการ
8. เพื่อสร้างงานวิจัยเพื่อบริการวิชาการ พัฒนาระบบที่ส่งเสริม/สนับสนุน งานสร้างสรรค์ งานวิจัยสถาบัน และงานวิจัยเฉพาะทาง เพื่อสร้างงานบริการวิชาการ
9. เพื่อสร้างระบบฐานข้อมูล ที่ทันสมัย สามารถรองรับการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
10. เพื่อบูรณาการงานบริการวิชาการของหน่วยงานเข้ากับพันธกิจหลักมหาวิทยาลัย

ค่านิยม

“OEC”

O = Open-minded เปิดใจกว้าง

E = Extra Efficient เสริมประสิทธิภาพ

C = Competent & Clear มีสมรรถนะและผลงานเด่นชัด

วัฒนธรรม

โปร่งใส ใจบริการ งานสัมฤทธิ์

ความสามารถพิเศษ

บุคลากรมีความสามารถในการสอน ถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความชำนาญเฉพาะทาง ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการ สามารถสร้างงานบริการวิชาการชุมชนได้ครอบคลุมตามพันธกิจ

(3) ลักษณะโดยรวมของผู้ปฏิบัติงานในสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง ทำหน้าที่สายสนับสนุนวิชาการ (นักวิชาการในสาขาต่าง ๆ) และสายสนับสนุนปฏิบัติการ (บุคลากรสายสนับสนุนอื่น ๆ) แบ่งเป็น 5 ประเภท ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ พนักงานเงินรายได้ โดยมีระดับการศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรี ถึงระดับปริญญาโทและอยู่ระหว่างการศึกษاپริญญาเอก จำแนกประเภท สังกัด สายงาน อายุ ระดับการศึกษา ดังตาราง ที่ 2 -5

กลุ่มและประเภทของผู้ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2 แสดงประเภทของผู้ปฏิบัติงาน

ประเภท	จำนวน (คน)
ข้าราชการ	15
ลูกจ้างประจำ	8
พนักงานมหาวิทยาลัย	5
พนักงานราชการ	2
พนักงานเงินรายได้	15
รวมจำนวน	45

ตารางที่ 3 แสดงสังกัดของผู้ปฏิบัติงาน

สังกัด	จำนวน (คน)
สำนักงานเลขานุการ (ช่วยราชการ 1 คน)	14
ฝ่ายบริการวิชาการชุมชน (ลาศึกษาต่อปริญญาเอก 1 คน)	19
ฝ่ายฝึกอบรมและการศึกษาต่อเนื่อง (ลาศึกษาต่อปริญญาเอก 1 คน)	5
ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่	2
ฝ่ายส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง วิทยาเขตหาดใหญ่	5
รวมจำนวน	45

ตารางที่ 4 แสดงอายุของผู้ปฏิบัติงาน

อายุ	จำนวน (คน)
อายุระหว่าง 20-30 ปี	10
อายุระหว่าง 31-40 ปี	7
อายุระหว่าง 41-50 ปี	17
อายุระหว่าง 51 ปี ขึ้นไป	11
รวมจำนวน	45

ตารางที่ 5 แสดงสายงาน หน้าที่หลักและระดับการศึกษา

สายงาน	หน้าที่หลัก	ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
สายสนับสนุนวิชาการ (นักวิชาการในสาขาต่าง ๆ)	- ทำหน้าที่จัดและบริหารโครงการ เป็นที่	- ต่ำกว่าปริญญาตรี	1
	ปรึกษา เป็นวิทยากรและประสานงาน	- ปริญญาตรี	10
	เครือข่ายชุมชน	- ปริญญาโท-เอก	5
	- สร้างองค์ความรู้และสร้างสื่อในการ ให้บริการวิชาการ	รวม	16
สายสนับสนุนปฏิบัติการ (บุคลากรสายสนับสนุนอื่น ๆ)	สนับสนุนงานด้านการบริการวิชาการ	- ต่ำกว่าปริญญาตรี	14
		- ปริญญาตรี	15
		- ปริญญาโท-เอก	-
		รวม	29

ปัจจัยที่มีต่อความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร คือ การสร้างความเข้าใจให้บุคลากรสำนึกและตระหนักในภารกิจหลักในการให้บริการของสำนักส่งเสริมฯ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการ การมอบหมายและกระจายงาน สร้างความสำคัญให้ทุกคนมีส่วนร่วมและเป็นเจ้าภาพในความรับผิดชอบ จึงทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่องาน เมื่อภารกิจสิ้นสุดได้มีการประเมินถึงความสำเร็จของงานและรวมถึงค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากหน่วยงาน เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี เงินสวัสดิการสำหรับการปฏิบัติงานประจำสำนักงานในพื้นที่พิเศษ (สปพ.) ค่าตอบแทนเงินเพิ่มพิเศษสำหรับการสูบบุหรี่ (พสร.) เงินรางวัลสำหรับผู้ปฏิบัติประจำปี (โบนัส) เป็นต้น

(4) สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญในการให้บริการและการปฏิบัติงานในสัดส่วนที่เพียงพอต่อความต้องการ ดังนี้

4.1 อาคารสถานที่

1. สำนักงานบริหารงานกลาง วิทยาเขตปัตตานี และสำนักงานบริหารงานฝ่ายส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง วิทยาเขตหาดใหญ่ ชั้น 10 อาคารศูนย์ทรัพยากรการเรียนรู้ (LRC)
2. อาคารสถานบริการวิชาการชุมชน 3 แห่ง คือ สถานบริการวิชาการชุมชนเทพา อำเภอเทพา สถานบริการวิชาการชุมชนจะนะ อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา สถานบริการวิชาการชุมชนปัตตานี อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานี
3. ห้องปฏิบัติการอาหารและห้องปฏิบัติการแพทย์แผนไทย โครงการร้านสาธิตธุรกิจการจัดบริการอาหาร

4.2 เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารภายใน

1. ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบงานสารบรรณ
 2. ระบบสารสนเทศบุคลากร (MIS-DSS)
 3. ระบบ Intranet ของมหาวิทยาลัย เช่น การขออนุมัติไปราชการ การขอใช้ยานยนต์
- ระบบการบริหารจัดการด้านการเงิน ระบบ GFMS ระบบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน ระบบการเบิกจ่ายเงินรายได้ ระบบการออกไปเสิร์ฟรับเงิน

4. ระบบฐานข้อมูล ได้แก่ ขอใช้ห้องประชุม การใช้รถยนต์ บริหารโครงการ/กิจกรรม Upload ระเบียบ/วาระ/การประชุม

5. ระบบสื่อสารจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) Skype โทรศัพท์และโทรสาร

4.3 อุปกรณ์

มีอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอต่อการใช้งานภายในและภายนอก มีอัตราส่วนบุคคลต่อคอมพิวเตอร์ 1 : 1 และมีอุปกรณ์ต่อพ่วง เครื่องคอมพิวเตอร์ครบถ้วน มีโทรศัพท์ โทรสาร เครื่องพิมพ์ โตะ แก้ว ีจอแสดงภาพ เครื่องเขียน อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ เครื่องขยายเสียง เครื่องอัดสำเนา เครื่องเรียงกระดาษ ฯลฯ

4.4 สิ่งอำนวยความสะดวก

มีห้องทำงาน ห้องประชุม ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ ร้านอาหาร ห้องสมุด ห้องปฏิบัติการ นวดแผนไทย ห้องปฏิบัติการอาหาร ยานพาหนะ บ้านพัก ฯลฯ

(5) สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง ดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้าน กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญดังนี้

ก. ด้านการบริหาร

1. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2522 (ฉบับปรับปรุงล่าสุด)
2. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546
3. พระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2547
4. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
5. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการบริหารสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง พ.ศ. 2529 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2551

ข. ด้านการบริหารการเงิน

1. ระเบียบของคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544
2. ระเบียบสำนักงบประมาณว่าด้วยการบริหารงบประมาณ พ.ศ. 2546
3. ระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการ พ.ศ.2551
4. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการจัดฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. 2549 และแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2552
5. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535
6. ระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย พ.ศ.2551
7. ระเบียบการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการ (ค่ารักษาพยาบาลและการศึกษาบุตร)
8. ประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรื่อง อัตราค่าตอบแทนวิทยากร โครงการบริการวิชาการ ลงวันที่ 26 พฤษภาคม 2552
9. ระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการพัสดุ โดยใช้เงินรายได้ พ.ศ. 2542
10. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ พ.ศ. 2553
11. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2550

12. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2554

13. แนวปฏิบัติว่าด้วยการขออนุมัติโครงการนอกแผนปฏิบัติการและการขออนุมัติเปลี่ยนแปลงรายละเอียดโครงการ/กิจกรรม

14. ประกาศสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง เรื่องแนวปฏิบัติตามระเบียบการบริการวิชาการ พ.ศ.2552

ค. ด้านการบริหารงานบุคคล

1. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลา
2. ระเบียบสำนักงานข้าราชการพลเรือน
3. ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา
4. พระราชบัญญัติบำเหน็จ บำนาญ ข้าราชการ
5. พระราชบัญญัติกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ
6. พระราชบัญญัติกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

ง. ด้านการประกันคุณภาพ

1. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

จ. ด้านการวิจัย

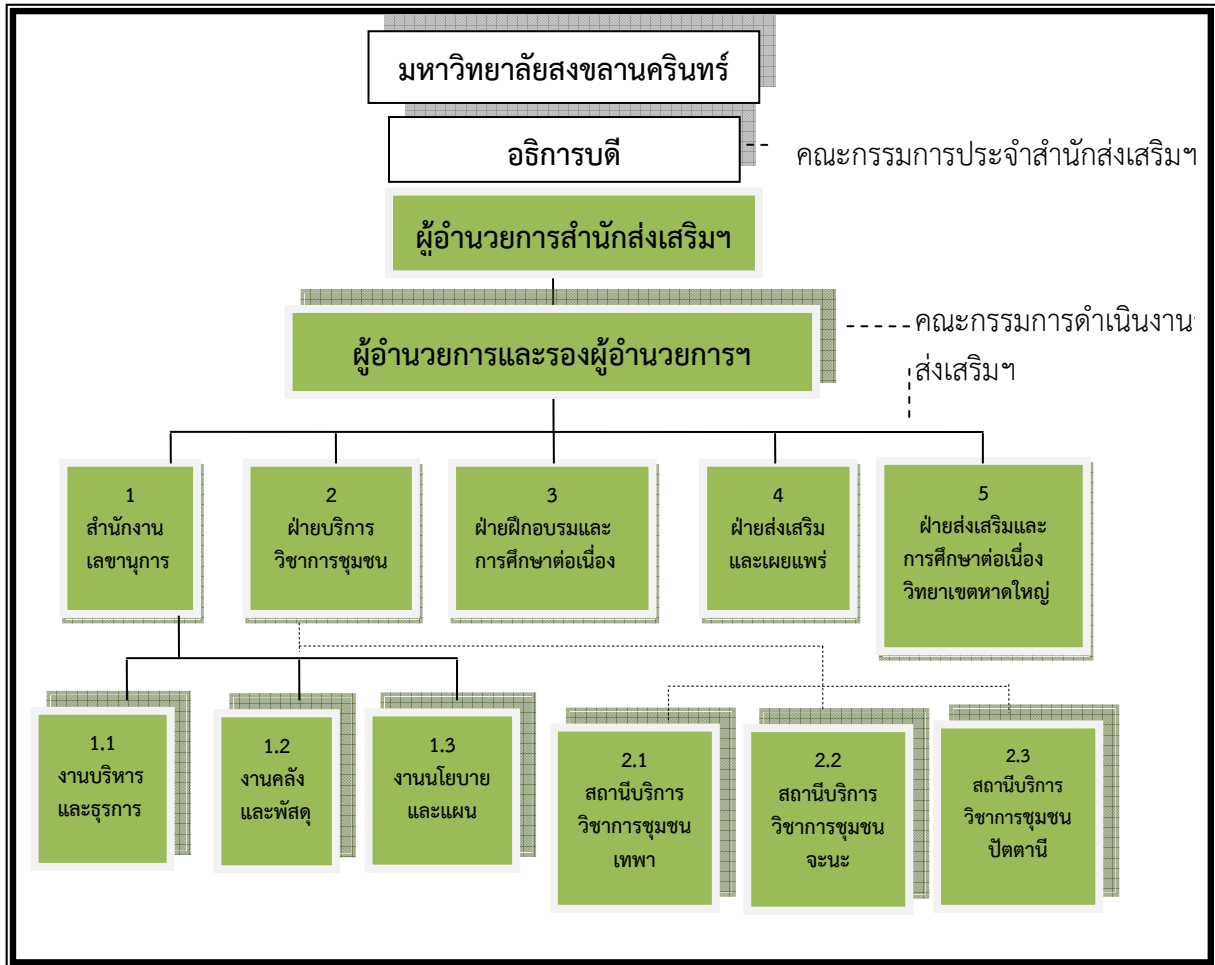
1. ประกาศสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง เรื่อง ทุนอุดหนุนการวิจัย ประจำปี 2553
2. ประกาศสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง เรื่อง รางวัลเผยแพร่ผลงานวิจัย วันที่ 18

ธันวาคม พ.ศ. 2551

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

โครงสร้างการบริหารงานของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง ภายใต้ระบบธรรมาภิบาล ประกอบด้วย คณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมฯ ซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย มีอธิการบดีเป็นประธาน ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง เป็นกรรมการและเลขานุการ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารเป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ ทำหน้าที่กำหนดทิศทางและนโยบาย การดำเนินงานของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มีคณะกรรมการการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ ในรูปของ คณะทำงาน มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารด้านแผนงานงบประมาณให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ ในส่วนการรายงานในระบบธรรมาภิบาลของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง ผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี รายงานตรงต่อ ผู้อำนวยการ บุคลากรในสายงาน รายงานผ่านหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี และมีการประชุมร่วมกัน สำหรับการ รายงานต่อมหาวิทยาลัย ผู้อำนวยการประชุมร่วมกับคณะกรรมการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัย (คบบ.) คณะกรรมการประจำวิทยาเขต และที่ประชุมคณบดี ซึ่งสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องมีโครงสร้างในการบริหารงาน ดังแผนภูมิที่ 1



ภาพแผนภูมิที่ 1 โครงสร้างองค์กร สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

(2) กลุ่มผู้รับบริการตามพันธกิจ ประกอบด้วย บุคคลทั่วไป หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งภาครัฐและเอกชนรวมทั้งชุมชนด้วย ดังตารางที่ 6

(3) ผู้ส่งเสริมและคู่ความร่วมมือความสัมพันธ์และกลไกการสื่อสารระหว่างกัน

สำนักส่งเสริมฯ มีผู้ร่วมผลิตในงานบริการวิชาการ ทั้งในส่วนกลางและในพื้นที่ภาคใต้ ได้แก่ ศูนย์สรรหาและเลือกสรรสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) และกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามความต้องการและความคาดหวังกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ และแนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันดังตารางที่ 6 ดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงกลุ่มผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ความต้องการและความคาดหวัง วิธีการสื่อสาร

บริการ	กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	วิธีการสื่อสารระหว่างกัน
1. งานบริการวิชาการ - สร้าง/พัฒนาจัด โครงการ/กิจกรรม ของ หลักสูตรการอบรม ประชุม สัมมนา - การแนะแนวอาชีพและ การศึกษา การสาธิตต่าง ๆ - บริการ ความร่วมมือทาง วิชาการ ประสานงาน ระหว่างนักวิชาการให้ ความรู้ ส่งเสริมและ สนับสนุนในโครงการต่าง ๆ	1.1 บุคคลทั่วไป	- ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ได้รับผลสำเร็จตามจุดประสงค์ - ได้รับการบริการที่มีคุณภาพและ มาตรฐาน - ได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เพื่อนำไป ประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ - ได้รับวุฒิบัตรเพื่อนำไปรับรอง ความรู้ความสามารถ	- พบปะพูดคุย ระหว่างการ อบรม - โทรศัพท์ โทรสาร - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ - ติดป้ายประชาสัมพันธ์ - หนังสือราชการ
	1.2 หน่วยงาน ราชการ / หน่วยงานเอกชน	- ได้เครือข่ายและพันธกิจทาง วิชาการ - ได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เพื่อนำไป ประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ - เพิ่มเครือข่ายและพันธกิจทาง วิชาการ - ความเชื่อถือจากผู้รับบริการ	- พบปะหารือ - ประชุมร่วมกัน - โทรศัพท์ โทรสาร - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ - จดหมาย เอกสารระหว่าง กัน - การเผยแพร่ทาง อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ - ทำสัญญาความร่วมมือ/ ข้อตกลง
	1.3 ชุมชน	- ความรู้ - ทักษะ - ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม	- โทรศัพท์ - โทรสาร - จดหมายเอกสารระหว่างกัน - พบปะหารือ - เข้าเยี่ยมในพื้นที่

ตารางที่ 6 แสดงกลุ่มผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ความต้องการและความคาดหวัง วิธีการสื่อสาร (ต่อ)

บริการ	กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	วิธีการสื่อสารระหว่างกัน
2. บริการด้านต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการสนับสนุนการบริการวิชาการและทั่วไป - บริการห้องพัก พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก - บริการห้องประชุม พร้อมโสตทัศนูปกรณ์	2.1 บุคคลทั่วไป ภายในและภายนอก มหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> - ห้องพักที่สะอาด สะดวกสบาย มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก การบริการที่ดี - ห้องประชุมที่สะอาด มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและทันสมัย มีบริการที่ดี มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการและอินเทอร์เน็ตด้วย - รายได้เข้าสำนักส่งเสริมฯ และมหาวิทยาลัย - สถานที่พักค้างคืน - สถานที่จัดการประชุมสัมมนาและจัดเลี้ยง 	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นทางการ - ไม่เป็นทางการ - ติดต่อทางโทรศัพท์ - อินเทอร์เน็ต - ประชาสัมพันธ์/ แผ่นพับ - โทรศัพท์ - แบบประเมินผล
	2.2 หน่วยงานภายใน และภายนอก มหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> - ห้องพักที่สะอาด สะดวกสบาย มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก การบริการที่ดี - ห้องประชุมที่สะอาด มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและทันสมัย มีบริการที่ดี มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการและอินเทอร์เน็ตด้วย - รายได้เข้าสำนักส่งเสริมฯ และมหาวิทยาลัย - สถานที่พักค้างคืน - สถานที่จัดการประชุมสัมมนาและจัดเลี้ยง 	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นทางการ - ไม่เป็นทางการ - ติดต่อทางโทรศัพท์ - อินเทอร์เน็ต - ประชาสัมพันธ์ /แผ่นพับ
3. การให้คำปรึกษา วิทยากร คณะทำงาน	3.1 หน่วยงานภายใน และภายนอก มหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับความรู้ในสาขาวิชาการตรงตามที่ต้องการ ความรอบรู้ในทุก ๆ สาขาวิชา เทคนิคการถ่ายทอดและการบรรยาย 	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นทางการ - ไม่เป็นทางการ - ติดต่อทางโทรศัพท์ - อินเทอร์เน็ต - ประชาสัมพันธ์ /แผ่นพับ
4. บริการเผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น รายการวิทยุ Video on demand จดหมายข่าว แผ่นพับ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์	4.1 บุคคลทั่วไป ภายนอกและภายใน มหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> - ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต 	<ul style="list-style-type: none"> - ออกอากาศทางวิทยุ - ประชาสัมพันธ์/เผยแพร่บนเว็บไซต์ - แจกในที่ชุมชน - ให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ โทรสาร - วารสารส่งเสริมฯ

ตารางที่ 6 แสดงกลุ่มผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ความต้องการและความคาดหวัง วิธีการสื่อสาร (ต่อ)

บริการ	กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	วิธีการสื่อสารระหว่างกัน
5. การเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง จัดกิจกรรมเพื่อการอนุรักษ์เสริมสร้างเอกลักษณ์ และวัฒนธรรมอันดีงามของชุมชน ท้องถิ่นและประเทศชาติ	5.1 ชุมชน	- ความรู้ - ทักษะ - ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม	- โทรศัพท์ - โทรสาร - จดหมายเอกสารระหว่างกัน - พบปะหารือ - เข้าเยี่ยมในพื้นที่

2. สภาพการณ์ขององค์กร สภาวะเชิงกลยุทธ์ ของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(1) สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มีระดับการแข่งขันในระดับประเทศ และมีการเติบโตและตลาดการให้บริการ จำนวนและประเภทของคู่แข่ง ดังตารางที่ 7 รายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 7 แสดงคู่แข่ง ประเด็นการแข่งขัน ผลการดำเนินงานในปัจจุบันและปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

ประเภท	คู่แข่ง	ประเด็นการแข่งขัน	ผลการดำเนินงานในปัจจุบัน	ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ
งานบริการวิชาการ	- คณะ/ศูนย์สถาบันภายในมหาวิทยาลัย - หน่วยงานภายนอกและสถาบันการศึกษาอื่น ๆ	- มีหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จัดตั้งขึ้นใหม่และดำเนินการจัดฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ในลักษณะเดียวกันกับสำนักส่งเสริมฯ	- สำนักส่งเสริมฯ ได้รับการว่าจ้างจากหน่วยงานภายนอก ในการให้บริการวิชาการด้านการจัดฝึกอบรม ในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้น - ราคาลงทะเบียนและค่าบริการอยู่ในระดับปานกลางเมื่อเทียบกับคู่แข่ง - อาคารสถานที่ (บรรยากาศสภาพแวดล้อม) ได้เปรียบคู่แข่ง - ความทันสมัย/IT อยู่ระหว่างช่วงเริ่มต้นและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในอนาคตจะมีความทันสมัย	- ชื่อเสียงของสำนักส่งเสริมฯ และความเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ - การบอกต่อ/การสร้างเครือข่าย - การรักษารฐานลูกค้าเดิม - มีการควบคุมภายใน - มีการบริการที่ดี - ราคาอยู่ในระดับปานกลาง - บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง - หลักสูตรตรงกับความต้องการ - วิทยากรมีชื่อเสียงและมีความสามารถในการถ่ายทอด

(2) ปัจจัยที่สำคัญที่สามารถบ่งชี้ถึงความสำเร็จของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือหน่วยงานอื่นที่คล้ายคลึงกัน การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่เกิดขึ้นซึ่งมีผลต่อสถานะการแข่งขันของสำนักส่งเสริมฯ รวมถึงโอกาสในการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือ ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงปัจจัยที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จ

ปัจจัยแต่ละด้าน	สิ่งที่เปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อสภาพการแข่งขัน
1. งานบริการวิชาการ	
1.1 ปัจจัยภายใน	<ul style="list-style-type: none"> - การเพิ่มจำนวนโครงการและรายรับ - ระเบียบเอื้ออำนวยและสนับสนุนการสร้างงานใหม่/เชิงรุก - การปรับเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยมของบุคลากร
1.2 ปัจจัยภายนอก	<ul style="list-style-type: none"> - การยอมรับและศรัทธาต่อสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง ด้านความสามารถและศักยภาพ - นโยบายการพัฒนาอัตรากำลังของบุคลากรภาครัฐ - การเพิ่มผู้ใช้บริการ - เพิ่มรูปแบบการบริการวิชาการ - การอยู่ในพื้นที่ที่มีลักษณะพิเศษทำให้สามารถสร้างงานที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ - การแสวงหาแนวทางความร่วมมือและแหล่งทุนจากหน่วยงานภายนอก
2. งานบริการห้องพัก/ห้องประชุม	
2.1 ปัจจัยภายใน	<ul style="list-style-type: none"> - การมาศึกษาดูงานจากหน่วยงาน/มหาวิทยาลัยอื่น ๆ - ความร่วมมือจากบุคลากรภายในสำนักส่งเสริมฯ มีมากขึ้น
2.2 ปัจจัยภายนอก	<ul style="list-style-type: none"> - เหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่
3. งานบริหาร/การบริหารจัดการ	
3.1 ปัจจัยภายใน	<ul style="list-style-type: none"> - การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร - การปรับเปลี่ยนนโยบาย/แผนการดำเนินงานของผู้บริหาร - การกำหนดนโยบายของคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมฯ - การลาออก/โยกย้าย/เกษียณอายุราชการของบุคลากร
3.2 ปัจจัยภายนอก	<ul style="list-style-type: none"> - คู่แข่งขันทั้งหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและหน่วยงานนอกมหาวิทยาลัย - เหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่

(3) สำนักส่งเสริมฯ มีการแข่งขันกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ทั้งนี้เนื่องจากนโยบายของมหาวิทยาลัยที่ให้ทุกคณะ/หน่วยงานภายในหารายได้ เพื่อให้สามารถพึ่งตนเองได้ส่งผลให้ทุกคณะ/หน่วยงานต้อง

หารายได้เพิ่ม ซึ่งแหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบได้จาก เว็บไซต์ ขอข้อมูลที่ต้องการจากหน่วยงานโดยตรง รายงานประจำปี การเข้าศึกษาดูงาน การเข้ารับการอบรม สัมมนา จากหน่วยงานอื่น เพื่อศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมและนำมาเปรียบเทียบและปรับปรุงงาน อย่างไรก็ตามก็มีข้อจำกัดในการค้นหาข้อมูลทั้งที่เป็นข้อมูลย้อนหลังและข้อมูลปัจจุบัน คือ บางหน่วยงานไม่สามารถให้ข้อมูลหรือเปิดเผยได้ การเข้าถึงแหล่งขาคความรู้ว่ามาจากแหล่งใด และข้อมูลที่ต้องการเป็นความลับ

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง ด้านพันธกิจ ด้านปฏิบัติการและด้านทรัพยากรบุคคล โดยมีบุคลากรที่มีความสามารถในการสอน ถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความชำนาญเฉพาะทาง ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการ สามารถสร้างงานบริการวิชาการชุมชนได้ครอบคลุมตามพันธกิจ ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงความท้าทายเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	สิ่งที่ท้าทาย
ด้านพันธกิจ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริการวิชาการแก่ชุมชนที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย ▪ การประกันคุณภาพตามมาตรฐาน ▪ บริการวิชาการหลากหลายรูปแบบ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ▪ เป็นศูนย์รวมการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย ▪ การเพิ่มจำนวนของชุมชนเข้มแข็ง ▪ จำนวนของนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ งานสร้างสรรค์ด้านบริการวิชาการ ▪ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ▪ มีหลักสูตรที่ทันสมัยและมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สนับสนุนการบริหารจัดการ
ด้านการปฏิบัติการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความเป็นมาตรฐานสากล ▪ มีระบบการติดตามประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ▪ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ ▪ มีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและเป็นทีมงานที่แข็งแกร่ง ▪ มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลภายในหน่วยงานที่ทันสมัยรองรับการปฏิบัติงานทุกงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ▪ พัฒนาการบริหารจัดการในทุกด้านให้มีธรรมาภิบาล ▪ ลดขั้นตอนการให้บริการ ▪ การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

ตารางที่ 9 แสดงความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (ต่อ)

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	สิ่งที่ท้าทาย
ด้านทรัพยากรบุคคล	<p>พัฒนาบุคลากรให้</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ▪ มีความกล้าคิด กล้าตัดสินใจและแสดงออกในการปฏิบัติงาน ▪ มี Service mind ในการให้บริการ ▪ มีความสนใจในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมด้วยตนเอง ▪ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ▪ มีความเสียสละ ทุ่มเทในการทำงานและมีความรักในองค์กร ▪ มีการทำงานเป็นทีม ทำงานหลายงานและทำงานทดแทนกันได้ ▪ มีความเคารพการตัดสินใจของผู้บริหาร/ที่ประชุม/เสียงส่วนใหญ่ ▪ มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ ▪ ความเป็นผู้นำ ความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มีแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพงานดำเนินงานและแนวทางในการเรียนรู้ รวมทั้งมีการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในหน่วยงานต่อไป ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 แสดงการปรับปรุงผลการดำเนินงานและแนวทางการดำเนินงาน

การปรับปรุงผลการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน
ด้านประสิทธิภาพของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ใช้หลักการบริหารงานแบบธรรมาภิบาล ▪ ใช้กระบวนการทำงาน PDCA-P ภายใต้การประเมินตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ TQA ทุกงาน ทุกระบบขององค์กร ▪ ใช้กระบวนการจัดการความรู้ผ่านเวที Cop บริการวิชาการ เพื่อการพัฒนา ▪ การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยการประเมินผลความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ▪ สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างฝ่ายงานต่าง ๆ โดยการจัดประชุมประสานงานและประสานแผนการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปีก่อนการดำเนินงาน ▪ ประเมินผลการดำเนินงานทุก ๆ 3 เดือน และนำผลการประเมินมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน ▪ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยการประเมินผลรายบุคคลผ่านคณะกรรมการประเมินของหน่วยงานและให้รางวัลกรณีที่มีผลงานโดดเด่น ▪ ปรับปรุงอาคาร สถานที่และห้องทำงานของบุคลากรให้ทันสมัยและมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน ▪ มีแผนการปฏิบัติงานและดำเนินการตามแผนประจำปี

ตารางที่ 10 แสดงการปรับปรุงผลการดำเนินงานและแนวทางการดำเนินงาน (ต่อ)

การปรับปรุงผลการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ พัฒนาบุคลากรโดยการส่งเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ หรือในโครงการ/กิจกรรมที่หน่วยงานจัดเองและ/หรือจัดให้กับผู้รับบริการทั่วไป ▪ นำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพและจากผูปฏิบัติงานมาพิจารณาร่วมกันในเพื่อกำหนดแนวทางปรับปรุงการทำงาน เพื่อรองรับการประเมินในครั้งต่อไป ▪ สร้างทีมงานที่ผ่านการเรียนรู้เชิงกระบวนการและการจัดการ โดยอาศัยโครงการบริการวิชาการเป็นกลไก
<p>ด้านการเรียนรู้ของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีการนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากการตรวจ ประเมินคุณภาพ และจากผูปฏิบัติงานมาร่วมพิจารณาในที่ประชุมนำมาปรับปรุง วางแผนเพื่อเป็นแนวทางในการประเมินในครั้งต่อไป ▪ จัดการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรด้านการบริการวิชาการระหว่างหน่วยงาน ปีละ 1-2 ครั้ง ▪ จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในเวที CoP บริการวิชาการบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน ▪ จัดกิจกรรมประชุม สรุปผลการดำเนินงานประจำปีในแต่ละฝ่าย/งาน/สถานี ▪ จัดกิจกรรมพบที่ปรึกษาผู้อำนวยการ/ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการบริการวิชาการเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน ▪ กิจกรรมระดมความคิดเห็นของผู้รับบริการ/ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อการปรับปรุงและรับทราบข้อเสนอแนะ ▪ ส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมกับหน่วยงานอื่นหรือเข้ารับการอบรมที่สำนักส่งเสริมฯ จัดให้กับผู้รับบริการ ▪ นำผลการประเมินมาปรับปรุงการทำงาน เช่น การสร้างและพัฒนาหลักสูตร ▪ จัดทีมงานย่อย ทำงานประสานและจัดการผ่านกระบวนการจัดการความรู้ในโครงการใหญ่ ๆ ภายในสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง ▪ ประชุมกลุ่มและบรรยายแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ร่วมกัน ▪ นำข่าวสารความรู้ต่าง ๆ ดิจิตบอร์ดประชาสัมพันธ์ในสำนักงาน ▪ จัดประชุมผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี ในรูปของคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ เป็นประจำทุกเดือน ▪ ถอดบทเรียนการทำงานเป็นกลุ่ม ▪ ผู้บริหารและบุคลากรที่ไปอบรมหรือสัมมนากลับมารายงานผลให้ที่ประชุมรับทราบ

หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยมและพันธกิจ

1.1 ก (1) สำนักส่งเสริมฯ ได้จัดทำวิสัยทัศน์และพันธกิจตั้งแต่ปี 2545 มีการนำมาใช้ในการวางแผนปฏิบัติการประจำปีแต่ยังขาดระบบและกระบวนการ จึงมีการทบทวนอย่างต่อเนื่องโดยใช้ข้อมูลแนวทางการพัฒนาวิทยาลัยและผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ตลอดจนความชำนาญ ความถนัดของบุคลากร มีการทบทวนครั้งสำคัญในปี 2552 ล่าสุดผู้นำระดับสูงได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการของทีมผู้บริหารและบุคลากรในกลุ่มนักวิชาการทั้งหมดในเดือนมกราคม 2554 ได้วิสัยทัศน์ฉบับที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน วิสัยทัศน์และพันธกิจนั้นจะมีการปรับปรุง 2 ปีต่อครั้ง สำหรับค่านิยมขององค์กรนั้นสำนักส่งเสริมได้กำหนดขึ้นในปี 2553 ซึ่งใช้คำว่า OEC (O = Open-minded เปิดใจกว้าง E = Extra Efficient เสริมประสิทธิภาพ C = Competent & Clear มีสมรรถนะและผลงานเด่นชัด) การจัดทำวิสัยทัศน์และค่านิยมนั้นจะให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำทุกครั้ง และเมื่อเสร็จสิ้นปรับปรุงแต่ละครั้งจะมีการถ่ายทอดไปยังบุคลากรโดยการจัดทำเป็นเล่มและแจกจ่ายแก่ ฝ่าย/งาน/สถานีต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำงาน และนำขึ้นเว็บไซต์เพื่อถ่ายทอดไปยังลูกค้า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง วิสัยทัศน์และค่านิยมของสำนักส่งเสริมฯ ได้แสดงไว้ในโครงสร้างองค์กร

ผู้บริหารระดับสูงมุ่งมั่นในการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นไปตามวิสัยทัศน์และค่านิยม มีการจัดกิจกรรมสรุปรายงานประจำปี เพื่อนำผลไปใช้ในการจัดทำแผนปฏิบัติการในปีต่อไป มีการกำหนดนโยบายการจัดทำงบประมาณเงินรายได้ประจำปี มีส่วนในการเขียนข้อคิดเห็นในการพัฒนาองค์กรใน CoP บริการวิชาการ

1.1 ก (2) ผู้บริหารระดับสูงสร้างบรรยากาศเพื่อส่งเสริมและกำกับ เพื่อส่งผลให้มีการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม มีการนำระบบธรรมาภิบาลมาใช้ในการนำองค์กร มีคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมฯ ซึ่งเป็นบุคคลภายนอกหน่วยงานทั้งหมดและมีคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ อีกหนึ่งคณะในการกำกับการดำเนินงานตามแผน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการรณรงค์ป้องกันการกระทำผิดวินัยของบุคลากรขึ้นหนึ่งคณะ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดวางระบบการเงินและพัสดุ รวมทั้งมีการนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กร เช่น ระบบบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ระบบ SAR ระบบ KPIs และราชการใสสะอาด รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน 2 ครั้งต่อปี ผู้บริหารระดับสูงได้จัดทำเอกสารสื่อสารบุคลากรและสื่อสารทีมบริหารผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีการจัดกิจกรรมวันปีใหม่และมอบของขวัญจากองค์กรและจากทีมบริหารแก่บุคลากรทุกปีเพื่อให้เกิดความกลมเกลียวในองค์กร รวมทั้งการจัดทัศนศึกษาออกสถานที่เพื่อพัฒนาบุคลากรและส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันของบุคลากร การจัดกิจกรรมแต่ละโครงการจะมีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการเฉพาะอย่างไม่เป็นทางการและได้มอบคติพจน์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมความรักและความผูกพันต่อองค์กร

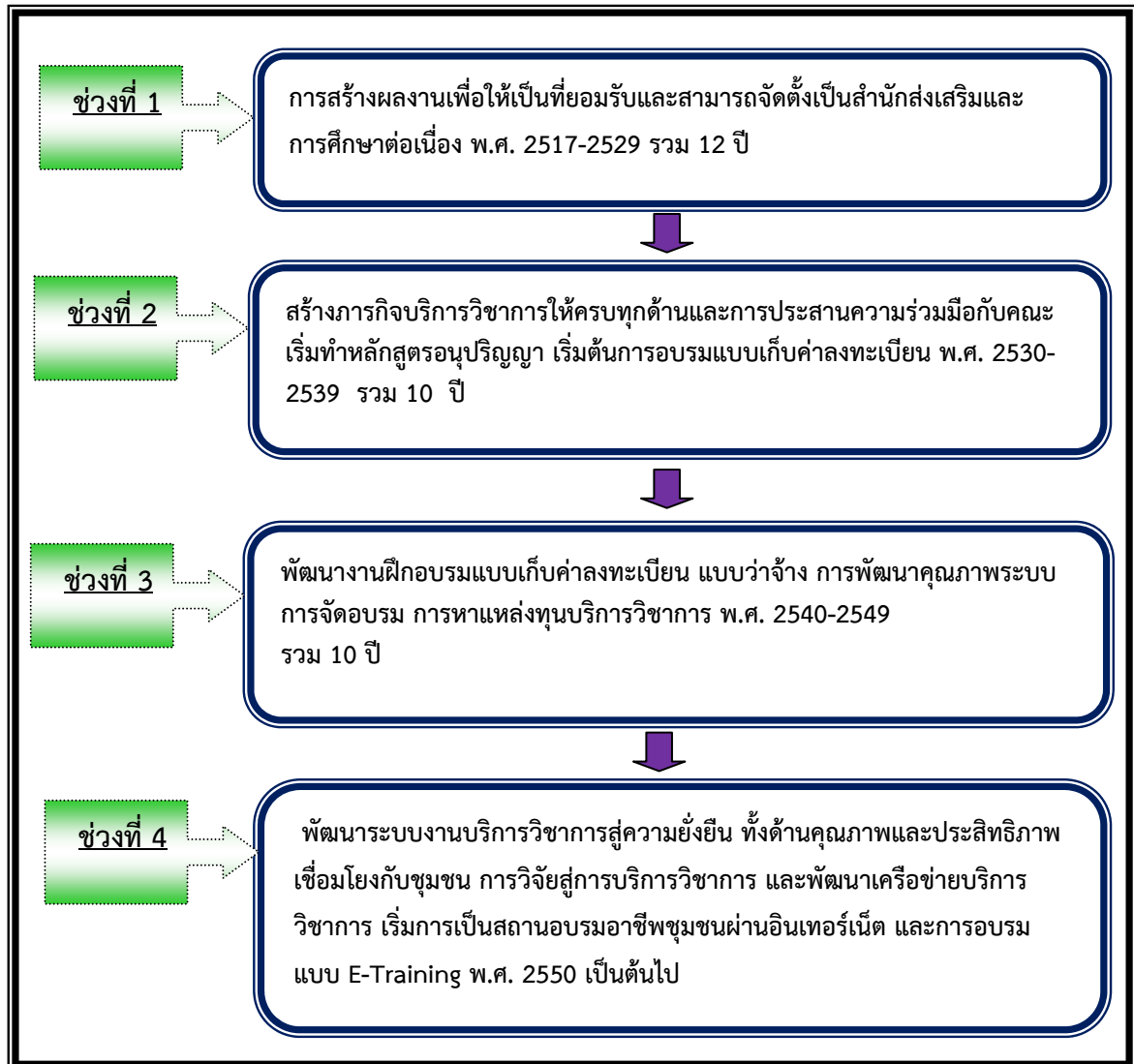
เรามีกิน	มีใช้	ส่งเสริมให้
ลูกเติบโตใหญ่	ได้รู้เรียน	ส่งเสริมส่ง

เราก้าวหน้า	มั่นคง	ส่งเสริมนำ
ได้ค้ำชู	ชีวิตไว้ด้วยบุญ	ส่งเสริมหนุน
ถึงเวลา	ทดแทนคุณ	แล้วหรือไม่
ทำทุกอย่าง	ด้วยใจภักดี	รักองค์กร
อบรมไทย	ให้เรียนรู้	สู้ชีวิต
สร้างความคิด	ให้ชุมชน	ต่างแข่งแกร่ง
บริการสร้าง	แหล่งเรียนรู้	ที่หรรุเลิศ
วิทยุ วีซีดี	เฟลิตพร้อม	ให้ชุมชนเก่ง
ทุกคนเคร่ง	ประสานแหล่ง	วิชากับชุมชน
คือหนทาง	แห่งความชอบ	ตอบแทนคุณ
รู้คุณคน	รู้คุณชาติ	สมบัติวิญญูชน
ขอทุกคน	ได้ทบทวน	สำนึกคุณ

1.1 ก (3) ผู้บริหารระดับสูงได้ดำเนินการให้องค์กรเกิดความยั่งยืน โดยนำหลักการของการประกันคุณภาพมาใช้ในการนำองค์กร ได้แก่ PDCA-P มีการกล่าวถึงอย่างสม่ำเสมอ และกำหนดให้กิจกรรมต่าง ๆ ควรมีระบบการทบทวนเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ เช่น การจัดโครงการครอบครัววิถีธรรม การจัดโครงการแนะแนวสัญจรด้านการศึกษาและอาชีพ นอกจากนี้ยังได้มีการวิเคราะห์ให้เห็นถึงพัฒนาการของสำนักส่งเสริมฯ ดังภาพที่ 1.1-1

ผู้บริหารระดับสูงได้ให้ความสนใจกับการจัดการความรู้ขององค์กรและส่วนบุคคล มีการจัดสร้าง CoP บริการวิชาการขึ้น และสร้างขานชาลาของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การบริการวิชาการในทุกมิติ ตลอดจนได้กำหนดให้การประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ มีการนำเสนอสาระโดยใช้ Power Point Mind map มีการมอบหมายให้นักวิชาการศึกษาชำนาญการทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการขับเคลื่อน KM และที่ปรึกษาในการพัฒนาบุคลากร และปี พ.ศ. 2554 มีการกำหนดยุทธศาสตร์ 6 Top Goal ขึ้นประกอบด้วย (1) การดำเนินการจัดทำสถานอบรมอาชีพบนอินเทอร์เน็ต (2) การจัดทำสถานีทั้ง 3 แห่งให้เป็นแหล่งเรียนรู้ของชุมชน (3) การสร้างระบบ E-Training (4) การพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง (5) การประชาสัมพันธ์อย่างเข้มข้น (6) การสร้างเครือข่ายต่างองค์กรทั้งในและต่างประเทศ

ผู้บริหารระดับสูงสร้างบรรยากาศการทบทวนเพื่อการปรับปรุงงานและได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนางานของบุคลากรทุกระดับ ได้จัดการบรรยายเรื่อง R2R แก่บุคลากรในการเดินทางไปทัศนศึกษา ริเริ่มกิจกรรมศึกษาชุมชนและการพัฒนาชุมชนแบบเฉพาะพื้นที่ (Area based) นำสู่การสร้างชุมชนเข้มแข็งและความสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยกับชุมชน กิจกรรมประกอบด้วยการวิเคราะห์ชุมชน การวางแผนการพัฒนา การทบทวนตนเองของชุมชน ส่งผลให้ฝ่ายส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง วิทยาเขตหาดใหญ่ได้รับรางวัลคุณภาพ Best Practice ในปี พ.ศ. 2552 ผู้บริหารระดับสูงกำหนดให้มีการประชุมร่วมกับชุมชน เช่น การประชุมของสถานีบริการวิชาการชุมชนเทพา สถานีบริการวิชาการชุมชนจะนะและฝ่ายส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง วิทยาเขตหาดใหญ่ เป็นต้น ทำให้เกิดวงจรการนำความต้องการของชุมชนมาใช้ในการวางแผนงานบริการวิชาการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการทบทวนการปฏิบัติงานร่วมกับชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการนำองค์กรสู่ความยั่งยืนอย่างแท้จริง



ภาพที่ 1.1-1 แสดงพัฒนาการของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

ผู้บริหารระดับสูงได้พัฒนาและเสริมสร้างทักษะความเป็นผู้นำของตนเอง โดยการสร้างบทบาทการวางแนวทางการพัฒนา การติดตามงานอย่างต่อเนื่องและใช้การประชุมคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ขับเคลื่อนงาน เช่น การประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ คณะกรรมการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ เป็นต้น นอกจากนี้ยังใช้ระบบการเจรจาแทนการสั่งการซึ่งจะทำให้เกิดความเข้าใจกันมากขึ้นและยอมรับในข้อตกลงร่วมกัน

ผู้บริหารระดับสูงมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ระดับองค์กร การวางแผนสืบทอดตำแหน่งและการพัฒนาผู้นำในอนาคตขององค์กร โดยการเข้ามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การเข้าตอบสนองข้อเสนอแนะต่าง ๆ ใน CoP บริการวิชาการ นอกจากนี้ได้เข้าร่วมการประชุมต่าง ๆ เช่น การประชุมคณบดี การประชุมคณะกรรมการบริหารบุคคลมหาวิทยาลัย (คบม.) และการประชุมคณะกรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย ซึ่งทำให้สามารถเรียนรู้แนวคิดแนวทางการทำงานอย่างต่อเนื่อง สำหรับการวางแผนสืบทอด

ตำแหน่งนั้นได้กำหนดให้ผู้บริหารในระดับรองผู้อำนวยการได้มีโอกาสตัดสินใจในการทำงานอย่างเต็มที่ มีระบบการกำหนดภารกิจชัดเจน สำหรับระดับหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี นั้น มีบทบาทและมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ในการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ และให้โอกาสเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมฯ ด้วยเพื่อเรียนรู้งานและนโยบาย ตลอดจนข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมฯ เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคน การสัมภาษณ์บุคลากรใหม่และการติดตามงาน

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินงานขององค์กร

1.1 ข (1) ผู้บริหารระดับสูงมีวิธีการสื่อสารในองค์กรโดยวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

1. การประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน เป็นการประชุมระหว่างผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี ประชุมเดือนละ 1 ครั้ง ผลการประชุมจะมีรายงานการประชุมทุกครั้ง สารการประชุมเป็นการระดมความคิดเพื่อการพัฒนางานและการตัดสินใจกิจกรรมต่าง ๆ

2. การประชุมสรุปผลการดำเนินงานประจำปี

3. การประชุมคณะกรรมการที่มีภารกิจประจำชุดต่าง ๆ ได้แก่ คณะกรรมการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน คณะกรรมการรณรงค์ป้องกันการกระทำผิดวินัยของบุคลากร คณะกรรมการจัดวางระบบการเงินและพัสดุ

4. การประชุมคณะกรรมการเฉพาะกิจต่าง ๆ

5. การประชุมทีมบริหาร

6. การทัศนศึกษาร่วมกัน

7. การออกไปเยี่ยมบุคลากรแต่ละฝ่าย/งาน/สถานี

นอกจากนี้ยังมีการสื่อสารโดยวิธีการอื่น ๆ ได้แก่

1. การออกสาร สื่อสารบุคลากร

2. การออกสาร สื่อสารทีมบริหาร

3. การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เพื่อการติดตามงาน สอบถามสาระทุกข์การทำงาน

4. การส่งข่าวผ่านระบบ CoP บริการวิชาการ

5. ผู้บริหารระดับสูงสื่อสารด้วยวาจากับบุคลากรแต่ละคน

6. การสื่อในระหว่างการประชุมร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี

7. การสื่อสารโดยการให้รางวัลบุคลากรดีเด่นซึ่งมีการมอบรางวัลในที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมฯ

8. การสื่อสารในการประเมินผลการปฏิบัติงานในรอบ 6 เดือน

การดำเนินการทั้งหมดนี้ทำให้บุคลากรสามารถรับรู้ข่าวสารการดำเนินงาน ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้บริหารระดับสูงใช้การสื่อสารเพื่อการตัดสินใจต่าง ๆ โดยตรงถึงบุคลากรทุก ๆ ระดับ ทำให้สามารถบริหารงานมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เข้าใจเจตนาารมณ์ของการสื่อสารอย่างแท้จริง

สำหรับการสื่อสารกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น จะใช้การนำเสนอกิจกรรมของสำนักส่งเสริมฯ ผ่านเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมฯ ผ่านรายการวิทยุ ผ่านการประชุมกับชุมชนและการสื่อในระหว่างการประชุมกิจกรรมฝึกอบรมต่าง ๆ การส่ง ส.ค.ส.ในเทศกาลวันขึ้นปีใหม่

การสื่อสารจะเน้นความตรงไปตรงมา สื่อสารสองทางและพยายามให้กระจายได้ทั่วทั้งองค์กร

สำหรับการสื่อสารเพื่อการตัดสินใจนั้นจะใช้กระบวนการสื่อสารที่หลากหลาย

ผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทเชิงรุก เพื่อเสริมสร้างให้เกิดผลการดำเนินการที่ตรงรวมทั้งการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและธุรกิจ โดยการให้รางวัลและยกย่องชมเชยบุคลากร ในรอบปีจะมีการคัดเลือกบุคลากรดีเด่นและมีการมอบรางวัลในที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมฯ

1.1 ข (2) ผู้บริหารระดับสูงได้ดำเนินการเพื่อทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร ตลอดจนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยให้ความสำคัญกับการติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการอย่างสม่ำเสมอ พิจารณาถึงการบรรลุตามตัวชี้วัดตาม KPIs ที่ตั้งไว้ มีการออกเยี่ยมการทำงานกิจกรรมของแต่ละฝ่าย/งาน/สถานี เพื่อเน้นย้ำให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการปฏิบัติงานให้ได้ตามแผน

ผู้บริหารระดับสูงได้ทบทวนตัวชี้วัดผลการดำเนินการในเรื่องการจัดกิจกรรมบริการวิชาการ การเบิกจ่ายงบประมาณบริการวิชาการเป็นประจำเพื่อระบุสิ่งที่ต้องทำในการตั้งความคาดหวังต่อผลการดำเนินการ

ผู้บริหารระดับสูงคำนึงถึงและดำเนินการพิจารณาการสร้างความสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดความสมดุลของคุณค่าระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้ การมุ่งเน้นผู้รับบริการส่วนต่าง ๆ เช่น กลุ่มผู้มีโอกาส กลุ่มผู้ด้อยโอกาส โดยในแต่ละปีจะมีการนำรายรับจากการบริการวิชาการแบบเก็บค่าลงทะเบียน จัดสรรในกิจกรรมบริการวิชาการให้แก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาส (นำเงินคนรวยไปสอนคนจน) ทำให้กลุ่มผู้รับบริการทั้ง 2 กลุ่มเกิดความสมดุล สำหรับผู้รับบริการกลุ่มอื่นนั้นจะเน้นการสร้างคุณค่าที่ผู้รับบริการสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง เช่น การเรียนผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต สื่อวิทยุและวิดีโอ นอกจากนี้ยังมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีความสามารถเป็นวิทยากรออกให้การอบรมแก่ชุมชนทั่วไป โดยไม่มีค่าตอบแทน การให้บริการกิจกรรมแก่โรงเรียนสอนศาสนาอิสลามนั้นให้จัดกิจกรรมในวันศุกร์แต่ไปบริการให้ในวันอาทิตย์แทน เป็นการทำงานในมิติพหุวัฒนธรรมอย่างจริงจัง การมอบหมายให้ฝ่าย/สถานีจัดการประชุมชุมชนเพื่อรับทราบข้อมูลความต้องการวิชาการและปัญหาของชุมชนและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับชุมชน

1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพใหญ่

ก. การกำกับดูแลองค์กร

1.2 ก (1) องค์กรมีการดำเนินการทบทวนและจัดระบบให้สามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในเรื่องต่างๆ ที่สำคัญที่ใช้ในการกำกับดูแลองค์กรดังต่อไปนี้

- ในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในการกระทำของผู้บริหารระดับสูงในการทบทวนและทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในความรับผิดชอบต่อสังคม ในระบบนี้จะพบว่าผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูงจะได้รับการประเมินโดยคณะกรรมการ ที่มีอธิการบดีเป็นประธานทุก 6 เดือน และมีระบบการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการทุก 2 ปี และในทุกปีมีระบบการติดตามจากคณะกรรมการอีกชุดหนึ่งที่ตั้งโดยคณะกรรมการประจำหน่วยงาน สำหรับบุคลากรในองค์กรนั้นมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานทุก 6 เดือนด้วย และในรอบการทบทวนที่กล่าวมาแล้วนั้นจะทำให้สามารถประเมินความสำเร็จในภารกิจที่สำคัญขององค์กรต่อสังคม

- ในด้านความรับผิดชอบต่อการเงิน มีระบบการใช้จ่ายเงินตามงบประมาณที่ได้รับอย่าง

เครื่องคิด งบประมาณทั้งงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ต้องได้รับการอนุมัติก่อนจึงจะสามารถใช้จ่ายได้ ส่วนงบประมาณจัดกิจกรรมนั้นจะปฏิบัติตามระเบียบบริการวิชาการ พ.ศ. 2551 และระเบียบการฝึกอบรมของกระทรวงการคลัง ในปัจจุบันมีคณะกรรมการจัดวางระบบการเงินและพัสดุโครงการฝึกอบรมทำหน้าที่ปรับปรุงพัฒนาระบบการใช้เงินและการจัดซื้อพัสดุอีกทางหนึ่งด้วย

- ในด้านความโปร่งใสในการดำเนินการ รวมถึงการคัดเลือกคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร และนโยบายในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร ทั้งนี้องค์กรมีระบบการเปิดเผยข้อมูลจากการประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ผ่านทางระบบ E-Meeting ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน สำหรับการคัดเลือกคณะกรรมการประจำหน่วยงานนั้นผู้บริหารระดับสูงจะนำรายชื่อหรืออธิการบดีในการแต่งตั้งใหม่ทุกครั้ง

- ในด้านการตรวจสอบภายในและภายนอกที่เป็นอิสระ ทุกปีองค์กรจะถูกตรวจสอบในระบบประกันคุณภาพ SAR และมีระบบรายงานผลราชการใสสะอาดอีกด้วย ซึ่งจะทำให้ทราบว่าองค์กรมีคุณภาพตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) หรือไม่ นอกจากนี้ยังมีระบบการรายงานการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ทุก 6 เดือน สำหรับการใช้จ่ายเงินนั้นจะมีการตรวจสอบจากหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง

- ในด้านการปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น องค์กรจะมีระบบการศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ โดยในปี 2553-2554 ได้จัดทำแบบสอบถามและส่งให้ผู้รับบริการตอบและจัดส่งกลับมายังหน่วยงาน มีการจัดประชุมตัวแทนจากหน่วยงานของผู้รับบริการบางส่วน ทำให้รับทราบความต้องการของหน่วยงานเหล่านั้น (มีการประชุมเมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2554) และมีการจัดประชุมชุมชนรอบ ๆ สถานีบริการวิชาการชุมชนจะนะและสถานีบริการวิชาการชุมชนเทพาในปี 2553 ทำให้สามารถจัดกิจกรรมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการได้ระดับหนึ่ง นอกจากนี้การแต่งตั้งคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ยังมีการแต่งตั้งบุคคลภายนอกจำนวน 4 คนเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะด้วย

1.2 ก (2) องค์กรดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูงโดยการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการ โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและดำเนินการประเมินในรอบปีการศึกษา 2553 เป็นปีแรกแล้ว ซึ่งผลการประเมินนั้นคณะกรรมการฯ จะเสนอตรงถึงอธิการบดีต่อไป อย่างไรก็ตามระบบการประเมินผู้บริหารระดับสูงยังมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานทุก 6 เดือนด้วย และการประเมินผู้อำนวยการในรอบ 2 ปีของการดำรงตำแหน่งแต่ละวาระด้วย สำหรับคณะกรรมการประจำหน่วยงานนั้นในรอบปีการศึกษา 2553 มีระบบการประเมินเป็นปีแรก โดยจัดให้มีการประเมินตนเอง ซึ่งผลการประเมินได้สรุปเสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมฯ ครั้งที่ 2/2554 (วันที่ 24 พฤษภาคม 2554)

สำหรับการใช้ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิผลของการนำองค์กรของผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการประจำหน่วยงานนั้น ในระบบประเมินเพิ่งเริ่มดำเนินการในปี 2553 จึงยังมีได้นำมาใช้ในการปรับปรุงงาน แต่ในการดำเนินงานที่ผ่านมาได้มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูงมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิผลการทำงานไปแล้ว เช่น ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการจัดทำวิดีโออาชีพต่าง ๆ ในรูปแบบ Video on Demand และเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เป็นต้น

ข. การประพตปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม

1.2 ข (1) ในกรณีที่เกิดลิตกัณฑ์และการปฏิบัติงานมีผลกระทบทางลบต่อสังคมนั้น ผู้บริหารระดับสูงยังไม่มี การวางระบบการดำเนินการ แต่ผู้บริหารระดับสูงได้มอบหมายอย่างไม่เป็นทางการแก่ผู้ปฏิบัติงานในการฟังเสียง ผู้รับบริการในระหว่างการจัดกิจกรรมโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ ผู้ปฏิบัติงานมีความตระหนักในการ ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อยกระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้นและด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนจัดให้มีการปฏิบัติต่อผู้รับบริการแบบเป็นกันเอง (ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ) ทำให้สามารถเจรจากัน ได้ง่ายขึ้น ด้วยแนวทางนี้จึงทำให้ผลกระทบทางลบจากการให้บริการไม่เกิดขึ้น อย่างไรก็ตามหากมีข้อร้องเรียน จากผู้รับบริการไม่ว่ากรณีใด ผู้ปฏิบัติงานจะเข้าพูดคุยโดยตรงเพื่ออธิบายข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่รับร้องเรียนทันที ใน กรณีข้อร้องเรียนที่เป็นเหตุสุดวิสัย เช่น ไฟฟ้าดับ น้ำประปาหยุดไหล ก็จะใช้วิธีการอธิบายให้เข้าใจถึงเหตุจำเป็น ดังกล่าว

สำหรับการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะที่มีต่อลิตกัณฑ์ขององค์กรนั้น ผู้บริหารระดับสูงยังไม่มีระบบในการคาดการณ์เช่นกัน แต่ระบบงานที่ปฏิบัติกันผู้บริหารระดับสูงได้มอบหมายให้ ใช้หลักแนวทางของ PDCA-P ในการทำงาน จึงมีการวางแผนอย่างละเอียดก่อนการทำงานเสมอ จึงลดความกังวล ในส่วนนี้ได้

สำหรับการเตรียมการเชิงรุกต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มี ประสิทธิภาพนั้น ผู้บริหารระดับสูงได้วางนโยบายด้านการจัดสร้างแหล่งเรียนรู้ของชุมชนด้านอาหารและ โภชนาการ ด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ด้านสมุนไพรและการนวดแผนไทย ซึ่งเป็นนโยบายที่เน้นภูมิปัญญาท้องถิ่น และสิ่งแวดล้อม ซึ่งทำให้เกิดผลดีต่อชุมชนโดยตรง

สำหรับกระบวนการตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ที่สำคัญเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดด้านกฎข้อบังคับ และกฎหมาย เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนดหรือดีกว่าที่กำหนดนั้น องค์กรยังไม่มีข้อกำหนดหรือ แนวปฏิบัติ ทั้งนี้เนื่องจากเป็นองค์กรขนาดเล็กและลักษณะงานที่ให้บริการเป็นภารกิจที่เอื้อประโยชน์ต่อชุมชน ผู้รับบริการมากกว่าเป็นโทษ ส่วนตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงของการปฏิบัติขององค์กรมีการกำหนดในเรื่อง การประเมินความพึงพอใจเป็นเรื่องสำคัญ

1.2 ข (2) สำหรับการเสริมสร้างความมั่นใจว่าการประพตปฏิบัติขององค์กรมีจริยธรรม มีการกำหนด ตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลักสำคัญ สำหรับกรณีการ ดำเนินการมีการกระทำที่ขัดต่อการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมแล้ว องค์กรจะใช้ระบบกลางของมหาวิทยาลัยในการ ดำเนินการกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งผู้บริหารระดับสูงมีการแต่งตั้งคณะกรรมการรณรงค์ป้องกันการ กระทำผิดวินัยของบุคลากร เพื่อการดูแลป้องกันการกระทำผิดวินัยด้วย

ค. ความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพใหญ่และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

1.2 ค (1) สำนักส่งเสริมฯ ได้คำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมในภาพใหญ่เป็นส่วนหนึ่งใน กลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวัน โดยให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ซึ่งได้จำแนกออกเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ คือกลุ่ม ผู้มีโอกาสน้อยและผู้ด้อยโอกาส ในทุกปีหน่วยงานจะมีการศึกษาความต้องการของชุมชนและมีการจัดกิจกรรม ด้านวิชาการบริการเพื่อสนองตอบแก่กลุ่มเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง สำหรับการสร้างความสมบูรณ์ให้กับระบบ

สิ่งแวดล้อมสังคมและเศรษฐกิจนั้น สำนักส่งเสริมฯ ได้ดำเนินการพัฒนาสถานีบริการวิชาการในรูปแบบแหล่งเรียนรู้ด้านสิ่งแวดล้อมด้วย

1.2 ค (2) องค์กรให้การสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนที่มีความสำคัญอย่างจริงจัง โดยผู้นำระดับสูงได้กำหนดให้มีการจำแนกชุมชนที่มีความสำคัญต่อองค์กร และกำหนดนโยบายในการดำเนินการกับชุมชนต่าง ๆ เหล่านั้น ชุมชนที่สำคัญขององค์กรมี ดังนี้ บุคคลทั่วไปทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย หน่วยงานราชการ/เอกชน ชุมชน ซึ่งวิธีการกำหนดชุมชนเหล่านี้สำนักส่งเสริมฯ จะดำเนินการโดยกำหนดจากกิจกรรมที่จัดให้บริการ ผู้บริหารระดับสูงได้กำหนดทิศทางการดำเนินงานพัฒนาชุมชนแบบเฉพาะพื้นที่เพื่อให้ชุมชนที่ได้รับการคัดเลือกมีความเข้มแข็งอย่างแท้จริง

หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ :

ก. การจัดทำกลยุทธ์

2.1 ก (1) สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องได้วางแผนยุทธศาสตร์ โดยงานนโยบายและแผนจัดประชุมผู้เกี่ยวข้อง หัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี ผู้เชี่ยวชาญ คณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ เพื่อกำหนดทบทวนวางแผนยุทธศาสตร์ กำหนดกรอบจัดทำแผนและกำหนดปฏิทินการดำเินงานยุทธศาสตร์ และกำหนดผู้รับผิดชอบ โดยศึกษาความสอดคล้องศึกษายุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยมอบหมายให้บุคลากรที่มีความชำนาญเฉพาะด้านเป็นที่ยอมรับของชุมชนและภายนอก ศึกษาในรายละเอียดให้มีความสอดคล้องกับกรอบเวลาซึ่งกำหนดปีละ 1 ครั้ง รายละเอียดดังภาพที่ 2.1-1

2.1 ก (2) คณะกรรมการดำเนินงานของสำนักส่งเสริมฯ ได้มอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย/งาน/สถานีศึกษารวบรวมข้อมูลปัจจัยภายใน/ปัจจัยภายนอก ข้อมูลสารสนเทศ ปีที่ผ่านมาและสถานการณ์ปัจจุบัน ตลอดจนแนวโน้มในอนาคตและวิเคราะห์ในด้านต่าง ๆ มารวบรวมประกอบการวางแผนเชิงกลยุทธ์องค์กรโดยมีการพิจารณาในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

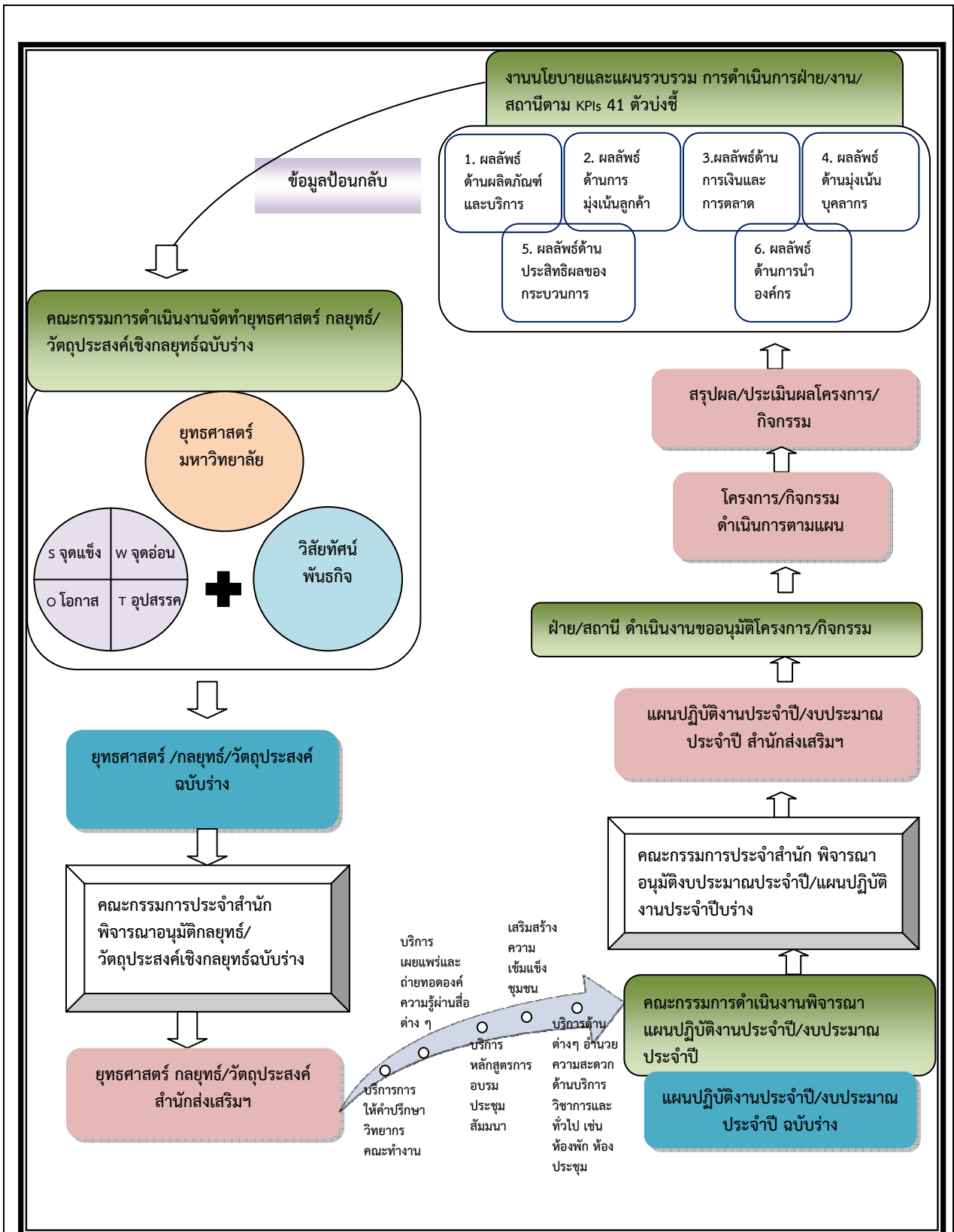
- **จุดแข็ง** สำนักส่งเสริมฯ เป็นองค์กรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่เป็นสถาบันการศึกษาคุณภาพขั้นสูงเป็นหลักของพื้นที่ มีสาขาวิชาที่หลากหลาย อาจารย์มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในวิชาชีพสูง ในแต่ละคณะมีความสามารถที่แตกต่างกัน สามารถเสริมการทำงานร่วมกันได้ ตลอดจนบุคลากรมีศักยภาพในการพัฒนาองค์กร ชุมชน ท้องถิ่น ตอบสนองความต้องการของสังคมและชุมชน มีวัฒนธรรมองค์กรที่มีความเอื้ออาทรต่อกัน มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมเป็นศูนย์กลางความเชื่อมโยงของหน่วยงานชุมชนภายนอก

- **จุดอ่อน** บุคลากรสำนักส่งเสริมฯ บางส่วนยังขาดการประสานงานกันในเชิงบูรณาการ และการใช้ทรัพยากรอย่างไม่คุ้มค่า ไม่สามารถเข้าถึงและนำวิชาการเพื่อขับเคลื่อน ถ่ายทอดสู่ชุมชนอย่างเป็นระบบ ทำให้ขาดการบริหารจัดการที่ดีเพื่อให้ทุกสาขาวิชาในสถาบันมีความครอบคลุมความต้องการของชุมชนและสังคม

- **โอกาส** จากปัญหาในความไม่สงบในภาคใต้ ภาครัฐได้ให้ความสนใจในกิจกรรมพัฒนาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้มากกว่าพื้นที่อื่น ตลอดจนมีงบประมาณบริการวิชาการจากองค์กรภายใน/นอกประเทศจำนวนมากที่เข้ามาช่วยเหลือ สนับสนุนซึ่งมีความได้เปรียบเชิงพื้นที่

- **อุปสรรค** ในขณะเดียวกันปัญหาของสถานการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ส่งผลกระทบต่อบริการวิชาการชุมชน ในการจัดการตามพันธกิจไม่สามารถดำเนินครอบคลุมทุกพื้นที่ส่งผลทำให้ ม.อ. กับชุมชนบางภาคส่วนมีความสัมพันธ์ลดลง ขาดความร่วมมือและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันกับชุมชน

จากการศึกษาข้อมูลในการวิเคราะห์ความพึงพอใจข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ ความต้องการและคาดหวังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อทางการตลาด การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ ข้อมูลคู่แข่ง ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อม กฎหมายหรือระเบียบในการบริการวิชาการ กฎระเบียบกระทรวงการคลัง และอื่น ๆ มาใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ในสัญญาฉบับซึ่งเกิดการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น



ภาพที่ 2.1-1 แสดงกระบวนการวางแผนกลยุทธ์สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

สำนักส่งเสริมฯ มีบุคลากรที่มีประสบการณ์ ทักษะในการบริการวิชาการที่ชำนาญเฉพาะทางด้านบริการวิชาการ ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานภายนอก ทำให้องค์กรมีความยั่งยืนถึง 25 ปี

สำนักส่งเสริมฯ ได้ให้ความสำคัญกับข้อมูลสารสนเทศและปัจจัยภายในภายนอกขององค์กร เพื่อใช้ประกอบในการจัดทำแผนกลยุทธ์ขององค์กรทุกชั้นตอน มีการพัฒนาระบบการรวบรวม โดยพัฒนาฐานข้อมูลและมีการมอบหมายให้คณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ การประสานงานกับผู้รับผิดชอบด้านต่าง ๆ บันทึกข้อมูลในแต่ละฐานข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง/เหมาะสม บันทึกการรวบรวม/วิเคราะห์ข้อมูลที่ดีดำเนินการให้เป็นปัจจุบัน มีความถูกต้อง มีความพร้อมในการนำข้อมูลเพื่อใช้ในการทบทวนแผนกลยุทธ์ในแต่ละรอบสำหรับการจัดทำแผนกลยุทธ์

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

2.1 ข (1) คณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ ได้กำหนดและพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แล้วนำเสนอผ่านการเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมฯ โดยเชื่อมโยงประเด็นวิสัยทัศน์ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์มาเป็นกรอบ กระจายความท้าทายออกเป็นวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ในแต่ละด้านวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญและแผนปฏิบัติการระยะยาวและระยะสั้น ความสอดคล้องของกลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กรตามภารกิจที่สำคัญตามกรอบเวลากำหนด (ตารางที่ 2.1-1)

ตารางที่ 2.1-1 ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์/วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์ / วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
1. ส่งเสริมการนำองค์ความรู้ไปใช้ในงานบริการวิชาการอย่างมีคุณภาพ	1.1 เพื่อสร้างงานบริการวิชาการหลากหลายรูปแบบอย่างมีคุณภาพ 1.2 เพื่อพัฒนาแหล่งเรียนรู้ ให้มีความพร้อมและสามารถให้บริการได้อย่างเต็มศักยภาพ
2. สร้างเครือข่ายความร่วมมือ กับภาครัฐ เอกชน และประชาสังคมในการบริการวิชาการ	2.1 เพื่อสร้างระบบกลไก เชื่อมโยง แลกเปลี่ยน ถ่ายทอดองค์ความรู้และร่วมเป็นเครือข่ายในการให้บริการวิชาการ
3. ส่งเสริมการวิจัย งานสร้างสรรค์และนวัตกรรม ที่ตอบสนองความต้องการของสังคมและชุมชน	3.1 เพื่อสร้างองค์ความรู้และพัฒนาระบบ ที่สนับสนุนการวิจัยสถาบัน หรือการวิจัยเฉพาะทางหรืองานสร้างสรรค์ เพื่อการบริการวิชาการ
4. บริหารจัดการองค์กรที่มีศักยภาพตอบสนองภารกิจด้านการบริการวิชาการ	4.1 เพื่อใช้ระบบประกันคุณภาพในทุก ๆ กระบวนการบริหารจัดการงานบริการวิชาการ

ตารางที่ 2.1-1 ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์/วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง (ต่อ)

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์ / วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
	4.2 เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงานของหน่วยงาน
	4.3 เพื่อพัฒนา ให้บุคลากรมีคุณธรรม จริยธรรม และมีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพ รวมทั้งมีจิตสำนึกในการให้บริการ
	4.4 เพื่อสร้างระบบฐานข้อมูล ที่ทันสมัย สามารถรองรับการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. พัฒนาเป็นองค์กรคุณภาพตามหลักธรรมาภิบาล และองค์กรแห่งการเรียนรู้	5.1 เพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 5.2 เพื่อจัดการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

2.1 ข (2) สำนักส่งเสริมฯ ได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ด้วยการคำนึงถึง วิสัยทัศน์และพันธกิจ ในการนำองค์กรสู่เชิงรุก โดยนำประสบการณ์และทักษะของบุคลากรในการเป็นผู้นำทางด้านบริการวิชาการที่มีคุณภาพเพื่อเสริมความเข้มแข็งของชุมชน การพัฒนารูปแบบที่หลากหลายและมีคุณภาพทำให้เกิดนวัตกรรมบริการรูปแบบใหม่ เช่น การจัดอบรมสัมมนา การออกแบบสอบถาม ตามความต้องการพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงสภาพสังคมและเทคโนโลยี ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนพัฒนาและแสวงหาโอกาสในการทำธุรกิจแบบใหม่ เช่น จัดอบรม โครงการ/กิจกรรมในรูปแบบ E-Training เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการที่หลากหลายมากขึ้น

2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติ :

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ

2.2 ก (1) สำนักส่งเสริมฯ มีนโยบายนำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วย ด้านส่งเสริมการบริการให้มีความหลากหลาย คุณภาพ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งเสริมงานวิจัยและงานสร้างสรรค์สนองความต้องการของชุมชน ภายใต้การบริหารองค์กรให้เกิดศักยภาพสูงสุดและมีธรรมาภิบาลและองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยได้มอบหมายให้ฝ่าย/งาน/สถานี ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และนำแผนผ่านมาพิจารณาถ้อยแถลงร่วมกันในคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ และภายหลังผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากกรรมการประจำสำนักส่งเสริมฯ แล้วงานนโยบายและแผนแจ้ง หัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี มอบผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผน โดยการขออนุมัติดำเนินการโครงการ/กิจกรรม ต่อไป

2.2 ก (2) สำนักส่งเสริมฯ ได้มอบนโยบายให้หัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติงานและแจ้งผู้รับผิดชอบ ในแต่ละโครงการ/กิจกรรม ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ในการขออนุมัติดำเนินการโครงการและขออนุมัติงบประมาณค่าใช้จ่าย เมื่อผ่านการอนุมัติเห็นชอบให้ดำเนินการบันทึกรายละเอียดโครงการ

ในระบบฐานข้อมูล (MIS) โครงการ/กิจกรรม บริการวิชาการ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหาร ติดตาม โครงการและประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ และมีการติดตามผลการดำเนินการและความคืบหน้าของโครงการโดย มีการนำเสนอผลการดำเนินการทุกครึ่งในการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ ทุกเดือนและการประชุมกรรมการประจำสำนักส่งเสริมฯ 2-3 ครั้งต่อปี

2.2 ก (3) ในการจัดทำแผนปฏิบัติการของสำนักส่งเสริมฯ มีการพิจารณาจัดสรรงบประมาณโดยหัวหน้า ฝ่าย/งาน/สถานี จะนำเสนอข้อเสนองบประมาณที่ดำเนินการทั้งจากงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ ของสำนักส่งเสริมฯ ที่สอดคล้องกับภารกิจที่มอบหมายโดยพิจารณาตามกรอบเวลาในหนึ่งปีงบประมาณ โดยในแต่ละปีงบประมาณสำนักส่งเสริมฯ จะได้รับการสนับสนุนกรอบงบประมาณแผ่นดินประจำปีจากมหาวิทยาลัย และจากงบประมาณเงินรายได้ของสำนักส่งเสริมฯ ซึ่งเริ่มดำเนินการโครงการได้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม ของทุกปี และมีการสนับสนุนทรัพยากร เช่น รถยนต์ อาคารสถานที่ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ที่สนับสนุนในการดำเนินการ โครงการ/กิจกรรม บรรลุได้ตามแผน และมีระบบการบริหารตามแนวปฏิบัติทางการเงินที่สามารถลดความเสี่ยง ทางด้านการเงินสามารถดำเนินการตามแผนปฏิบัติการที่กำหนด

2.2 ก (4) สำนักส่งเสริมฯ มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน โดยมีคณะกรรมการ บริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในและมีการติดตามทุก 6 เดือน มีการนำแผนไปปฏิบัติและติดตามผลการ บริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนและถ่ายทอดนำไปปฏิบัติได้รวดเร็วในสถานการณ์ บังคับ

2.2 ก (5) สำนักส่งเสริมฯ ได้กำหนดแผนด้านทรัพยากรบุคคลประจำปีเพื่อ การพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่ม ศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ครั้ง ต่อคนต่อปี และแผนในระยะยาว คือ การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และอัตรากำลังทดแทนผู้ที่เกษียณที่จะเกิดขึ้น ตลอดจนการรองรับงานใหม่ ที่มีความจำเป็นในแต่ละภารกิจตาม เป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งได้พิจารณาจากความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์การปฏิบัติงาน ในการ รับพนักงานใหม่เข้าทำงาน มีการสอนงานและมอบหมายงาน มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ทุก 6 เดือน เพื่อเป็นการทบทวนนำไปสู่การพัฒนาตามแผนพัฒนาในรายแต่ละบุคคลต่อไป

2.2 ก (6) สำนักส่งเสริมฯ ได้มีการมอบหมายให้หัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี กำหนดตัวชี้วัดของการดำเนินการ ที่สำคัญของแผนปฏิบัติการ ครอบคลุมทั้ง 6 ด้านคือ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งมีตัวชี้วัดประกอบด้วย จำนวนแหล่งให้บริการวิชาการที่ได้รับ การยอมรับในระดับชุมชน จำนวนกิจกรรมที่ถ่ายทอดความรู้จากมหาวิทยาลัยสู่ชุมชน จำนวนครั้งที่ให้บริการผ่าน สื่อวิทยุกระจายเสียง จำนวนสื่อประเภทต่าง ๆ ที่เผยแพร่ จำนวน Courseware on demand บนเว็บไซต์ จำนวนพื้นที่ผู้รับบริการครอบคลุมจังหวัด จำนวนพื้นที่ผู้รับบริการผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง จำนวนผู้เข้าร่วม กิจกรรมการบริการวิชาการในลักษณะ อบรม ประชุม สัมมนา จำนวนหน่วยงานร่วมและเครือข่ายการบริการ วิชาการ จำนวนบุคลากรที่เป็นวิทยากร คณะทำงานและที่ปรึกษาในงานบริการวิชาการ ภายในและภายนอก มหาวิทยาลัย ร้อยละของโครงการที่ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีและจำนวนผู้ใช้บริการห้องพักและ ห้องประชุม

ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า มีตัวชี้วัดประกอบด้วย ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านห้องประชุม ที่พัก ร้อยละความไม่พึงพอใจและข้อร้องเรียน ร้อยละของผู้รับบริการที่ต้องการรับบริการซ้ำจากสำนักส่งเสริมฯ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงานและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูลต่อระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริการวิชาการ

ด้านการเงินและการตลาด มีตัวชี้วัดประกอบด้วย ร้อยละของเงินเดือนบุคลากรต้องงบดำเนินการ ร้อยละของค่าใช้จ่ายและมูลค่าบริการวิชาการผู้ด้อยโอกาสต่องบดำเนินการทั้งหมด รายรับของหน่วยงานในการให้บริการวิชาการต่อบุคลากร ร้อยละของงบประมาณเงินรายได้ที่ใช้ในการถ่ายทอดการบริการวิชาการ ค่าใช้จ่ายและมูลค่าในการบริการวิชาการต่อบุคลากรประจำ จำนวนพื้นที่บริการวิชาการในการขยายตลาดใหม่และจำนวนเงินรายได้สะสมจากการดำเนินงาน (ล้านบาท)

ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร มีตัวชี้วัดประกอบด้วย ร้อยละของระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพการพัฒนามูลค่าการประเมิน สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อแผนสร้างเส้นทางของตำแหน่ง (Career Path) ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปีและร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจในการบริการวิชาการและอื่น ๆ

ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ มีตัวชี้วัดประกอบด้วย มีระบบกลไกการบริการวิชาการตามเป้าประสงค์ของหน่วยงาน มีระบบกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและจูงใจซึ่งบุคลากรคุณภาพ และมีประสิทธิภาพและร้อยละของความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยของฐานข้อมูลและสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา

ด้านการนำองค์กร มีตัวชี้วัดประกอบด้วย ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร ร้อยละของบุคลากรที่เข้าใจในทิศทางขององค์กร ร้อยละของโครงการ/กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน หน่วยงานใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและสามารถผลักดันให้แข่งขันได้ในระดับสากล ระดับความสำเร็จที่เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาและจำนวนโครงการที่หน่วยงานร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกต่าง ๆ หรือกับสังคมและชุมชน เพื่อพัฒนาสังคมและชุมชนภาคใต้

ในแต่ละรายบุคคลและมีการติดตามผลการดำเนินงานโดยมีการนำเสนอรายงานในการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ เดือนละ 1 ครั้ง และมีการติดตามตัวชี้วัดหลัก โดยมีการบันทึกผลการดำเนินงานค่าใช้จ่าย ผลประเมิน หรือติดตามตัวชี้วัดของผลการดำเนินงานที่สำคัญที่ครอบคลุมผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เป็นปัจจุบันเป็นรายไตรมาส

ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินงาน

2.2 ข สำนักส่งเสริมฯ ได้มีการประเมินผลการดำเนินงานกับเป้าหมาย (Goal) มีคณะกรรมการรวบรวม/บันทึกข้อมูลในระบบฐานข้อมูลบริการวิชาการระดับฝ่าย/งาน/สถานี และจัดระบบข้อมูลผลการดำเนินงานของสำนักส่งเสริมฯ ที่มีการติดตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญที่ครอบคลุมผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้เป็นปัจจุบันเป็นรายไตรมาส และมีการนำเสนอรายงานเพื่อพิจารณาทบทวนในการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ เทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงานให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

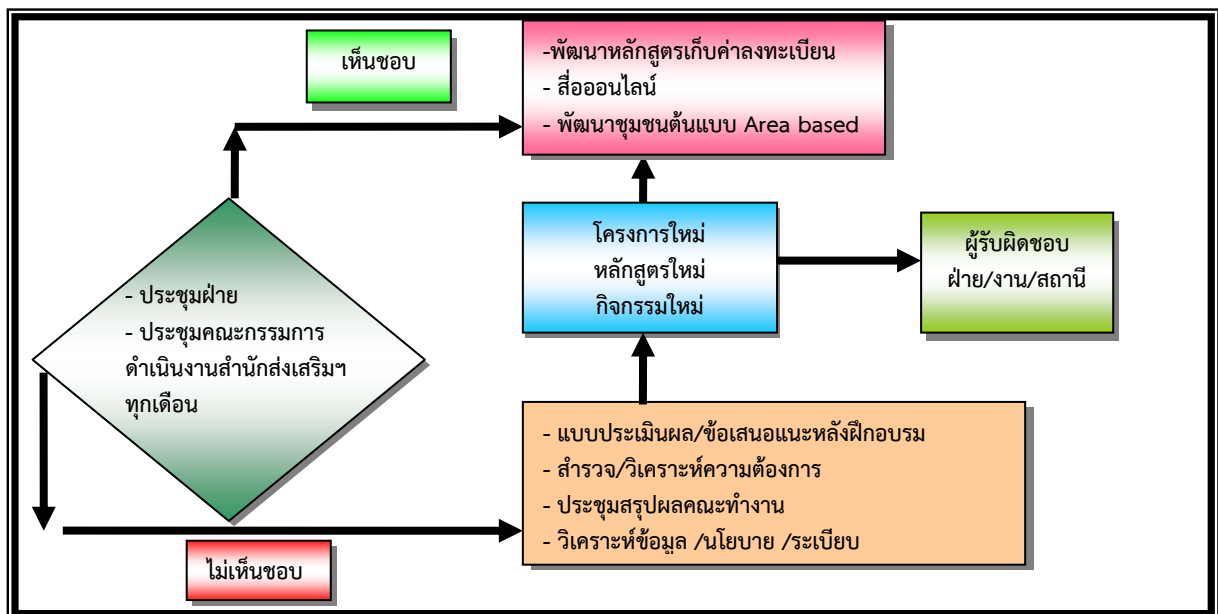
หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า

3.1 ความผูกพันของลูกค้า :

ก. ผลลัพธ์และการสนับสนุนลูกค้า

3.1 ก (1) สำนักส่งเสริมฯ มีการกำหนด สร้างและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมและบริการวิชาการรูปแบบใหม่ ๆ โดยมีผู้รับผิดชอบ คือ ฝ่าย/งาน/สถานี มีการประชุมร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิ วิทยากร หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชุมสำรวจความต้องการของชุมชน รวมทั้งสรุปประเมินผลความต้องการผู้รับบริการจากแบบสำรวจความต้องการและจากข้อเสนอแนะหลังการฝึกอบรม วิเคราะห์ข้อมูลหาความต้องการ ก่อนการดำเนินการจัดหลักสูตร มีการทบทวนความเหมาะสมของหลักสูตรใหม่ ๆ ในระหว่างดำเนินการ มีการประชุมสรุปผลของคณะทำงานเพื่อประเมินหลักสูตรที่จัดใหม่ ๆ และมีการกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาหลักสูตรเพิ่มเติม นอกเหนือจากการบริการวิชาการที่มีอยู่เดิม เช่น การสร้างและพัฒนาหลักสูตรแบบเก็บค่าลงทะเบียน ตามสถานการณ์ แผนนโยบายระเบียบของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เปลี่ยนแปลง การสร้างสื่อการเรียนรู้ออนไลน์ การฝึกอบรมออนไลน์ รวมทั้งการพัฒนาชุมชนต้นแบบในรูปแบบ Area Based เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้รับบริการ

นอกจากการพิจารณา กำหนดหลักสูตรใหม่ในระดับฝ่าย/งาน/สถานี แล้วยังได้มีการประชุมระดมแนวคิดในการสร้างหลักสูตรบริการวิชาการชุมชน รูปแบบใหม่โดยผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ และคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมฯ เพื่อพิจารณาความเหมาะสม สอดคล้องของหลักสูตรและการบริการวิชาการชุมชนรูปแบบใหม่ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวทำให้มีการบริการที่หลากหลายตอบสนองความต้องการเดิมของผู้รับบริการและความต้องการใหม่ ๆ ทำให้ผู้รับบริการกลุ่มเดิมเข้ามาใช้บริการใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น โดยขั้นตอนกระบวนการ ดังแสดงในภาพที่ 3.1-1



ภาพที่ 3.1-1 กระบวนการสร้างนวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ใหม่ของสำนักส่งเสริมฯ

3.1 ก (2) สำนักส่งเสริมฯ มีกระบวนการจัดการบริการวิชาการตามความต้องการของลูกค้าที่มีการสำรวจความต้องการก่อนดำเนินการ รวมทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศขององค์กร และมีการบริการวิชาการที่มีมาตรฐาน ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลาและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ มีการสื่อสารกับผู้รับบริการหลากหลายรูปแบบ เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน วิทยาเขตและมหาวิทยาลัย สารสำนักส่งเสริมฯ ประชาสัมพันธ์ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) แผ่นประชาสัมพันธ์ ส่งหนังสือราชการ มีการระบุแผนการจัดกิจกรรมบนเว็บไซต์ขององค์กร รวมทั้งมีข้อมูลรายละเอียดกิจกรรมครบถ้วนและทันสมัย นอกจากนี้สำนักส่งเสริมฯ ได้พัฒนาระบบสมัครฝึกอบรมออนไลน์เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย นอกเหนือจากการรับสมัครแบบเดิมจัดส่งทางโทรสาร ทางไปรษณีย์ และดาวน์โหลดเอกสารบนเว็บไซต์เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและครบถ้วน

วิธีการสื่อสารมีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มผู้รับบริการ โดยกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานที่ใช้บริการแบบ In-house Training และรายบุคคลใช้บริการแบบ Public Training ติดต่อสื่อสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) โทรสาร โทรศัพท์และส่งหนังสือราชการ และศึกษาข้อมูลกิจกรรมในหน้าเว็บไซต์สำหรับผู้เข้ารับบริการวิชาการแบบไม่เก็บค่าลงทะเบียน ได้รับข่าวสารโดยการประสานงานทางหนังสือราชการ โทรศัพท์ ประสานงานด้วยตนเองหรือผ่านหน่วยงานราชการต่าง ๆ

การสื่อสารดังกล่าวผู้บริหารระดับสูงได้ให้ความสำคัญการสื่อสาร ได้พัฒนารูปแบบการสื่อสารให้หลากหลายเพื่อให้เข้าถึงผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น และพัฒนาระบบสื่อสารผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ได้จัดตั้งคณะทำงานพัฒนาเว็บไซต์ มีบุคลากรผู้แทนจากทุกฝ่าย/งาน/สถานี เป็นคณะทำงาน มีการประชุมทุก 2 เดือน เพื่อพัฒนารูปแบบและกำหนดช่องทางให้ผู้รับบริการติดต่อสะดวกมากขึ้น ผู้บริหารมีการดูแล กำกับและติดตามความคืบหน้า และมีการรายงานผลความคืบหน้าต่อผู้บริหารเพื่อรับทราบข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและนำมาปรับปรุงช่องทางการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง

การพัฒนาช่องทางการสื่อสารของผู้รับบริการ นอกจากการพัฒนาารูปแบบผ่านคณะทำงานพัฒนาเว็บไซต์สำนักส่งเสริมฯ แล้วผู้บริหารระดับสูงได้ติดตามกำกับพัฒนารูปแบบการสื่อสารในรูปแบบอื่น ๆ ผ่านหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี ให้ดำเนินการต่อไปในทุกหน่วยงานย่อยในการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ ที่กำหนดจัดขึ้นทุก 2 เดือน

3.1 ก (3) สำนักส่งเสริมฯ กำหนดทิศทางในการพัฒนางานบริการวิชาการในรูปแบบใหม่ ๆ และสร้างนวัตกรรมบริการ โดยผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานกำหนดนโยบายและกลยุทธ์พัฒนางานบริการวิชาการ มุ่งเน้นการใช้ข้อมูลสารสนเทศทั้งภายนอกและภายในองค์กร และมีการดูแลกำกับติดตามความคืบหน้าอย่างต่อเนื่องเพื่อให้หน่วยงานย่อยในองค์กรพัฒนารูปแบบการบริการวิชาการอย่างต่อเนื่อง กำหนดทิศทางพัฒนา โดยเฉพาะภารกิจที่สำคัญ ดังนี้

1. การบริการวิชาการแบบเก็บค่าลงทะเบียน พัฒนาจากข้อมูลกรอบนโยบาย ระเบียบ แนวปฏิบัติที่ปรับปรุงใหม่ของหน่วยงานภาครัฐ การเปลี่ยนแปลงพัฒนาองค์กรของภาคเอกชน โดยวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความต้องการ ประชุมร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิ วิทยากร นักวิชาการ หน่วยงานผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการประชุมร่วมกับส่วนราชการ ชุมชน และองค์กรภาคประชาสังคม แล้วนำข้อมูลมาปรับเปลี่ยน สร้าง พัฒนาหลักสูตรบริการวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการหน่วยงานในลักษณะรูปแบบ In-house Training และสอดคล้องกับความต้องการรายบุคคลตามสายงานและองค์กรในรูปแบบ Public Training

2. การบริการวิชาการแบบให้เปล่า ไม่เก็บค่าลงทะเบียน หน่วยงานที่รับผิดชอบ ฝ่าย/งาน/สถานี่ พัฒนารูปแบบการบริการวิชาการ โดยศึกษา สํารวจ วิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับส่วนราชการในพื้นที่และชุมชน เพื่อหาความต้องการ และหน่วยงานที่รับผิดชอบกำหนดแนวทางและดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน

3. การบริการวิชาการอื่นๆ เช่น การจัดทำสื่อออนไลน์ การเป็นวิทยากร การจัดสื่อวิทยุ หน่วยงานที่รับผิดชอบพัฒนาหัวข้อจัดทำสื่อวิทยุ สื่อความรู้ ตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและตามกรอบนโยบายและกลยุทธ์ของหน่วยงาน การเป็นวิทยากร มีการกำหนดการพัฒนาความรู้วิทยากร โดยการค้นคว้าทดลองสูตรใหม่เพื่อนำมาใช้ตามคำร้องขอของกลุ่ม องค์กร และชุมชนต่าง ๆ และกำหนดเป็นภาระงานในรายบุคคล เป็นข้อกำหนดงานด้านการพัฒนาทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมใหม่ หรือกระบวนการทำงานใหม่ และผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรติดตามผลการพัฒนาในรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานทุก 6 เดือนและมีการทบทวนผลการพัฒนางานและปรับปรุงในรอบการประเมินครั้งต่อไป

ข. การสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นลูกค้า

3.1 ข (1) สำนักส่งเสริมฯ มีวิธีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อความมั่นใจของลูกค้า โดยผู้ในระดับสูง กำหนดนโยบายคุณภาพของหน่วยงาน คือ “บริการวิชาการที่มีมาตรฐาน ผู้รับบริการพึงพอใจ” และสื่อสารให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบและปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน ผู้บังคับบัญชาระดับสูงและผู้บังคับบัญชาทุกระดับ เป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานตามลักษณะงาน ครบถ้วน ถูกต้องและรวดเร็ว มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทุก 6 เดือนตามรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (TOR) และนำผลการประเมินแจ้งกลับเพื่อพัฒนา

องค์กรมีการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในด้านการบริการ และผู้ในระดับสูง กำหนดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการพัฒนาบุคลากร เช่น การพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะความชำนาญเฉพาะด้าน และมีศักยภาพและความพร้อมสำหรับการบริการ โดยการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบการฝึกอบรมและศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานอื่น ๆ ทุกปี

3.1 ข (2) สำนักส่งเสริมฯ มีแนวทางในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการเพื่อให้ได้ผู้รับบริการใหม่ โดยพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงและหลากหลายรูปแบบ และเพิ่มกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ได้ผู้รับบริการใหม่ หน่วยงานประสานงานเพิ่มมากขึ้นโดยพัฒนาระบบฐานข้อมูลหน่วยงาน เพื่อจัดส่งเอกสาร สื่อประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสำนักส่งเสริมฯ เป็นช่องทางในการรับบริการวิชาการต่อไป

สำนักส่งเสริมฯ พัฒนางานบริการวิชาการในรูปแบบหลากหลายและนวัตกรรมใหม่ให้ทันสมัย และทันเหตุการณ์ เช่น การนำสื่อการเรียนรู้อาบริการวิชาการในกลุ่มที่สนใจทั่วไปบนเว็บไซต์ อบรมออนไลน์ วิทยุออนไลน์นอกเหนือจากการฝึกอบรมในห้องอบรม สร้างและพัฒนาหลักสูตรใหม่ให้ทันสมัยและทันการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

สำนักส่งเสริมฯ ตอบสนองความต้องการและทำให้เห็นความคาดหวัง โดยการบริการวิชาการที่ครบถ้วนตามข้อกำหนดมาตรฐานลักษณะงาน ตั้งแต่การสำรวจความต้องการฝึกอบรมเพื่อให้ได้ความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง การประชาสัมพันธ์และเข้าถึงหน่วยงานและกลุ่มผู้รับบริการ การจัดกิจกรรมบริการ

วิชาการที่ครบถ้วนและมีคุณภาพ และมีการติดตามผลหลังฝึกอบรม

ระหว่างดำเนินงานบริการวิชาการ ผู้รับผิดชอบระดับฝ่าย/งาน/สถานี บริการวิชาการด้วยน้ำใจ ไมตรีและจิตบริการ ใส่ใจในรายละเอียดทุกขั้นตอน เพื่อสร้างความประทับใจและสร้างความผูกพันกับ ผู้รับบริการ

สำนักส่งเสริมฯ เพิ่มความผูกพันกับผู้รับบริการ โดยสร้างช่องทางติดต่อประสานงานสื่อสาร ได้หลากหลายรูปแบบ ทั้งก่อนอบรมมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจัดกิจกรรมโครงการระหว่างหน่วยงานและ ผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจนและทันสมัย ระหว่างอบรมมีการบริการวิชาการ และหลังฝึกอบรมและมีการประสานงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ โดยการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) โทรศัพท์และการส่งข้อมูลข่าวสารสำนักส่งเสริมฯ ไปที่ หน่วยงานและผู้รับบริการ การบริการวิชาการเน้นการนำตราสินค้าหรือชื่อของหน่วยงานแทรกในทุกขั้นตอน กิจกรรมบริการวิชาการ เช่น การแจกกระเป๋าเอกสาร เอกสารบรรยาย แผ่นพับประชาสัมพันธ์ที่มีตราของ หน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการจดจำตราของสินค้าและบริการ นอกจากนี้ในบางโครงการ/กิจกรรมสำนัก ส่งเสริมฯ ยังจัดให้มีการแจกของที่ระลึก เพื่อสร้างความประทับใจและความผูกพันของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ การติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดความผูกพันและทำให้เข้ามาใช้บริการ อีก มีการติดต่อสื่อสารหลังฝึกอบรม การส่งข้อมูลขององค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) สารสำนัก ส่งเสริมฯ เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดโครงการ/กิจกรรม ของสำนักส่งเสริมฯ เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการ สามารถรับทราบข้อมูลและเป็นช่องทางในการรับบริการอีกในครั้งต่อไป

การบริการวิชาการในรูปแบบการฝึกอบรมแบบให้เปล่า มีการประสานงานสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะโครงการเพื่อพัฒนาศักยภาพพัฒนากลุ่มสตรีและเยาวชน มีการประสานงานหลังฝึกอบรม รวมทั้งมีการนิเทศติดตามผลเยี่ยมเยียนและให้คำแนะนำหลังฝึกอบรม การจัดรายการวิทยุมีการเยี่ยมสถานี เพื่อ สอบถามข้อคิดเห็นเพื่อพัฒนางานและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและผู้รับบริการ

3.1 ข (3) สำนักส่งเสริมฯ มีวิธีการในการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ได้เล็งเห็นความสำคัญใน การสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ โดยผู้บริหารระดับสูงกำหนดเป็นนโยบายประกันคุณภาพ และสื่อสารให้ บุคลากรรับทราบทั้งองค์กร รวมทั้งมีการติดตามอย่างต่อเนื่องและผู้บริหารทุกระดับดูแลกำกับติดตามงานโดย ระบบการประชุมของฝ่าย/งาน/สถานี และมีการประชุมทบทวนสรุปงานของสำนักส่งเสริมฯ ทุกปี เพื่อพัฒนา งานบริการวิชาการให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงรวมทั้งความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป

การพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการพัฒนางานบริการวิชาการในรูปแบบใหม่และปฏิบัติ งานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นกระบวนการที่สำนักส่งเสริมฯ สนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้และทักษะความ สามารถพร้อมบริการให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ เช่น การพัฒนาด้านเทคโนโลยี ระเบียบแนวปฏิบัติ ใหม่ ๆ สำนักส่งเสริมฯ จัดฝึกอบรมบุคลากรและจัดส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมตามลักษณะงาน นอกจากนี้ยังมี การศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์ในด้านการบริการวิชาการ การบริการมุ่งเน้นในหน่วยงาน สถาบันอื่นที่มีความโดดเด่น เพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้และให้เห็นความสำคัญของการเน้นผู้รับบริการ เป็น แนวทางนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาวัฒนธรรมการมุ่งเน้นผู้รับบริการในหน่วยงาน

3.2 เสียงของลูกค้า

ก. การรับฟังเสียงลูกค้า

3.2 ก (1) สำนักส่งเสริมฯ มีการรับฟังลูกค้าหลากหลายรูปแบบตามกลุ่มของผู้รับบริการ ดังรายละเอียดภาพที่ 3.2-1 เมื่อมีการประเมินและสำรวจความต้องการของผู้รับบริการดังกล่าวแล้ว ฝ่าย/งาน/สถานี ได้นำข้อมูลมาปรับปรุงรูปแบบ ลักษณะ กระบวนการจัดบริการวิชาการให้มีความสอดคล้องกับเสียงของผู้รับบริการ ทั้งนี้การนำข้อมูลมาใช้มีหลายลักษณะ เช่น เมื่อประเมินข้อมูลการรับฟังผู้รับบริการแล้วกรณีมีความจำเป็นเร่งด่วน ฝ่าย/งาน/สถานี ผู้รับผิดชอบประชุมสรุปความต้องการและรายงานข้อมูลต่อผู้บริหารเพื่อเตรียมการปรับเปลี่ยนการจัดหลักสูตร รูปแบบการบริการวิชาการ ตามความต้องการของผู้รับบริการในพื้นที่เพื่อให้ทันเวลา และกรณีที่ประเมินความต้องการดังกล่าวมีความจำเป็นต้องใช้เวลาปรับเปลี่ยนกระบวนการพัฒนารูปแบบงานบริการวิชาการ ผู้รับผิดชอบดำเนินการพัฒนางานสร้างหลักสูตรตามกรอบแผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อใช้ปฏิบัติงานตามความจำเป็นและระยะเวลาที่เหมาะสมต่อไป

3.2 ก (2) สำนักส่งเสริมฯ มีการรับฟังผู้รับบริการทั้งในอดีต ปัจจุบันและผู้รับบริการกลุ่มใหม่โดย การประเมินผลโครงการ/กิจกรรมทุกหลักสูตร รวบรวมไว้ในระบบฐานข้อมูลบนเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมฯ โดยผู้รับบริการให้ข้อมูลความต้องการข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาโครงการ ฝ่าย/งาน/สถานี นำข้อมูลวิเคราะห์ประชุมสรุปผลเพื่อสรุปความต้องการและรับฟังผู้รับบริการ เพื่อเป็นการรับฟังผู้รับบริการในอดีตและนำข้อมูลเป็นแนวทางในการสร้างและพัฒนางานบริการวิชาการ

ผู้บริหารระดับสูง หัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลและสามารถนำมาข้อมูลดังกล่าวมาใช้เข้าไปกำหนดแผนในการพัฒนางานได้ นอกจากนี้บุคคลากรทุกระดับสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวและนำไปใช้ในส่วนงานที่รับผิดชอบได้

3.2 ก (3) สำนักส่งเสริมฯ มีการกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการของหน่วยงาน และมีในหลายระดับ ในกรณีที่เป็นข้อร้องเรียนด้านการบริการที่ต้องการแก้ไขโดยเร่งด่วน ผู้รับบริการสามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการแก้ไขตามความเหมาะสมและรายงานหัวหน้างานต่อไป หากเป็นกรณีที่มีความจำเป็นต้องใช้เวลาดำเนินการหรือกรณีที่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเกี่ยวกับกฎระเบียบอื่น ๆ ผู้รับบริการสามารถแจ้งโดยตรงได้ที่ผู้บริหารของหน่วยงาน และสำนักส่งเสริมฯ ดำเนินการแล้วรายงานผลและแจ้งกลับผู้ร้องเรียนเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการบริการ (ภาพที่ 3.2-1)



ภาพที่ 3.2-1 แผนผังแสดงกระบวนการ วิธีการรับฟังเสียงผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมฯ

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า

3.2 ข (1) สำนักส่งเสริมฯ มีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันผู้รับบริการ โดยผู้รับผิดชอบการจัดโครงการ/กิจกรรม ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการใช้แบบประเมินผลโครงการ นำมาบันทึกในระบบฐานข้อมูลการประเมินผลบนเว็บไซต์ การสังเกตการณ์ของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งสอบถามความคิดเห็นข้อเสนอแนะ นำมาวิเคราะห์ประมวลผล รายงานตามขั้นตอน และมีการประชุมสรุปผลในการปฏิบัติงานของฝ่าย/งาน/สถานี เมื่อสิ้นสุดโครงการ การประชุมฝ่าย การประชุมสรุปงานของสำนักส่งเสริมฯ และนำไปปรับเปลี่ยนรูปแบบกระบวนการทำงานบริการวิชาการให้ตรงกับความต้องการและตอบสนองเหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินงานมีการสื่อสารทั้งในระดับฝ่าย/งาน/สถานี และผู้บริหารระดับสูงติดตามความคืบหน้าของการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจแล้วนำมาวิเคราะห์ และนำมาใช้ในการพัฒนาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ

3.2 ข (2) สำนักส่งเสริมฯ มีการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการสืบค้นทางเว็บไซต์และรายงานประจำปี และเอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานที่มีกิจกรรมในลักษณะใกล้เคียงกัน การเปรียบเทียบกับหน่วยงานตามลักษณะการจัดกิจกรรมการบริการวิชาการ ได้แก่ การฝึกอบรมแบบเก็บค่าลงทะเบียน การให้บริการแก่ชุมชนและสังคมแบบให้เปล่า การพัฒนาชุมชนต้นแบบ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามลำดับ

3.2 ข (3) สำนักส่งเสริมฯ มีการวัดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีผู้รับผิดชอบการจัดโครงการ/กิจกรรมสังเกตการณ์ในการดำเนินงานทุกขั้นตอน ประเมินความไม่พึงพอใจ ก่อนจัด ระหว่างจัดและหลังจัด เพื่อประเมินสถานการณ์ความไม่พึงพอใจ และหากมีข้อร้องเรียนให้ถือแนวปฏิบัติตามแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน เมื่อผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ต้องดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วนและรายงานต่อหัวหน้างานทันที และนำมาวิเคราะห์สรุปข้อมูลความไม่พึงพอใจในการประชุมสรุปงานโครงการของฝ่าย/งาน/สถานี ซึ่งมีการประชุมของฝ่าย/งาน/สถานี ทุกเดือนและนำไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

ผู้บริหารระดับสูง ตรวจสอบการจัดกิจกรรม พบปะผู้รับบริการ ติดตามข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำไปกำกับดูแลการดำเนินงานบริการวิชาการและลดความไม่พึงพอใจ

ค. การวิเคราะห์และใช้ข้อมูลลูกค้า

3.2 ค (1) สำนักส่งเสริมฯ เก็บรวบรวมข้อมูลผู้รับบริการของทุกฝ่าย/งาน/สถานี บันทึกในระบบฐานข้อมูลบนเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมฯ มีการแยกประเภทตามลักษณะการรับบริการแบบผู้ด้อยโอกาส ผู้มีโอกาสดู การเป็นคณะทำงาน การเป็นวิทยากร บริการสถานที่พัก ห้องประชุม ผู้รับบริการร้านสาธิตธุรกิจการจัดบริการอาหาร สื่อการเรียนรู้ ด้านสื่อออนไลน์ สื่อวิทยุ และรายชื่อผู้รับบริการรายโครงการ ข้อมูลดังกล่าวมีความถูกต้องและทันสมัย สำนักส่งเสริมฯ ได้นำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์กลุ่มผู้รับบริการที่มีอยู่ในปัจจุบันและแนวโน้มผู้รับบริการในอนาคต มีการทบทวนกลุ่มผู้รับบริการเดิมและการขยายกลุ่มผู้รับบริการเพิ่มเติม ในการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ และการประชุมในระดับฝ่าย/งาน/สถานี

3.2 ค (2) การใช้ข้อมูลสารสนเทศที่รวบรวมไว้ในระบบฐานข้อมูลของสำนักส่งเสริมฯ ฝ่าย/งาน/สถานี นำมาใช้ในการประเมินแนวโน้มในการเพิ่มขึ้นหรือลดลงเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการในรายโครงการ/กิจกรรม ลักษณะ

ของโครงการ/กิจกรรมของแต่ละฝ่าย/งาน/สถานี ที่เปลี่ยนแปลง นำมาวิเคราะห์สรุปการเปลี่ยนแปลงและปรับ การจัดกิจกรรมการบริการให้สัมพันธ์กับแนวโน้มของกลุ่มผู้รับบริการแต่ละประเภท มีการประชุมเพื่อการ วิเคราะห์และสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับการร่วมกิจกรรมของผู้รับบริการ และปัจจัยสนับสนุนมา ใช้เป็นแรงเสริมในการตัดสินใจในการเข้ามารับบริการครั้งต่อไป

3.2 ค (3) สำนักส่งเสริมฯ มีการจัดระบบฐานข้อมูลผู้รับบริการด้านต่าง ๆ รวบรวม วิเคราะห์เป็น หมวดหมู่ ผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารทุกระดับและเจ้าหน้าที่ทุกระดับสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ ผู้รับบริการ เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อพัฒนางานบริการวิชาการและการบริการลูกค้าอย่างถูกต้อง และรวดเร็ว การรวบรวมฐานข้อมูลผู้รับบริการอย่างครบถ้วนและทันสมัยส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่ใช้สารสนเทศ เหล่านี้ในการสร้างความสัมพันธ์และการบริการผู้รับบริการอย่างถูกต้องรวดเร็วและสร้างความประทับใจ เช่น การจัดส่งข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การประสานงานผ่านระบบ Group mail การประสานงานทางโทรศัพท์ โดยใช้ข้อมูลที่มีอยู่ในระบบ และจากการประสานงานที่มีฐานข้อมูลอย่างครบถ้วน ทำให้มีโอกาสในการสอบถาม ความต้องการการบริการวิชาการ และการสร้างและพัฒนางานบริการวิชาการที่สนองตอบความคาดหวัง

3.2 ค (4) สำนักส่งเสริมฯ มีการรับฟังผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการวิชาการในทุกฝ่าย/งาน/สถานี ระหว่างดำเนินการ ผู้รับผิดชอบสังเกตการณ์เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการและรับฟังความคิดเห็น นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นตอน หากมีประเด็นที่เกิดความไม่พึงพอใจสามารถแก้ไขได้ในขณะนั้น ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขทันทีเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ และมีการประเมินความพึงพอใจจาก แบบประเมินโครงการด้านความพึงพอใจในโครงการ/กิจกรรม เมื่อเสร็จสิ้นโครงการ/กิจกรรม มีการวิเคราะห์ ข้อมูลสรุปประเมินผลความพึงพอใจและรายงานผลเสนอต่อผู้บังคับบัญชา สำหรับการรับฟังความต้องการของ ลูกค้า สำนักส่งเสริมฯ มีการวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการสร้าง พัฒนางานบริการวิชาการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร:

ก. การวัดผลการดำเนินการ

4.1 ก (1) สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มีการจัดตั้งคณะกรรมการรวบรวม/บันทึกข้อมูลในระบบฐานข้อมูลบริการวิชาการระดับฝ่าย/งาน/สถานีและจัดระบบข้อมูลผลดำเนินงานของสำนักส่งเสริมฯ (ภาพที่ 4.1-1) ให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อติดตามการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมองค์กร โดยมีหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้พัฒนาระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ ในการคัดเลือกและรวบรวมข้อมูลนั้น สำนักส่งเสริมฯ จะเลือกจากข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ โดยข้อมูลปฐมภูมิจะจัดทำโดยหน่วยงานภายในสำนักส่งเสริมฯ ซึ่งสามารถแยกประเภทของข้อมูลได้เป็น 4 ด้านคือ

1. ข้อมูลด้านบริการวิชาการชุมชนทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งในและต่างประเทศ ได้จากการทำหน้าที่บริการและที่ปรึกษาด้านจัดการฝึกอบรม ประชุม สัมมนา จัดทำหลักสูตรบริการจัดการอบรมสัมมนาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน

2. ข้อมูลด้านการให้บริการวิทยากร คณะกรรมการและที่ปรึกษา ได้จากการแสดงความต้องการร้องขอของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยร่วมให้ความรู้ คำแนะนำ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของสำนักส่งเสริมฯ

3. ข้อมูลด้านบริการห้องพักและห้องประชุมของสำนักส่งเสริมฯ ได้จากข้อมูลโดยตรงจากผู้รับบริการเองและข้อมูลทางอ้อมจากการสังเกตการณ์ โดยรูปแบบบริการห้องพักของสำนักส่งเสริมฯ จะมีห้องพักสำหรับผู้รับบริการ ณ สถานีบริการวิชาการชุมชน ทั้ง 2 สถานี คือ สถานีบริการวิชาการชุมชนจะนะและสถานีบริการวิชาการชุมชนเทพา มีห้องประชุมสัมมนา ณ สำนักงานกลาง 1 ห้องและอยู่ที่สถานีบริการวิชาการชุมชนทั้ง 2 แห่งดังกล่าว

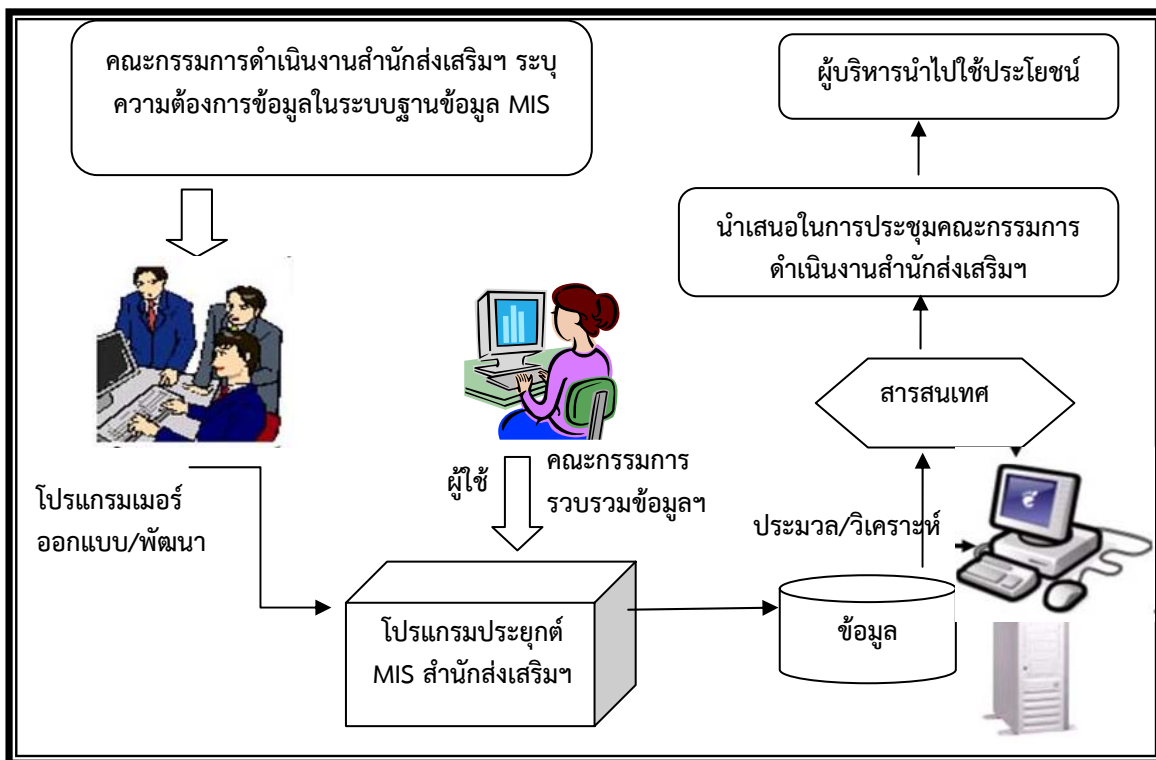
4. ข้อมูลด้านงานบริการสนับสนุน (Back Office)

สำหรับข้อมูลด้านข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการนำข้อมูลที่ได้ทำการจัดเก็บรวบรวมไว้แล้วมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงาน และใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการตัดสินใจในภาพรวมของการประเมินผลการทำงานตามภารกิจที่เกี่ยวข้องของสำนักส่งเสริมฯ และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยที่แปลงมาสู่แผนปฏิบัติการและแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมของสำนักส่งเสริมฯ

ข้อมูลข้างต้นจะมีส่วนช่วยในการติดตามผลการปฏิบัติการประจำวัน การเปรียบเทียบความก้าวหน้าตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

สำนักส่งเสริมฯ ได้กำหนดตัวชี้วัดผลดำเนินการครอบคลุมทั้ง 2 ด้าน ดังนี้ *ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ* ประกอบด้วย 1) จำนวนกิจกรรมที่ถ่ายทอดความรู้จากมหาวิทยาลัยสู่ชุมชน 2) จำนวน Course ware on demand บนเว็บไซต์ 3) จำนวนพื้นที่ผู้รับบริการครอบคลุมจังหวัด 4) จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมการบริการวิชาการในลักษณะ อบรม ประชุม สัมมนา 5) จำนวนบุคลากรที่เป็นวิทยากร คณะทำงานและที่ปรึกษาในงานบริการวิชาการ ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย 6) ร้อยละของโครงการที่ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี 7) จำนวนผู้ใช้บริการห้องพักและห้องประชุม 8) บริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการในภารกิจต่าง ๆ เช่น ด้านการประชาสัมพันธ์ สำหรับตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน *ด้านการเงิน* ที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว ประกอบด้วย 1) รายรับของหน่วยงานในการให้บริการวิชาการต่อบุคลากร 2) ร้อยละของงบประมาณเงิน

รายได้ที่ใช้ในการถ่ายทอดการบริการวิชาการ ค่าใช้จ่ายและมูลค่าในการบริการวิชาการต่อบุคลากรประจำ โดยสำนักส่งเสริมฯ มีการตรวจสอบข้อมูลภายในวันที่ 25 ของทุกเดือน และนำเสนอข้อมูลดังกล่าวในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ เป็นรายไตรมาส เพื่อสนับสนุนในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานและนวัตกรรม



ภาพที่ 4.1-1 กระบวนการจัดการข้อมูลและสารสนเทศของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

4.1 ก (2) สำนักส่งเสริมฯ มีความตระหนักในความสำคัญของข้อมูลสารสนเทศที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาการดำเนินการ โดยจำแนกการเก็บข้อมูลให้สอดคล้องตามยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีการปรับปรุงระบบการวัดผลและรายงานผลการดำเนินการ มีผู้ดูแลรับผิดชอบอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ มีการติดตามและรายงานผลเป็นรายไตรมาส สำนักส่งเสริมฯ มีวิธีการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญและทำให้มั่นใจว่าได้นำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพในการสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับกลยุทธ์รวมทั้งนวัตกรรม โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการรวบรวม/บันทึกข้อมูลในระบบฐานข้อมูลบริการวิชาการระดับฝ่าย/งาน/สถานี และจัดระบบข้อมูลผลการดำเนินงานของสำนักส่งเสริมฯ ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจากฝ่าย/งาน/สถานี ทำหน้าที่ในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล เช่น งานบริการวิชาการ งานบริการวิทยากร การเป็นคณะกรรมการ/ผู้ทรงคุณวุฒิ งานบริการห้องพักและห้องประชุม และงานสนับสนุนต่างๆ เช่น งานการเงินและบัญชี งานบริหารและธุรการ มีการบันทึกข้อมูลทุกวันที่ 25 ของทุกเดือน สำหรับการติดตามและตรวจสอบข้อมูลกำหนดตรวจสอบทุก 6 9 และ 12 เดือน รวมทั้งมีการติดตามโดยคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ เป็นรายไตรมาสอีกด้วย นอกจากนี้สำนักส่งเสริมฯ มีการบันทึกข้อมูลของหน่วยงานเข้าสู่ระบบ Intranet ของมหาวิทยาลัย ที่เกี่ยวข้องกับ งานการเจ้าหน้าที่ งานการเงินและบัญชี

งานพัสดุ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นประจำทุกเดือน โดยข้อมูลต่างๆ ที่จัดเก็บจะตอบสนองและสนับสนุนต่อ ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานของสำนักส่งเสริมฯ เพื่อให้หน่วยงานมีข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัยและใช้ประโยชน์ได้ อย่างแท้จริง จึงกำหนดให้มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อเก็บรวบรวมผลการดำเนินงานให้เป็นปัจจุบันและ แสดงผลเชิงเปรียบเทียบข้อมูลที่สำคัญเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับกลยุทธ์รวมทั้งการ สร้างนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.1 ก (3) สำนักส่งเสริมฯ ใช้วิธีการวัดผลการดำเนินงานจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการโดย ใช้แบบสอบถามความต้องการรับบริการ ปีละ 1 ครั้ง เพื่อกำหนดทิศทางของการดำเนินงานและแบบประเมินผล ความพึงพอใจของทุกๆ โครงการ/กิจกรรม โดยนำผลการประเมินบันทึกลงบนระบบฐานข้อมูลบริการวิชาการ เพื่อให้สามารถดึงข้อมูลที่ถูกต้องมาใช้ประโยชน์เพื่อการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ ข้อมูล สารสนเทศจะถูกนำไปใช้ในการประชุมของคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ หัวหน้า ฝ่าย/งาน/สถานี ของสำนักส่งเสริมฯ เป็นประจำทุกเดือนเพื่อติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินงานภายใน องค์กร หากพบว่างานใดไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือพบข้อด้อยคุณภาพจะมีการวางแผนแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น ทั้งนี้ ส่วนงานที่เป็นไปตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมายจะมีการป้องกันเพื่อให้งานนั้นรักษาคุณภาพและดำเนินการ ต่อไป เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ บางกิจกรรมจะทำการประเมินผลเป็นระบบ คือ ในช่วงก่อนปฏิบัติงาน ขณะปฏิบัติงานและหลังจากการปฏิบัติงานเสร็จสิ้น ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ รวมทั้งนโยบายของรัฐและมหาวิทยาลัย จะถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการดำเนินงานการ ป้องกันล่วงหน้าที่ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการและทิศทางของสำนักส่งเสริมฯ อยู่เสมอ โดยจะมีการ ประเมินทุกครั้งและทุกกิจกรรมที่มีการดำเนินงาน

ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

4.1 ข สำนักส่งเสริมฯ มีวิธีการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของ หน่วยงาน โดยใช้การ เปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ที่มีการรายงานผลตามตัวชี้วัดที่ครอบคลุมทั้ง 6 ด้านที่ประกอบด้วยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการเงินและการตลาด ด้านการ มุ่งเน้นบุคลากรและด้านการนำองค์กร เพื่อให้การแก้ปัญหาและการให้บริการต่าง ๆ สามารถตอบสนองความ ต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เรื่องต่าง ๆ ที่มีการวิเคราะห์ ได้แก่

1. ผลการปฏิบัติบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (Key Success Factors: KSF) มีการ วิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินการกับเป้าหมาย ตามระยะเวลาที่กำหนด และในกรณีตัวชี้วัดใดวิเคราะห์ เบื้องต้นแล้วพบว่าผลการดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย จะมีการวิเคราะห์ สาเหตุ ปัญหาและกำหนดแนว ทางแก้ไข

2. ผลการพัฒนาองค์ความรู้และการใช้เทคโนโลยีของสำนักส่งเสริมฯ

3. ผลการใช้จ่ายงบประมาณของงานต่าง ๆ ในเรื่องการบริหารจัดการที่เหมาะสม ผลการบริหาร ทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานต่าง ๆ ผลการปฏิบัติงาน Competency ของบุคลากรที่เหมาะสมกับงาน รวมถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละหน่วยงาน ผลการวิเคราะห์การดำเนินงาน ดังกล่าวข้างต้น ได้มีการสื่อสารในการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ เป็นประจำทุกเดือน โดย ให้งานบริหารและธุรการเป็นผู้รับผิดชอบที่ต้องนำข้อมูลและสารสนเทศไปใช้ประกอบการปฏิบัติงาน โดยแยก

ตามภารกิจความรับผิดชอบของฝ่าย/งาน/สถานี โดยมีการสื่อสารแบบสองทาง คือ การสื่อให้บุคคลภายในสำนักส่งเสริมฯ ทราบในรูปแบบวาจา แจ้งในที่ประชุมหรือเป็นเอกสารลายลักษณ์อักษรให้ทราบ

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

4.1 ค สำนักส่งเสริมฯ มีวิธีการแปลงผลการทบทวนผลการดำเนินการไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและอย่างก้าวกระโดด รวมทั้งไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม มีวิธีการในการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติในเรื่องที่จัดลำดับความสำคัญไว้และโอกาสในการสร้างนวัตกรรมไปสู่กลุ่มงานและระดับปฏิบัติการทั่วทั้งสำนักส่งเสริมฯ เพื่อช่วยให้บุคคลเหล่านั้นตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีวิธีการในการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไปสู่ผู้ส่งมอบ คู่ค้าและคู่ความร่วมมือของสำนักส่งเสริมฯ เพื่อให้มั่นใจว่าสอดคล้องไปแนวทางเดียวกันกับสำนักส่งเสริมฯ โดย 1) ใช้นโยบายของประเทศ นโยบายของมหาวิทยาลัย มติ ที่ประชุม ข้อเสนอแนะของกรรมการประจำสำนักส่งเสริมฯ และภารกิจหลักขององค์กร เป็นวิธีในการจัดลำดับความสำคัญ โดยมีการถ่ายทอดจากผู้บริหารลงสู่ระดับปฏิบัติการผ่านที่ประชุมต่าง ๆ 2) การปรับปรุงและทบทวนผลการดำเนินงานจากองค์ความรู้ที่ได้จากการจัดกิจกรรมฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและการศึกษาดูงาน ซึ่งหน่วยงานให้การสนับสนุนส่งเสริมเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอทั้งภายในและภายนอกสถานที่ 3) นำข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาปรับปรุงและพัฒนาเป็นประจำ เพื่อการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 4) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานและการสร้างระบบฐานข้อมูลใหม่ ๆ สำนักส่งเสริมฯ มีวิธีการนำผลการทบทวนการดำเนินการของสำนักส่งเสริมฯ มาใช้ในการประเมินผลและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญอย่างเป็นระบบ โดยผู้บริหารนำผลการตรวจประเมินจากผู้ประเมินคุณภาพภายนอกมาทบทวนการดำเนินงานผ่านมติที่ประชุมที่มีข้อตกลงร่วมกันและแนวปฏิบัติที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน หลังจากนั้นนำมาปรึกษาหารือร่วมกันในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงระบบงานทั้งสำนักส่งเสริมฯ

4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ :

ก. การจัดการข้อมูล สารสนเทศ และการจัดการความรู้

4.2 ก (1) สำนักส่งเสริมฯ ได้พัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูล สารสนเทศภายใต้การกำกับดูแลของผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละส่วน โดยมีการจัดประชุม ทบทวนผลการปฏิบัติงาน รวมถึงการพบปะพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุด จึงทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูล สารสนเทศและองค์ความรู้ต่าง ๆ ข้อมูล สารสนเทศของสำนักส่งเสริมฯ จะมีคุณสมบัติดังนี้

- **แม่นยำ**

สำนักส่งเสริมฯ ได้พัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูล สารสนเทศ ภายใต้การกำกับดูแลของผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละส่วน โดยมีการติดตามตรวจสอบทุก 6 9 และ 12 เดือน และมีการกลั่นกรองข้อมูลจากหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี ที่รับผิดชอบ จึงทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูล สารสนเทศและองค์ความรู้ต่าง ๆ มีความแม่นยำ

- **ถูกต้องและเชื่อถือได้**

การเผยแพร่องค์ความรู้และการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมฯ จะต้องได้รับการตรวจทานจากหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี ทุกครั้งก่อนการนำเสนอข้อมูล ภายใต้ระบบการจัดการสารสนเทศที่กำหนดเส้นทางไว้อย่างชัดเจน จึงทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูล สารสนเทศและองค์ความรู้ต่าง ๆ เหล่านั้น มีความถูกต้อง

ต้องและเชื่อถือได้

- *ทันกาล*

หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดทำระบบติดตามผลการดำเนินงานและการประชาสัมพันธ์ที่ต้องใช้ความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม การเผยแพร่ข่าวสารและภาพกิจกรรม ซึ่งมอบหมายให้ฝ่าย/งาน/สถานี แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการบันทึกข้อมูล เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตและกำหนดให้มีการทบทวนความถูกต้องของข้อมูลก่อนการบันทึกสำหรับระบบการติดตามผลการดำเนินงาน กำหนดให้มีการตรวจสอบข้อมูลให้ครบถ้วน ถูกต้อง ก่อนการบันทึกข้อมูล โครงการ/กิจกรรม ลงในฐานข้อมูลของหน่วยงาน

- *ปลอดภัยและเป็นความลับ*

หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พัฒนาระบบเพื่อให้ข้อมูลมีความปลอดภัยและเป็นความลับในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ โดย จัดทำระบบการยืนยันตัวตนผ่านทางระบบ Login Password มีการกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลของบุคลากรในแต่ละระบบที่แตกต่างกันและเก็บรายละเอียดทุกครั้งที่มีการแก้ไขข้อมูล จึงถือได้ว่าข้อมูล สารสนเทศและองค์ความรู้ต่าง ๆ มีความปลอดภัยและเป็นความลับ นอกจากนั้นได้มีการติดตั้งโปรแกรมช่วยรักษาความปลอดภัยเพื่อป้องกันการโจมตีจากผู้ไม่ประสงค์ดีหรือไวรัสและสปายแวร์ต่าง ๆ นอกจากนี้หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศยังมีแผนในการสำรองข้อมูล (Backup) ทุก 2 เดือน เพื่อให้ข้อมูลสามารถนำกลับมาใช้ทดแทนกันได้อย่างต่อเนื่องเมื่อมีปัญหา

4.2 ก (2) สำนักส่งเสริมฯ มีวิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งาน และทำให้บุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ รวมทั้งผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว โดยผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมฯ เพื่อให้บุคลากรได้ใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน รวมถึงผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ สามารถเข้าถึงข้อมูลด้านการประชาสัมพันธ์และงานบริการของหน่วยงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง

4.2 ก (3) สำนักส่งเสริมฯ มีการจัดการความรู้ขององค์กรเพื่อให้บรรลุผลดังนี้

- *การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร*

สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง ได้จัดตั้ง กลุ่ม CoP บริการวิชาการ โดย พัฒนาเป็นเว็บไซต์ บนเว็บไซต์ของหน่วยงานที่ <http://exten.pn.psu.ac.th/web/online/> ขึ้นเพื่อใช้เป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน ให้สามารถถ่ายทอดความรู้และร่วมแสดงความคิดเห็น โดยกำหนดให้เป็นภาระงาน (TOR) ของทุกคนและทุกรอบของการประเมิน ที่จะต้องเข้าแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ต่อจากนั้นจะทำการรวบรวมและนำองค์ความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เข้าสู่ที่ประชุม สัมมนา เพื่อสรุปในแต่ละประเด็นและนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน และกำหนดทิศทางในการพัฒนาสำนักส่งเสริมฯ ต่อไป

- *การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวข้องกับองค์กร ระหว่างองค์กรกับผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ*

สำนักส่งเสริมฯ มีการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวข้องกับองค์กรไปยังผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ในรูปแบบของสื่อวิดีโอ โดยพัฒนาเว็บไซต์ Video on demand มาตั้งแต่ปี 2551 ดำเนินการผลิตสื่อองค์ความรู้ ไม่น้อยกว่า 5 เรื่องต่อปี ผู้รับบริการที่สนใจและต้องการเรียนรู้สามารถเข้าถึงข้อมูลสื่อเหล่านี้ได้ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมฯ โดยพิมพ์ URL ดังนี้ <http://exten.pn.psu.ac.th/web/online/> อย่างไรก็ตาม

ในการจัดกิจกรรม การอบรม ประชุม สัมมนา สำนักส่งเสริมฯ ก็ยังมีการถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้เข้ารับบริการโดย ฝ่ายผู้จัดมีการแจกเอกสาร คู่มือและเนื้อหาสาระที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับหลักสูตรที่จัดอบรมอีกด้วย

- *ความรวดเร็วในการค้นหาและระบุ การแบ่งปันและการนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ*

สำนักส่งเสริมฯ ได้นำองค์ความรู้ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ สามารถสืบค้นได้อย่างรวดเร็วและง่ายต่อการค้นหา เนื่องจากได้มีการแยกประเด็นเป็นหมวดหมู่ไว้อย่างชัดเจน ตามความสนใจและตามภารกิจของหน่วยงาน เช่น ระบบ CoP บริการวิชาการ และระบบ Video on demand

- *การรวบรวมความรู้และถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องไปใช้ในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์*

สำนักส่งเสริมฯ ได้กำหนดแผนพัฒนา CoP บริการวิชาการ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์วางแผนกลยุทธ์ โดยจัดเก็บองค์ความรู้ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเวทีการประชุมสมาชิก CoP บริการวิชาการ และ นำผลการประชุมไปนำเสนอในกิจกรรมประชุมสรุปผลการดำเนินงานประจำปี เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี นำไปสู่การปรับแผนเชิงกลยุทธ์ขององค์กร

ข. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.2 ข (1) สำนักส่งเสริมฯ มีนักวิชาการคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่ในการดูแลระบบด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์โดยตรง ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญและมีคุณสมบัติตรงตามมาตรฐานการกำหนดตำแหน่งที่มหาวิทยาลัย กำหนด สามารถพัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความเชื่อถือ ปลอดภัย ใช้งานง่าย ดังนี้

ระบบซอฟต์แวร์ หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศจะทำการจัดเก็บข้อมูล ลงโปรแกรมที่จำเป็นในระบบคอมพิวเตอร์ ยังมีการติดตั้งซอฟต์แวร์สแกนไวรัส Nod32 ให้กับทุกเครื่อง ซึ่งซอฟต์แวร์นี้ได้ผ่านการยอมรับจากวิทยาเขตปัตตานีและกำหนดให้ทุกหน่วยงานใช้เพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน ในส่วนของซอฟต์แวร์อื่น ๆ ส่วนใหญ่สำนักส่งเสริมฯ ใช้ซอฟต์แวร์ที่ผ่านการรับรองจากมหาวิทยาลัย ซึ่งดาวน์โหลดมาจาก <http://www.sw.psu.ac.th> และ <ftp://ftp.psu.ac.th> บางส่วนก็ใช้ซอฟต์แวร์ที่พัฒนาโดยทีมโปรแกรมเมอร์ของมหาวิทยาลัย จึงคิดว่าน่าจะมีความปลอดภัยและเชื่อถือได้ และยังมีซอฟต์แวร์บางส่วนที่พัฒนาโดยหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักส่งเสริมฯ เอง ซึ่งโปรแกรมต่าง ๆ ที่พัฒนาขึ้นมาได้มีการติดต่อประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้มั่นใจว่างานที่ออกมา มีความน่าเชื่อถือและสามารถใช้งานได้ง่าย อีกทั้งยังมีการกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลให้แก่แต่ละบุคคลผ่านทางระบบ Login และมีการสำรองข้อมูล (Backup) ทุก 2 เดือน จึงทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลมีความปลอดภัย

ระบบฮาร์ดแวร์ หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศจะบำรุงรักษา แก้ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ชำรุดเสียหายให้กลับมาใช้งานได้ตามปกติ ซึ่งในปัจจุบันได้มีระบบการดูแลที่ดีตั้งแต่การจัดซื้อ ซึ่งจะเลือกอุปกรณ์ที่มีคุณภาพมีมาตรฐานและการรับรองจากบริษัท รวมทั้งการบำรุงรักษาหลังการขาย สำนักส่งเสริมฯ ได้กำหนดคุณสมบัติของฮาร์ดแวร์ โดยนักวิชาการที่มีความรู้เฉพาะด้านและได้นำเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาก่อนจะมีการดำเนินการตามระเบียบข้อสรุปเสมอ และมีบางข้อในคุณสมบัติที่กำหนดซึ่งสามารถบ่งบอกได้ว่าฮาร์ดแวร์ที่ไม่มีคุณสมบัติ (Noname) ไม่สามารถนำมาเสนอได้ในวันเปิดซอง จึงทำให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์ที่ได้มามีความน่าเชื่อถือ อีกทั้งยังมีการพิจารณาการจัดซื้อจากห้างร้าน/บริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานอีกด้วย อีกทั้งยังกำหนดให้นักวิชาการคอมพิวเตอร์ทำหน้าที่ให้ความรู้และจัดอบรมแก่บุคลากรในด้านการใช้ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้งยังมีบริการแก้ไขปัญหาการการใช้และทำการประเมินความพึงพอใจของการใช้ระบบ มีการจัดเก็บข้อมูลผลการประเมินจากผู้รับบริการ รวมทั้งมีการบำรุงรักษาซ่อมแซมอุปกรณ์ตลอดอายุการใช้งาน

4.2 ข (2) ในภาวะฉุกเฉิน สำนักส่งเสริมฯ มั่นใจได้ว่าข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากสำนักส่งเสริมฯ ใช้ระบบป้องกันไวรัสด้วยโปรแกรม Nod32 ซึ่ง Update ผ่าน Server ของมหาวิทยาลัย อีกทั้งยังได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิดจากหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ จะมีการปรับปรุงทุก 2 เดือน หรือทุกครั้งที่มีการร้องขอจากผู้ใช้นอกจากนี้ในระบบ Server ของสำนักส่งเสริมฯ โดยหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ จะทำการสำรองข้อมูล (Backup) ทุก 2 เดือน เพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศพร้อมใช้และสามารถนำกลับมาใช้ทดแทนกันได้ทันทีเมื่อมีปัญหา

4.2 ข (3) สำนักส่งเสริมฯ มีระบบแจ้งความจำเป็นในการใช้งานฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ตามความต้องการของฝ่าย/งาน/สถานี ผ่านระบบการจัดซื้อ จัดหา ครุภัณฑ์ของหน่วยงาน และมีการติดตามบำรุงรักษาทุกเดือน และตามคำร้องขอ รวมทั้งมีการประเมินระบบการใช้งานโดยรวมเป็นประจำทุก 6 เดือน เพื่อนำผลประเมินมาทำการปรับปรุงฐานข้อมูลให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในสภาพแวดล้อม

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 ความผูกพันของบุคลากร :

ก. การเพิ่มคุณค่าแก่บุคลากร

5.1 ก (1) สำนักส่งเสริมฯ กำหนดปัจจัยความผูกพันและปัจจัยความพึงพอใจ โดยวิธีการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากร โดยงานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการ ซึ่งสำรวจปีละ 1 ครั้ง จากนั้นดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ เพื่อใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร

เนื่องจากสำนักส่งเสริมฯ มีจำนวนบุคลากรไม่มาก ในเบื้องต้นจึงทำการสำรวจปัจจัยความผูกพันที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในภาพรวมทั้งองค์กร

5.1 ก (2) สำนักส่งเสริมฯ ได้เสริมสร้างวัฒนธรรมให้เกิดการสื่อสารที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี ที่เปิดกว้าง โดยมีช่องทางติดต่อสื่อสารหลากหลายรูปแบบ เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจนและทันสมัย โดย 1) กำหนดให้มีการสื่อสารภายในสำนักส่งเสริมฯ ด้วยระบบสองทาง ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้างานและผู้บริหาร 2) จัดให้มีกลุ่มกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ CoP บริการวิชาการ ของแต่ละฝ่าย/งาน/สถานี ในเว็บไซต์สำนักส่งเสริมฯ 3) กำหนดให้มีการประชุมทบทวนสรุปผลการดำเนินงาน 4) จัดให้มีการทำแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล 5) ใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายผ่านทางโทรศัพท์ โทรสาร สนทนา Skype ทางเอกสารและระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) การสร้าง Group Mail (Exten Staff) Facebook เป็นต้น 6) ผู้นำระดับสูงมีการสื่อสาร โดยใช้ “สารจากผู้บริหาร” เพื่อการติดต่อประสานงานและติดตามงาน เดือนละ 1 ฉบับ

สำนักส่งเสริมฯ ได้ใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางความคิด วัฒนธรรมและความคิดเห็นของบุคลากร ดังนี้ 1) ปรับกระบวนการทำงานสนับสนุนทำงานเป็นทีม การเคารพเสียงส่วนใหญ่และได้ให้โอกาสบุคลากรทุกระดับ ได้มีส่วนร่วมในการวางแผนด้านการจัดสรรงบประมาณ และด้านการบริหารจัดการอื่น ๆ โดยผลัดเปลี่ยนกันเป็นเจ้าภาพหรือหัวหน้าโครงการ ตามลักษณะของงานและนำศักยภาพหรือความสามารถพิเศษของบุคคลในด้านต่าง ๆ มาใช้ เพื่อบริหารจัดการแต่ละภารกิจให้ประสบผลสำเร็จ 2) พัฒนางองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ความคิดริเริ่ม และการให้อำนาจในการตัดสินใจ 3) การสร้างนวัตกรรมในสภาพแวดล้อมของการทำงานความเป็นหนึ่งเดียว เช่น การแต่งกายที่พร้อมเพรียงกัน 4) การเสียสละ อุทิศเวลาในการทำงาน โดยมุ่งผลงานมากกว่าค่าตอบแทน 5) สร้างวัฒนธรรมอันดีงาม นอบน้อม เคารพความเป็นอาวุโส

5.1ก (3) สำนักส่งเสริมฯ มีระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรผ่านทางระบบการประเมิน TOR (Term of Reference) เพื่อวัดระดับและขอบเขตของงานตามระยะเวลาที่ชัดเจนทุกรอบ 6 เดือน มีการประเมิน TOR และแจ้งผลสะท้อนกลับตามแผนที่กำหนดอย่างครบถ้วน ซึ่งมีขั้นตอนการประเมิน ดังนี้ 1) การประเมินผลเบื้องต้น โดยคณะกรรมการประเมินฯ ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี 2) รับฟังข้อมูลจากผู้ร่วมงานและหัวหน้างานของผู้รับการประเมิน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา 3) มีการเยี่ยมพื้นที่ปฏิบัติงานของบุคลากรผู้รับการประเมินทุกฝ่าย/งาน/สถานี 4) ตรวจสอบผลการประเมิน (Recheck) โดยคณะกรรมการประเมินฯ 5) นำเสนอผลการประเมินต่อคณะกรรมการประเมินชุดที่ 2 6) สรุปและแจ้งผลการ

ประเมินในภาพรวมให้บุคลากรทราบ

สำนักส่งเสริมฯ มีวิธีการพิจารณาถึงการบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล การเลื่อนขั้นเงินเดือน การจัดสรรโบนัส การยกย่องชมเชย โดยนำผลการประเมิน TOR มาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา ภายใต้ความเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน โดยไม่เลือกปฏิบัติ

สำนักส่งเสริมฯ มีการสนับสนุนให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งที่เป็นทางการ/ไม่เป็นทางการ โดยมีการดำเนินการ ดังนี้

- ระบบการเลื่อนเงินเดือนของบุคลากร โดยหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี พิจารณานำเสนอรายชื่อบุคคลแต่ละฝ่าย ผู้อำนวยการพิจารณาบุคคลจากการคัดเลือกตามโควตาของหน่วยงานและนำเสนอไปยังมหาวิทยาลัย

- ระบบการประเมิน 5 ส เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของสำนักส่งเสริมฯ กำหนดมีระบบการคัดเลือกพื้นที่ 5 ส ดีเด่น และมอบโล่พร้อมเงินรางวัลพื้นที่ที่ผ่านเกณฑ์

- ระบบการให้เงินรางวัลประจำปี พิจารณาจากผลการประเมินการปฏิบัติงาน ตามภาระงานในหน้าที่และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ รวมไปถึงหน้าที่พิเศษอื่น ๆ

- ระบบการคัดเลือกบุคลากรดีเด่น ผู้นำระดับสูงพิจารณาตามความเหมาะสม โดยคัดเลือกจากบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับดีเด่น และมีคุณสมบัติครบถ้วนในด้านการครองตน ครองคนและครองงาน และต้องได้รับการพิจารณาคัดเลือกตามเกณฑ์ที่กำหนดจากคณะกรรมการพิจารณาบุคลากรดีเด่นของสำนักส่งเสริมฯ

- เงินค่าตอบแทนพิเศษสำหรับบุคลากรปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยและสำนักส่งเสริมฯ กำหนด

สำนักส่งเสริมฯ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้มีส่วนประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ผ่านช่องทางการประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรม และนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ

ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

5.1 ข (1) สำนักส่งเสริมฯ มีการวางแผนระบบการเรียนรู้และพัฒนาสำหรับบุคลากรและผู้นำขององค์กร ในหลายกระบวนการ คือ

• *ความสามารถพิเศษ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการขององค์กร ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว*

สำนักส่งเสริมฯ มีการกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กร โดยงานบริหารและธุรการเป็นผู้รวบรวมข้อมูล ทบทวนและปรับปรุงร่วมกับหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี ตามความจำเป็นของตำแหน่งนั้น ๆ ซึ่งแผนพัฒนาบุคลากรจะมีการปรับเปลี่ยนทุก 1 ปี เพื่อความมั่นใจว่าแผนพัฒนานั้นจะสอดคล้องกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์และตอบสนองกับค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมรวมทั้งเป้าหมายขององค์กรระยะสั้นและระยะยาว ด้วยวิธีการต่อไปนี้ 1) มีการกำหนดให้บุคลากรและหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี เข้ารับการอบรมหรือเรียนรู้ด้วยตนเองในหัวข้อและทักษะหลักของตำแหน่งนั้น ๆ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 2) มีการกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคลใน TOR 3) จัดระบบการสอนงานแบบพี่สอนน้อง 4) มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากเวที CoP บริการวิชาการ บนอินเทอร์เน็ต 5) สนับสนุนให้บุคลากรสามารถใช้งานในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้

- **การปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร และนวัตกรรม**

การเรียนรู้แบบมุ่งสู่การเป็นผู้นำ ด้วยการสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรได้รับความรู้แบบเข้มข้น ด้วยการศึกษาค้นคว้าในระดับที่สูงขึ้น การเข้ารับการฝึกอบรมและการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงด้วยการวิจัย เพื่อการได้ความรู้ใหม่ มีการใช้ความสามารถพิเศษของบุคลากร เพื่อสร้างงานในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดทำ Video on demand ในเรื่องต่าง ๆ การจัดรายการวิทยุ การเป็นวิทยากรในการอบรมด้านต่าง ๆ เช่น ด้านอาหาร ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านประดิษฐ์/หัตถกรรม เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้นำระดับสูงยังได้ส่งเสริมให้มีสร้างนวัตกรรมใหม่ ที่เน้นการเข้าถึงกลุ่มคนและชุมชนในพื้นที่ ดังนี้

1. ส่งเสริมให้มีรูปแบบการอบรมสัญจร
2. การผลิตสื่อการเรียนรู้ Video on demand ที่เกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพและรายได้

ครัวเรือน

3. จัดการอบรมแบบ E-Training
4. จัดบริการวิชาการ โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน (Area Based)

- **จริยธรรมและวิธีปฏิบัติทางธุรกิจอย่างมีจริยธรรม**

สำนักส่งเสริมฯ ได้กำหนดให้บุคลากรปฏิบัติตามแนวพระราชดำริของสมเด็จพระราชบิดา “ขอให้ถือประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่สอง ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง” นอกจากนั้นในการปฏิบัติงานต้องให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีจิตบริการ มีความซื่อสัตย์ ยอมรับความคิดเห็นและข้อร้องเรียนในทุก ๆ กรณีด้วยความเต็มใจ

- **ขอบเขตของโอกาสในการพัฒนา รวมทั้งการศึกษา การฝึกอบรม การสอนงาน และการเป็นที่เลี้ยง รวมทั้งประสบการณ์ที่เกี่ยวกับงาน**

สำนักส่งเสริมฯ โดยผู้บริหารมีความมุ่งมั่น ที่จะทำให้องค์กรก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ มีระบบการสอนและถ่ายทอดงาน มีพี่เลี้ยงในการทำงาน มีการทำงานแทนกันได้กรณีผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่อยู่หรืออยู่แต่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ บุคลากรหนึ่งคนต้องสามารถทำงานได้มากกว่า 2 งานขึ้นไป มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน กรณีบุคลากรลาออกต้องมีการสอนงาน และถ่ายทอดงานให้ผู้รับผิดชอบต่อ รวมทั้งมีการส่งมอบงานเป็นลายลักษณ์อักษร หากเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะใหม่ จะมีการส่งบุคลากรไปเข้ารับการอบรมหรือเชิญวิทยากรมาอบรมให้ในที่ทำงาน บุคลากรที่ไปเข้ารับการอบรมมาเมื่อกลับมาปฏิบัติงาน ต้องนำเสนอองค์ความรู้ที่ได้รับในการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ และทำเอกสารสรุปองค์ความรู้เพื่อเผยแพร่อีกด้วย

5.1 ข (2)

- **ความต้องการด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ทั้งเรื่องที่เป็นความต้องการของตนเอง และที่กำหนดโดยหัวหน้างาน และผู้จัดการ**

ระบบการเรียนรู้และการพัฒนางาน โดยดูจากการแจ้งความประสงค์ในระบบการประเมิน TOR และความเห็นชอบของหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี ตามความจำเป็นของตำแหน่งนั้น ๆ ให้สอดคล้องกับแผนเชิงกลยุทธ์ เพื่อการพัฒนาองค์กร ได้แก่ ด้านการเข้ารับการอบรม/สัมมนา การศึกษาต่อและงานวิจัย

- **การถ่ายโอนความรู้จากบุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุ**

สำนักส่งเสริมฯ ได้มีการจัดทำ Job Description และคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาการปฏิบัติงาน ในกรณีที่บุคลากรลาออกหรือเกษียณอายุ ผู้ที่รับหน้าที่แทนก็สามารถเรียนรู้ได้จากคู่มือที่ได้ทำไว้ นอกจากนั้นยังสามารถติดต่อ สื่อสารกับบุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุ

ได้ในหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และ Facebook เพื่อขอคำแนะนำและปรึกษาได้

• *การส่งเสริมให้มีการใช้ความรู้และทักษะใหม่ในการปฏิบัติงาน*

สำนักส่งเสริมฯ ได้สนับสนุนให้บุคลากรเปิดโอกาสให้บุคลากรใช้ความรู้และทักษะใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ภายใต้การกำกับดูแลของหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี หรือผู้นาระดับสูง นอกจากนี้ยังมีการสนับสนุนให้บุคลากรทำวิจัยสถาบัน เพื่อการพัฒนางาน รวมไปถึงการสนับสนุนให้บุคลากรไปเข้ารับการอบรมความรู้และทักษะใหม่ ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และนำความรู้ที่ได้รับมาแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดผ่านการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ และเวที CoP บริการวิชาการ

5.1 ข (3) สำนักส่งเสริมฯ มีวิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาจากข้อตกลงตามภาระงาน (TOR) นอกจากนี้ยังมีการประเมินความถูกต้องของการปฏิบัติงาน การใช้ทักษะและความสามารถพิเศษของบุคลากรที่เพิ่มขึ้น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่กำหนดให้มีการประเมินทุก 6 เดือน

5.1 ข (4) สำนักส่งเสริมฯ มีการสนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร วางแผนสืบทอดตำแหน่งและการให้โอกาสการพัฒนาผู้นำในอนาคตของสำนักส่งเสริมฯ โดย 1) ให้โอกาสบุคลากรระดับผู้นำเข้าสู่กระบวนการฝึกอบรมการเป็นนักบริหาร เพื่อให้เกิดความเป็นผู้นำที่มีความพร้อมด้วยศักยภาพและเจตนาธรรมอันดีอย่างเป็นธรรมชาติ โดยมีได้ระบุผู้หนึ่งผู้ใดเป็นการเฉพาะ 2) ให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในอาชีพการงานอย่างยั่งยืนทั่วถึง ด้วยการเน้นการมีสมรรถนะของบุคลากรที่สูงขึ้น ด้วยการแสดงออกมาอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ในหน้าที่ความรับผิดชอบให้มีความรอบรู้งานหลายด้านเพื่อให้โอกาสบุคลากรได้บ่มเพาะและก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น อีกทั้งยังมีงบประมาณสนับสนุนบุคลากรสร้างผลงานต่าง ๆ ในการทำวิจัยและทำผลงานทางวิชาการ ความรู้ความสามารถพิเศษเฉพาะด้านต่าง ๆ เป็นต้น

ค. การตรวจประเมินความผูกพันของบุคลากร

5.1 ค (1) ทีมบริหารประเมินความผูกพันของบุคลากร โดยใช้ข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งทำการประเมินใน 8 ด้าน คือ 1) ความพึงพอใจเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ 2) ความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน 3) ความพึงพอใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร ให้พิจารณาในภาพรวมของสำนักส่งเสริมฯ 4) ความพึงพอใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ 5) ความพึงพอใจเกี่ยวกับโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร 6) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว 7) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร 8) ความพึงพอใจเกี่ยวกับความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม ผลการประเมินจะนำไปสู่การพิจารณาปรับปรุงการบริหารจัดการ เพื่อที่จะให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันมากขึ้น นอกจากนี้จะมีการประเมินที่ไม่เป็นทางการ โดยประเมินจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรในกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมฯ เช่น กิจกรรม 5 ส การทัศนศึกษา/ดูงาน กีฬา 5 ประสาน เป็นต้น

5.1 ค (2) สำนักส่งเสริมฯ นำผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ขององค์กรในหมวดที่ 7 ดังนี้ 1) นำผลประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบมาปรับปรุงผลลัพธ์ในด้านการเงินและการตลาด โดยจัดระบบสร้างขวัญและกำลังใจ ที่มีผลโดยตรงต่อการกระตุ้นให้บุคลากรสร้างและพัฒนา

อันมีต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรมากขึ้น 2) นำผลประโยชน์ความพึงพอใจเกี่ยวกับโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กรนำมาปรับปรุงผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีความหลากหลาย ความยากและซับซ้อนในด้านรูปแบบการให้บริการและรูปแบบของผลิตภัณฑ์มากขึ้น

5.2 สภาพแวดล้อมของบุคลากร:

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

5.2 ก (1) สำนักส่งเสริมฯ มีการประเมินความจำเป็นด้านขีดความสามารถและการประเมินอัตรากำลังของบุคลากร โดยหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี เป็นผู้พิจารณาและนำเสนอเพื่อพิจารณาร่วมกันในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ ดังนี้ 1) ประเมินอัตรากำลังโดยใช้แบบฟอร์มตามที่กองแผนงานมหาวิทยาลัยกำหนด 2) ประเมินจากผลสำเร็จของงาน/โครงการ/กิจกรรม และผลสะท้อนกลับจากผู้รับบริการกรณีการให้บริการ เพื่อกำหนด/ทบทวนจำนวนและคุณสมบัติของบุคลากรใหม่หรือทดแทนโดยพิจารณาจากภาระงานและ Job Description ที่ต้องการ พร้อมกำหนดคุณสมบัติระดับการศึกษา สาขาวิชาและความสามารถพิเศษเพื่อดำเนินการสรรหาต่อไป

5.2 ก (2) เมื่อกำหนดให้มีการรับพนักงานใหม่ สำนักส่งเสริมฯ ได้ดำเนินการสรรหาบุคลากรตามกระบวนการและระเบียบของมหาวิทยาลัย โดยงานบริหารและธุรการ จะดำเนินการตามกระบวนการสรรหาว่าจ้างและบรรจุ ตามระเบียบและหลักเกณฑ์การบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย เริ่มจากขั้นตอนที่ 1 การสรรหา 1) การประกาศรับสมัครบุคลากรตามความสามารถและคุณสมบัติที่พึงประสงค์ ประกาศรับสมัครให้บุคคลที่สนใจได้รับทราบอย่างกว้างขวางทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยการประชาสัมพันธ์การรับสมัครผ่านช่องทางต่าง ๆ 2) ดำเนินการรับสมัคร ตรวจสอบผู้มีคุณสมบัติพร้อมประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิสอบตามที่กำหนดไว้ 3) ดำเนินการคัดเลือก ทดสอบความรู้ ความสามารถตามลักษณะงาน เชิงทฤษฎี/ปฏิบัติในเบื้องต้น 4) ผู้ที่ผ่านการคัดเลือกในเบื้องต้นจะถูกสัมภาษณ์โดยคณะกรรมการสอบที่กำหนดไว้ หากไม่มีผู้เหมาะสมก็จะเริ่มขั้นตอนรับสมัครใหม่ สำนักส่งเสริมฯ อาจสรรหาบุคลากรเฉพาะรายได้ หากมั่นใจว่าบุคคลนั้นมีคุณสมบัติพิเศษที่อยากจะได้ 5) ผู้ที่ผ่านการสอบจะได้รับการบรรจุ/แต่งตั้งใหม่ ขั้นตอนที่ 2 การว่าจ้าง บรรจุ 1) การว่าจ้างพนักงานใหม่ ดำเนินตามระเบียบของมหาวิทยาลัยโดยมีสัญญาการว่าจ้าง 1 ครั้งต่อปี 2) ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจเบื้องต้นต่อภารกิจขององค์กร 3) มีการสอนงานและมอบหมายงานให้ตามความรับผิดชอบและกระจายอำนาจการตัดสินใจภายในขอบเขตที่กำหนด ขั้นตอนที่ 3 ในด้านการธำรงรักษาพนักงานนั้น สำนักส่งเสริมฯ มีแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ จัดให้มีสวัสดิการต่าง ๆ ประเมินผลการปฏิบัติงาน บริหารค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม ให้กำลังใจและมอบรางวัล รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ ที่เหมาะสม เพื่อให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจและเกิดความผูกพัน รักสำนักส่งเสริมฯ พร้อมทั้งจะปกป้องในการเป็นตัวแทนของสำนักส่งเสริมฯ รวมทั้งมหาวิทยาลัยฯ จัดให้มีการทำประกันชีวิตกลุ่มและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จะมีเงินสวัสดิการสำหรับการปฏิบัติงานประจำสำนักงานในพื้นที่พิเศษ (สปพ.) และค่าตอบแทนเงินเพิ่มพิเศษสำหรับการสู้รบ (พสร.) ให้กับบุคลากร นอกจากนี้แล้วสำนักส่งเสริมฯ มีการระบบกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและธำรงไว้ซึ่งบุคลากรคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ตามเกณฑ์มาตรฐาน 6 ข้อ ดังนี้ 1) มีการจัดทำแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นรูปธรรม ภายใต้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ 2) มีระบบกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นส่งเสริมสมรรถนะในการปฏิบัติงาน เช่น การสรรหา การจัดวางคนลงตำแหน่ง

การกำหนดเส้นทางเดินของตำแหน่ง การสนับสนุนเข้าร่วมประชุม ฝึกอบรม และหรือเสนอผลงานทางวิชาการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การสร้างขวัญกำลังใจ มาตรการลงโทษ รวมทั้งการพัฒนาและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ 3) มีระบบสวัสดิการและเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างบรรยากาศที่ดีให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและอยู่อย่างมีความสุข 4) มีระบบส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรที่มีศักยภาพสูงให้มีโอกาสประสบความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพอย่างรวดเร็วตามสายงาน 5) มีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรทุกระดับอย่างเป็นระบบ 6) มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจเสนอผู้บริหารระดับสูงและมีแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้อุดมคติขึ้น

สำนักส่งเสริมฯ เปิดรับบุคลากรที่มีความหลากหลายทางศาสนา วัฒนธรรม ภูมิสำเนา และสถาบันการศึกษาและระดับการศึกษา จึงทำให้มั่นใจว่าบุคลากรสามารถสะท้อนความหลากหลายทางความคิด วัฒนธรรมของชุมชนได้เป็นอย่างดี

5.2 ก (3) สำนักส่งเสริมฯ จัดโครงสร้างการบริหารตามพระราชกฤษฎีกาฯ ได้แบ่งส่วนราชการของสำนักส่งเสริมฯ ออกเป็น 5 ฝ่าย 2 สถานี และ 3 งาน คือ สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายบริการวิชาการชุมชน ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่ ฝ่ายฝึกอบรมและการศึกษาต่อเนื่องและฝ่ายส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง วิทยาเขตหาดใหญ่ ซึ่งฝ่ายบริการวิชาการชุมชน ได้แบ่งแยกออกเป็น 3 สถานี คือ สถานีบริการวิชาการชุมชนจะนะ สถานีบริการวิชาการชุมชนเทพา และสถานีบริการวิชาการชุมชนปัตตานีและสำนักงานเลขานุการ แบ่งงานออกเป็น 3 งาน คือ งานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุและงานนโยบายและแผน นอกจากนี้สำนักส่งเสริมฯ มีการจัดตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ ซึ่งประกอบด้วยหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี นอกจากนี้ยังมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ซึ่งเป็นทีมงานที่ส่งเสริมและผลักดันและขับเคลื่อนองค์กรให้มีการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามแผนเชิงกลยุทธ์และพันธกิจที่กำหนดไว้ สำหรับวิธีการในการบริหารและจัดการบุคลากรเพื่อให้งานของสำนักส่งเสริมฯ บรรลุผลสัมฤทธิ์นั้น สำนักส่งเสริมฯ ได้ดำเนินการดังนี้ 1) มอบหมายงาน และจัดบุคลากรให้ตรงกับลักษณะงานและศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานในสถานีบริการวิชาการชุมชนทั้ง 3 สถานี 2) จัดฝึกอบรมและถ่ายทอดความรู้ใหม่ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน 3) สร้างความเชื่อมั่นให้บุคลากรได้ตระหนักและธำรงไว้ซึ่งจุดแข็ง และความสามารถพิเศษของหน่วยงาน ให้มั่นคงและยั่งยืนต่อไป เช่น รักษาและธำรงไว้ซึ่งความเป็นเอกลักษณ์พิเศษ ด้านการให้บริการด้วยไมตรีจิต ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่เลือกปฏิบัติ ทุ่มเท และมุ่งมั่นทำงานด้วยความตั้งใจและจริงใจ

5.2 ก (4) สำนักส่งเสริมฯ มีวิธีในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร ดังนี้ 1) บุคลากรทุกคนต้องพัฒนาตนเองตลอดเวลาในทุกด้าน เพื่อให้สามารถรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงและสามารถแข่งขันได้ในเชิงธุรกิจ โดยเสริมสร้างการเรียนรู้ร่วมกัน (Learning Organization) 2) มอบหมายงานให้บุคลากร 1 คน ทำงานได้ 2-3 งานเป็นอย่างน้อย เพื่อให้สามารถทำงานทดแทนกันได้เมื่อมีความจำเป็นต้องลดจำนวนบุคลากรลง 3) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานโดยละเอียด เพื่อใช้เป็นแนวทางการทำงานแทนกัน

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

5.2 ข (1) สำนักส่งเสริมฯ ได้ดำเนินการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนี้ การทำกิจกรรม 5 ส ในหน่วยงาน สถานที่ทำงานมีธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ร่มรื่น สวยงาม ที่นั่งพักผ่อนอย่างเพียงพอ มีห้องกาแฟ

มีส่วนหย่อมที่สำนักงานกลาง มีโต๊ะทานอาหาร แก้วน้ำ บ่อเลี้ยงปลาและสวนสวยกลางอาคาร เป็นต้น
สำนักส่งเสริมฯ ได้ดำเนินการด้านสุขภาพชีวนามัย ความปลอดภัย ดังนี้ 1) ได้มีการจัดทำแผน
ป้องกันความเสี่ยงด้านความปลอดภัย 2) มียามรักษาความปลอดภัยและมีการตรวจสอบความเรียบร้อยเวลา
กลางคืนโดยสายตรวจของมหาวิทยาลัย 3) บุคลากรมีความรู้และผ่านการอบรมการป้องกันอัคคีภัย มีเครื่องมือ
ดับเพลิงประจำอาคารสำนักงาน 4) การตรวจสอบดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าประจำปี การติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง
การติดตั้งกล่องโทรศัพท์วงจรปิดทั่วทั้งหน่วยงาน 5) ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการทำประกันชีวิต 6)
การตรวจสุขภาพประจำปี 7) จัดให้มีเจลและสบู่ล้างมือในห้องน้ำ เพื่อรักษาความสะอาดของบุคลากร การใช้
แอลกอฮอล์เพื่อเช็ดแก้ว/อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน

ตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ในการปรับปรุง ได้แก่ ไม่เกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ด้านความปลอดภัย
ในชีวิตและทรัพย์สิน

5.2 ข (2) สำนักส่งเสริมฯ โดยผู้นำระดับสูง กำหนดนโยบายการบริการ สวัสดิการและผลประโยชน์ตาม
ความต้องการของบุคลากร โดย 1) จัดบริการพื้นฐาน อุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับสำนักงาน เช่น พื้นที่ปฏิบัติงาน
เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องสแกนเอกสาร โทรศัพท์ โทรสาร ตู้เก็บเอกสาร ให้
อย่างเพียงพอ เพื่อสนับสนุนให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการออกแบบปรับปรุงห้องปฏิบัติงาน
สำนักงานทุกฝ่าย/งาน/สถานี โดยการแบ่งขอบเขตพื้นที่ในการปฏิบัติงานเป็นสัดส่วนพร้อมติดตั้ง
เครื่องปรับอากาศ ครบทุกห้อง เพื่อความสะอาดสบาย สร้างบรรยากาศและมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน 2)
จัดสวัสดิการให้บุคลากร เช่น การแจกเครื่องแต่งกายประจำปี เสื้อกีฬา เสื้อพื้นเมือง ประกันสังคมสิทธิการ
ประกันตน ด้านการรักษาพยาบาล มีการตรวจสุขภาพประจำปี มีการจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากร เช่น จัด
ฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ

หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ

6.1 ระบบงาน :

ก. การออกแบบระบบงาน

6.1 ก (1) ผู้บริหารและคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ ได้ให้ความสำคัญของการออกแบบระบบงานที่เน้นการมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิภาพโดยให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงหน้าที่และจิตบริการที่ให้กับผู้รับบริการทุกคนและทุกครั้งให้บริการ ในการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าจะพิจารณาจากพันธกิจหลักของหน่วยงาน การสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งในแต่ละกระบวนการ มีการใช้ข้อมูล สารสนเทศ ผลการประเมิน และองค์ความรู้ที่ได้จากการสรุปผลการดำเนินงานการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของบุคลากร เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ในกระบวนการดำเนินการจะใช้ทรัพยากรภายใน ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์ โสตทัศนอุปกรณ์และสถานที่ของหน่วยงาน นอกจากนี้ยังใช้ทรัพยากรจากแหล่งภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน ได้แก่ วิทยากร คณะทำงาน สถานที่ งบประมาณดำเนินการ

ในการกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกกระบวนการสร้างคุณค่า ใช้กระบวนการการมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิภาพของบุคลากร โดยการประชุมร่วมกัน โดยกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกกระบวนการ ดังนี้ คือ 1) เป็นกระบวนการที่ส่งผลโดยตรงต่อเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และพันธกิจของหน่วยงาน 2) เป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น 3) เป็นกระบวนการที่ส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการและผู้ที่มีส่วนได้เสีย และ 4) เป็นกระบวนการที่ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

6.1 ก (2) สำนักส่งเสริมฯ มีระบบการให้บริการวิชาการโดยการให้การสนับสนุนการเป็นวิทยากรให้กับหน่วยงานอื่น ๆ และจัดบริการทางวิชาการตามภารกิจของหน่วยงาน โดยเฉพาะ ด้านอาหาร โภชนาการ ด้านศิลปหัตถกรรม งานดอกไม้ และงานประดิษฐ์ ใช้บุคลากรของสำนักส่งเสริมฯ ซึ่งทำหน้าที่ในการบริหารโครงการ และเป็นวิทยากรด้วย นอกจากนี้ยังมีการให้บริการสัญจรไปยังกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ตามการร้องขอและความต้องการของผู้รับบริการ ใน 14 จังหวัดภาคใต้และทุก ๆ ภาคของประเทศ

ข. กระบวนการทำงานที่สำคัญ

6.1 ข (1) กระบวนการหลักมี 5 กระบวนการที่สำคัญมีดังนี้

1. กระบวนการสร้าง/พัฒนา จัดโครงการ/กิจกรรม การอบรม ประชุม สัมมนา ให้แก่ผู้สนใจ
2. กระบวนการให้บริการสถานที่ ห้องประชุม ที่พัก และแหล่งเรียนรู้ด้านอาหาร
3. กระบวนการให้บริการเป็นวิทยากร ที่ปรึกษาและคณะทำงาน
4. กระบวนการให้บริการเผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านสื่อต่าง ๆ
5. กระบวนการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน

กระบวนการสนับสนุนมี 6 กระบวนการดังนี้

1. กระบวนการขออนุมัติจัด/ค่าใช้จ่ายโครงการบริการวิชาการ
2. การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่โครงการ
3. กระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างและเบิกจ่ายพัสดุ

4. กระบวนการด้านขออนุมัติและเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในโครงการบริการวิชาการ
5. กระบวนการจัดการฐานข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูล
6. กระบวนการบริหารและพัฒนาบุคลากร

จากกระบวนการที่สำคัญดังกล่าว สำนักส่งเสริมฯ ดำเนินการภายใต้การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร และคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ ความเอาใจใส่ในทุกรายละเอียด และมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนสามารถกำกับและติดตามงานได้ โดยผู้บริหารและบุคลากร ร่วมกันเป็นคณะทำงาน ในทุกโครงการ/กิจกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการให้มากที่สุด มีผลการดำเนินงานที่ประสบผลสำเร็จอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนยาวนานเป็นเวลา 25 ปี

6.1 ข (2) สำนักส่งเสริมฯ ใช้การประชุมสร้างความเข้าใจร่วมกันของบุคลากรแต่ละฝ่าย/งาน/สถานี เพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน นอกจากนั้นยังร่วมกันกำหนดให้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมกระบวนการหลัก (ตารางที่ 6.1-1) และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ (ตารางที่ 6.1-2) เพื่อเป็นแนวปฏิบัติและให้ทุกคนในองค์กรทราบถึงความเป็นมา รวมทั้งทราบความต้องการของผู้รับบริการอย่างทั่วถึง สำหรับข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการมีดังนี้

ตารางที่ 6.1-1 กระบวนการหลักและข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

กระบวนการทำงานหลัก	ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ
1. กระบวนการสร้าง/พัฒนา จัดโครงการ/กิจกรรม การอบรม ประชุม สัมมนา ให้แก่ผู้สนใจ <ol style="list-style-type: none"> 1.1 สสำรวจความต้องการของชุมชน 1.2 มีกระบวนการสร้างหลักสูตรเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน 1.3 คัดเลือกวิทยากรจากความถนัดและเชี่ยวชาญของวิทยากร เน้นองค์ความรู้ที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัยเป็นหลัก 1.4 มีการวัดและประเมินผล 	<ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตรการอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการ และมีเนื้อหาที่ทันสมัย - ระบบและมาตรฐานการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย - ระบบและมาตรฐานการดำเนินการประชุม อบรม สัมมนา - มาตรฐานของวิทยากร - มาตรฐานการติดตามผลหลังการประชุม - มาตรฐานของระบบการรายงานผลที่เชื่อถือได้
2. กระบวนการให้บริการสถานที่ ห้องประชุม ที่พัก และแหล่งเรียนรู้ด้านอาหาร	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบและมาตรฐานของการขอใช้บริการ - มาตรฐานการบริการ - มาตรฐานของสถานที่ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก
3. กระบวนการให้บริการเป็นวิทยากร ที่ปรึกษา และ คณะทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - มาตรฐานของวิทยากร หรือที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ ต้องมีสมรรถนะตรงกับความต้องการ - มีความสามารถในการถ่ายทอดองค์ความรู้
4. กระบวนการให้บริการเผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านสื่อต่าง ๆ	<ul style="list-style-type: none"> - มาตรฐานบุคลากร และ วัสดุอุปกรณ์ - ความต้องการของตลาด หรือแผนการตลาด ในทุกกลุ่มเป้าหมาย - เกณฑ์มาตรฐานในด้านการควบคุมคุณภาพด้านการผลิต

ตารางที่ 6.1-1 กระบวนการหลักและข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ (ต่อ)

กระบวนการทำงานหลัก	ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ
5. กระบวนการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน	- โครงการ/กิจกรรม ต้องสอดคล้องกับความต้องการและตรงกับปัญหาของชุมชน

ตารางที่ 6.1-2 แสดงกระบวนการสนับสนุนและข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

กระบวนการสนับสนุน	ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ
1. กระบวนการขออนุมัติจัด/ค่าใช้จ่าย โครงการบริการวิชาการ	- รวดเร็วถูกต้อง
2. การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่โครงการ	- รวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง แม่นยำ ทั่วถึง ทุกกลุ่มเป้าหมาย
3. กระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างและเบิกจ่ายพัสดุ	- ถูกต้องตามระเบียบ - ผู้รับบริการขอใช้อย่างเพียงพอ - ทันเวลาตามที่กำหนด - ถูกต้องตามที่ต้องการ
4. กระบวนการขออนุมัติและเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในโครงการบริการวิชาการ	- ถูกต้องตามระเบียบ - รวดเร็วทันเวลา
5. กระบวนการจัดการฐานข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูล	- สืบค้นข้อมูลได้เร็ว ถูกต้อง แม่นยำ สอบกลับได้
6. กระบวนการบริหารและพัฒนาบุคลากร	- ถูกต้อง แม่นยำ ตรวจสอบได้ - ตรงตามระเบียบ/ข้อกำหนด - เพิ่มศักยภาพ

ค. การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

6.1 ค สำนักส่งเสริมฯ มีการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน โดยการประสานงานและการกำกับของผู้รับผิดชอบโครงการทุกขั้นตอนทั้งระบบ การจัดทำรายการตรวจสอบงานทุกขั้นตอน เพื่อติดตาม ความพร้อมของบุคลากร อาคาร สถานที่ และการที่บุคลากรอยู่กับการจัดกิจกรรมตลอดเวลาของการดำเนินงาน เป็นส่วนหนึ่งที่สร้างความมั่นใจว่าระบบจะไม่ติดขัด หากเกิดภาวะฉุกเฉินจะประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น อาคาร สถานที่และบุคคลผู้เกี่ยวข้องทันทีและติดตามตลอดเวลาหากเกิดภาวะฉุกเฉิน เพื่อความต่อเนื่องและกลับคืนสู่สภาพเดิมให้เร็วที่สุด

การเตรียมความพร้อมต่อเหตุการณ์อันไม่คาดคิดในขั้นตอนนี้ จะเป็นขั้นตอนการออกแบบวิธีการแผนการรองรับในสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งสำนักส่งเสริมฯ โดยฝ่าย/งาน/สถานี ได้ร่วมกันวิเคราะห์และนำเสนอ

เหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดและฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติในส่วนงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

ก. เหตุการณ์ไม่คาดคิดและฉุกเฉินในการจัดการอบรม ประชุม สัมมนา

ด้านวัสดุ อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ กำหนดให้นำชุดอุปกรณ์เพื่อการนำเสนอ ที่จำเป็นต้องใช้ในการประชุม ได้แก่ คอมพิวเตอร์ โปรเจกต์เตอร์ เครื่องฉายภาพทึบแสง สำรองไปด้วย ถึงแม้ว่าสถานที่จัดการประชุม (โรงแรม) ทั้งนี้เพื่อป้องกันเหตุขัดข้องที่อาจเกิดขึ้นได้ กรณีวัสดุอุปกรณ์นั้นมีคุณภาพต่ำ ไม่ชัดเจน หรือชำรุดกะทันหันและหาสำรองไม่ได้ ในด้านเนื้อหาประกอบการบรรยาย (Power Point) ของวิทยากร มีแผนสำรองข้อมูล โดยให้วิทยากรส่งมาล่วงหน้าและจัดเก็บสำรองไว้ และในวันที่มาบรรยายวิทยากรก็นำข้อมูลดังกล่าวมาอีกครั้ง ดังนั้นเมื่อเกิดฉุกเฉิน หรือวิทยากรลืม หรือขัดข้อง การบรรยายก็สามารถดำเนินการต่อได้

ด้านวิทยากร กรณีเหตุการณ์ไม่คาดคิดและฉุกเฉินคือ วิทยากรไม่มาตามที่เชิญไว้ เปลี่ยนตัวบุคคลและ/หรือ วิทยากรมาช้าไม่เป็นไปตามที่กำหนดเวลาที่แจ้งไว้

กรณีไม่มาตามที่เชิญไว้ กำหนดให้มีการย้ายเตือนวิทยากรล่วงหน้า 1-2 วัน รวมทั้ง แจ้งรายละเอียดการเดินทาง เที่ยวบิน เส้นทาง จุดนัดพบ ให้ทราบ เพื่อเป็นการเตือนและย้ำ นอกจากนี้ยังทำให้ทราบข้อมูลว่าวิทยากรที่เชิญนั้นมาบรรยายได้หรือไม่ หรือกรณีวิทยากรมาไม่ได้ ต้องการเปลี่ยนตัวบุคคลแทน จะใช้วิธีการให้วิทยากรคนเดิมประสานและ/หรือ แนะนำชื่อวิทยากร ให้ทั้งนี้เพื่อลดความเสี่ยงจากการถูกปฏิเสธและตำหนิในกรณีติดต่อกะชั้นชิด

กรณีวิทยากรมาล่าช้า จะกำหนดให้วิทยากรเดินทางมาพักค้างล่วงหน้า 1 วัน ณ สถานที่จัดการอบรมและหากไม่สามารถทำตามวิธีดังกล่าวได้ จะเลือกเที่ยวบิน ที่วิทยากรต้องมาถึงสถานที่จัดล่วงหน้า อย่างน้อย 2 ชั่วโมง และเพื่อแก้ปัญหาการเดินทางของวิทยากรที่พลาดเที่ยวบินที่จองไว้ จึงกำหนดแผนสำรองในการจองตั๋วเครื่องบินโดยเลือกให้วิทยากรเดินทางในเที่ยวบินที่ต้องมีเที่ยวบินสำรองในเวลาถัดไป หากวิทยากรมาไม่ทันเที่ยวที่จองก็ยังมีเที่ยวบินต่อได้

สำหรับวิทยากรในพื้นที่ กำหนดให้ฝ่าย/สถานี/ที่รับผิดชอบโครงการ จัดพาหนะรับ-ส่ง เพื่ออำนวยความสะดวกและยังเป็นการบริหารเวลาได้เป็นอย่างดี

กรณีมีผู้เข้าอบรมมาโดยไม่แจ้งชื่อและมาสมัครในวันอบรม มีแผนรองรับ คือ เตรียมเจ้าหน้าที่รับสมัครและออกไปเสิร์ฟรับเงินหน้างาน สำรองที่นั่งในห้องประชุมเพิ่มจากจำนวนจริง 20 ที่นั่งและเตรียมวัสดุอุปกรณ์และเอกสารที่ต้องใช้แจกให้ผู้รับบริการ ซึ่งกำหนดให้มีการสำรองเพื่อการดังกล่าว หลักสูตรละ 10 ชุด หากเกินกว่าจำนวนที่กำหนดก็จะจัดซื้อ จัดหาเพิ่ม โดยได้กำหนดแนวปฏิบัติเพื่อรองรับกรณีฉุกเฉินในการจัดซื้อจัดหาวัสดุอบรม (หน้างาน) ไว้ล่วงหน้า คือ ให้อำนาจผู้รับผิดชอบโครงการดำเนินการจัดซื้อ จัดหาได้โดยไม่ต้องปฏิบัติตามระเบียบพัสดุ ด้านอาหารว่างและเครื่องดื่ม จะแจ้งให้ผู้รับจ้าง ทราบและเตรียมการล่วงหน้า เพื่อรองรับจำนวนที่อาจเพิ่มขึ้นจากผู้สมัครที่มาสมัครหน้างาน

ข. เหตุการณ์ไม่คาดคิดและฉุกเฉินในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

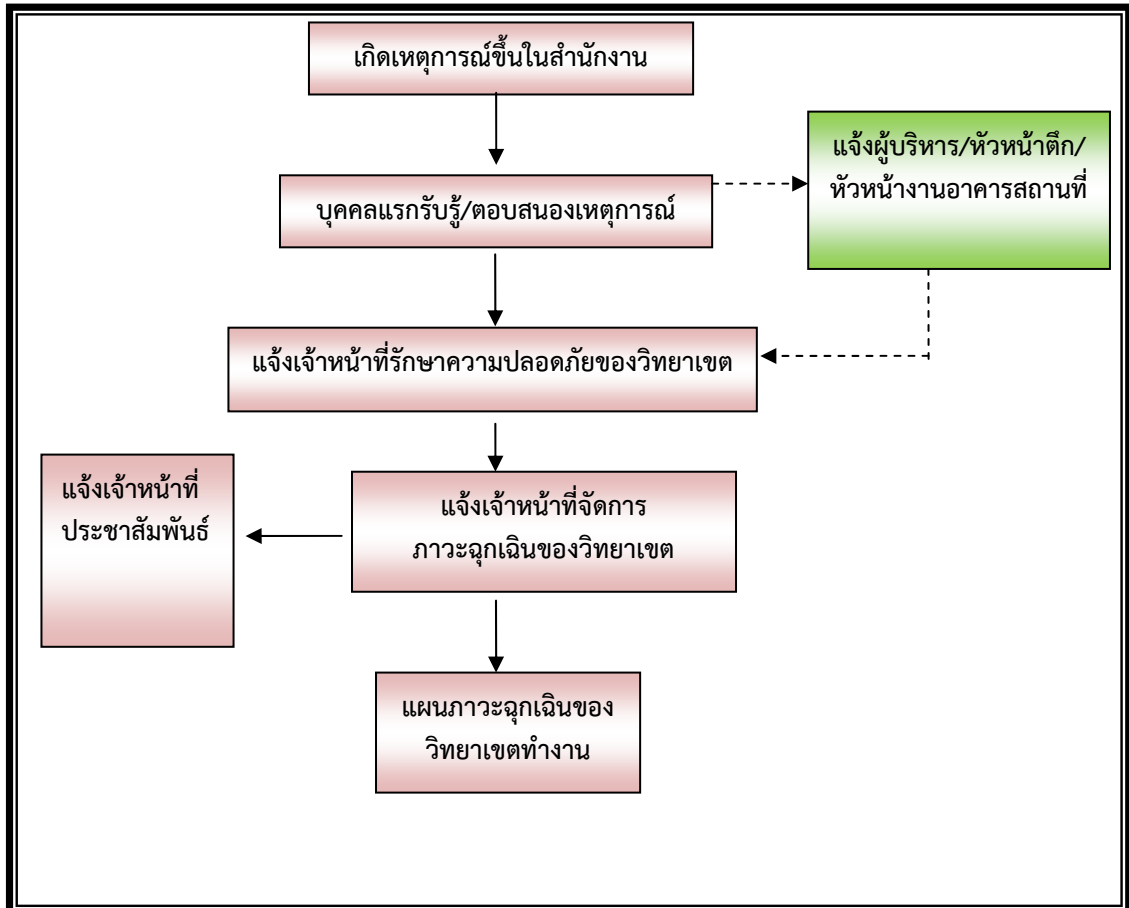
มีการสำรองข้อมูลมีการกำหนดวิธีการกู้ข้อมูลสำรอง เพื่อรองรับระบบงานให้มีความต่อเนื่องและกลับสู่สภาพเดิมในกรณีที่เกิดเหตุการณ์อันไม่คาดคิด โดยมีนักวิชาการคอมพิวเตอร์ จำนวน 2 คน อยู่ประจำ ณ สำนักงาน และกรณีมีความจำเป็นต้องไปราชการ กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ของหน่วยสารสนเทศประจำอย่างน้อย 1 คน เพื่อรองรับและพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินในสำนักงาน

ค. เหตุการณ์ไม่คาดคิดและฉุกเฉินในด้าน ภัยธรรมชาติ ภัยพิบัติ

ความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน ที่อาจเกิดขึ้น ณ สถานีบริการวิชาการ ทั้ง 3 แห่ง กำหนดให้มีการโทรศัพท์แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี ทราบทันที ซึ่งบุคลากรทุกคน

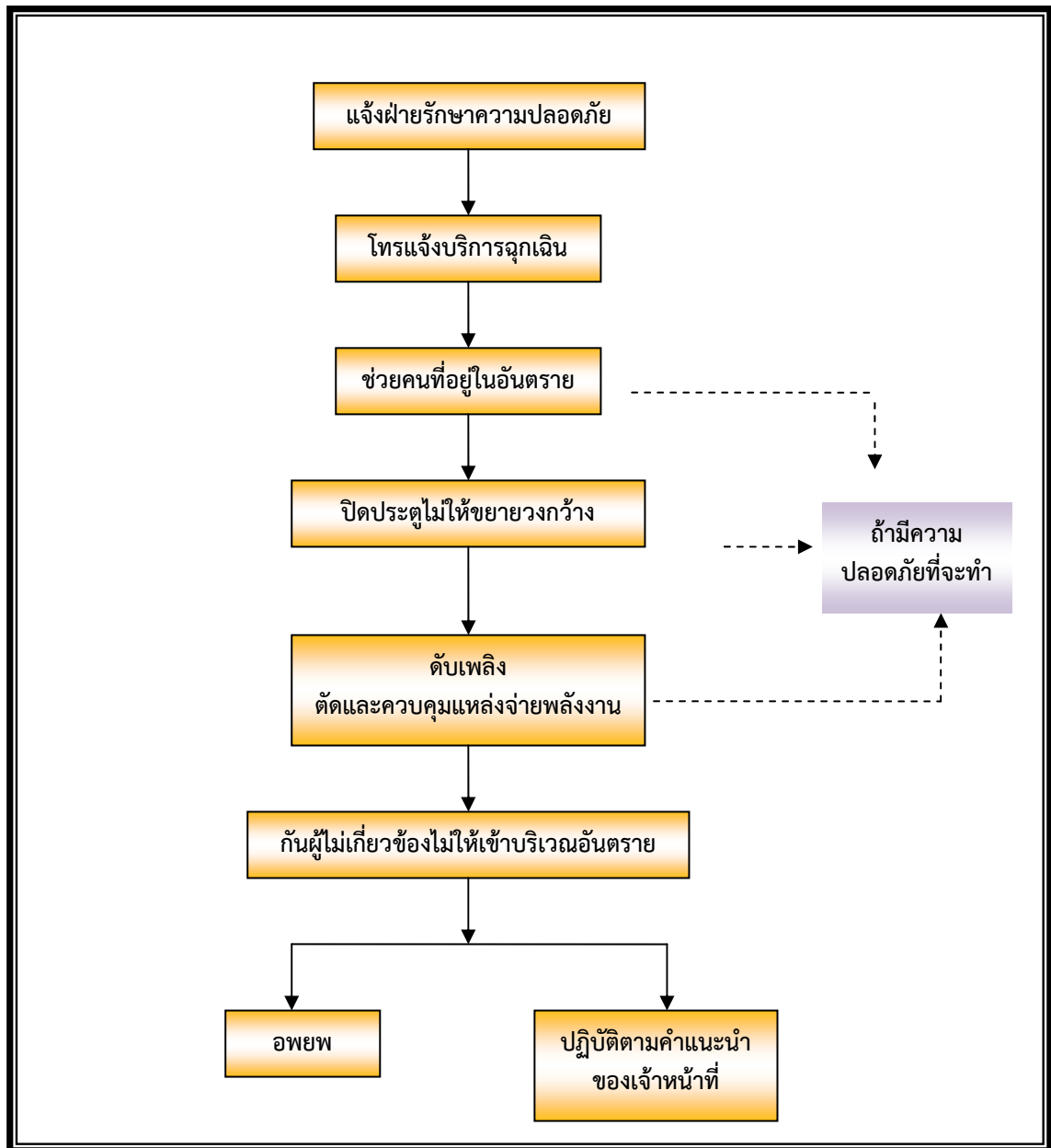
ในสถานี ทั้ง 3 แห่ง มีหมายเลขโทรศัพท์บุคคลดังกล่าวอยู่ในโทรศัพท์มือถือ นอกจากนั้นในสำนักงานฯ ก็จะมีหมายเลขโทรศัพท์ของบุคคลดังกล่าวและสถานที่แจ้งเหตุกรณีฉุกเฉินไว้พร้อมใช้งานและค้นหาได้สะดวก เช่น สถานีตำรวจ โรงพยาบาล รถพยาบาล รถดับเพลิง เป็นต้น

- แผนโดยทั่วไปในกรณีเกิดเหตุการณ์อันไม่คาดคิด (ภาพที่.6.1-1)



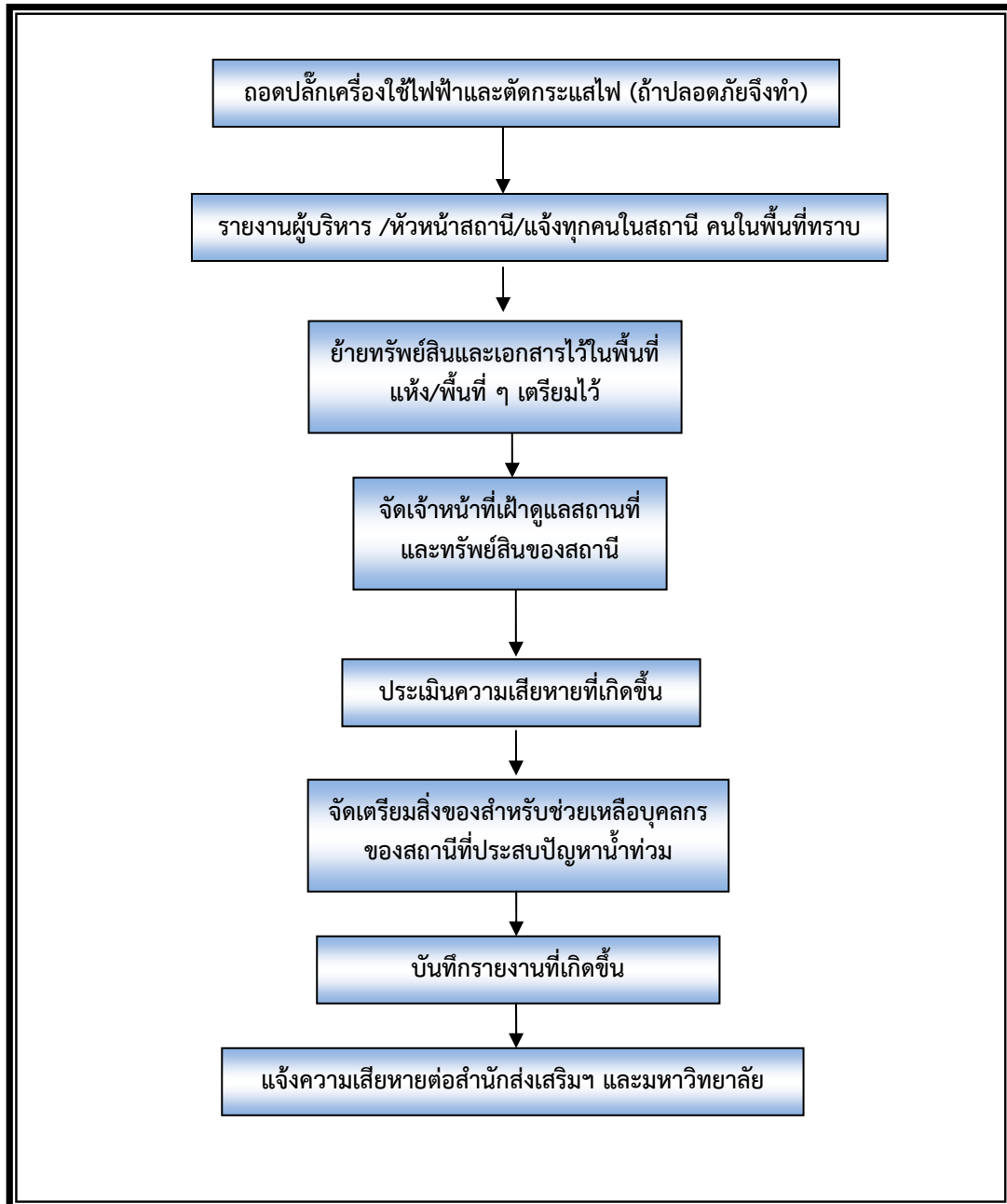
ภาพที่.6.1-1 แสดงแผนรองรับกรณีฉุกเฉินในสำนักงานกลางฯ ที่ไม่คาดคิด

- แผนในกรณีเกิดอัคคีภัย (ภาพที่ 6.1-2)



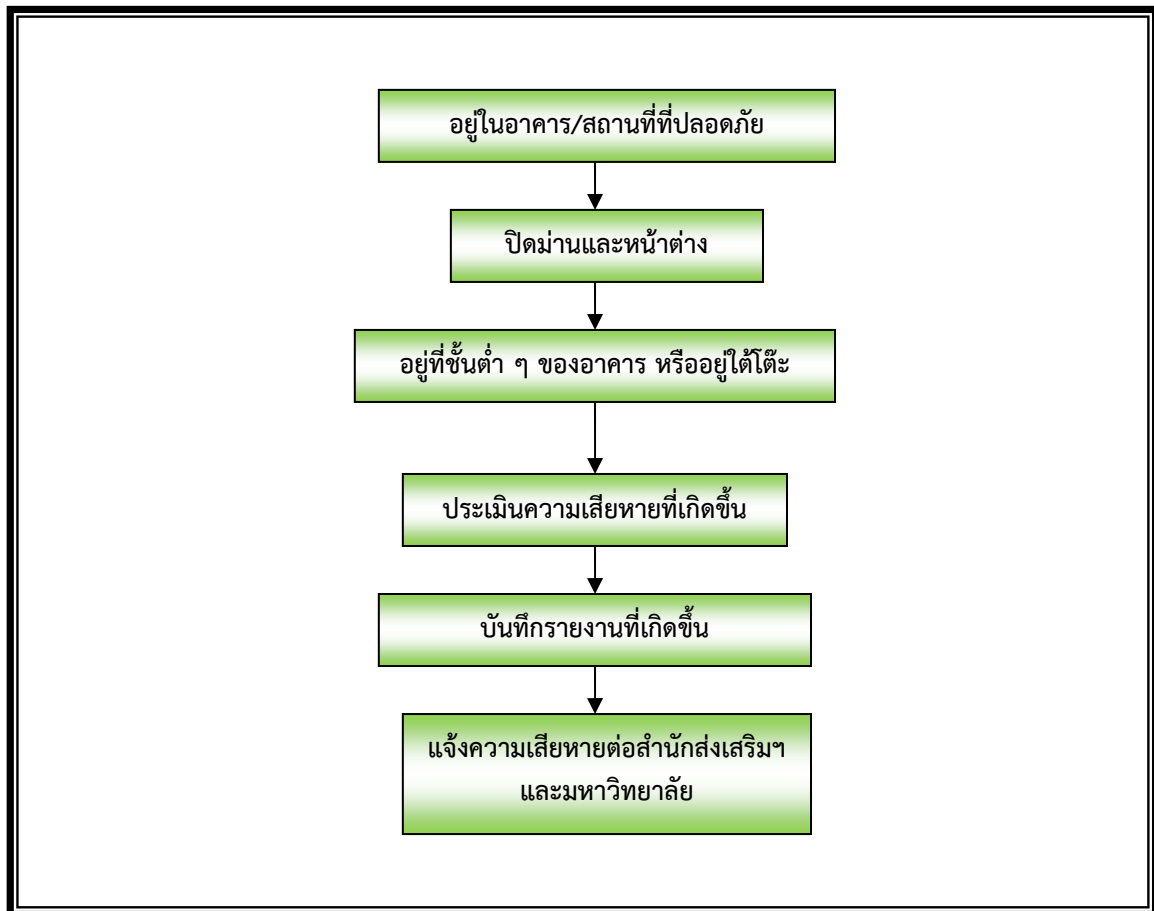
ภาพที่ 6.1-2 แสดงแผนรองรับเหตุการณ์กรณีเกิดอัคคีภัย

- แผนรองรับเหตุการณ์เกิดอุทกภัย (ภาพที่ 6.1-3)



ภาพที่ 6.1-3 แสดงแผนในกรณีเกิดอุทกภัย

- แผนรองรับเหตุการณ์ไม่คาดคิดกรณีเกิดพายุ (ภาพที่ 6.1-4)

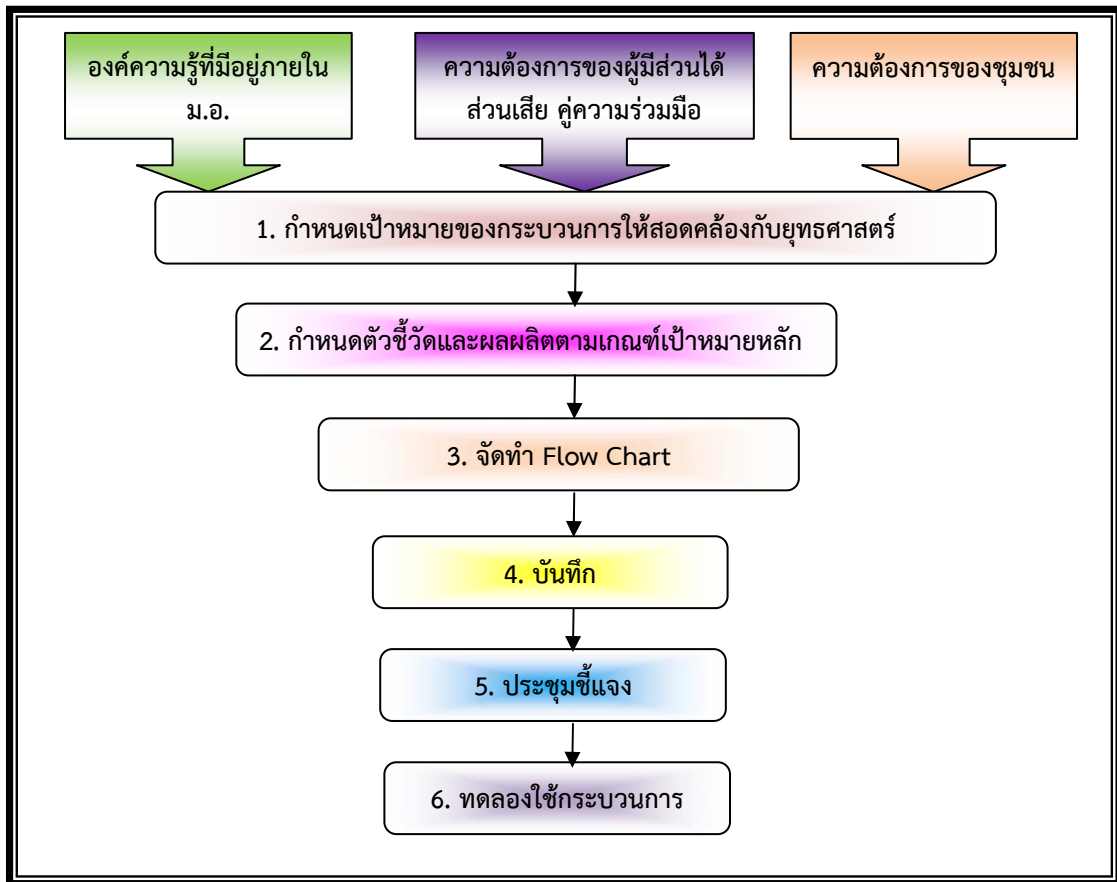


ภาพที่ 6.1-4 แสดงแผนในกรณีเกิดพายุรุนแรง

6.2 กระบวนการทำงาน :

ก. การออกแบบกระบวนการทำงาน

6.2 ก สำนักส่งเสริมฯ มีคณะกรรมการจัดทำกระบวนการ ประกอบด้วยผู้แทนจากทุกฝ่าย/งาน/สถานี มีการประชุมพิจารณาปรึกษาหารือ เพื่อตรวจประเมินและทบทวนกระบวนการที่ได้ดำเนินการสร้างขึ้นมา เพื่อให้สะดวกและสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน โดยในการออกแบบกระบวนการหลักนั้น จะใช้ข้อมูลที่สำคัญมาประกอบในการพิจารณา ได้แก่ ภารกิจงาน ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความต้องการของชุมชน องค์กรความรู้ที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัย ความเชี่ยวชาญ ความถนัดของผู้ให้บริการเพื่อบริการให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย (ภาพที่ 6.2-1)



ภาพที่ 6.2-1 แสดงวิธีการออกแบบและการนำปัจจัยต่าง ๆ มาประกอบในการออกแบบกระบวนการทำงาน

ในการกำหนดกระบวนการเพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานแสดงถึงการควบคุมต้นทุนและปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนใน 4 กระบวนการ โดยพิจารณาจากกระบวนการที่ส่งผลต่อผลผลิตขององค์กรโดยตรง เพิ่มรายได้ ลดรอบเวลา ลดต้นทุนรวมถึงเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการดังนี้

ก. การออกแบบกระบวนการหลัก มี 2 กระบวนการดังนี้

1. กระบวนการบริหารจัดการโครงการฝึกอบรมแบบเก็บค่าลงทะเบียน มีขั้นตอนการออกแบบตามตารางที่ 6.2-1

2. กระบวนการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่โครงการ มีขั้นตอนการออกแบบตามตารางที่ 6.2-1

ข. การออกแบบกระบวนการสนับสนุน มี 2 กระบวนการดังนี้

1. การจัดซื้อและเบิกจ่ายเงิน มีขั้นตอนการออกแบบตามภาพที่ 6.2-2

2. กระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างและเบิกจ่ายพัสดุมีขั้นตอนการออกแบบตามภาพที่ 6.2-3 และภาพ

ที่ 6.2-4

ตารางที่ 6.2-1 การออกแบบกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน

1. ขั้นตอนกระบวนการหลัก : การบริหารจัดการโครงการฝึกอบรมแบบเก็บค่าลงทะเบียน

1.1 การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs) และพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน	รายละเอียด	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		-การหาความจำเป็นของการฝึกอบรม	ม.ค.-พ.ค. ของทุกปี	วิธีการที่หลากหลายและครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย	- จำแนกกลุ่มเป้าหมาย - สำรวจตามแผน	วิธีการสำรวจและแหล่งข้อมูลเชื่อถือได้ สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริง	ผู้รับผิดชอบ	- เอกสารสรุปความต้องการฝึกอบรมจากการประชุมการสำรวจและการประเมินผล
2		การวิเคราะห์ข้อมูล	พ.ค.-มิ.ย. ของทุกปี	นำความต้องการมาพัฒนาหลักสูตรให้ครบถ้วน	ประชุมในฝ่ายวิเคราะห์พัฒนาหลักสูตร	หลักสูตรที่ตรงกับความ ต้องการและสามารถเป็นจุดขายได้	ผู้รับผิดชอบ	หลักสูตรฝึกอบรมของฝ่าย รายโครงการ
3		การจัดทำงบประมาณเงินรายได้	พ.ค.-มิ.ย. ของทุกปี	งบประมาณประมาณการรับจ่ายของโครงการมีความครบถ้วน ถูกต้อง	จัดทำงบประมาณรับจ่ายรายโครงการของฝ่าย	ความถูกต้องของงบประมาณตามแบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มการจัดทำงบประมาณเงินรายได้
4		ความเหมาะสม สอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย	พ.ค.-มิ.ย. ของทุกปี	โครงการฝึกอบรม สอดคล้องกับนโยบายและความต้องการฝึกอบรม	คณะกรรมการพิจารณา งบประมาณตรวจสอบความสอดคล้องกับนโยบาย	โครงการผ่านการพิจารณา ความเหมาะสมของหลักสูตร	คณะกรรมการพิจารณา งบประมาณสำนักส่งเสริมฯ	แจ้งผลการพิจารณาปรับแก้แผนของฝ่าย
5	 	การจัดทำงบประมาณเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย	พ.ค.-มิ.ย. ของทุกปี	จัดทำรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม	ทำงบประมาณลงในแบบฟอร์มและจัดส่ง	จัดทำงบประมาณให้ครบถ้วนและถูกต้อง	ผู้รับผิดชอบ	แผนงานงบประมาณเงินรายได้ฝ่าย

1.1 การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs) และพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม (ต่อ)

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน	รายละเอียด	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
6		การจัดทำงบประมาณเงินรายได้	ก.ย. ของทุกปี	จัดทำรายละเอียดลงในแบบฟอร์มแผน	จัดทำแผนปฏิบัติงานและจัดส่ง	การจัดทำแผนกำหนดเวลาจัดมีความถูกต้องเหมาะสม	ผู้รับผิดชอบทุกคน	แผนปฏิบัติงานรายปีของฝ่าย

1.2 การประสานงานและเตรียมการก่อนฝึกอบรม

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน	รายละเอียด	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		การเขียนโครงการอบรม	ก่อนจัด 3 เดือน	โครงการถูกต้องครบถ้วนและมีคุณภาพตามที่กำหนด	จัดทำโครงการฝึกอบรมเสนอตามขั้นตอน	ความถูกต้องและครบถ้วนของโครงการ	ผู้รับผิดชอบโครงการ	โครงการฝึกอบรม
2		ทักษะการประสานงาน ข้อมูลของวิทยากร	ก่อนจัด 3 เดือน	กำหนดวันที่ชัดเจนในการจัด	ประสานงานวิทยากรเพื่อกำหนดวันจัดอบรม	กำหนดวันที่แน่นอนในการจัดอบรม	ผู้รับผิดชอบโครงการ	ประสานงานทางโทรศัพท์
3		ข้อมูลสถานที่จัด ราคาและบริการ	ก่อนจัด 3 เดือน	กำหนดวันที่ชัดเจนในการจัด	ประสานงานสถานที่เพื่อกำหนดวันจัดอบรม	กำหนดวันที่แน่นอนในการจัดอบรม	ผู้รับผิดชอบโครงการ	ประสานงานทางโทรศัพท์

1.2 การประสานงานและเตรียมการก่อนฝึกอบรม (ต่อ)

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน	รายละเอียด	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
4		ระเบียบขั้นตอนการขออนุมัติโครงการ	ก่อนจัด 3 เดือน	โครงการขออนุมัติ ถูกต้องและเสนอถูกต้องตามขั้นตอน	ขออนุมัติโครงการตามขั้นตอน	การเสนออนุมัติโครงการ ขั้นตอนถูกต้อง	ผู้รับผิดชอบโครงการ	เอกสารขออนุมัติโครงการ
5		ระเบียบขั้นตอนการขออนุมัติโครงการ	ก่อนจัด 3 เดือน	โครงการขออนุมัติ ถูกต้องและเสนอถูกต้องตามขั้นตอน	ขออนุมัติโครงการตามขั้นตอน	การเสนออนุมัติโครงการ ขั้นตอนถูกต้อง	ผู้รับผิดชอบโครงการ	เอกสารขออนุมัติโครงการ
6		ระเบียบขั้นตอนการขออนุมัติโครงการ	ก่อนจัด 3 เดือน	โครงการขออนุมัติ ถูกต้องและเสนอถูกต้องตามขั้นตอน	ขออนุมัติโครงการตามขั้นตอน	การเสนออนุมัติโครงการ ขั้นตอนถูกต้อง	ผู้รับผิดชอบโครงการ	เอกสารขออนุมัติโครงการ
7		ระเบียบขั้นตอนการขออนุมัติโครงการ	ก่อนจัด 3 เดือน	โครงการขออนุมัติ ถูกต้องและเสนอถูกต้องตามขั้นตอน	ขออนุมัติโครงการตามขั้นตอน	การเสนออนุมัติโครงการ ขั้นตอนถูกต้อง	ผู้รับผิดชอบโครงการ	เอกสารขออนุมัติโครงการ
8		ฐานข้อมูลหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งในกลุ่มเป้าหมายฝึกอบรม	ก่อนจัด 2 เดือน	ส่งเอกสารประชาสัมพันธ์ถึงกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ	- จัดทำรายชื่อหน่วยงาน - เตรียมวัสดุและเอกสารประชาสัมพันธ์ - จัดส่งถึงกลุ่มเป้าหมาย - เบิกจ่ายค่าใช้จ่าย	- เอกสารประชาสัมพันธ์จัดส่งถึงกลุ่มเป้าหมาย ครอบคลุม ครบถ้วนและทันเวลา	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	เอกสารประชาสัมพันธ์ หนังสือราชการ ทางเว็บไซต์ เอกสารส่งสถานีวิทยุ
9		รายละเอียดโครงการฝึกอบรม	ก่อนจัด 2 เดือน	ข้อมูลโครงการ บันทึกครบถ้วนและถูกต้อง	- บันทึกข้อมูลโครงการ - หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบแก้ไข/เห็นชอบ	ขั้นตอนการตรวจสอบโครงการของหัวหน้างานให้ทันเวลา	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	โครงการฝึกอบรมที่ได้รับอนุมัติ

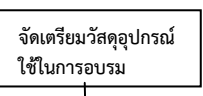
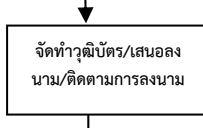
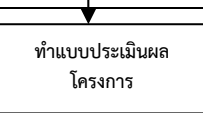
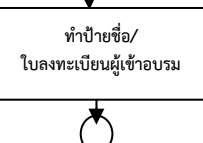
1.2 การประสานงานและเตรียมการก่อนฝึกอบรม (ต่อ)

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน	รายละเอียด	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
10		ระเบียบการเงินและพัสดุเกี่ยวกับราชการงานฝึกอบรม	ก่อนจัด 2 สัปดาห์	การขออนุมัติค่าใช้จ่ายโครงการถูกต้องตามระเบียบการเงินและพัสดุ	ขออนุมัติค่าใช้จ่ายในโครงการถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีย้อนหลัง	การขออนุมัติค่าใช้จ่ายโครงการถูกต้องตามระเบียบการเงินและพัสดุ ครบถ้วนและทันเวลา	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	เอกสารขออนุมัติค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในโครงการอบรม
11		ข้อมูลรายชื่อผู้เข้าอบรม	ก่อนจัด 1 สัปดาห์	รายชื่อผู้เข้าอบรมบนฐานข้อมูลครบถ้วน	-ตรวจสอบรายชื่อและสถานะการชำระเงิน -ประสานงานการชำระเงินค่าลงทะเบียน	การชำระเงินค่าลงทะเบียนครบถ้วนตามรายชื่อผู้สมัคร	ผู้รับผิดชอบโครงการ	รายชื่อผู้เข้าอบรมรายโครงการบนเว็บไซต์
12		การประมาณการรับจ่ายในโครงการ	ก่อนจัด 1 สัปดาห์	ตรวจสอบการคุ้มทุนจากจำนวนผู้เข้าอบรม	-ประมาณการรายรับรายจ่าย -ตรวจสอบค่าใช้จ่ายคุ้มทุน	รายรับครอบคลุมค่าใช้จ่ายโครงการและค่าธรรมเนียมบริการวิชาการ	ผู้รับผิดชอบโครงการ	เอกสารคำนวณค่าใช้จ่าย
13		การร่างหนังสือราชการ	ก่อนจัด 1 สัปดาห์	ทำบันทึกยกเลิกการจัดชี้แจงเหตุผล	ทำบันทึกยกเลิกการจัดเสนอผู้อำนวยการอนุมัติ	ทำบันทึกยกเลิกก่อนถึงวันจัดอบรม	ผู้รับผิดชอบโครงการ	บันทึกขอยกเลิกโครงการอบรม
14		เทคนิคการประสานงาน	ก่อนจัด 1 สัปดาห์	ประสานงานการส่งเงินคืนผู้เข้าอบรมถูกต้อง ครบถ้วน	-ประสานงานการยกเลิกจัดอบรม -สอบถามเลขที่บัญชีธนาคาร -โอนเงินคืน	การโอนเงินคืนรวดเร็วถูกต้องและครบถ้วน	ผู้รับผิดชอบโครงการ	เอกสารหลักฐานการโอนเงิน

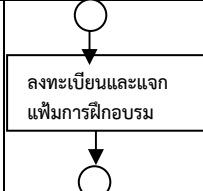
1.2 การประสานงานและเตรียมการก่อนฝึกอบรม (ต่อ)

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน	รายละเอียด	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
15	ประสานงานแจ้ง ยกเลิกวิทยากร สถานที่จัดอบรม	เทคนิคการ ประสานงาน	ก่อนจัด 1 สัปดาห์	ประสานงานแจ้งการ ยกเลิกโครงการ	ประสานงานแจ้งการ ยกเลิกโครงการพร้อม ชี้แจงเหตุผล	ประสานงานแจ้งการ ยกเลิกโครงการสร้างความ เข้าใจที่ดี	ผู้รับผิดชอบ โครงการ	ประสานงานทางโทรศัพท์
16	↓ จัด จัดทำเพิ่มลงทะเบียน พร้อมรายละเอียดผู้เข้า อบรม	การจัดทำเพิ่ม ลงทะเบียนอบรม	ก่อนจัด 2 วัน		ดาวน์โหลดรายชื่อจาก ฐานข้อมูลในเว็บไซต์	มีรายชื่อผู้เข้าอบรมใน เพิ่มลงทะเบียนครบถ้วน	ผู้รับผิดชอบ โครงการ	รายชื่อจากฐานข้อมูลใน เว็บไซต์
17	↓ ประสานงานยืนยัน วิทยากร เช็คราย เดินทาง ขอเอกสาร บรรยาย	เทคนิคการ ประสานงาน	ก่อนจัด 1 สัปดาห์	วิทยากรได้รับการ ยืนยันการจัดและ รับทราบข้อมูล ครบถ้วน	-ประสานงานยืนยัน-แจ้ง จำนวนผู้เข้ารับการอบรม -ขอเอกสารอบรม -ขอรายละเอียดการ เดินทาง	วิทยากรได้รับทราบข้อมูล และจัดส่งเอกสาร ครบถ้วนทันเวลา	ผู้รับผิดชอบ โครงการ	ประสานงานทางโทรศัพท์
18	↓ ประสานงานยืนยัน สถานที่จัดอบรม ที่ พักวิทยากร	เทคนิคการ ประสานงาน	ก่อนจัด1 สัปดาห์	สถานที่จัดได้รับการ ยืนยันการจัดและรับ ทราบข้อมูลครบถ้วน	แจ้งสถานที่จัดเพื่อยืนยัน การจัดและรายละเอียดใน การจัดงาน	สถานที่จัดรับทราบยืนยัน การจัดและรายละเอียดใน การจัดงานอย่างครบถ้วน	ผู้รับผิดชอบ โครงการ	ประสานงานทางโทรศัพท์
19	↓ จัดทำเพิ่มเอกสารแจก ผู้เข้าอบรม ○	การจัดซื้อวัสดุ	ก่อนจัด 1 สัปดาห์	มีเพิ่มเอกสารแจกผู้ เข้าอบรม	-จัดซื้อวัสดุ -เตรียมเอกสารบรรยาย ตารางอบรม -จัดเพิ่มเอกสาร	ผู้เข้ารับการอบรมได้รับ วัสดุและเอกสารอย่าง ครบถ้วน	ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย	เอกสารประกอบการ บรรยาย

1.2 การประสานงานและเตรียมการก่อนฝึกอบรม (ต่อ)

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน	รายละเอียด	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
20		วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการอบรม	ก่อนจัด 1 วัน	มีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการอบรมอย่างครบถ้วน	-กำหนดรายการ -เตรียมวัสดุอุปกรณ์ตามรายการ	การจัดอบรมมีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้อย่างครบถ้วน	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	ใบรายการวัสดุอุปกรณ์ที่จัดเตรียม
21		การเสนอวุฒิบัตรลงนามตามขั้นตอน	ก่อนจัด 1 สัปดาห์	ผู้เข้ารับการอบรมที่ผ่านเกณฑ์ได้รับวุฒิบัตรครบถ้วนถูกต้อง	-พิมพ์วุฒิบัตรผู้เข้าอบรมผู้เข้าอบรมครบถ้วน -นำเสนอชื่อนาม	ผู้เข้ารับการอบรมที่ผ่านเกณฑ์ได้รับวุฒิบัตรครบถ้วน ถูกต้องรวดเร็ว	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	บันทึกเสนอชื่อนามและวุฒิบัตร
22		การประเมินผลโครงการ	ก่อนจัด 1 วัน	มีแบบประเมินผลโครงการใช้ในการประเมินผล	ดาวน์โหลดเอกสารในฐานข้อมูลในเว็บไซต์	มีแบบประเมินผลโครงการใช้ในการประเมินผลหลังอบรม	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	แบบประเมินผลโครงการ
23		การทำป้ายชื่อ	ก่อนจัด 1 วัน	ผู้เข้าอบรมมีป้ายชื่อครบถ้วน	-ตรวจสอบรายชื่อ -พิมพ์ป้ายชื่อผู้เข้าอบรม	ผู้เข้ารับการอบรมมีป้ายชื่อครบถ้วน	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	ป้ายชื่อผู้เข้ารับการอบรม

1.3 การดำเนินการจัดฝึกอบรม

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน	รายละเอียด	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		การลงทะเบียนอบรม	ทุกวัน	ผู้เข้าอบรมลงทะเบียนและได้รับเอกสารครบถ้วน	แจ้งผู้เข้าอบรมลงทะเบียนและรับเอกสาร	ผู้เข้าอบรมลงทะเบียนและได้รับเอกสารครบถ้วน	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	ใบลงทะเบียน เอกสารบรรยาย

1.3 การดำเนินการจัดฝึกอบรม (ต่อ)

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน	รายละเอียด	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> รับเงินค่าลงทะเบียน และออกใบเสร็จ </div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	ระเบียบการเงิน รายได้	วันแรก	การรับเงิน ค่าลงทะเบียน และนำส่งเงิน ถูกต้องตามระเบียบ การเงิน	-รับเงินและออกใบเสร็จ -นำเงินเข้าบัญชีธนาคาร -นำส่งเงินรายได้โครงการ	การรับเงินค่าลงทะเบียน และนำส่งเงินถูกต้องตาม ระเบียบการเงินและ ครบถ้วน	ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย	ใบเสร็จรับเงิน บัญชีธนาคาร บันทึกนำส่งเงิน
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> ส่งใบยืมเงินทด รองจ่ายโครงการ </div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	ระเบียบการยืมเงิน	วันแรก	ใบยืมเงินถูกต้อง ตามระเบียบ	พิมพ์ใบยืมเงินและจัดส่งตาม ขั้นตอน	ใบยืมเงินถูกต้องตาม ระเบียบและกรอกข้อมูล ครบถ้วน	ผู้รับผิดชอบ โครงการ	ใบยืมเงินทดรองจ่าย โครงการ
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> เช็คนำเข้า อบรม สั่งเพิ่ม ลด อาหาร </div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	เทคนิคการ ประสานงาน	วันแรก	จำนวนอาหารจัด เลี้ยงมีความ เหมาะสมและ เพียงพอกับผู้เข้า อบรม	-เช็คนำเข้าผู้เข้าอบรม -ประสาน งานการจัดเลี้ยง	ตรวจสอบรายชื่อผู้เข้า อบรมและผู้ลงทะเบียน เพิ่มให้ครบถ้วน	ผู้รับผิดชอบ โครงการ	รายชื่อผู้เข้าอบรมและผู้ ลงทะเบียนเพิ่ม
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> รับผิดชอบดูแล ห้องอบรม </div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	-เทคนิคการ ฝึกอบรม -การเป็นพิธีกร -จิตวิทยาการ บริการ	ทุกวัน	การจัดอบรมในห้อง อบรมมีความ ราบรื่นและ ครบถ้วนตาม หลักสูตรที่กำหนด	-ด้านวิชาการ -อำนวยความสะดวก วิทยากรและผู้เข้าอบรม	<i>ห้องอบรมจัดกิจกรรม ครบถ้วนราบรื่นวิทยากร และผู้เข้าอบรมพึงพอใจ</i>	ผู้รับผิดชอบ โครงการ	-รายละเอียดหลักสูตร -กำหนดการจัดอบรม
6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> จ่ายค่าตอบแทน ค่าเดินทางวิทยากร </div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	ระเบียบการเงิน	วันสุดท้าย	จ่ายค่าตอบแทน และค่าเดินทาง ถูกต้องตามระเบียบ การเงิน	- เขียนรายงานการเดินทาง และใบสำคัญรับเงิน - จ่ายค่าตอบแทนและค่า เดินทาง	จ่ายค่าตอบแทนและค่า เดินทางครบถ้วน ถูกต้องและครบถ้วนตาม ระเบียบการเงิน	ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย	เอกสารรายงานการ เดินทางและใบสำคัญรับ เงิน
7	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> ประเมินผลวิทยากร/ ประเมินผลโครงการ อบรม </div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="text-align: center;">○</div>	การประเมินผล	วันสุดท้าย	ผู้เข้ารับการอบรม ประเมินผลวิทยากร และประเมินผล โครงการ	-แจกและรวบรวมแบบ ประเมินผลวิทยากร/ ประเมินผลโครงการ	ข้อมูลการประเมินผล สมบูรณ์และครบถ้วน	ผู้รับผิดชอบ โครงการ	- แบบประเมินผลวิทยากร - แบบประเมินผลโครงการ

1.4 การดำเนินการหลังฝึกอบรมและการติดตามประเมินผล

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน	รายละเอียด	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		ระเบียบการเงินและพัสดุ	วันสุดท้ายของการฝึกอบรมหรือวันที่ได้รับเงินยืมทરรองจ่าย	จ่ายค่าใช้จ่ายครบถ้วนถูกต้องตามระเบียบ	ชำระค่าใช้จ่ายโครงการโดยใช้ระบบโอนเงิน	จ่ายค่าใช้จ่ายครบถ้วนถูกต้องตามระเบียบ	ผู้รับผิดชอบโครงการ/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	ใบแจ้งหนี้ในเสร็จรับเงิน
2		ระเบียบการเงินพัสดุ	7-10 วันหลังอบรม	ทำหลักฐานเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายโครงการถูกต้อง	-รวบรวมหลักฐานค่าใช้จ่ายโครงการ -ทำเบิกจ่ายตามขั้นตอน -หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบความถูกต้อง	เบิกจ่ายครบถ้วนถูกต้องตามระเบียบการเงิน	ผู้รับผิดชอบโครงการ/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	หลักฐานเบิกค่าใช้จ่ายโครงการ
3		-การรวบรวมข้อมูล ภาพกิจกรรม	หลังอบรม 1 สัปดาห์	การรวบรวมเอกสาร ภาพกิจกรรมมีความครบถ้วน แจกให้ผู้เข้าอบรมตามกำหนดเวลา	-บันทึกภาพกิจกรรม ไฟล์เอกสารรายชื่อผู้เข้าอบรมลงในซีดี -แจกผู้เข้าอบรม	การรวบรวมและบันทึกครบถ้วนสมบูรณ์	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	แผ่นซีดี ภาพกิจกรรม รายชื่อผู้เข้าอบรมและเอกสารบรรยาย
4		ระเบียบงานสารบรรณ	หลังอบรม 1 สัปดาห์	วิทยากรได้รับหนังสือขอบคุณพร้อมผลประเมินตามกำหนดเวลา	- พิมพ์หนังสือขอบคุณ พร้อมผลประเมิน - จัดส่งหนังสือ	วิทยากรโครงการอบรมได้รับหนังสือขอบคุณพร้อมแบบประเมิน	ผู้รับผิดชอบโครงการ	หนังสือขอบคุณวิทยากรพร้อมผลการประเมิน
5		รายชื่อที่อยู่ผู้เข้าอบรม	หลังอบรม 1 สัปดาห์	ผู้เข้าอบรมได้รับวุฒิบัตรถูกต้องครบถ้วน	จัดส่งวุฒิบัตรผู้เข้าอบรมตามชื่อที่อยู่ลงทะเบียน	ผู้เข้าอบรมได้รับวุฒิบัตรครบถ้วน	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	วุฒิบัตร
6		ระเบียบการเงิน	หลังอบรม 1 เดือน	ขออนุมัติปรับเปลี่ยนงบประมาณตามระเบียบที่กำหนด	ทำบันทึกขออนุมัติปรับเปลี่ยนเสนอตามขั้นตอน	ขออนุมัติปรับเปลี่ยนงบประมาณเมื่อหลักฐานเบิกจ่ายถูกต้อง	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	บันทึกขออนุมัติปรับเปลี่ยนงบประมาณ

1.4 การดำเนินการหลังฝึกอบรมและการติดตามประเมินผล (ต่อ)



ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน	รายละเอียด	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
7	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> ขออนุมัติจัดสรร ค่าธรรมเนียมบริการ และขอปิดโครงการ </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	ระเบียบบริการ วิชาการ	หลังอบรม 1 เดือน	การจัดสรร ค่าธรรมเนียมบริการ วิชาการถูกต้องตาม ระเบียบ	ทำบันทึกขออนุมัติจัดสรร ค่าธรรมเนียมและขอปิด โครงการ	การจัดสรรค่าธรรมเนียม บริการถูกต้องตามระเบียบ และขออนุมัติถูกต้องตาม ขั้นตอน	ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย	บันทึกขออนุมัติจัดสรร ค่าธรรมเนียมและปิด โครงการ
8	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> บันทึกข้อมูลการเงิน และประเมินวิทยากร ประเมินโครงการบน ฐานข้อมูลเว็บไซต์ </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	ระบบข้อมูล สารสนเทศ	หลังอบรม 1 เดือน	บันทึกข้อมูลครบถ้วน และถูกต้อง	-รวบรวมข้อมูล -บันทึกข้อมูลในระบบ ฐานข้อมูลบนเว็บไซต์	บันทึกข้อมูลครบถ้วนและ ถูกต้องและครบถ้วนทุก กิจกรรมเมื่อเสร็จสิ้น โครงการ	ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย	ฐานข้อมูลโครงการของฝ่าย บนเว็บไซต์
9	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> วิเคราะห์ประเมินผล วิทยากรและ ประเมินผลโครงการ </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	โปรแกรมวิเคราะห์ ข้อมูลและการแปล ผล	หลังอบรม 1 เดือน	วิเคราะห์ข้อมูล ประเมินและแปลผล ครบถ้วนถูกต้อง	บันทึกข้อมูลในโปรแกรม วิเคราะห์	ใช้สถิติวิเคราะห์แปลผล ถูกต้องตามลักษณะข้อมูล	ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย	เอกสารการวิเคราะห์ผล ประเมิน
10	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: 60px; margin: 0 auto; text-align: center;"> จัดทำ รายงาน สรุป ประเมิน </div>	การวิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงาน	หลังอบรม 1 เดือน	การจัดทำรายงาน สรุปมีรูปแบบ มาตรฐานและข้อมูล เชื่อถือได้	-รวบรวมข้อมูล -ประชุมสรุปผล -วิเคราะห์ข้อมูล -เขียนรายงานสรุป -นำเสนอผู้บริหาร	รายงานสรุปมีข้อมูล ครบถ้วนและถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ใน การปรับปรุงงานได้	ผู้รับผิดชอบ โครงการ	รายงานสรุปและประเมินผล โครงการ

2. ขั้นตอนกระบวนการหลัก : การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่โครงการ



2.1 กระบวนการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่โครงการ (ทางจดหมาย)

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน	รายละเอียด	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	เริ่มต้น							
2	↓ จัดหาวัสดุสำนักงาน	- ระบบฐานข้อมูล - ระเบียบพัสดุ	1-3 วัน	- สอดคล้องกับการใช้งาน - ตรงกับความต้องการ	- กำหนดคุณสมบัติ - กำหนดจำนวน - กำหนดราคา - กำหนดวันที่ใช้ - กำหนดกรรมการตรวจรับ	- งบประมาณที่ได้รับ - ระเบียบที่กำหนด	-พัสดุฝ่ายฯ	-แบบขอจัดหา
3	↓ พิมพ์หน้าของจดหมาย	- สถานที่ตั้ง/ ที่อยู่ ของกลุ่มเป้าหมาย - ข้อมูลผู้รับบริการ	1 วัน	- ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย - ถูกต้องและชัดเจน - แหล่งข้อมูลเชื่อถือได้	- ชื่อกลุ่มเป้าหมาย - สถานที่ตั้งหน่วยงาน/ องค์กร	- งบประมาณที่ได้รับ	-ผู้ที่ได้รับ มอบหมายของ ฝ่ายฯ	-ซองจดหมาย -ฐานข้อมูลที่ตั้ง
4	↓ อัดสำเนาจัดเรียง	-การใช้เครื่องอัดสำเนา - เทคนิคการเรียงกระดาษ - ระเบียบงานสารบรรณ	1-3 วัน	- ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ - รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	- หนังสือนำส่ง - รายละเอียดโครงการ - ใบสมัคร	-งบประมาณที่ได้รับ	-ผู้ที่ได้รับ มอบหมายของ ฝ่ายฯ	-หนังสือนำส่ง -โครงและใบสมัคร
5	↓ พับจดหมายและเย็บชุด	- ทักษะการพับจดหมายและการเย็บกระดาษ	1-3 วัน	- รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ - ไม่ชำรุด	- จดหมายประชาสัมพันธ์	- งบประมาณที่ได้รับ - ความถูกต้อง	-ผู้ที่ได้รับ มอบหมายของ ฝ่ายฯ	- จดหมายประชาสัมพันธ์

2.1 กระบวนการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่โครงการ (ทางจดหมาย) (ต่อ)

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน	รายละเอียด	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
6		- ทักษะการปิดผนึกซองจดหมาย	1-3 วัน	- ถูกต้องและรวดเร็ว - ไม่ซ้ำซ้อน	- จดหมายประชาสัมพันธ์	- งบประมาณที่ได้รับ - ความถูกต้อง	- ผู้ที่ได้รับมอบหมายของฝ่ายฯ	- จดหมายประชาสัมพันธ์
7		- รายละเอียดและแนวปฏิบัติของการจัดส่งจดหมาย	1 วัน	- รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ - ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	- จดหมายประชาสัมพันธ์ - การประทับตราค่าส่งทางไปรษณีย์ - แบบฟอร์มการส่งจดหมาย	- งบประมาณที่ได้รับ - ครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนด	- ผู้ที่ได้รับมอบหมายของฝ่ายฯ	- จดหมายประชาสัมพันธ์ - ใบแจ้งหนี้
8								

2.2 กระบวนการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่โครงการ (ทางเว็บไซต์)

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน	รายละเอียด	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1								
2	 	- ข้อมูลโครงการ - วิธีการใช้ประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์	1 วัน	- ถูกต้องและชัดเจน - รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ - สอดคล้องกับรายละเอียดประชาสัมพันธ์	- ชื่อโครงการ - วันที่ดำเนินการ - สถานที่จัด - ค่าลงทะเบียน - ผู้รับผิดชอบ	- ครบถ้วนตามที่กำหนด - ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	- โครงการประชาสัมพันธ์ - ใบสมัคร

2.2 กระบวนการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่โครงการ (ทางเว็บไซต์) (ต่อ)

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน	รายละเอียด	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
3		<ul style="list-style-type: none"> - การตรวจสอบข้อมูล - วิธีการใช้ประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ 	1 วัน	<ul style="list-style-type: none"> - ความสอดคล้องกับรายละเอียดประชาสัมพันธ์ - ถูกต้องและชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาตามความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์โครงการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ครบถ้วนตามที่กำหนด - ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย 	หัวหน้าฝ่ายฯ	<ul style="list-style-type: none"> - โครงการประชาสัมพันธ์ - ใบสมัคร
4		<ul style="list-style-type: none"> - การตรวจสอบข้อมูล 	1 วัน	<ul style="list-style-type: none"> - ความสอดคล้องกับรายละเอียดประชาสัมพันธ์ - ถูกต้องและชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์โครงการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ความเห็นชอบโดยคำนึงถึงความถูกต้องและเหมาะสม 	หัวหน้าฝ่ายฯ	<ul style="list-style-type: none"> - หนังสือนำเสนอ - รายละเอียดโครงการ - ใบสมัคร
5		<ul style="list-style-type: none"> - การใช้ฐานข้อมูล - รายละเอียดโครงการ 	30 นาที	<ul style="list-style-type: none"> - ถูกต้องและชัดเจน - รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ - สอดคล้องกับรายละเอียดประชาสัมพันธ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ชื่อโครงการ - วันที่ดำเนินการ - สถานที่จัด - ค่าลงทะเบียน - ผู้รับผิดชอบ - ใบสมัครอบรม 	<ul style="list-style-type: none"> - ครบถ้วนตามที่กำหนด - ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย 	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> - โครงการประชาสัมพันธ์ - ใบสมัคร
6		<ul style="list-style-type: none"> - ขั้นตอนการรับสมัคร - การใช้ฐานข้อมูล 	1 เดือน	<ul style="list-style-type: none"> - สมัครตรงกับหลักสูตร - ความถูกต้องและชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> - ใบสมัคร - หลักฐานค่าลงทะเบียน 	<ul style="list-style-type: none"> - ครบตามจำนวนที่กำหนด 	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ	<ul style="list-style-type: none"> - ใบสมัครอบรม - หลักฐานการส่งเงิน
7								

1. ขั้นตอนกระบวนการสนับสนุน : กระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างและเบิกจ่ายพัสดุ

1.1 การจัดซื้อและเบิกจ่ายเงิน

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน	รายละเอียด	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		-ระเบียบพัสดุ -ระบบฐานข้อมูล การจัดหา	1วัน	-สอดคล้องกับการใช้ งาน	-กำหนดรายการและคุณสมบัติ - กำหนดจำนวนราคา -กำหนดวันที่ใช้งาน -กำหนดกรรมการตรวจรับ	-งบประมาณที่ได้รับ -เหมาะสมจำเป็นกับ การใช้งาน	ฝ่าย/งานที่ ต้องการวัสดุ	-ใบจัดหา
2		-ระเบียบพัสดุ -การวิเคราะห์	1วัน	-สอดคล้องกับการใช้ งาน	-พิจารณาความจำเป็น เหมาะสม	-พิจารณาความเห็นชอบ ตามความจำเป็น เหมาะสม	หัวหน้าฝ่าย/ งานที่ต้องการ วัสดุ	-ใบขอจัดหา
3		-ระเบียบพัสดุ -ระบบฐานข้อมูล การจัดหา	3วัน	-สืบราคาให้สอดคล้อง กับราคาในท้องตลาด โดยทั่วไปหรือตาม ราคามาตรฐาน	-กำหนดราคาต่อหน่วย/ราคา รวม -กำหนดวงเงินที่จัดซื้อจาก แผนงานที่ได้รับอนุมัติ -กำหนดกรรมการตรวจรับ	-งบประมาณตาม แผนงานที่ได้รับอนุมัติ -ครบถ้วนตามใบจัดหา	เจ้าหน้าที่พัสดุ	-รายงานขออนุมัติซื้อ -ใบขอจัดหาจากความ เห็นชอบ
4		-ระเบียบพัสดุ -การวิเคราะห์	1วัน	-สอดคล้องกับการใช้ งาน	-พิจารณาความจำเป็น เหมาะสม ถูกต้องตามระเบียบ	-งบประมาณตาม แผนงานที่ได้รับอนุมัติ -ครบถ้วนตามใบจัดหา	หน่วยพัสดุ	-รายงานขอ อนุมัติซื้อ -ใบเสนอราคา
5		-ราคามาตรฐานใน ท้องตลาดทั่วไป	2วัน	-สอดคล้องกับ รายละเอียดที่กำหนด	-กำหนดคุณสมบัติ - กำหนดจำนวนราคา ตามที่ขออนุมัติไว้ -กำหนดวันส่งมอบของ	-ถูกต้องตามกำหนด คุณสมบัติ - ครบถ้วนถูกต้องตาม กำหนดจำนวนราคา วันที่ใช้วัสดุ	เจ้าหน้าที่พัสดุ	-ใบสั่งซื้อ -ใบส่งของ

1.1 การจัดซื้อและเบิกจ่ายเงิน (ต่อ)

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน	รายละเอียด	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
6		<ul style="list-style-type: none"> -ระเบียบพัสดุ -ระบบฐานข้อมูลการจัดหา 	1 วัน	-สอดคล้องกับรายละเอียดที่กำหนดจัดซื้อ	-กำหนดวันตรวจรับและรับของ	-ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ตามใบจัดหาและตามใบส่งของ	เจ้าหน้าที่พัสดุ	-ใบตรวจรับ -ใบส่งของ
7		<ul style="list-style-type: none"> -ระเบียบพัสดุ -ระบบฐานข้อมูลการจัดหา 	ภายใน 5 วันทำการ	-สอดคล้องกับรายงานขออนุมัติซื้อ	-สอดคล้องกับงบประมาณที่ได้รับอนุมัติ	ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ตามรายงานขออนุมัติซื้อ	เจ้าหน้าที่พัสดุ	-ใบขอจัดหา -รายงานขออนุมัติซื้อ -ใบตรวจรับ -ใบส่งของ -รายงานขออนุมัติเบิกจ่ายเงิน

1.2 การจัดจ้าง (จ้างเหมาบริการ) และเบิกจ่ายเงิน

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน	รายละเอียด	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		<ul style="list-style-type: none"> -ระเบียบพัสดุ -แบบฟอร์มใบแจ้ง 	1วัน	-สอดคล้องกับการใช้งาน	<ul style="list-style-type: none"> -กำหนดรายการและคุณสมบัติการใช้งาน - กำหนดจำนวนราคา -กำหนดระยะเวลาการใช้งานหรือระยะเวลาที่งานสำเร็จ 	<ul style="list-style-type: none"> -งบประมาณที่ได้รับ -เหมาะสมจำเป็นกับการใช้งาน 	ฝ่าย/งานที่ต้องการใช้งาน	-ใบแจ้งจัดจ้าง

1.2 การจัดจ้าง (จ้างเหมาบริการ) และเบิกจ่ายเงิน (ต่อ)

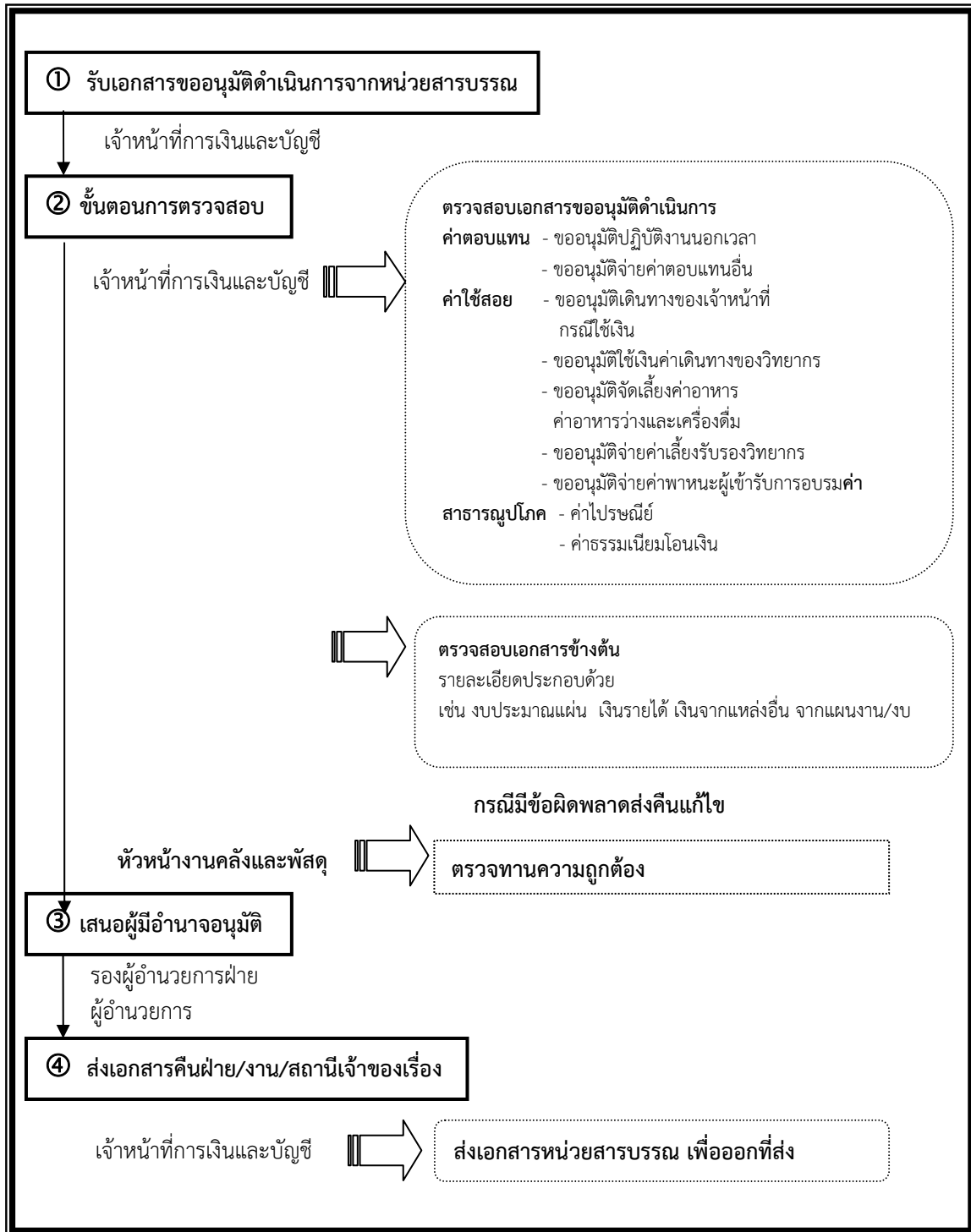
ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน	รายละเอียด	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
2		-ระเบียบพัสดุ -การวิเคราะห์	1วัน	-สอดคล้องกับการใช้งาน	-พิจารณาความจำเป็นเหมาะสม	-พิจารณาความเห็นชอบตามความจำเป็นเหมาะสม	หัวหน้าฝ่าย/งานที่ต้องการใช้งาน	-ใบแจ้งจัดจ้าง
3		-ระเบียบพัสดุ - แบบฟอร์มจัดจ้าง โปรแกรม Excel	3วัน	-สืบราคาให้สอดคล้องกับราคาในท้องตลาดโดยทั่วไปหรือตามราคามาตรฐาน	-กำหนดรายการและคุณสมบัติการใช้งาน -กำหนดราคาต่อหน่วย/ราคารวม -กำหนดวงเงินที่จัดจ้างจากแผนงานที่ได้รับอนุมัติ -กำหนดกรรมการตรวจรับ กำหนดระยะเวลาการใช้งาน	-งบประมาณตามแผนงานที่ได้รับอนุมัติ -ครบถ้วนตามใบแจ้งจัดจ้าง	เจ้าหน้าที่พัสดุ	-รายงานขออนุมัติจัดจ้าง -ใบแจ้งจัดจ้างจากความเห็นชอบ
4		-ระเบียบพัสดุ -การวิเคราะห์	1วัน	-สอดคล้องกับการใช้งาน	-พิจารณาความจำเป็นเหมาะสม ถูกต้องตามระเบียบ	-งบประมาณตามแผนงานที่ได้รับอนุมัติ -ครบถ้วนตามใบแจ้งจัดจ้าง	หน่วยพัสดุ	-รายงานขออนุมัติจัดจ้าง -ใบเสนอราคา

1.2 การจัดจ้าง (จ้างเหมาบริการ) และเบิกจ่ายเงิน (ต่อ)

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน	รายละเอียด	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ดำเนินการจัดจ้าง</div>	-ราคามาตรฐานในท้องตลาดทั่วไป	2วัน	-สอดคล้องกับรายละเอียดที่กำหนด	-กำหนดคุณสมบัติการใช้งาน - กำหนดจำนวนราคาตามที่ขออนุมัติไว้ -กำหนดวันส่งมอบ	-ถูกต้องตามกำหนดคุณสมบัติการใช้งาน - ครบถ้วนถูกต้องตามกำหนดจำนวนราคาวันที่ใช้งาน	เจ้าหน้าที่พัสดุ	-ใบสั่งจ้าง -ใบส่งของ/ใบส่งงาน
6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">จัดทำใบตรวจรับการจ้างและการตรวจรับการจ้าง</div>	-ระเบียบพัสดุ - แบบฟอร์มจัดจ้าง โปรแกรม Excel	1 วัน	-สอดคล้องกับรายละเอียดที่กำหนดจัดซื้อ	-กำหนดวันตรวจรับเมื่อครบกำหนดระยะเวลาการใช้งานหรืองานที่ได้รับ	-ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ตามกำหนดระยะเวลาการใช้งานหรืองานที่ได้รับ	เจ้าหน้าที่พัสดุ	-ใบตรวจรับ -ใบส่งของ/ใบส่งงาน
7	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">จัดทำรายงานขออนุมัติเบิกจ่ายเงิน</div>	-ระเบียบพัสดุ - แบบฟอร์มจัดจ้าง โปรแกรม Excel	ภายใน 5วันทำการ	-สอดคล้องกับรายงานขออนุมัติซื้อ	-สอดคล้องกับงบประมาณที่ได้รับอนุมัติ	ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ตามรายงานขออนุมัติซื้อ	เจ้าหน้าที่พัสดุ	-ใบแจ้งจัดจ้าง -รายงานขออนุมัติจ้าง -ใบตรวจรับการจ้าง -ใบส่งของ -รายงานขออนุมัติเบิกจ่ายเงิน

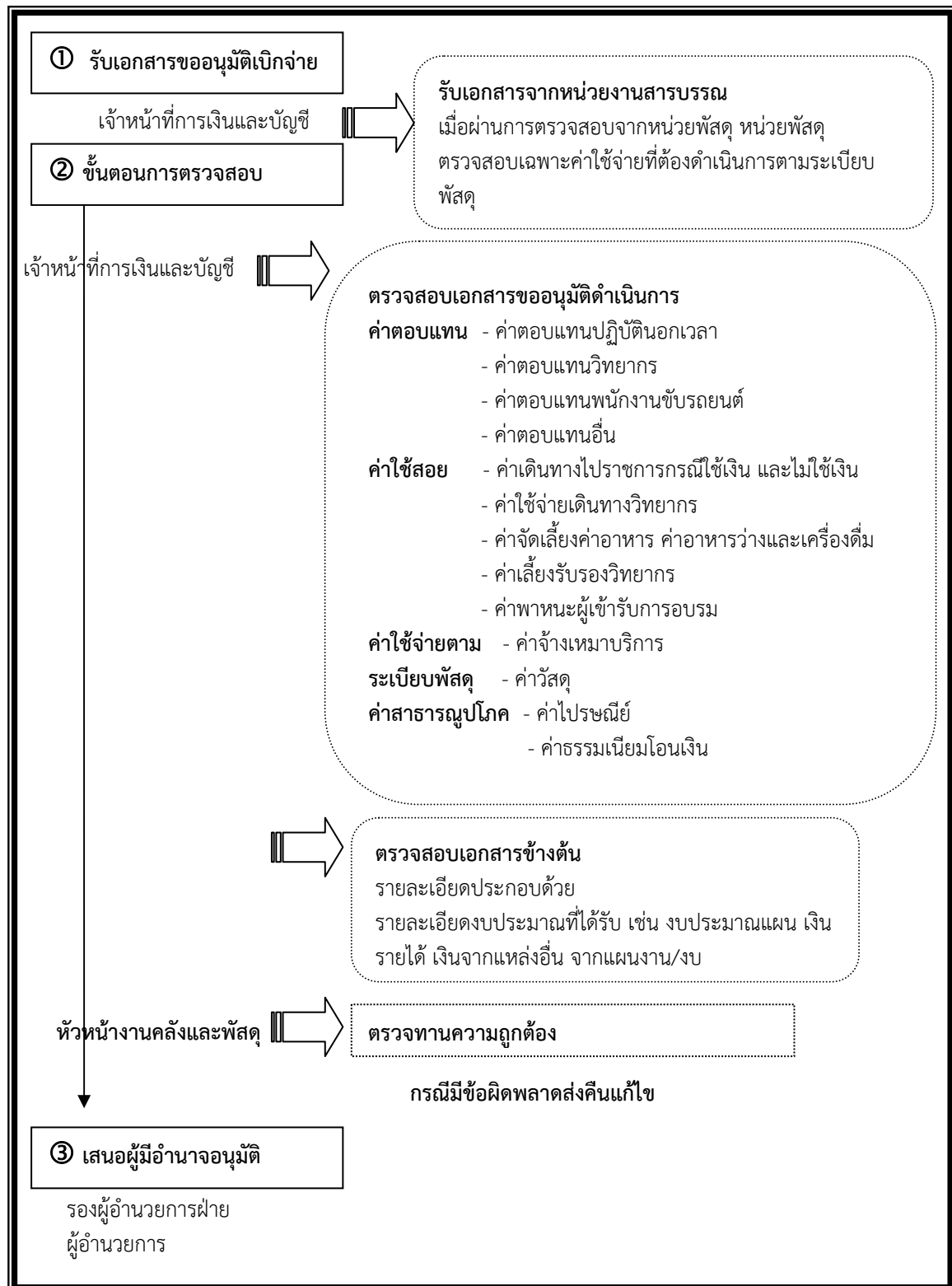
2. ขั้นตอนกระบวนการสนับสนุน : ขออนุมัติและเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายกิจกรรมในโครงการบริการวิชาการ

2.1 การขออนุมัติดำเนินการ (ภาพที่ 6.2-2)



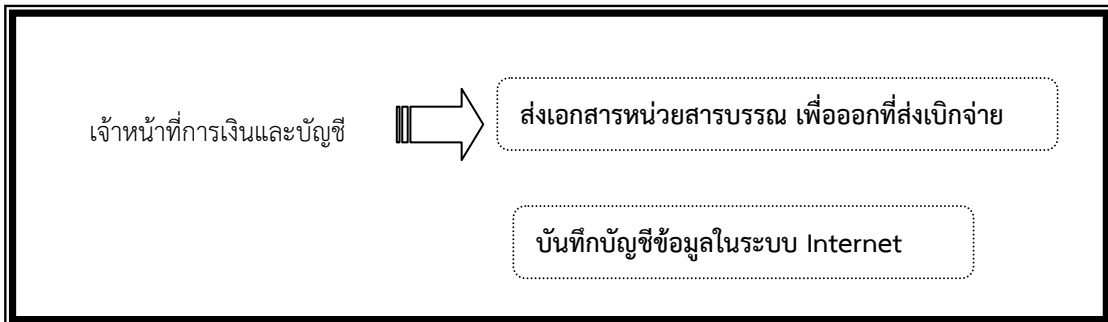
ภาพที่ 6.2-2 ขั้นตอนการขออนุมัติดำเนินการ

2.2 การขออนุมัติเบิกจ่าย (ภาพที่ 6.2-3)



ภาพที่ 6.2-2 ขั้นตอนการขออนุมัติเบิกจ่าย

2.3 การบันทึกบัญชี (ภาพที่ 6.2-4)



ภาพที่ 6.2-4 ขั้นตอนการบันทึกบัญชี

ข. การจัดการกระบวนการทำงาน

6.2 ข (1) สำนักส่งเสริมฯ ดำเนินการรับนโยบายจากมหาวิทยาลัย มาถ่ายทอดลงสู่คณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ เพื่อจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ผ่านช่องทางการประชุม เพื่อจัดทำแผนและกำหนดตัวชี้วัด ดำเนินการ และประเมินและรายงานผล ภายใต้การดำเนินงานที่มีจิตบริการสูง ด้วยความเต็มใจและคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก จึงทำให้มั่นใจได้ว่าผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีและบรรลุวัตถุประสงค์ของการบริการ ซึ่งได้มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานภายใต้กระบวนการทำงานที่สำคัญ ดังนี้

1. โครงการบริการวิชาการ ที่ดำเนินการได้ตามแผนปฏิบัติการประจำปี ร้อยละ 85
2. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ 80
3. ร้อยละของงบประมาณเงินรายได้ที่ใช้ในการให้บริการแก่สังคม ร้อยละ 15
4. จำนวนแหล่งให้บริการวิชาการที่ได้รับการยอมรับในระดับชุมชน 5 แหล่ง
5. จำนวนโครงการที่หน่วยงานร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกต่าง ๆ หรือกับสังคมและชุมชน เพื่อพัฒนาสังคมและชุมชนภาคใต้ 14 โครงการ
6. จำนวนหน่วยงานร่วมและเครือข่ายการบริการวิชาการ 3 หน่วยงาน
7. จำนวนครั้งที่ให้บริการผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง 5,000 ครั้ง
8. จำนวนสื่อประเภทต่าง ๆ ที่เผยแพร่ 4,000 ฉบับ
9. จำนวน Courseware on demand บนเว็บไซต์ 20 เรื่อง
10. จำนวนบุคลากรที่เป็นวิทยากร คณะทำงานและที่ปรึกษาในงานบริการวิชาการ ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย 14 คน
11. จำนวนพื้นที่ผู้รับบริการครอบคลุมจังหวัด 76 จังหวัด
12. จำนวนกิจกรรมที่ถ่ายทอดความรู้จากมหาวิทยาลัยสู่ชุมชน 30 กิจกรรม
13. จำนวนพื้นที่ผู้รับบริการผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง 14 จังหวัด
14. จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมการบริการวิชาการในลักษณะของการอบรม ประชุม สัมมนา 7,000 คน
15. จำนวนผู้ใช้บริการห้องพักและห้องประชุม 800 คน

6.2 ข (2) สำนักส่งเสริมฯ มีวิธีการควบคุมต้นทุนโดยรวมของกระบวนการทำงาน และลดค่าใช้จ่าย ในด้านการตรวจสอบการทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ โดยแต่งตั้ง กรรมการประเมินคุณภาพภายใน คู่มือและติดตามผลการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการ ซึ่ง ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีประสบการณ์ด้านการบริการวิชาการมาเป็นกรรมการตรวจสอบ กระบวนการดำเนินการต่าง ๆ สำหรับวิธีการการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดของการให้บริการ การ ทำงานซ้ำของการให้บริการ และความสูญเสียจากผลการดำเนินการ สำนักส่งเสริมฯ มีการทบทวนผลการ ปฏิบัติงานตามข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ในการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ ทุก เดือน ที่การประชุมคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมฯ ปีละ 2 ครั้ง และในที่ประชุมสรุปผลการ ดำเนินงาน รอบ 1 ปี นอกจากนี้ยังมีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ซึ่ง ประกอบด้วยบุคลากรจากทุกฝ่าย/งาน/สถานี มีการประชุมเพื่อพิจารณาความเสี่ยง แนวทางการควบคุม และจัดทำแผนการควบคุมความเสี่ยงในการดำเนินงาน

ค. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน

6.2 ค สำนักส่งเสริมฯ มีการทบทวนข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน ในที่ประชุมคณะกรรมการ ดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ ในทุกเดือน โดยมีปัจจัยสำคัญ คือ ความเอาใจใส่ในรายละเอียด ทุกขั้นตอน รวมทั้งการรับฟังความคิดเห็นจากทุกฝ่าย/งาน/สถานี ในองค์กรเดียวกัน ทำให้สามารถกำหนดทิศทางและ ความต้องการที่หลากหลายมาใช้บริการได้ทันทั่วถึง การมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากรในระดับ ปฏิบัติการมีส่วนสำคัญในการร่วมกันพัฒนาปรับปรุงกระบวนการและพัฒนากระบวนการทำงานและการ บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในปีถัดไป

การปรับปรุงกระบวนการจัดฝึกอบรมเพื่อส่งผลให้บริการดีขึ้น เช่น การลงทะเบียนและการ รายงานจำนวนผู้สมัครเข้ารับการอบรมเดิมที่ล่าช้า ไม่เป็นระบบ มีการผิดพลาดในการออกรายงานและไม่ ลงในฐานข้อมูล หลังจากได้หารือร่วมกันกับหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศและงานคลังและพัสดุ มีข้อสรุปว่า ให้จัดทำฐานข้อมูลการลงทะเบียนอบรมออนไลน์ ทำให้กระบวนการในการออกใบเสร็จ ออกรายงาน เอกสารใบเซ็นชื่อเข้ารับการอบรมและการตรวจสอบสถานะ การชำระค่าลงทะเบียน ทำให้ระบบการ ลงทะเบียน การรายงานจำนวนผู้สมัครเร็วขึ้น ระบบการรับเงินและการรายงานการเงินมีความรวดเร็ว ถูกต้องมากขึ้น

การรับวุฒิบัตรสำหรับการอบรมสัญญาฯ เดิมจะจัดทำวุฒิบัตรล่วงหน้าเพื่อให้ผู้ที่มีอำนาจลง นามก่อนที่จะเดินทางสัญญาฯ ไปจัดอบรม หรือจัดเสร็จแล้วนำมาเสนอภายหลัง ทำให้มีความผิดพลาด สิ้นเปลืองเนื่องจากเปลี่ยนผู้มาอบรมแทน ล่าช้า ชำรุดเสียหายกรณีส่งไปให้ จึงเปลี่ยนไปให้ทำวุฒิบัตรหน้า งานเมื่ออบรมเสร็จได้รับทันที ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมพึงพอใจ ลดค่าใช้จ่าย ระบบการจัดการดีขึ้น

สำนักส่งเสริมฯ มีกระบวนการจัดการความรู้ผ่านเวที CoP บริการวิชาการและที่ประชุม คณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ ทุกเดือน เพื่อเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปรับปรุง และพัฒนางาน นอกจากนี้ยังมีการจัดทำเอกสารคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน นำเสนอแนวทางการ ปรับปรุงผ่านที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ เดือนละ 1 ครั้ง

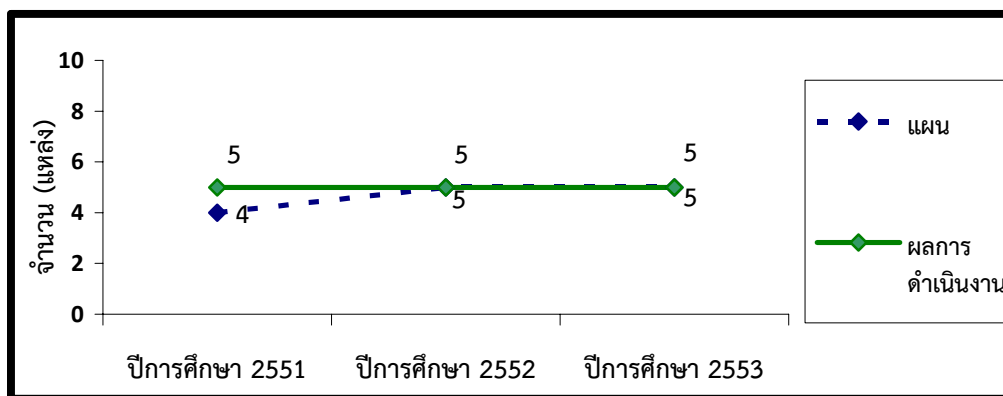
หมวด 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณท์

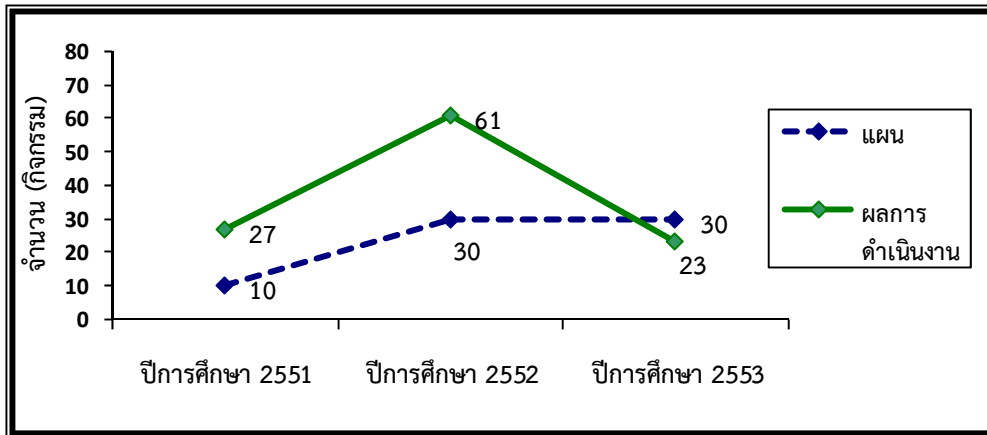
ก. ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณท์

7.1 ก ในด้านผลิตภัณท์ของสำนักส่งเสริมฯ ประกอบด้วย จำนวนแหล่งให้บริการวิชาการที่ได้รับการยอมรับในระดับชุมชน ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เพิ่งกำหนดใหม่ในปี 2553 (ภาพแผนภูมิที่ 7.1-1) จำนวนครั้งที่ให้บริการผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง (ภาพแผนภูมิที่ 7.1-3) จำนวนสื่อประเภทต่าง ๆ ที่เผยแพร่ (ภาพแผนภูมิที่ 7.1-4) จำนวน Courseware on demand บนเว็บไซต์ (ภาพแผนภูมิที่ 7.1-5) จำนวนพื้นที่ผู้รับบริการครอบคลุมจังหวัดภาพ (แผนภูมิที่ 7.1-6) จำนวนหน่วยงานร่วมและเครือข่ายการบริการวิชาการ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เพิ่งกำหนดใหม่ในปี 2553 ไม่มีผลการดำเนินงานในอดีตเปรียบเทียบ (ภาพแผนภูมิที่ 7.1-9) ร้อยละของโครงการที่ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี (ภาพแผนภูมิที่ 7.1-11) และจำนวนผู้ใช้บริการห้องพักและห้องประชุม (ภาพแผนภูมิที่ 7.1-12) มีผลลัพธ์เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และมีแนวโน้มว่ายังคงอยู่ในระดับฐานเดิม บางผลลัพธ์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ซึ่งบ่งถึงการตอบรับผู้รับบริการ ยกเว้นในบางผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย จำนวนกิจกรรมที่ถ่ายทอดความรู้จากมหาวิทยาลัยสู่ชุมชน (ภาพแผนภูมิที่ 7.1-2) จำนวนพื้นที่ผู้รับบริการผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง (ภาพแผนภูมิที่ 7.1-7) จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมการบริการวิชาการในลักษณะอบรม ประชุม สัมมนา (ภาพแผนภูมิที่ 7.1-8) และจำนวนบุคลากรที่เป็นวิทยากร คณะทำงานและที่ปรึกษาในงานบริการวิชาการภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย (ภาพแผนภูมิที่ 7.1-10) โดยมีแนวโน้มว่าผลลัพธ์มีระดับที่ต่ำลง ซึ่งทำให้ผู้รับบริการในบางกลุ่มขาดหายไป ดังรายละเอียดในแต่ละตัวชี้วัด

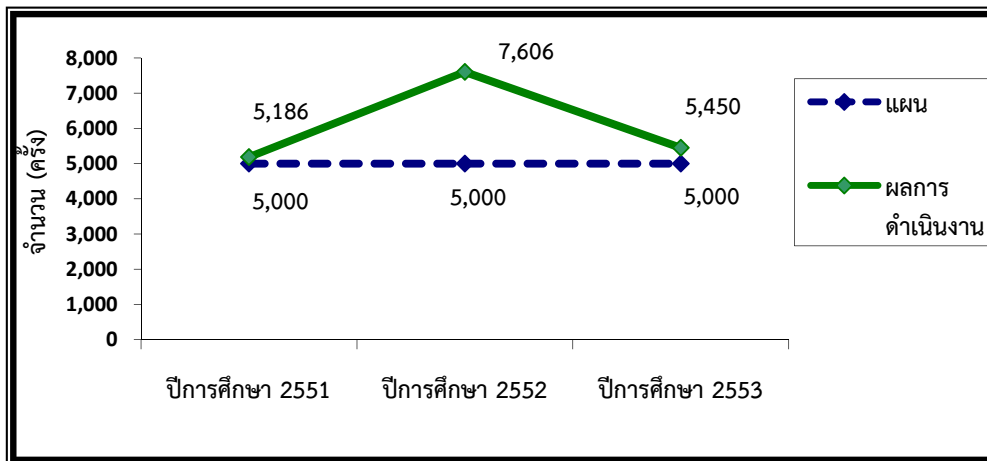
จากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ผลการดำเนินการของหน่วยงาน เช่น ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งให้บริการผลิตภัณท์ที่คล้ายคลึงกัน ในด้านจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมการบริการวิชาการในลักษณะ อบรม ประชุม สัมมนา ในปี 2553 ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โครงการงบประมาณแผ่นดินมีผู้รับบริการ 533,818 คน และโครงการบริการวิชาการเพื่อสร้างรายได้ มีผู้รับบริการ 1,536 คน ซึ่งภาพรวมสูงกว่าสำนักส่งเสริมฯ ที่มีผู้รับบริการ 4,896 คน



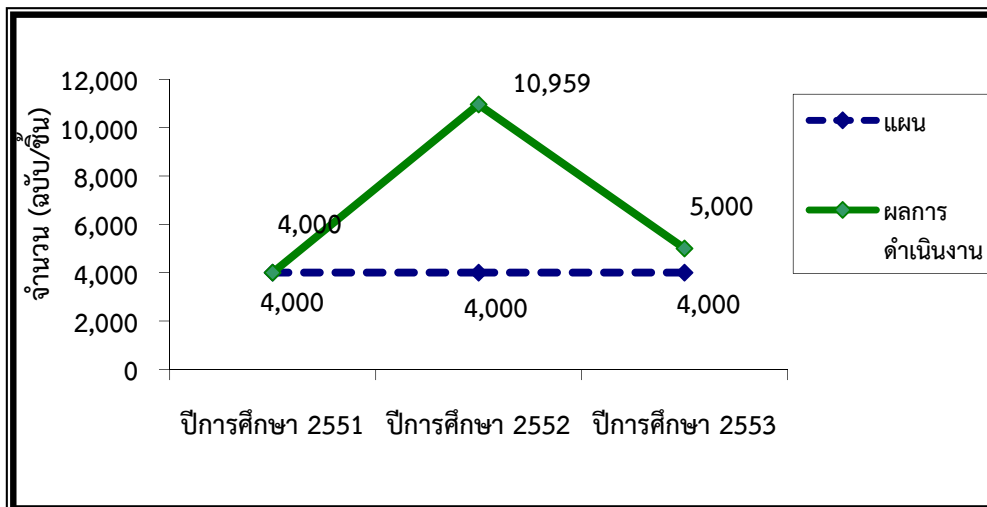
ภาพแผนภูมิที่ 7.1-1 ตัวชี้วัดที่ 1 จำนวนแหล่งให้บริการวิชาการที่ได้รับการยอมรับในระดับชุมชน



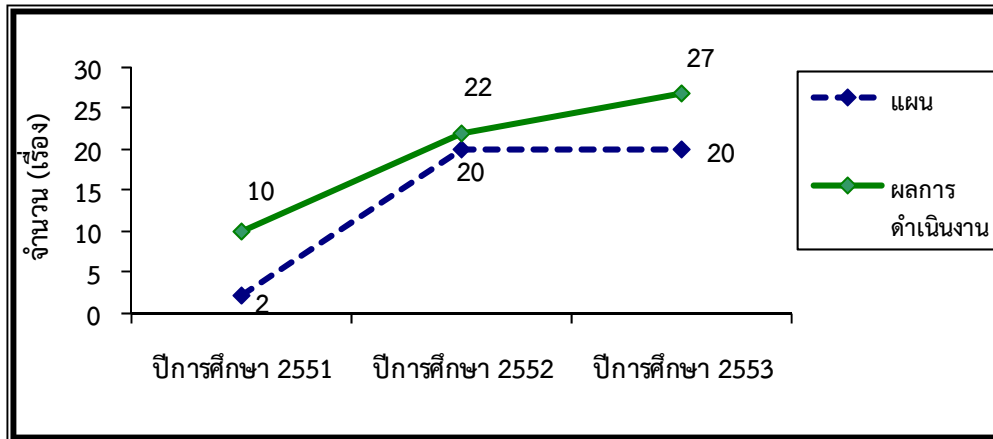
ภาพแผนภูมิที่ 7.1-2 ตัวชี้วัดที่ 2 จำนวนกิจกรรมที่ถ่ายทอดความรู้จากมหาวิทยาลัยสู่ชุมชน



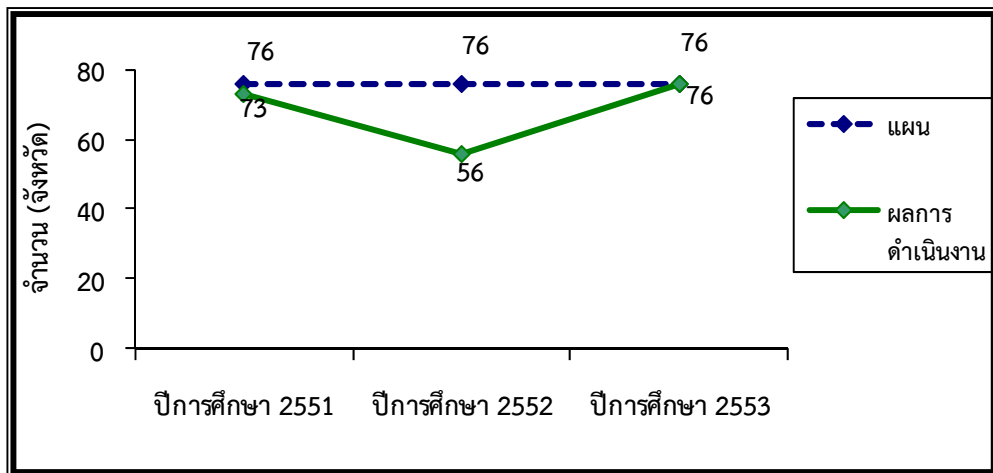
ภาพแผนภูมิที่ 7.1-3 ตัวชี้วัดที่ 3 จำนวนครั้งที่ให้บริการผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง



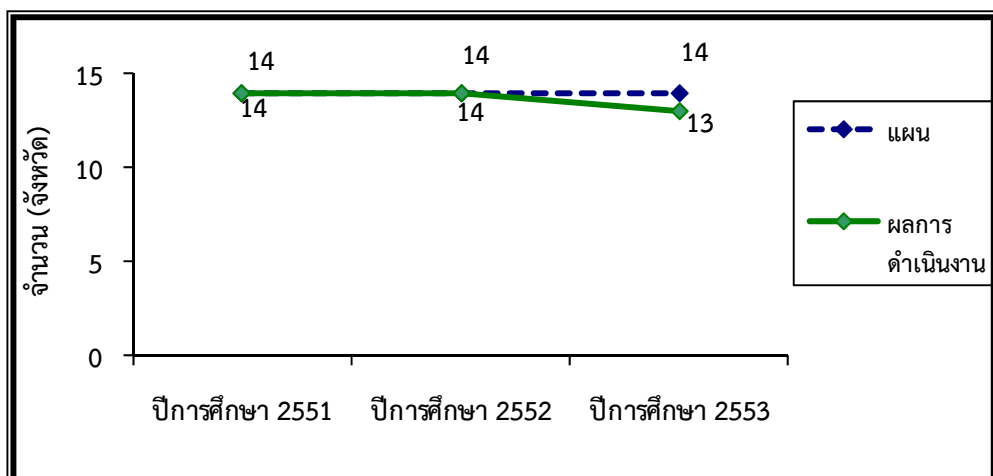
ภาพแผนภูมิที่ 7.1-4 ตัวชี้วัดที่ 4 จำนวนสื่อประเภทต่าง ๆ ที่เผยแพร่



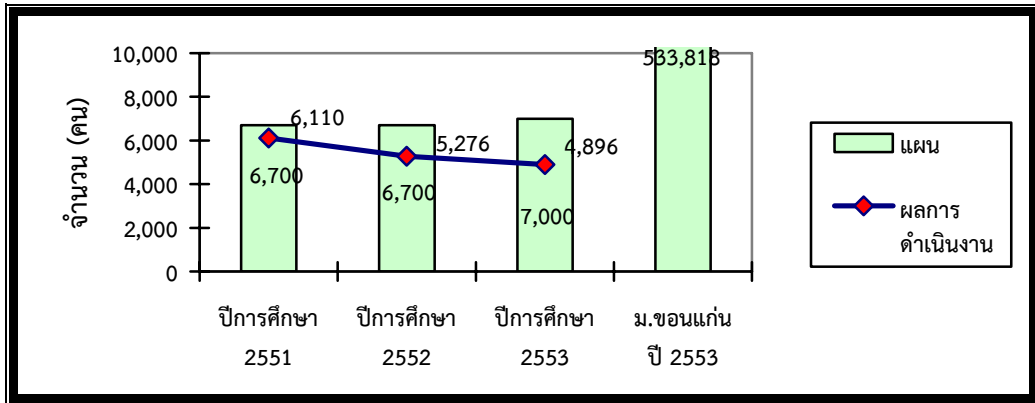
ภาพแผนภูมิที่ 7.1-5 ตัวชี้วัดที่ 5 จำนวน Courseware on demand บนเว็บไซต์



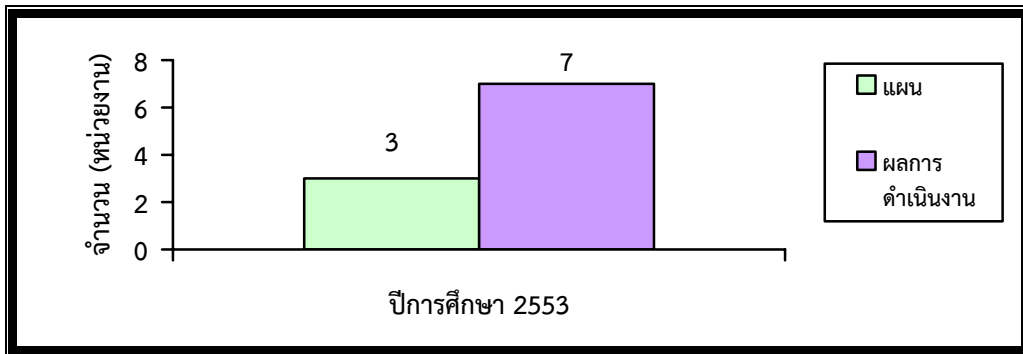
ภาพแผนภูมิที่ 7.1-6 ตัวชี้วัดที่ 6 จำนวนพื้นที่ผู้รับบริการครอบคลุมจังหวัด



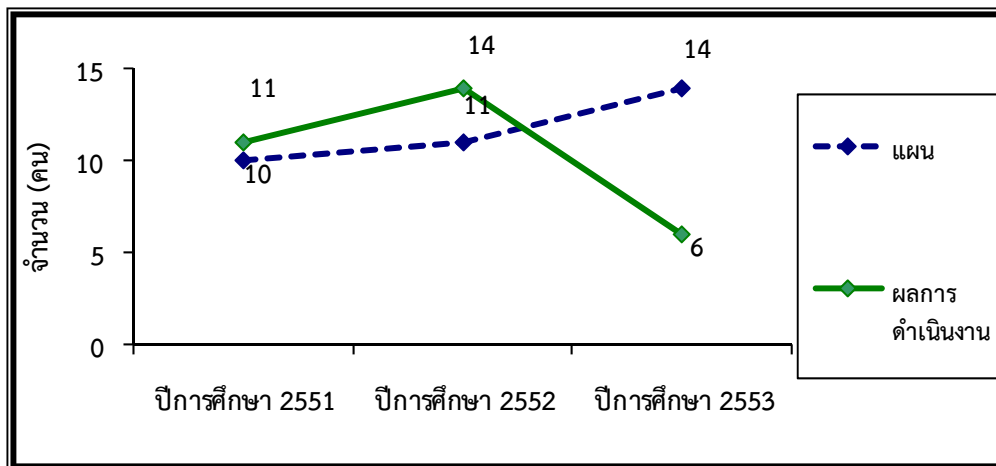
ภาพแผนภูมิที่ 7.1-7 ตัวชี้วัดที่ 7 จำนวนพื้นที่ผู้รับบริการผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง



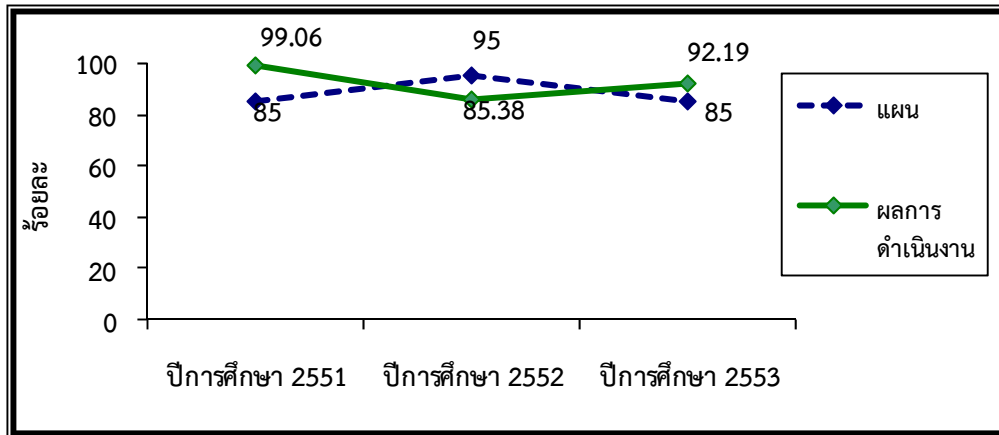
ภาพแผนภูมิที่ 7.1-8 ตัวชี้วัดที่ 8 จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมการบริการวิชาการในลักษณะ อบรม ประชุม สัมมนา



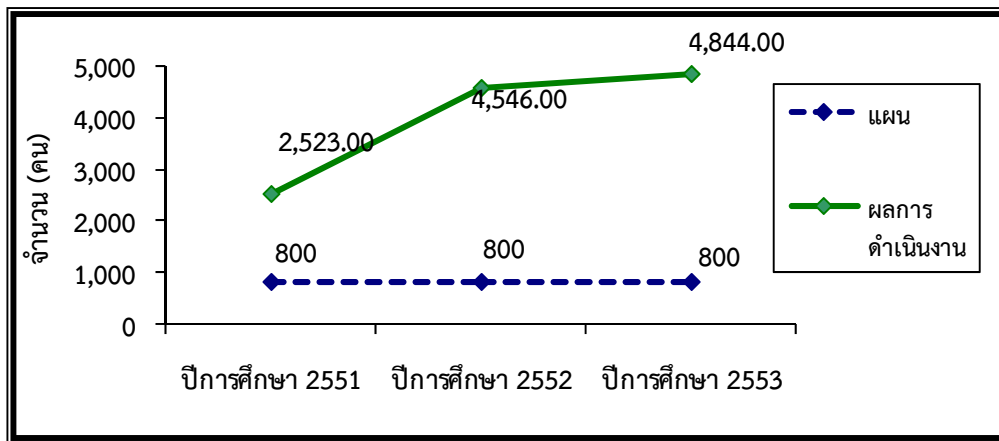
ภาพแผนภูมิที่ 7.1-9 ตัวชี้วัดที่ 9 จำนวนหน่วยงานร่วม และเครือข่ายการบริการวิชาการ



ภาพแผนภูมิที่ 7.1-10 ตัวชี้วัดที่ 10 จำนวนบุคลากรที่เป็นวิทยากร คณะทำงานและที่ปรึกษาในงานบริการวิชาการ ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย



ภาพแผนภูมิที่ 7.1-11 ตัวชี้วัดที่ 11 ร้อยละของโครงการที่ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี



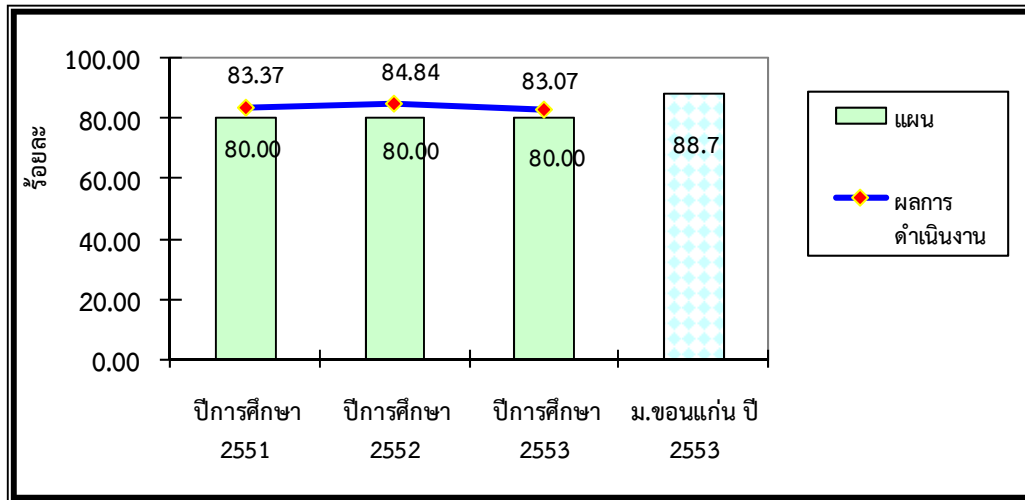
ภาพแผนภูมิที่ 7.1-12 ตัวชี้วัดที่ 12 จำนวนผู้ใช้บริการห้องพักและห้องประชุม

7.2 ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

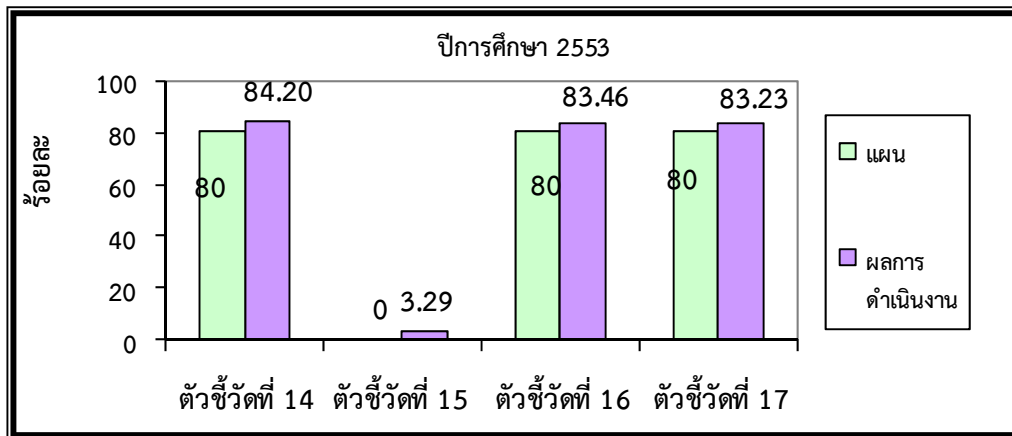
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

7.2 ก (1) ในด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ทางด้านร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานที่เสนอคล้ายคลึงกันคือ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความพึงพอใจที่สูงกว่าสำนักส่งเสริมฯ โดยในโครงการงบประมาณแผ่นดินได้รับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 86.59 และโครงการบริการวิชาการเพื่อสร้างรายได้มีความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 88.70 ในขณะที่สำนักส่งเสริมฯ มีร้อยละความพึงพอใจ 83.07 (ภาพแผนภูมิที่ 7.2-1) ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านห้องประชุม ที่พัก (ภาพแผนภูมิที่ 7.2-2) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน (ภาพแผนภูมิที่ 7.2-2) ร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้งานข้อมูลต่อระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารวิชาการ (ภาพแผนภูมิที่ 7.2-2) มีอยู่ในระดับสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีแนวโน้มที่สูงขึ้นตั้งรายละเอียดแต่ละตัวชี้วัด ในด้านความไม่พึงพอใจพบว่ายังมีผู้รับบริการบางส่วนไม่พึงพอใจ (ภาพแผนภูมิที่ 7.2-2) ทำให้สูงกว่าเป้าหมายกำหนดที่กำหนดว่าไม่มี ซึ่งมีผลต่อการนำมาปรับในด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการให้มากขึ้น และตัวชี้วัดทั้ง 4 นี้เป็น

ตัวชี้วัดที่เพิ่งกำหนดขึ้นในปี 2553 จึงไม่มีผลการดำเนินงานในอดีตเปรียบเทียบ



ภาพแผนภูมิที่ 7.2-1 ตัวชี้วัดที่ 13 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ภาพแผนภูมิที่ 7.2-2 ตัวชี้วัดที่ 14 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านห้องประชุม ที่พัก

ตัวชี้วัดที่ 15 ร้อยละความไม่พึงพอใจและข้อร้องเรียน

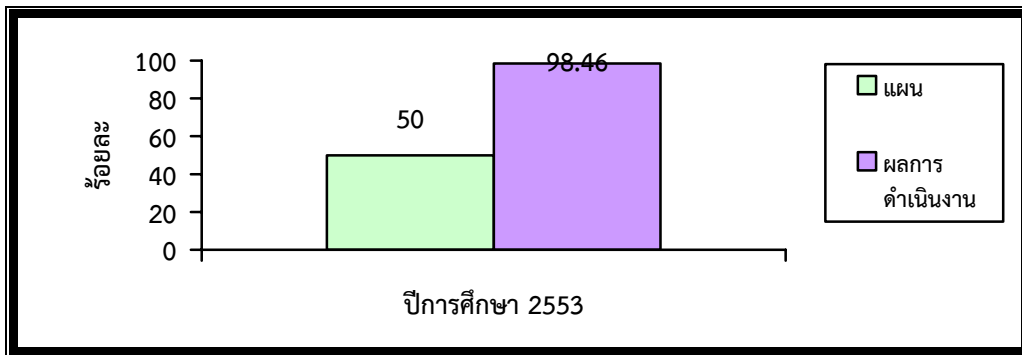
ตัวชี้วัดที่ 16 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูล

ข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ตัวชี้วัดที่ 17 ร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูลต่อระบบฐานข้อมูลเพื่อ

การบริการวิชาการ

7.2 ก (2) ในการสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันกับผู้รับบริการ โดยร้อยละของผู้รับบริการที่ต้องการรับบริการซ้ำจากสำนักส่งเสริมฯ ที่มีผู้ประสงค์ ร้อยละ 98.46 ซึ่งมีระดับที่สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ร้อยละ 50 ซึ่งมีผลต่อวงจรชีวิตของการผู้รับบริการที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำอีก และตัวชี้วัดดังกล่าวเพิ่งกำหนดขึ้นในปี 2553 จึงไม่มีผลการดำเนินงานในอดีตเปรียบเทียบ (ภาพแผนภูมิที่ 7.2-3)

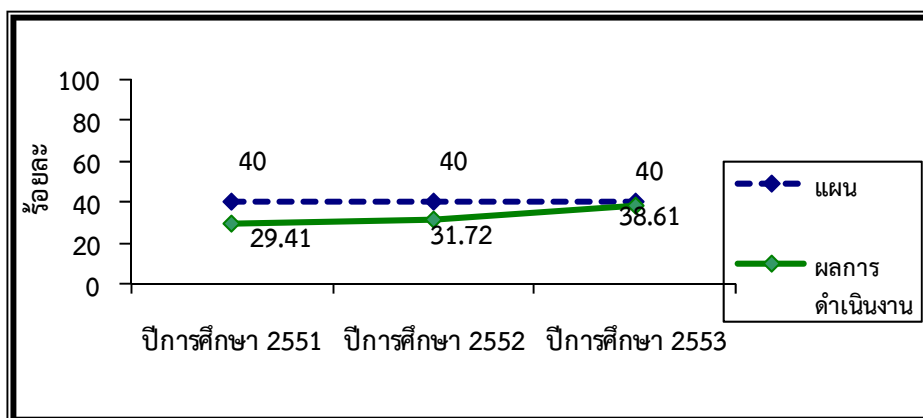


ภาพแผนภูมิที่ 7.2-3 ตัวชี้วัดที่ 18 ร้อยละของผู้รับบริการที่ต้องการรับบริการซ้ำจากสำนักส่งเสริมฯ

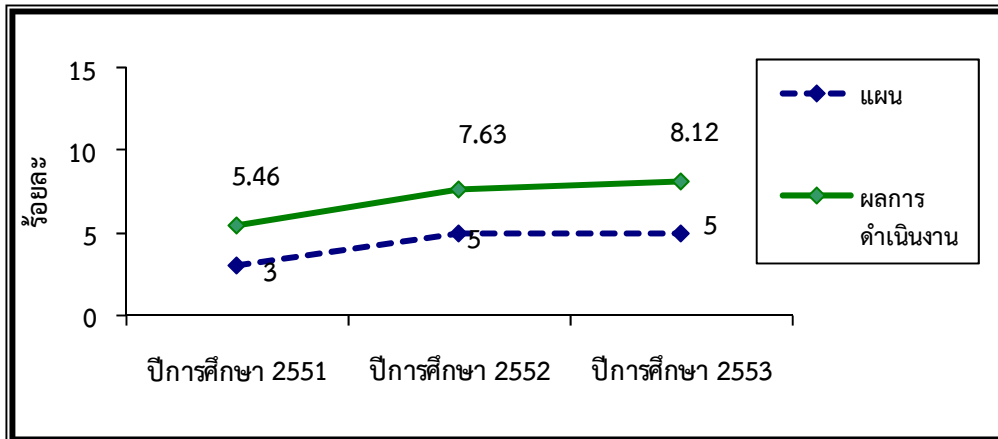
7.3 ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด :

ก. ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด

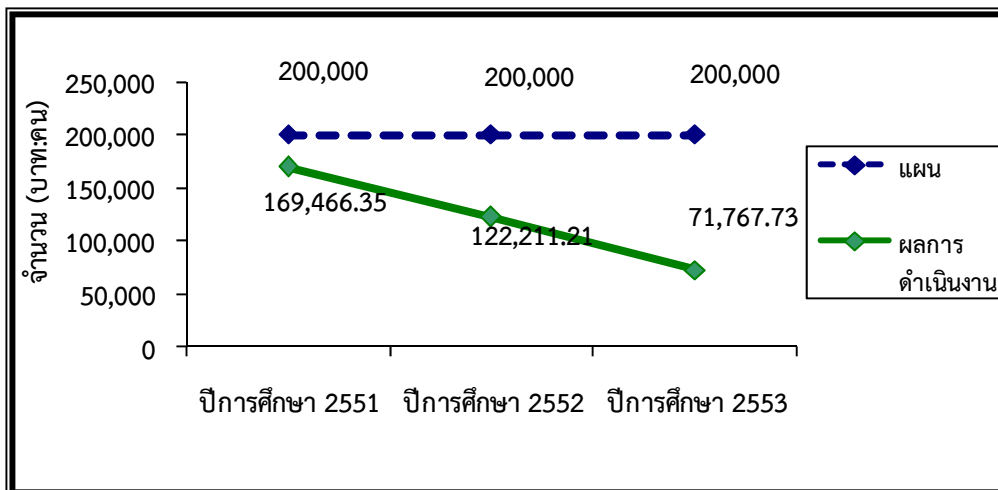
7.3 ก (1) ด้านการเงินและการตลาด โดยมีตัวชี้วัด ร้อยละของเงินเดือนบุคลากรต้องบดำเนินการ (ภาพแผนภูมิที่ 7.3-1) อยู่ในระดับต่ำกว่าตามที่เป้าหมายกำหนดไว้แต่มีแนวโน้มสูงขึ้น ร้อยละของค่าใช้จ่ายและมูลค่าบริการวิชาการผู้ด้อยโอกาสต้องบดำเนินการทั้งหมด (ภาพแผนภูมิที่ 7.3-2) อยู่ในระดับสูงกว่าตามที่เป้าหมายกำหนดไว้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น รายรับของหน่วยงานในการให้บริการวิชาการต่อบุคลากร (ภาพแผนภูมิที่ 7.3-3) อยู่ในระดับต่ำกว่าตามที่เป้าหมายกำหนดไว้ ค่าใช้จ่ายและมูลค่าในการบริการวิชาการต่อบุคลากรประจำ (ภาพแผนภูมิที่ 7.3-4) อยู่ในระดับสูงกว่าที่เป้าหมายกำหนดไว้แต่มีแนวโน้มผลการดำเนินการลดลง ซึ่งเมื่อมาพิจารณาโดยรวมด้านผลตอบแทนทางการเงิน ความมั่นคงทางการเงิน (Financial Viability) หรือผลการดำเนินการด้านงบประมาณ (Budgetary Performance) ซึ่งสำนักส่งเสริมฯ มีตัวชี้วัดคือจำนวนเงินรายได้สะสมจากการดำเนินงาน 41,064,814.67 บาท และตัวชี้วัดดังกล่าวเพ็งกำหนดขึ้นในปี 2553 จึงไม่มีเป้าหมายในอดีตเปรียบเทียบ (ภาพแผนภูมิที่ 7.3-5)



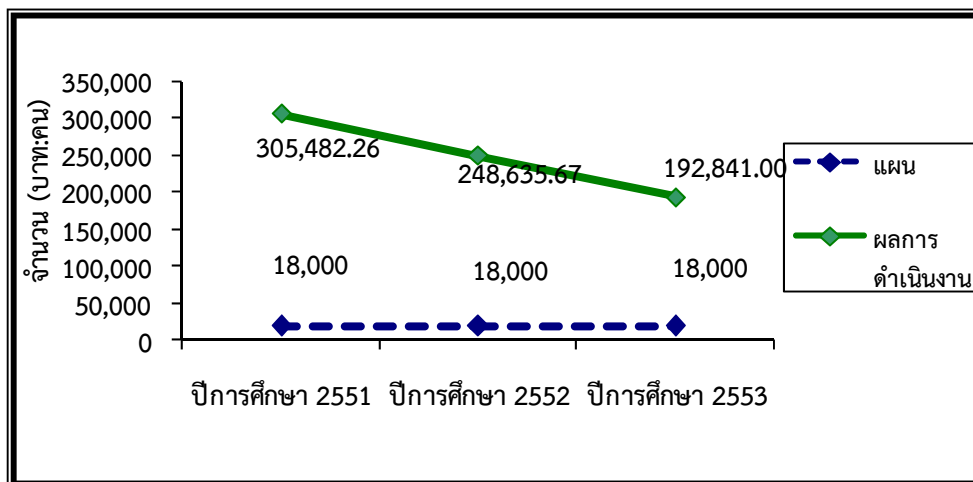
ภาพแผนภูมิที่ 7.3-1 ตัวชี้วัดที่ 19 ร้อยละของเงินเดือนบุคลากรต้องบดำเนินการ



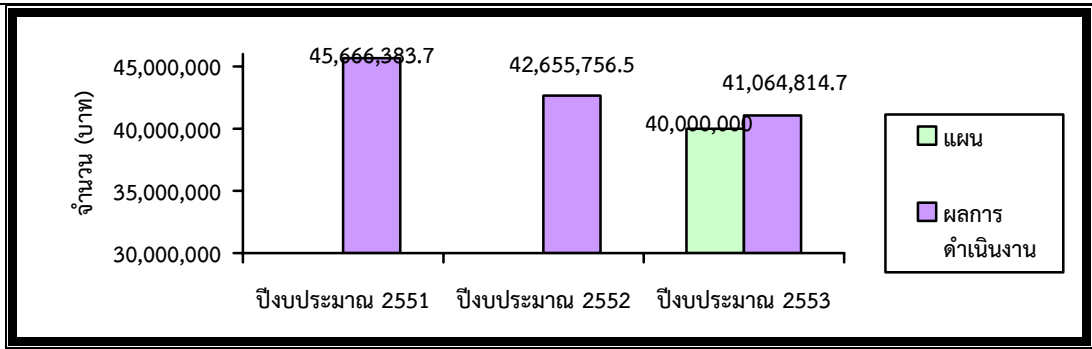
ภาพแผนภูมิที่ 7.3-2 ตัวชี้วัดที่ 20 ร้อยละของค่าใช้จ่ายและมูลค่าบริการวิชาการผู้ด้อยโอกาสต่องบดำเนินการทั้งหมด



ภาพแผนภูมิที่ 7.3-3 ตัวชี้วัดที่ 21 รายรับของหน่วยงานในการให้บริการวิชาการต่อบุคลากร

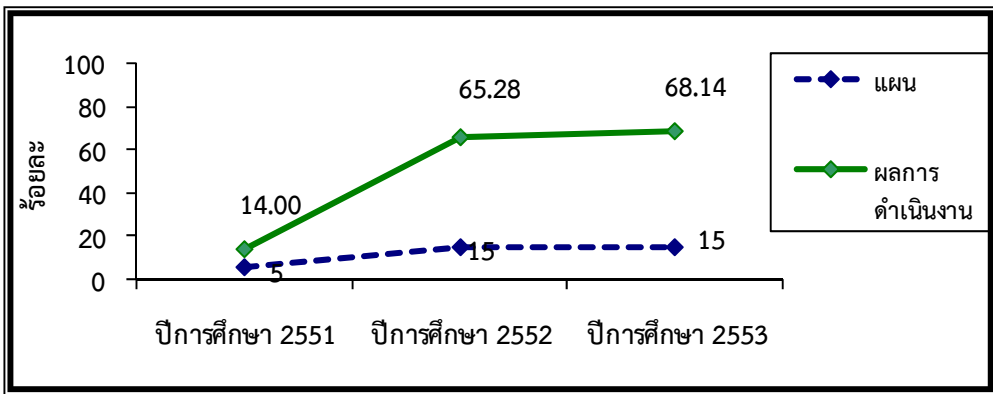


ภาพแผนภูมิที่ 7.3-4 ตัวชี้วัดที่ 22 ค่าใช้จ่ายและมูลค่าในการบริการวิชาการต่อบุคลากรประจำ

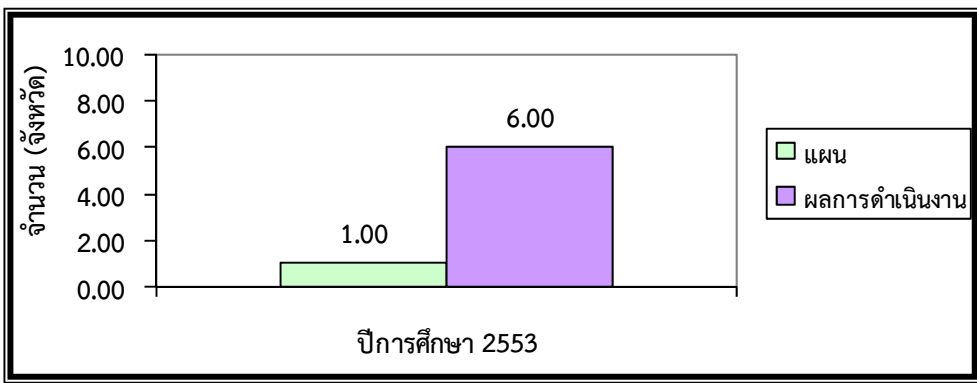


ภาพแผนภูมิที่ 7.3-5 ตัวชี้วัดที่ 23 จำนวนเงินรายได้สะสมจากการดำเนินงาน

7.3 ก (2) ในผลการดำเนินการตลาดในตัวชี้วัด ร้อยละของงบประมาณเงินรายได้ที่ใช้ในการถ่ายทอดการบริการวิชาการ (ภาพแผนภูมิที่ 7.3-6) ระดับสูงกว่าระดับเป้าหมายที่กำหนดไว้และมีแนวโน้มว่าผลดำเนินการมีระดับที่เพิ่มขึ้นเล็กน้อย สำหรับในด้านส่วนแบ่งตลาดหรือตำแหน่งในตลาด การเติบโตทางตลาดและส่วนแบ่งตลาดและการเจาะตลาดใหม่ โดยมีตัวชี้วัดคือ จำนวนพื้นที่บริการวิชาการในการขยายตลาดใหม่ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เพิ่งกำหนดใหม่ในปี 2553 ไม่มีผลการดำเนินงานในอดีตเปรียบเทียบพบว่า มีระดับสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ตั้งรายละเอียดในตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ (ภาพแผนภูมิที่ 7.3-7)



ภาพแผนภูมิที่ 7.3-6 ตัวชี้วัดที่ 24 ร้อยละของงบประมาณเงินรายได้ที่ใช้ในการถ่ายทอดการบริการวิชาการ



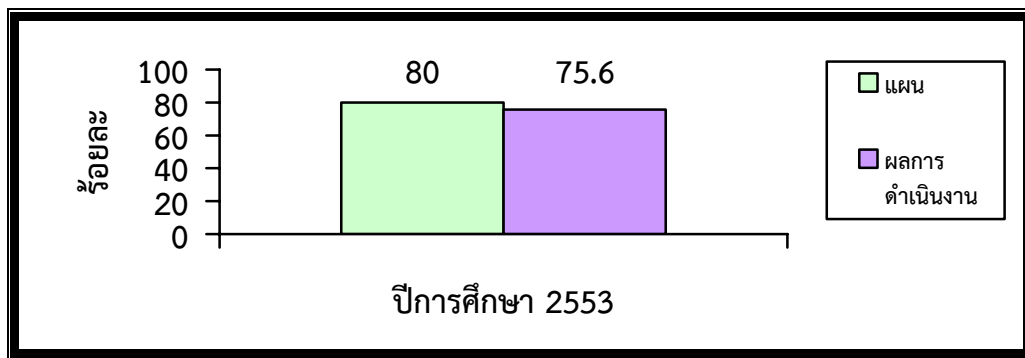
ภาพแผนภูมิที่ 7.3-7 ตัวชี้วัดที่ 25 จำนวนพื้นที่บริการวิชาการในการขยายตลาดใหม่

7.4 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านบุคคล

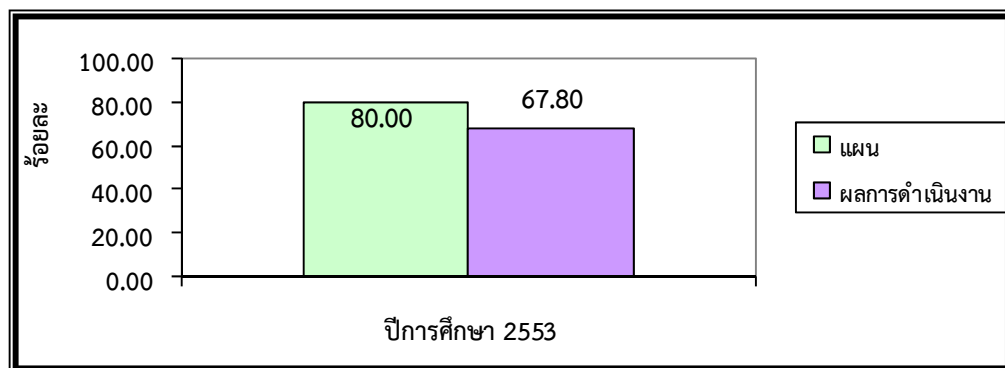
7.4 ก (1) ในด้านการทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กรและความพึงพอใจของบุคลากรสำนักส่งเสริมฯ ไม่ได้กำหนดตัวชี้วัดไว้

7.4 ก (2) ในด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กร โดยมีตัวชี้วัดทางด้านร้อยละของระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพการพัฒนาบุคลากร ระบบการประเมินสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พึงพอใจ 75.60 อยู่ในระดับที่ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ร้อยละ 80 และเป็นตัวชี้วัดที่เพิ่งกำหนดใหม่ในปี 2553 ไม่มีผลการดำเนินงานในอดีตเปรียบเทียบ (ภาพแผนภูมิที่ 7.4-1)



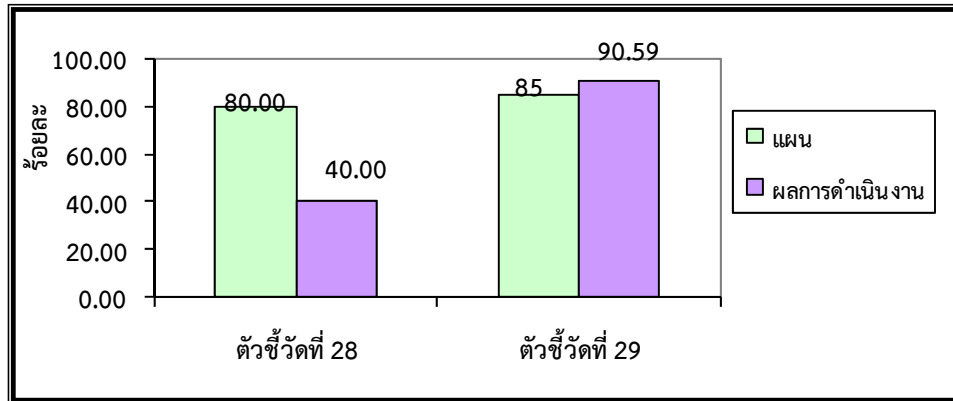
ภาพแผนภูมิที่ 7.4-1 ตัวชี้วัดที่ 26 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพการพัฒนาบุคลากร ระบบการประเมินสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

7.4 ก (3) ในด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรรวมถึงจำนวนของบุคลากร โดยวัดร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อแผนสร้างเส้นทางของตำแหน่ง (Career Path) ซึ่งมีค่าร้อยละความพึงพอใจ 67.80 อยู่ในระดับที่ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ร้อยละ 80 และเป็นตัวชี้วัดที่เพิ่งกำหนดใหม่ในปี 2553 ไม่มีผลการดำเนินงานในอดีตเปรียบเทียบดังภาพแผนภูมิที่ 7.4-2 ที่แสดงไว้



ภาพแผนภูมิที่ 7.4-2 ตัวชี้วัดที่ 27 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อแผนสร้างเส้นทางของตำแหน่ง (Career Path)

7.4 ก (4) ในด้านบรรยากาศการทำงาน รวมถึงสุขภาพ ความปลอดภัย สวัสดิภาพ การให้บริการ และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร มีกำหนดตัวชี้วัด โดยมีร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการตรวจสอบสุขภาพ ประจำปีร้อยละ 40 และร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจในการบริการวิชาการ และอื่น ๆ ซึ่งมีค่าร้อยละ อยู่ในระดับที่ 90.59 สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ร้อยละ 80 และ 85 ซึ่งทั้งสอง เป็นตัวชี้วัดที่เพิ่งกำหนดใหม่ในปี 2553 ไม่มีผลการดำเนินงานในอดีตเปรียบเทียบดังภาพแผนภูมิที่ 7.4-3



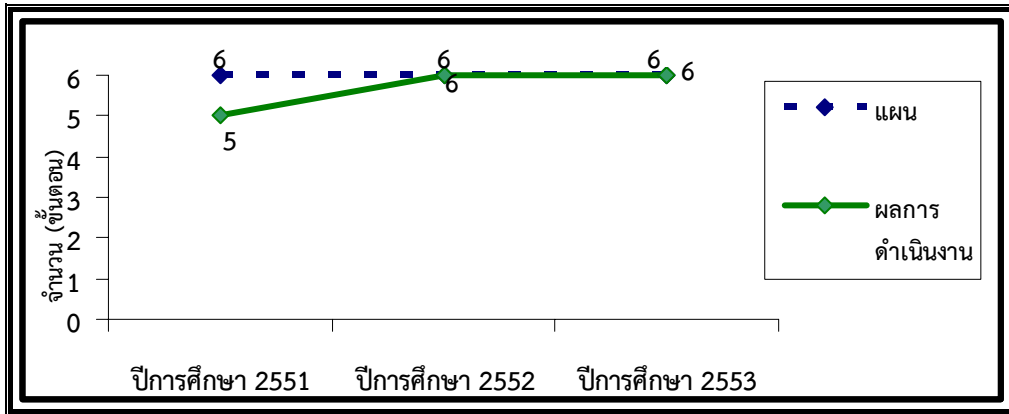
ภาพแผนภูมิที่ 7.4-3 ตัวชี้วัดที่ 28 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี
ตัวชี้วัดที่ 29 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจใน
การบริการวิชาการและอื่น ๆ

7.5 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ :

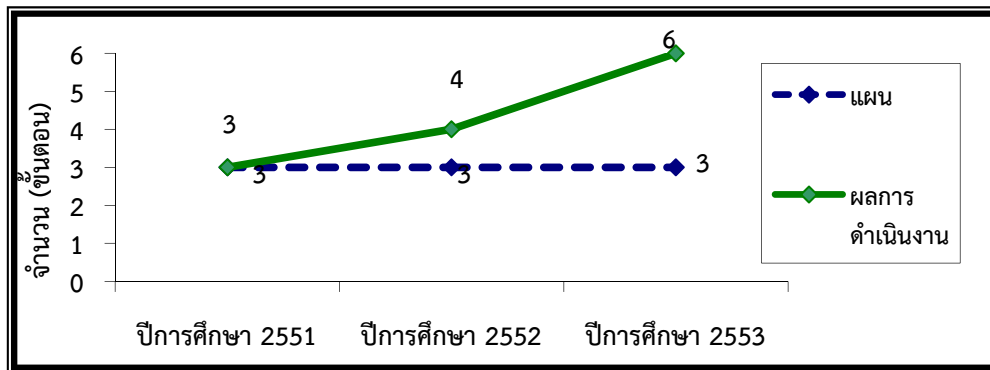
ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

7.5 ก (1) ในด้านการปฏิบัติการระบบงาน รวมทั้งการเตรียมพร้อมของระบบงานและสถานที่ทำงาน เมื่อเกิดภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน สำนักส่งเสริมฯ ไม่ได้กำหนดตัวชี้วัดไว้

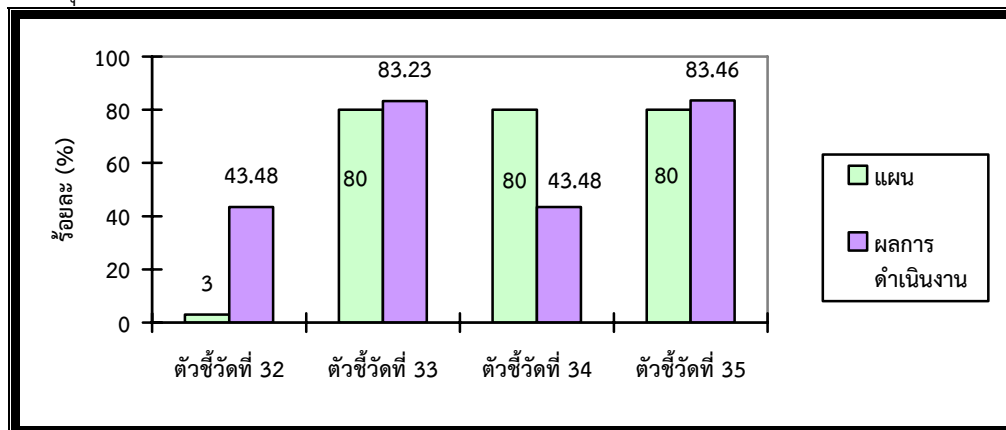
7.5 ก (2) ในด้านผลการดำเนินการของกระบวนการทำงานที่สำคัญ รวมทั้งผลิตภาพ รอบเวลา และตัวชี้วัดอื่น ๆ ที่เหมาะสมด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพและนวัตกรรมของกระบวนการอื่น ๆ สำนักส่งเสริมฯ ได้กำหนดตัวชี้วัดในด้านมีระบบกลไกการบริการวิชาการตามเป้าประสงค์ของหน่วยงาน (ภาพแผนภูมิที่ 7.5-1) มีระบบกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและธำรงไว้ซึ่งบุคลากรคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ (ภาพแผนภูมิที่ 7.5-2) ร้อยละของฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการบริการวิชาการและการวิจัย ร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูลต่อระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริการวิชาการ ซึ่งอยู่ในระดับที่สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ สำหรับร้อยละของความครอบคลุม ถูกต้องและทันสมัยของฐานข้อมูลและสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับที่ต่ำกว่าเป้าหมาย ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน อยู่ในระดับที่สูงกว่าเป้าหมาย และตัวชี้วัดทั้ง 4 เพิ่งกำหนดใหม่ในปี 2553 ไม่มีผลการดำเนินงานในอดีตเปรียบเทียบ ดังแสดงในภาพแผนภูมิที่ 7.5-3



ภาพแผนภูมิที่ 7.5-1 ตัวชี้วัดที่ 30 มีระบบกลไกการบริการวิชาการตามเป้าประสงค์ของหน่วยงาน



ภาพแผนภูมิที่ 7.5-2 ตัวชี้วัดที่ 31 มีระบบกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและดำรงไว้ซึ่งบุคลากรคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

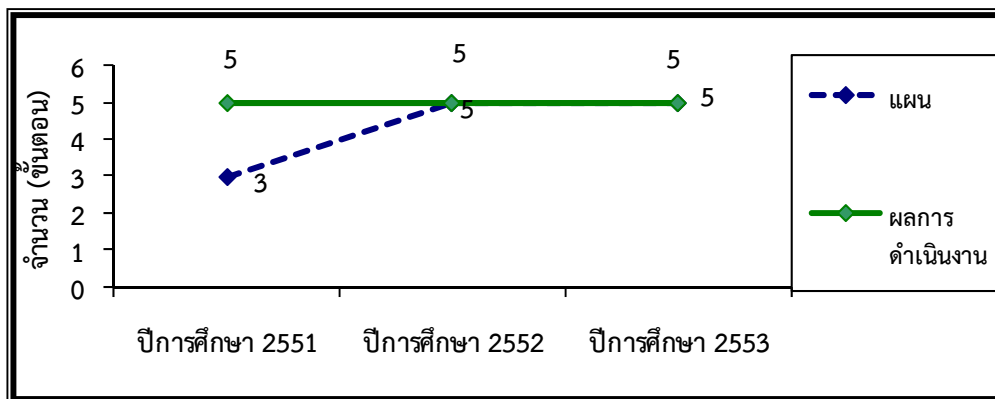


ภาพแผนภูมิที่ 7.5-3 ตัวชี้วัดที่ 32 ร้อยละของฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการบริการวิชาการและการวิจัย
 ตัวชี้วัดที่ 33 ร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูลต่อระบบฐานข้อมูลเพื่อ
 การบริการวิชาการ
 ตัวชี้วัดที่ 34 ร้อยละของความครอบคลุม ถูกต้องและทันสมัยของฐานข้อมูลและ
 สารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา
 ตัวชี้วัดที่ 35 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูล
 ข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

7.6 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร :

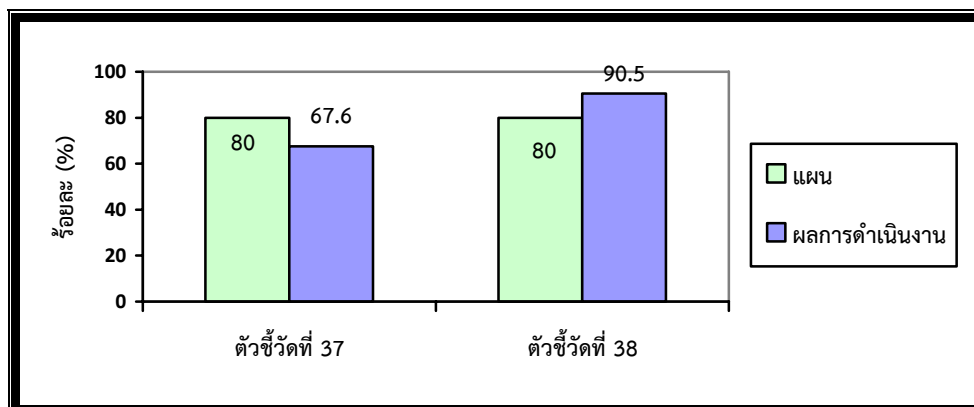
ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพใหญ่

7.6 ก (1) ในการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กรได้กำหนดตัวชี้วัดในหน่วยงานใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและสามารถผลึกให้แข่งขันได้ในระดับสากล ซึ่งอยู่ในระดับเดียวกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังในภาพแผนภูมิที่ 7.6-1



ภาพแผนภูมิที่ 7.6-1 ตัวชี้วัดที่ 36 หน่วยงานใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและสามารถผลึกให้แข่งขันได้ในระดับสากล

7.6 ก (2) ในด้านการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก โดยมีตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร ร้อยละของบุคลากรที่เข้าใจในทิศทางขององค์กร ซึ่งอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าเป้าหมายในด้านความพึงพอใจที่กำหนดไว้ แต่ไม่มีผู้ใดไม่พึงพอใจและมีความเข้าใจในทิศทางองค์กรในระดับสูงกว่าเป้าหมาย ซึ่งตัวชี้วัดทั้ง 2 เพิ่งกำหนดใหม่ในปี 2553 ไม่มีผลการดำเนินงานในอดีตเปรียบเทียบ ดังในตัวชี้วัดที่แสดงไว้ในภาพแผนภูมิที่ 7.6-2

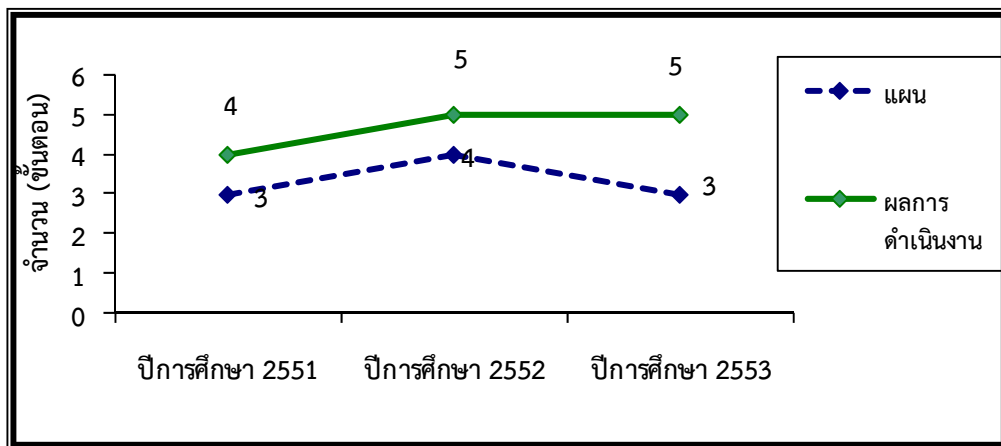


ภาพแผนภูมิที่ 7.6-2 ตัวชี้วัดที่ 37 ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร

ตัวชี้วัดที่ 38 ร้อยละของบุคลากรที่เข้าใจในทิศทางขององค์กร

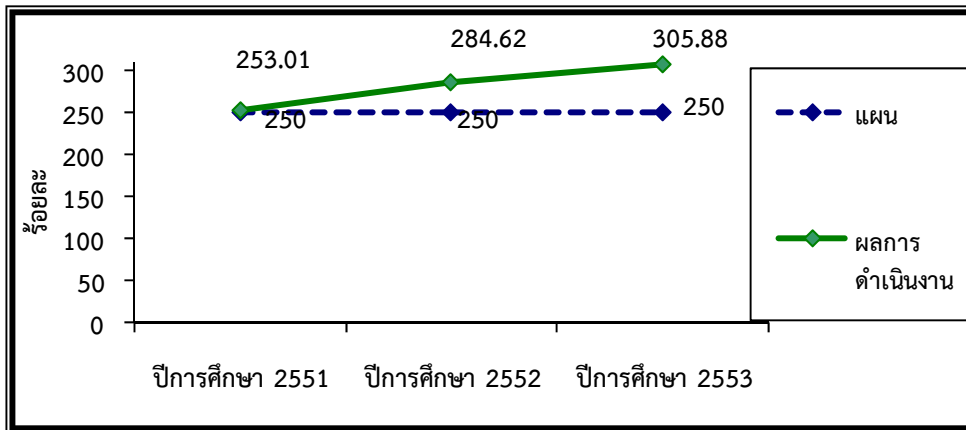
7.6 ก (3) ในด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย เนื่องจากสำนักส่งเสริมฯ เป็นหน่วยงานภาครัฐซึ่งยึดระเบียบข้อบังคับและกฎหมายโดยเคร่งครัดจึงไม่ได้กำหนดตัวชี้วัดไว้

7.6 ก (4) ในด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและผลลัพธ์ของตัวชี้วัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญของความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำระดับสูงและการกำกับดูแลองค์กร โดยมีตัวชี้วัดของระดับความสำเร็จที่เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา (ภาพแผนภูมิที่ 7.6-3) ซึ่งอยู่ในระดับที่สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังในตัวชี้วัดที่แสดงไว้ ในด้านพฤติกรรมที่ละเมิดการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมสำนักส่งเสริมฯ ไม่ได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ชัดเจน เนื่องจากสำนักส่งเสริมฯ เป็นหน่วยงานภาครัฐได้นำมาใช้ในแนวการประเมินบุคลากรเป็นแนวปฏิบัติอยู่แล้ว

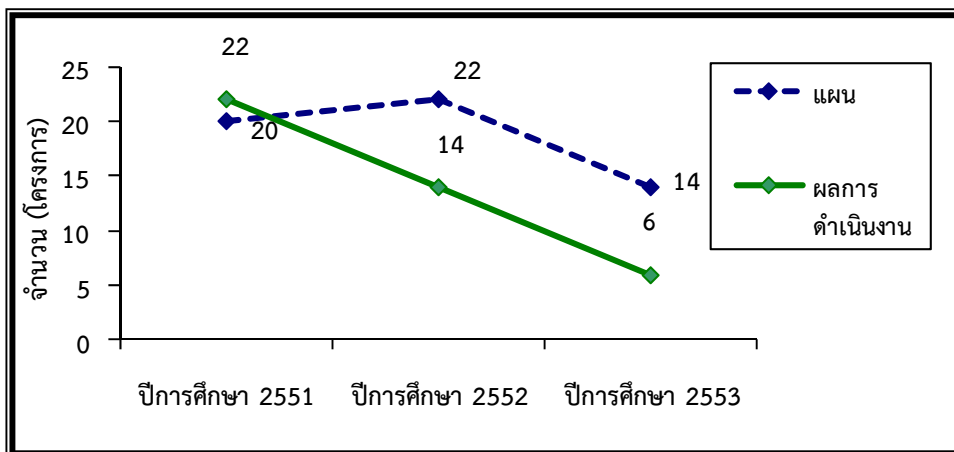


ภาพแผนภูมิที่ 7.6-3 ตัวชี้วัดที่ 39 ระดับความสำเร็จที่เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา

7.6 ก (5) ในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพใหญ่และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญได้มีตัวชี้วัดทางด้าน ร้อยละของโครงการ/กิจกรรม ที่ตอบสนองความต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (ภาพแผนภูมิที่ 7.6-4) ซึ่งอยู่ในระดับที่สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้และแนวโน้มเพิ่มขึ้น จำนวนโครงการที่หน่วยงานร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกต่าง ๆ หรือกับสังคมและชุมชน เพื่อพัฒนาสังคมและชุมชนภาคใต้ ซึ่งอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้และแนวโน้มลดลง ดังในภาพแผนภูมิที่ 7.6-5 ซึ่งมีความจำเป็นต้องเพิ่มความสำคัญให้มากยิ่งขึ้น



ภาพแผนภูมิที่ 7.6-4 ตัวชี้วัดที่ 40 ร้อยละของกิจกรรม/โครงการ ที่ตอบสนองความต้องการพัฒนา และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน



ภาพแผนภูมิที่ 7.6-5 ตัวชี้วัดที่ 41 จำนวนโครงการที่หน่วยงานร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกต่าง ๆ หรือกับสังคมและชุมชน เพื่อพัฒนาสังคมและชุมชนภาคใต้

แผนการดำเนินงานรายตัวบ่งชี้ (KPIs)

ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดหมวดที่ 7	แผน/ผล	แผนการดำเนินงาน					หมายเหตุ
			2553	2554	2555	2556	2557	
1.	ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์							
1.1	จำนวนแหล่งให้บริการวิชาการที่ได้รับการยอมรับในระดับชุมชน	แผน	5	5	5	5	5	
		ผล	5					
1.2	จำนวนกิจกรรมที่ถ่ายทอดความรู้จากมหาวิทยาลัยสู่ชุมชน	แผน	30	35	40	45	50	
		ผล	23					
1.3	จำนวนครั้งที่ให้บริการผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง	แผน	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	
		ผล	5,450					
1.4	จำนวนสื่อประเภทต่าง ๆ ที่เผยแพร่	แผน	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	
		ผล	5,000					
1.5	จำนวน Courseware on demand บนเว็บไซต์	แผน	20	25	30	35	40	
		ผล	27					
1.6	จำนวนพื้นที่ผู้รับบริการครอบคลุมจังหวัด	แผน	76	76	76	76	76	
		ผล	76					
1.7	จำนวนพื้นที่ผู้รับบริการผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง	แผน	14	14	14	14	14	
		ผล	13					
1.8	จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมการบริการวิชาการในลักษณะ อบรมประชุม สัมมนา	แผน	7,000	7,500	8,000	8,500	9,000	
		ผล	4,896					

ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดหมวดที่ 7	แผน/ผล	แผนการดำเนินงาน					หมายเหตุ
			2553	2554	2555	2556	2557	
1.9	จำนวนหน่วยงานร่วมและเครือข่ายการบริการวิชาการ	แผน	3	4	5	6	7	
		ผล	7					
1.10	จำนวนบุคลากรที่เป็นวิทยากร คณะทำงานและที่ปรึกษาในงานบริการวิชาการ ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	แผน	14	14	14	14	14	
		ผล	6					
1.11	ร้อยละของโครงการที่ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี	แผน	85	85	85	85	85	
		ผล	92.19					
1.12	จำนวนผู้ใช้บริการห้องพักและห้องประชุม	แผน	800	900	1,000	1,100	1,200	
		ผล	4,844					
2.	ผลลัพธ์ด้านลูกค้า							
2.1	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	แผน	80	85	85	85	85	
		ผล	83.07					
2.2	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านห้องประชุมที่พักร	แผน	80	85	85	85	85	
		ผล	84.2					
2.3	ร้อยละความไม่พึงพอใจและข้อร้องเรียน	แผน	0	0	0	0	0	
		ผล	3.29					
2.4	ร้อยละของผู้รับบริการที่ต้องการรับบริการซ้ำจากสำนักส่งเสริมฯ	แผน	50	50	50	50	50	
		ผล	98.46					
2.5	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	แผน	80	80	80	80	80	
		ผล	83.46					

ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดหมวดที่ 7	แผน/ผล	แผนการดำเนินงาน					หมายเหตุ
			2553	2554	2555	2556	2557	
2.6	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูลต่อระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริการวิชาการ	แผน	80	80	80	80	80	
		ผล	83.23					
3.	ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด							
3.1	ร้อยละของเงินเดือนบุคลากรต้องบดำเนินการ	แผน	40	40	40	40	40	
		ผล	38.61					
3.2	ร้อยละของค่าใช้จ่ายและมูลค่าบริการวิชาการผู้ด้อยโอกาสต่องบดำเนินการทั้งหมด	แผน	5	5	5	5	5	
		ผล	8.12					
3.3	รายรับของหน่วยงานในการให้บริการวิชาการต่อบุคลากร	แผน	200,000	200,000	200,000	200,000	200,000	
		ผล	71,767.73					
3.4	ร้อยละของงบประมาณเงินรายได้ที่ใช้ในการถ่ายทอดการบริการวิชาการ	แผน	15	15	15	15	15	
		ผล	68.14					
3.5	ค่าใช้จ่ายและมูลค่าในการบริการวิชาการต่อบุคลากรประจำ	แผน	18,000	20,000	20,000	20,000	20,000	
		ผล	192,840.56					
3.6	จำนวนพื้นที่บริการวิชาการในการขยายตลาดใหม่	แผน	1	2	3	4	5	
		ผล	6					
3.7	จำนวนเงินรายได้สะสมจากการดำเนินงาน (ล้านบาท)	แผน	40	41	42	43	44	
		ผล	41.1					

ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดหมวดที่ 7	แผน/ผล	แผนการดำเนินงาน					หมายเหตุ
			2553	2554	2555	2556	2557	
4.	ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร							
4.1	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพการพัฒนากุศลกร ระบบการประเมิน สวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	แผน	80	85	85	85	85	
		ผล	75.6					
4.2	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อแผนสร้างความก้าวหน้าของตำแหน่ง (Career Path)	แผน	80	85	85	85	85	
		ผล	67.8					
4.3	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี	แผน	80	85	90	95	100	
		ผล	40					
4.4	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจในการบริการวิชาการและอื่น ๆ	แผน	85	90	95	100	100	
		ผล	90.59					
5.	ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ							
5.1	มีระบบกลไกการบริการวิชาการตามเป้าประสงค์ของหน่วยงาน	แผน	6	6	6	6	6	
		ผล	6					
5.2	มีระบบกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและดำรงไว้ซึ่งบุคลากรคุณภาพและมีประสิทธิภาพ	แผน	3	4	4	4	4	
		ผล	6					
5.3	ร้อยละของฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการบริการวิชาการและการวิจัย	แผน	3	4	5	6	7	
		ผล	43.48					
5.4	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูลต่อระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริการวิชาการ	แผน	80	85	85	85	85	
		ผล	83.23					

ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดหมวดที่ 7	แผน/ผล	แผนการดำเนินงาน					หมายเหตุ
			2553	2554	2555	2556	2557	
5.5	ร้อยละของความครอบคลุม ถูกต้องและทันสมัยของฐานข้อมูล และสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา	แผน	80	85	85	85	85	
		ผล	43.48					
5.6	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	แผน	80	85	85	85	85	
		ผล	83.46					
6	ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร							
6.1	ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร	แผน	80	85	85	85	85	
		ผล	67.60/0					
6.2	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าใจในทิศทางขององค์กร	แผน	80	85	85	85	85	
		ผล	90.5					
6.3	ร้อยละของโครงการ/กิจกรรม ที่ตอบสนองความต้องการ พัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน	แผน	250	250	250	250	250	
		ผล	305.88					
6.4	หน่วยงานใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและสามารถ ผลักให้แข่งขันได้ในระดับสากล	แผน	5	5	5	5	5	
		ผล	5					
6.5	ระดับความสำเร็จที่เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วน ร่วมในการพัฒนา	แผน	3	4	4	4	4	
		ผล	5					
6.6	จำนวนโครงการที่หน่วยงานร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ต่าง ๆ หรือกับสังคมและชุมชน เพื่อพัฒนาสังคมและชุมชน ภาคใต้	แผน	14	14	14	14	14	
		ผล	6					

Office of Extension and Continuing Education

Princne of Songkla University 94000 Thailand

fax : 0-7333-5911

Tel : 0-7333-1302

<http://exten.pn.psu.ac.th>

E_mail : exten@bunga.pn.psu.ac.th