



รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ Self Assessment Report (SAR)

ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)

ประจำปีการศึกษา 2555



ขอให้ถือผลประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่สอง
ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง
ลาภทรัพย์สินและเกียรติยศจะตกมาแก่ท่านเอง
ถ้าท่านทรงธรรมะแห่งอาชีพไว้ให้บริสุทธิ์

สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Office of Extension and Continuing Education

Prince of Songkla University



รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ
Self Assessment Report (SAR)

ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)
ประจำปีการศึกษา 2555

สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คำนำ

รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ (Self Assessment Report) ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ประจำปีการศึกษา 2555 ของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประเมินคุณภาพภายในขององค์กร ในห้วงเวลาปีการศึกษา 2555 (ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2555 - เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2556) ประกอบด้วยโครงสร้างองค์กร และรายงานการประเมินทั้ง 7 หมวด

ผลการประเมินจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อพัฒนาการของสำนักส่งเสริมฯ และเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทำให้มองเห็นความเปลี่ยนแปลงและสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุงขององค์กรชัดเจนยิ่งขึ้น เป้าหมายที่สำคัญคือการบรรลุ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ของสำนักส่งเสริมฯ และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มุ่งพัฒนาคุณภาพการบริการวิชาการแก่สังคม

ขอขอบคุณคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ที่อุทิศเวลาอันมีค่ามาเป็นกัลยาณมิตรประเมิน ชี้แนะ และเติมเต็ม การทำงานของบุคลากรสำนักส่งเสริมฯ และขอขอบคุณคณะกรรมการอำนวยการประกันคุณภาพ ตลอดจนบุคลากรสำนักส่งเสริมฯ ทุกฝ่าย/งาน/สถานี ที่ร่วมแรงแข่งขัน เพื่อให้การประเมินครั้งนี้ประสบผลสำเร็จ มีความภาคภูมิใจร่วมกัน ตามแนวทาง “Not I but We”



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสถียร แป้นเหลือ)
ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
10 กรกฎาคม 2556

สารบัญ

บทนำ : โครงร่างองค์กร	
1. ลักษณะองค์กร	1
2. สภาพการณ์ขององค์กร	18
หมวด 1 การนำองค์กร	
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	23
1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง	27
หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์	
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	31
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	40
หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า	
3.1 เสียงของลูกค้า	43
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	47
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	52
4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	57
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	
5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	62
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	65
หมวด 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ	
6.1 ระบบงาน	72
6.2 กระบวนการทำงาน	76
หมวด 7 ผลลัพธ์	
7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ	82
7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	92
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	95
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	97
7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด	100
แผนการดำเนินงานรายตัวบ่งชี้ (KPIs)	104

สารบัญตาราง

ตาราง		
ตารางที่ 1	บริการของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง	1
ตารางที่ 2	ประเภทของผู้ปฏิบัติงาน	4
ตารางที่ 3	สังกัดและช่วงอายุของผู้ปฏิบัติงาน	4
ตารางที่ 4	สายงาน หน้าที่หลักและระดับการศึกษา	5
ตารางที่ 5	บริการ ผู้รับบริการ ความต้องการ/ความคาดหวังและแนวทางการสื่อสาร	13
ตารางที่ 6	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	15
ตารางที่ 7	ผู้ส่งมอบและพันธมิตร	16
ตารางที่ 8	คู่แข่ง ประเด็นการแข่งขัน ผลการดำเนินงานในปัจจุบันและปัจจัยที่ทำให้ ประสบผลสำเร็จ	18
ตารางที่ 9	ปัจจัยที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จ	19
ตารางที่ 1.1-1	วิธีการสื่อสารผู้บริหารกับบุคลากร	26
ตารางที่ 2.1-1	กระบวนการและปัจจัยนำเข้าในการพัฒนายุทธศาสตร์ เป้าประสงค์และแผน กลยุทธ์	34
ตารางที่ 2.1-2	เป้าประสงค์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของแผนยุทธศาสตร์สำนักส่งเสริม และการศึกษาต่อเนื่อง	36
ตารางที่ 3.1-1	ช่องทางรับฟังเสียงของลูกค้า	45
ตารางที่ 5.1-1	กิจกรรมส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงาน	64
ตารางที่ 6.2-1	กระบวนการหลัก	78
ตารางที่ 6.2-2	กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ	79
ตารางที่ 6.2-3	กระบวนการทำงานที่สำคัญ	80

สารบัญภาพ

แผนภาพ		
แผนภาพที่ 1	โครงสร้างสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง	12
แผนภาพที่ 1.1-1	พัฒนาการของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง	25
แผนภาพที่ 1.2-1	การดำเนินงานสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ	30
แผนภาพที่ 2.1-1	การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง	33
แผนภาพที่ 4.1-1	กระบวนการจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง	52
แผนภาพที่ 4.2-1	กระบวนการจัดการข้อมูลและสารสนเทศของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง	58
แผนภาพที่ 5.2-1	ขั้นตอนการประเมินของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง	68
แผนภาพที่ 6.1-1	การจัดระบบงาน	73
แผนภาพที่ 6.2-1	แสดงการออกแบบกระบวนการและปัจจัยต่างๆ ประกอบการออกแบบ	76
แผนภาพที่ 7.1-1	จำนวนผลิตภัณฑ์ของชุมชน	83
แผนภาพที่ 7.1-2	จำนวนกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า	84
แผนภาพที่ 7.1-3	จำนวนกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการที่สำนักส่งเสริมฯทำร่วมกับเครือข่าย	84
แผนภาพที่ 7.1-4	จำนวนผลงานวิจัยที่ถ่ายทอดสู่ชุมชน	85
แผนภาพที่ 7.1-5	จำนวนกิจกรรม/โครงการที่นำองค์ความรู้ลงสู่ชุมชน	86
แผนภาพที่ 7.1-6	จำนวนคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่มีส่วนร่วมในการนำองค์ความรู้จากผลงานวิจัยลงสู่ชุมชน	86
แผนภาพที่ 7.1-7	จำนวนหลักสูตร/กิจกรรม/โครงการ ที่พัฒนามาจากหลักสูตรเดิม	87
แผนภาพที่ 7.1-8	จำนวนสื่อการเรียนรู้ที่นำเสนอผ่านช่องทางต่างๆ	88
แผนภาพที่ 7.1-9	จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า	88
แผนภาพที่ 7.1-10	จำนวนเครือข่ายชุมชนที่ได้รับการพัฒนา	89
แผนภาพที่ 7.1-11	จำนวนชิ้น/งาน/ครั้ง ในการประชาสัมพันธ์ของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องตามช่องทางต่าง ๆ	90
แผนภาพที่ 7.1-12	จำนวนคนที่เข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์	91
แผนภาพที่ 7.1-13	ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าถึงสื่อการประชาสัมพันธ์	91
แผนภาพที่ 7.1-14	จำนวนช่องทางในการประชาสัมพันธ์ของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง	92
แผนภาพที่ 7.2-1	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ด้อยโอกาส)	93
แผนภาพที่ 7.2-2	ร้อยละความพึงพอใจของผู้สำเร็จตามหลักสูตร (เก็บค่าลงทะเบียน+ว่าจ้าง)	94

สารบัญภาพ

แผนภาพ		
แผนภาพที่ 7.2-3	จำนวนช่องทางการร้องเรียน	94
แผนภาพที่ 7.3-1	จำนวนบุคลากรเข้าร่วมอบรม ประชุมสัมมนา ศึกษาดูงาน ในงานที่ตนเองรับผิดชอบ	96
แผนภาพที่ 7.3-2	จำนวนกิจกรรม/โครงการ ศึกษาดูงานภายในประเทศและต่างประเทศ	96
แผนภาพที่ 7.3-3	จำนวนกิจกรรมที่พัฒนาสุขภาพกายและจิตใจของบุคลากร	97
แผนภาพที่ 7.4-1	จำนวนกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สรุบบทเรียน ประชุมวิชาการ ร่วมกันระหว่างเครือข่าย	99
แผนภาพที่ 7.4-2	จำนวนครั้งการประชุมผู้บริหาร	99
แผนภาพที่ 7.5-1	จำนวนงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ที่ใช้ในการดำเนินงาน	101
แผนภาพที่ 7.5-2	จำนวนรายรับที่เกิดจากการให้บริการ	102
แผนภาพที่ 7.5-3	จำนวนเงินรายได้สะสมจากการดำเนินงาน (ปีงบประมาณ)	102
แผนภาพที่ 7.5-4	ร้อยละของเงินรายได้ที่นำไปจัดกิจกรรมบริการวิชาการสู่ชุมชน (ปีงบประมาณ)	103

บทนำ : โครงร่างองค์กร

1. ลักษณะองค์กร :

สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เดิมชื่อว่า “โครงการส่งเสริมการศึกษาและฝึกอบรมภาคพิเศษ” จัดตั้งขึ้นเมื่อ ปี พ.ศ.2517 เป็นหน่วยงานหนึ่งในสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตปัตตานี ทำหน้าที่จัดฝึกอบรมวิชาชีพคหกรรมศาสตร์ให้แก่ประชาชนทั่วไป ร่วมกับภาควิชาคหกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และโรงเรียนอาชีวศึกษาปัตตานี

สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง ได้รับประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2529 ให้เป็นส่วนราชการหนึ่งของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อให้เป็นหน่วยงานกลางที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ มีภารกิจหลักในการให้บริการวิชาการแก่สังคม มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนส่งเสริมและประสานงานบริการวิชาการแก่หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งภาครัฐและเอกชนโดยนำทรัพยากรด้านกำลังคน วิทยาการ เทคโนโลยี และเครื่องมือต่าง ๆ ที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัยให้บริการชุมชน ในลักษณะการจัดกิจกรรมฝึกอบรม ประชุม สัมมนา การส่งเสริมการศึกษา และการให้การศึกษานอกระบบแก่ชุมชน

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

1ก (1) ผลผลิต

สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง ให้บริการตามพันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย ที่สำคัญในด้านบริการวิชาการให้ผู้รับบริการ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 บริการของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

ลักษณะผลิตภัณฑ์	แนวทางและวิธีการให้บริการ/ กลไกการส่งมอบผลิตภัณฑ์	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของแต่ละ ผลิตภัณฑ์ต่อความสำเร็จขององค์กร
1. บริการวิชาการแบบให้เปล่า		
1.1 สร้าง/พัฒนา/จัด โครงการ/กิจกรรม การ อบรม ประชุม สัมมนา ให้แก่ผู้ด้อยโอกาส	- สร้างและจัดหลักสูตร/โครงการ/กิจกรรม เพื่อการบริหารด้านวิชาการและการพัฒนา อาชีพ	- จำนวนผู้อบรมในแต่ละหลักสูตร/ โครงการ/กิจกรรม ที่หลากหลาย - ความพึงพอใจ/ความสำเร็จของผู้อบรม ในแต่ละหลักสูตร/โครงการ/กิจกรรม ที่ มีความหลากหลาย
1.2 การให้คำปรึกษา/ วิทยากร/คณะกรรมการ	- ให้คำปรึกษา เป็นวิทยากร ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาด้านวิชาการและการบริหารจัดการ - ผู้ประสานงานจัดหาผู้เชี่ยวชาญ ทำงานกับ ชุมชน - ร่วมเป็นคณะกรรมการในโครงการ/กิจกรรม	- จำนวนผู้เข้ารับบริการ - จำนวนเครือข่าย/พันธมิตรที่ร่วมมือ
1.3 การเสริมสร้างชุมชน เข้มแข็ง จัดกิจกรรมเพื่อ การอนุรักษ์เสริมสร้าง	- ศึกษาชุมชน วิเคราะห์ วิจัย - จัดเวทีแลกเปลี่ยน ศึกษาดูงาน อบรมให้ ความรู้	- จำนวนผู้เข้ารับบริการ - จำนวนเครือข่าย/พันธมิตรที่ร่วมมือ - จำนวนกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัด

ลักษณะผลิตภัณฑ์	แนวทางและวิธีการให้บริการ/ กลไกการส่งมอบผลิตภัณฑ์	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของแต่ละ ผลิตภัณฑ์ต่อความสำเร็จขององค์กร
เอกลักษณ์และวัฒนธรรม อันดีงามของชุมชน ท้องถิ่น และประเทศชาติ	- จัดตั้งกลุ่มเพื่อส่งเสริมพัฒนาอาชีพ/รายได้ - ติดตาม นิเทศ นัดพบปะกลุ่ม เยี่ยมกลุ่ม - จัดโครงการ/กิจกรรม อนุรักษ์ภูมิปัญญา - ส่งเสริมความเข้าใจและศรัทธา ศาสนา พระมหากษัตริย์และศิลปวัฒนธรรมที่ดียิ่ง	
1.4 บริการเผยแพร่และ ถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่าน สื่อต่าง ๆ	- เผยแพร่องค์ความรู้ผ่านสื่อวิทยุ/สื่อ ออนไลน์/สื่ออิเล็กทรอนิกส์/สื่อสิ่งพิมพ์และ สื่ออื่น ๆ	- จำนวนผู้เข้ารับบริการ/ผู้ฟัง - จำนวนเครือข่าย/พันธมิตรที่ร่วมมือ - จำนวนสื่อต่าง ๆ
2. บริการวิชาการแบบหารายได้		
2.1 สร้าง/พัฒนา/ จัดโครงการ/กิจกรรม การ อบรม ประชุม สัมมนา ให้แก่ผู้สนใจทั่วไป และ หน่วยงานภาครัฐและ เอกชน	- สร้างและจัดหลักสูตร โครงการ/กิจกรรม เพื่อให้บริการด้านวิชาการและตามการร้อง ขอของผู้สนใจเข้ารับการอบรม ทั้งหน่วยงาน ภาครัฐและเอกชน	- จำนวนผู้เข้ารับบริการ - จำนวนเครือข่าย/พันธมิตรที่ร่วมมือ
2.2 การบริการวิชาการ ร่วมกับเครือข่ายภาครัฐ และเอกชน	- การบริการวิชาการร่วมกับเครือข่าย ความร่วมมือ ใช้งบประมาณของหน่วยงานนั้น ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงาน และ/หรือ ดำเนินงานช่วยเหลือตามงบประมาณที่ได้รับ	- จำนวนผู้เข้ารับบริการ - จำนวนเครือข่าย/พันธมิตรที่ร่วมมือ
3. สนับสนุนการบริการวิชาการและอื่น ๆ		
3.1 ร้านสาธิตธุรกิจการ จัดบริการอาหาร	- บริการอาหาร/เครื่องดื่ม - ให้ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจร้านอาหารและ โภชนาการ	- กิจกรรมการสาธิตธุรกิจอาหาร - การให้บริการสถานที่เพื่อสนับสนุนการ บริการวิชาการ
3.2 บริการที่พัก	- ให้บริการห้องพัก	- การจัดที่พักเพื่อสนับสนุนการประชุม อบรม สัมมนา และกิจกรรมต่าง ๆ
3.3 บริการสถานที่จัดการ อบรม ประชุม สัมมนา/ ให้บริการห้องประชุม	- ให้บริการห้องประชุม	- กิจกรรม การถ่ายทอดองค์ความรู้ ดำเนินการได้ครบวงจรตามพันธกิจของ หน่วยงาน

1ก (2) วิสัยทัศน์และพันธกิจ

* **เจตจำนง** เพื่อเป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีฐานะเทียบเท่าคณะ ปฏิบัติภารกิจหลักในการบริการวิชาการแก่สังคม

* **ปณิธาน** ขอให้ถือผลประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่สอง ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง ลากทรัพย์และเกียรติยศจะตกมาแก่ท่านเอง ถ้าท่านธรรมาแห่งอาชีพไว้ให้บริสุทธิ์

* **วิสัยทัศน์** เป็นผู้นำด้านบริการวิชาการที่มีคุณภาพระดับประเทศ และเป็นองค์กรหลักในการประสานนำองค์ความรู้จากมหาวิทยาลัยสู่ชุมชน เพื่อสร้างเสริมความเข้มแข็งของชุมชนและสังคม

* **ค่านิยม**

OEC

O = Open-minded เปิดใจกว้าง

E = Extra Efficient เสริมประสิทธิภาพ

C = Competent & Clear มีสมรรถนะและผลงานเด่นชัด

* **วัฒนธรรม**

โปร่งใส ใจบริการ งานสัมฤทธิ์

โปร่งใส = ซื่อสัตย์ เปิดเผย ตรวจสอบได้

ใจบริการ = จิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์

งานสัมฤทธิ์ = ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ทำงานเป็นทีม

* **พันธกิจ**

1. ผลิตงานบริการวิชาการที่มีคุณภาพ และหลากหลายรูปแบบ เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม
2. ถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยีที่เหมาะสม จากการวิจัยของคณะ/หน่วยงาน เพื่อบริการวิชาการแก่ชุมชน
3. สร้างและพัฒนาเครือข่ายบริการวิชาการให้เข้มแข็งและหลากหลาย ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
4. พัฒนาบุคลากรและระบบการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ เพื่อสนับสนุนการบริการวิชาการ

* **สมรรถนะหลัก**

1. หลักสูตรการฝึกอบรมที่หลากหลายและทันสมัย
2. ความเชี่ยวชาญของบุคลากรที่สามารถสร้างงานบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย
3. ความสามารถในการเชื่อมโยงและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่มีอยู่ภายในมหาวิทยาลัยออกสู่ชุมชน
4. การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
5. การใช้ระบบประกันคุณภาพ PDCA-Par ในกระบวนการของการปฏิบัติงาน

* **ความท้าทายเชิงกลยุทธ์**

1. เพิ่มจำนวนชุมชนต้นแบบที่สามารถพึ่งตนเองได้
2. เพิ่มงานวิจัยจากมหาวิทยาลัยออกสู่ชุมชน
3. เพิ่มนวัตกรรม อาทิ กิจกรรม หลักสูตรใหม่ ระบบเทคโนโลยีเพื่อการบริการวิชาการ
4. เพิ่มเครือข่ายความร่วมมือด้านบริการวิชาการทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน
5. เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรเพื่อให้ทำงานด้านบริการวิชาการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

* **ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์**

1. ชื่อเสียงที่ดีของสำนักส่งเสริมฯ ซึ่งทำงานในพื้นที่มายาวนานกว่า 26 ปี
2. มีฝ่ายส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง วิทยาเขตขนาดใหญ่ และมีสถานีบริการวิชาการชุมชนอยู่ในพื้นที่

อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี อำเภอเทพา อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

3. บุคลากรมีขีดความสามารถและความคล่องตัวสูง
4. มีความมั่นคงด้านการเงิน
5. ระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการงานบริการวิชาการมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอและทันสมัย

1ก (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มีบุคลากรทำหน้าที่ทั้งสายสนับสนุนวิชาการ (นักวิชาการในสาขาต่าง) และสายสนับสนุนปฏิบัติการ (บุคลากรสายสนับสนุนอื่น) ดังตารางที่ 2, 3 และ 4

ตารางที่ 2 ประเภทของผู้ปฏิบัติงาน

ประเภท	จำนวน (คน)
1. ข้าราชการประเภททั่วไป- ระดับชำนาญงานพิเศษ	0
2. ข้าราชการประเภททั่วไป- ระดับชำนาญงาน	3
3. ข้าราชการประเภทวิชาชีพเฉพาะ - ระดับชำนาญการพิเศษ	2
4. ข้าราชการประเภทวิชาชีพเฉพาะ - ระดับชำนาญการ	8
5. ลูกจ้างประจำ	7
6. พนักงานราชการ	2
7. พนักงานมหาวิทยาลัย	7
8. พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้	6
9. พนักงานเงินรายได้	10
รวมจำนวน	45

ตารางที่ 3 สังกัดและช่วงอายุของผู้ปฏิบัติงาน

ประเภท	จำนวน (คน)	ช่วงอายุ (คน)			
		20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
1. สำนักงานเลขานุการ	13	2	4	-	7
2. ฝ่ายบริการวิชาการชุมชน (ลาศึกษาต่อปริญญาเอก 1 คน)	21	2	6	9	4
3. ฝ่ายฝึกอบรมและการศึกษาต่อเนื่อง	4	1	1	1	1
4. ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่	2	-	-	2	-
5. ฝ่ายส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง วิทยาเขตหาดใหญ่	5	1	1	2	1
รวมจำนวน	45	6	12	14	13

ตารางที่ 4 สายงาน หน้าที่หลักและระดับการศึกษา

สายงาน	หน้าที่หลัก	ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
1. สายสนับสนุนวิชาการ (นักวิชาการในสาขาต่าง ๆ)	- จัดการและบริหารโครงการ/เป็นที่ปรึกษา/เป็นวิทยากรและประสานงานเครือข่ายชุมชน	- ต่ำกว่าปริญญาตรี	6
		- ปริญญาตรี	23
	- สร้างองค์ความรู้และสร้างสื่อในการให้บริการวิชาการ	- ปริญญาโท-เอก	5
		รวม	34
2. สายสนับสนุนปฏิบัติการ (บุคลากรสายสนับสนุนอื่น ๆ)	- สนับสนุนงานด้านการบริการวิชาการ	- ต่ำกว่าปริญญาตรี	10
		- ปริญญาตรี	-
		- ปริญญาโท-เอก	1
		รวม	11

ปัจจัยที่มีต่อความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร คือ การสร้างความเข้าใจให้บุคลากรสำนึก และตระหนักในภารกิจหลักการให้บริการของสำนักส่งเสริมฯ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการ การมอบหมายและกระจายงาน สร้างความสำคัญให้ทุกคนมีส่วนร่วมและเป็นเจ้าภาพในความรับผิดชอบ จึงทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่องาน เมื่อภารกิจสิ้นสุดได้มีการประเมินถึงความสำเร็จของงานและรวมถึงค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากหน่วยงาน เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี เงินสวัสดิการสำหรับการปฏิบัติงานประจำสำนักงานในพื้นที่พิเศษ (สปพ.) ค่าตอบแทนเงินเพิ่มพิเศษสำหรับการสู้รบ (พสร.) เงินรางวัลสำหรับผู้ปฏิบัติประจำปี (โบนัส) รางวัลบุคลากรดีเด่น เป็นต้น

1ก (4) สิ้นทรัพย์

สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่สำคัญในการให้บริการและการปฏิบัติงานในสัดส่วนที่เพียงพอต่อความต้องการ ดังนี้

* อาคารสถานที่ สำนักส่งเสริมฯ มีสถานที่ตั้ง จำนวน 5 แห่ง ดังนี้

1. สำนักงานบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
2. สำนักงานบริหารงานฝ่ายส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง วิทยาเขตหาดใหญ่ ชั้น 10 อาคารศูนย์ทรัพยากรการเรียนรู้ (LRC) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
3. สถานีบริการวิชาการชุมชนเทพา อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา
 - ห้องปฏิบัติการศูนย์เรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น (พร้อมอุปกรณ์)
4. สถานีบริการวิชาการชุมชนจะนะ อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา
 - ห้องปฏิบัติการอาหาร (พร้อมเครื่องมือและอุปกรณ์)
 - ร้านสาธิตธุรกิจการจัดบริการอาหาร (พร้อมเครื่องมือและอุปกรณ์)
5. สถานีบริการวิชาการชุมชนปัตตานี อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี
 - ห้องปฏิบัติการนวดแพทย์แผนไทย (พร้อมเครื่องมือและอุปกรณ์)
 - สวนสาธิตสมุนไพร

*** อุปกรณ์/วัสดุสำนักงาน**

สำนักส่งเสริมฯ แต่ละแห่งมีอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอต่อการใช้งาน อัตราส่วนบุคคลต่อคอมพิวเตอร์ 1 : 1 พร้อมทั้งมีคอมพิวเตอร์แบบพกพาสำหรับหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี อัตราส่วน 1 : 1 และมีอุปกรณ์ต่อพ่วง เครื่องคอมพิวเตอร์ครบถ้วน มีโทรศัพท์ โทรสาร เครื่องพิมพ์ โต้ะ แก้อี้ จอแสดงภาพ เครื่องเขียน อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ เครื่องขยายเสียง เครื่องอัดสำเนา เครื่องเรียงกระดาษ ฯลฯ

*** เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารและการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน**

1. ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (E-Document)
2. ระบบสารสนเทศบุคลากรมหาวิทยาลัย (MIS-DSS)
3. ระบบ Intranet ของมหาวิทยาลัย ในการบริหารจัดการงานต่าง ๆ เช่น การขออนุมัติเดินทางไปราชการ การขอใช้ยานยนต์ การเงิน (Intranet)
4. ระบบ GFMS ในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน การเบิกจ่ายเงินรายได้ การออกใบเสร็จรับเงิน
5. ระบบสารสนเทศสำนักส่งเสริมฯ MIS Center ได้แก่ การขอใช้ห้องประชุม การใช้รถยนต์ บริหารโครงการ/กิจกรรม Upload ระเบียบ/วาระ/การประชุม
6. ระบบสื่อสารจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ Skype โทรศัพท์ และโทรสาร
7. ระบบงานสารบรรณ Electronic Document System (E-Office)

*** สิ่งอำนวยความสะดวก**

1. ห้องทำงาน ห้องประชุม ห้องน้ำ ลานจอดรถพร้อมยานพาหนะ บริการทุกสถานที่ทำงาน
2. ห้องพัก/บ้านพัก ณ สถานีบริการวิชาการชุมชนจะนะ สถานีบริการวิชาการชุมชนเทพา
3. ร้านอาหารบริการ ณ สถานีบริการวิชาการชุมชนจะนะ

1ก (5) กฎระเบียบข้อบังคับ

สำนักส่งเสริมฯ ดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้าน กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ ดังนี้

*** ด้านการบริหารงานบุคคล**

พระราชบัญญัติ

1. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2522
2. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546
3. พระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2547
4. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551
5. พระราชบัญญัติกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (ฉบับที่ 27) พ.ศ. 2553
6. พระราชบัญญัติบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (ฉบับที่ 26) พ.ศ. 2553
7. พระราชบัญญัติบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (ฉบับที่ 25) พ.ศ. 2553
8. พระราชบัญญัติบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (ฉบับที่ 24) พ.ศ. 2553

ประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

1. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการกำหนดระดับตำแหน่ง และแต่งตั้งข้าราชการให้ดำรงตำแหน่งประเภทผู้บริหาร และ ประเภทวิชาชีวะเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ กรณีตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2555
2. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการกำหนดระดับตำแหน่งและการแต่งตั้งข้าราชการให้ดำรงตำแหน่งประเภทผู้บริหาร และประเภทวิชาชีวะเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ กรณีตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงาน (ฉบับที่ 1)พ.ศ. 2554
3. เรื่อง การปรับเปลี่ยนหมุนเวียนการดำรงตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงาน พ.ศ. 2554
4. เรื่อง การเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนประจำตำแหน่งผู้บริหารภายในหน่วยงานมหาวิทยาลัย สงขลา นครินทร์ 2555
5. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการเลื่อนเงินเดือนข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2555
6. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ เปลี่ยนตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2554
7. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ปรับระดับชั้นงานและเปลี่ยนสายงาน (ชื่อตำแหน่ง) ลูกจ้างประจำ (2554)
8. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ปรับระดับชั้นงานและเปลี่ยนสายงาน (ชื่อตำแหน่ง) ลูกจ้างประจำ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2555
9. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการกำหนดระดับตำแหน่ง และแต่งตั้งพนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับชำนาญงาน ระดับชำนาญการพิเศษ ประเภทวิชาชีวะเฉพาะ หรือ เชี่ยวชาญเฉพาะ ระดับชำนาญการ ระดับชำนาญการพิเศษ ระดับเชี่ยวชาญ ระดับเชี่ยวชาญพิเศษ พ.ศ. 2554
10. เรื่อง หลักเกณฑ์การสรรหา และการคัดเลือกพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2554
11. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ลาของพนักงานมหาวิทยาลัย
12. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการลาของพนักงานมหาวิทยาลัย (ฉบับที่ 2)
13. เรื่อง มาตรฐานกำหนดตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งประเภททั่วไป และตำแหน่งประเภทวิชาชีวะเฉพาะ หรือเชี่ยวชาญเฉพาะ พ.ศ. 2555
14. เรื่อง มาตรฐานกำหนดตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งประเภททั่วไป พ.ศ. 2555
15. เรื่อง อัตราค่าจ้างแรกบรรจุตามคุณวุฒิของพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2555
16. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการ การเพิ่มค่าจ้างพนักงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2555
17. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการ การเพิ่มค่าจ้างพนักงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2554
18. เรื่อง การเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนพนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งบริหาร พ.ศ. 2550
19. เรื่อง หลักเกณฑ์การพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัย (ฉบับที่ 2)
20. เรื่อง อัตราค่าจ้างพนักงานมหาวิทยาลัย 2554
21. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ กำหนดระดับตำแหน่งและแต่งตั้งข้าราชการให้ดำรงตำแหน่งประเภทผู้บริหาร และประเภทวิชาชีวะเฉพาะ หรือเชี่ยวชาญเฉพาะ กรณีตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2555

ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

1. ว่าด้วยคณะกรรมการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2550
2. ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556
3. ว่าด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการเลื่อนเงินเดือนข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาพ.ศ. 2555
4. ว่าด้วยการกำหนดระดับตำแหน่งและการแต่งตั้งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น พ.ศ. 2554
5. ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2554
6. ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2554
7. ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พนักงานมหาวิทยาลัย 2551
8. ว่าด้วยการจัดระบบบริหารงานของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง พ.ศ. 2529
9. ว่าด้วยการจัดระบบบริหารงานของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551
10. ว่าด้วยการบริหารงานของคณะที่จัดตั้งโดยสภามหาวิทยาลัย พ.ศ. 2547
11. ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการเลื่อนเงินเดือนข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2554
12. ว่าด้วยการสรรหาคณบดี พ.ศ. 2538
13. ว่าด้วยการกำหนดระดับตำแหน่งและการแต่งตั้งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น พ.ศ. 2550

ระเบียบกระทรวงการคลัง

1. ว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินเพิ่มการครองชีพชั่วคราวของข้าราชการและลูกจ้างประจำ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2551
2. ว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินเพิ่มการครองชีพชั่วคราวของข้าราชการและลูกจ้างประจำ 2550
3. ว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินเพิ่มการครองชีพชั่วคราวของข้าราชการและลูกจ้างประจำของส่วนราชการ (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2555
4. ว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าตอบแทนพิเศษข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ ผู้ได้รับเงินเดือน/ค่าจ้างถึงขั้นสูง หรือใกล้ถึงขั้นสูง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551
5. ว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าตอบแทนพิเศษข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ ผู้ได้รับเงินเดือน/ค่าจ้าง ถึงขั้นสูงหรือใกล้ถึงขั้นสูง พ.ศ. 2550
6. ว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนนอกเหนือจากเงินเดือนของข้าราชการและลูกจ้างประจำ พ.ศ. 2547
7. ว่าด้วยการเลื่อนขั้นค่าจ้างลูกจ้างประจำ พ.ศ. 2544
8. ว่าด้วยบำเหน็จลูกจ้าง (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2554 (บำเหน็จตกทอด)
9. ว่าด้วยบำเหน็จลูกจ้าง (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2552 (บำเหน็จรายเดือน)
10. ว่าด้วยบำเหน็จลูกจ้าง พ.ศ. 2519

ระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

1. ว่าด้วยการจ่ายเงินค่าตอบแทนและค่าสมนาคุณแก่บุคลากร ม.อ. 2550
2. ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานเงินรายได้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2554
3. ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานเงินรายได้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2555 (ฉบับที่ 2)

ระเบียบกองทุนพนักงานมหาวิทยาลัย

1. ระเบียบกองทุนพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2550

ข้อบังคับกองทุนพนักงานมหาวิทยาลัย

1. ข้อบังคับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2550

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

1. ว่าด้วยบำเหน็จความชอบสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. 2550
2. ว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. 2555
3. ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

มติคณะกรรมการบริหารบุคคลมหาวิทยาลัย (ค.บ.ม.)

1. เรื่อง การดำเนินการคัดเลือกตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงาน พ.ศ. 2552
2. เรื่อง การพิจารณาเลื่อนเงินเดือนหรือเพิ่มค่าจ้าง
3. เงินเพิ่มการครองชีพชั่วคราวสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย/พนักงานเงินรายได้
4. การนับระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งพนักงานเงินรายได้ ในการขอกำหนดตำแหน่งระดับชำนาญงาน
5. การประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานเงินรายได้ และลูกจ้างชั่วคราว
6. การจ้างพนักงานมหาวิทยาลัยด้วยเงินรายได้ของหน่วยงาน เปลี่ยนชื่อ "ลูกจ้างชั่วคราวเงินรายได้." เป็น "พนักงานเงินรายได้"

พระราชกฤษฎีกา

1. พระราชกฤษฎีกาการได้รับเงินประจำตำแหน่งของข้าราชการและผู้ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร ซึ่งไม่เป็นข้าราชการ 2549 (ฉบับที่ 9)
2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ประกาศ ก.พ.อ.

1. เรื่อง การได้รับเงินประจำตำแหน่งของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2556
2. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการเลื่อนเงินเดือนข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2554
3. เรื่อง มาตรฐานการกำหนดระดับตำแหน่งและการแต่งตั้งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2554
4. เรื่อง มาตรฐานการกำหนดระดับตำแหน่งและการแต่งตั้งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น พ.ศ. 2553
5. เรื่อง มาตรฐานการกำหนดตำแหน่งและการแต่งตั้งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น (ฉบับที่ 2)

*** ด้านการเงิน**

1. ระเบียบของคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544
2. ระเบียบสำนักงบประมาณว่าด้วยการบริหารงบประมาณ พ.ศ. 2548 ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551 ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2552 และฉบับที่ 4 พ.ศ. 2554
3. ระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการ พ.ศ. 2551
4. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการจัดฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. 2549 ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2552 และฉบับที่ 3 พ.ศ. 2555
5. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535
6. ระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551
7. ระเบียบการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการ (ค่ารักษาพยาบาลและการศึกษาบุตร)
8. ประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรื่อง อัตราค่าตอบแทนวิทยากร โครงการบริการวิชาการ ลงวันที่ 26 พฤษภาคม 2552
9. ระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการพัสดุ โดยใช้เงินรายได้ พ.ศ. 2542
10. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ พ.ศ. 2553
11. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2550 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2554
12. ประกาศสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง ว่าด้วยแนวปฏิบัติว่าด้วยการขออนุมัติโครงการนอกแผนปฏิบัติการและการขออนุมัติเปลี่ยนแปลงรายละเอียดโครงการ/กิจกรรม พ.ศ. 2553
13. ประกาศสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง เรื่อง แนวปฏิบัติตามระเบียบการบริการวิชาการ พ.ศ. 2552
14. ระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2551
15. หลักการจำแนกประเภท รายจ่ายตามงบประมาณ สำนักงบประมาณ นร.0702/ว51 ลงวันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2548
16. ประกาศสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง เรื่อง แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการ ค่าใช้จ่ายโครงการ/กิจกรรม พ.ศ. 2554

*** ด้านการประกันคุณภาพ**

1. กฎกระทรวง ว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน พ.ศ. 2553
2. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

*** ด้านการวิจัย**

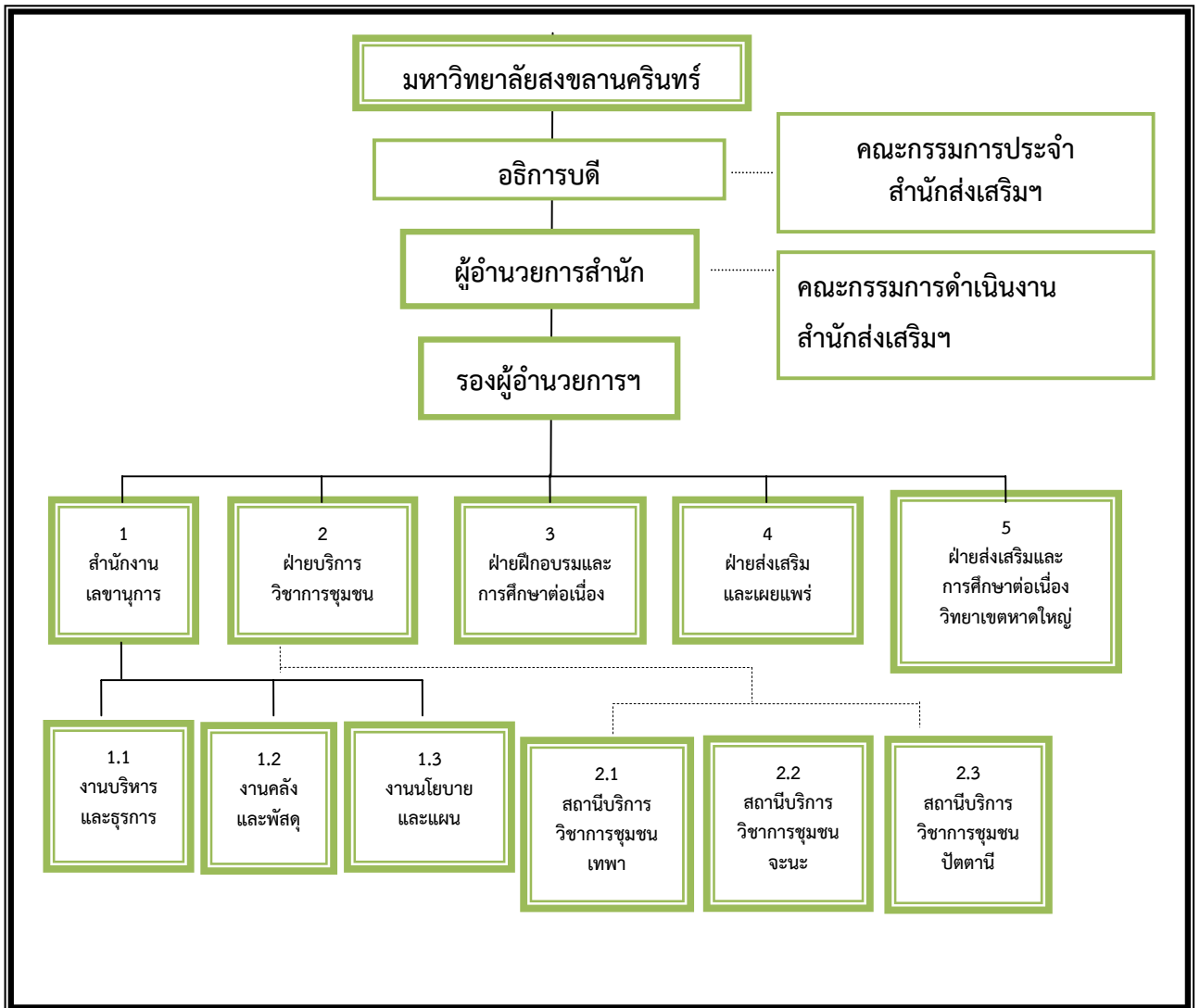
1. ประกาศสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง เรื่อง ทุนอุดหนุนการวิจัย ประจำปี 2553
2. ประกาศสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง เรื่อง ทุนอุดหนุนการวิจัย ประเภทโครงการวิจัยสถาบัน เงินรายได้สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องประจำปีงบประมาณ 2554
3. ประกาศสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง เรื่อง ทุนอุดหนุนการวิจัย ประเภทโครงการวิจัยสถาบัน เงินรายได้สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องประจำปีงบประมาณ 2555

4. ประกาศสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง เรื่อง รางวัลเผยแพร่บทความวิจัย งานสร้างสรรค์ นวัตกรรมและสิ่งประดิษฐ์ วันที่ 27 ตุลาคม พ.ศ. 2554
5. ประกาศสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง เรื่อง รางวัลเผยแพร่งานวิจัย วันที่ 18 ธันวาคม พ.ศ. 2551
6. ประกาศสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง เรื่อง อัตราค่าตอบแทนในการพิจารณางานวิจัยจากทุนอุดหนุนการวิจัยเงินรายได้สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง วันที่ 27 ตุลาคม พ.ศ. 2554
7. ประกาศสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง เรื่อง อัตราค่าตอบแทนในการพิจารณาคุณภาพผลงานวิจัยที่จะตีพิมพ์ในรายงานการเสนอผลงานวิจัยจากทุนอุดหนุนการวิจัย เงินรายได้สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง วันที่ 27 ตุลาคม พ.ศ. 2554

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

1ข(1) โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างการบริหารงานของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง ประกอบด้วย คณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมฯ ซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย มีอธิการบดีเป็นประธาน มีผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง เป็นกรรมการและเลขานุการ และมีรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารเป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ ทำหน้าที่กำหนดทิศทางและนโยบาย การดำเนินงานของสำนักส่งเสริมฯ ในรูปของคณะทำงาน มีคณะกรรมการดำเนินงาน มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารด้านแผนงานงบประมาณให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบภายใต้ระบบธรรมาภิบาลและมีการประชุมหารือร่วมกัน โดยหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี รายงานตรงต่อผู้อำนวยการ ส่วนบุคลากรในสายงาน รายงานผ่านหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี สำหรับการรายงานต่อมหาวิทยาลัย ผู้อำนวยการประชุมร่วมกับคณะกรรมการ บริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัย คณะกรรมการประจำวิทยาเขตและที่ประชุมคณบดี สำนักส่งเสริมฯ มีโครงสร้างในการบริหารงาน ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 โครงสร้างสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

1ข(2) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนตลาด กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักส่งเสริมฯ ดังตารางที่ 5 และ ตารางที่ 6

ตารางที่ 5 บริการ ผู้รับบริการ ความต้องการ/ความคาดหวังและแนวทางการสื่อสาร

บริการที่ให้	กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
1. บริการวิชาการแบบให้เปล่า			
1.1 สร้าง/พัฒนา/จัดโครงการ/กิจกรรม การอบรม ประชุม สัมมนา ให้แก่ผู้ด้อยโอกาส	- กลุ่มประชาชนในท้องถิ่น - เยาวชน	- ได้พัฒนาความรู้ความสามารถและประสบการณ์เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันและ/หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น - ได้รับวุฒิบัตรเพื่อนำไปรับรองความรู้ความสามารถ - ได้รับการบริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน	- พบปะพูดคุย ระหว่างการอบรม - โทรศัพท์/โทรสาร - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ - ติดป้ายประชาสัมพันธ์ - หนังสือราชการ
1.2 การให้คำปรึกษา/วิทยากร/คณะทำงาน	- บุคคล/กลุ่มผู้สนใจ - หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	- ได้รับองค์ความรู้ในสาขาวิชาการ ตรงตามที่ต้องการ ความรอบรู้ในทุก ๆ สาขาวิชา - ได้เทคนิคการถ่ายทอดและการบรรยาย - การให้ความร่วมมือปฏิบัติงานและเต็มใจบริการ	- เป็นทางการ - ไม่เป็นทางการ - ติดต่อทางโทรศัพท์ - อินเทอร์เน็ต - ประชาสัมพันธ์/แผ่นพับ
1.3 การเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง เพื่อการอนุรักษ์และเสริมสร้างเอกลักษณ์และวัฒนธรรมอันดีงามของชุมชน ท้องถิ่น และประเทศชาติ	- ชุมชน	- ความรู้/กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชาวบ้านในชุมชน และสังคม - แก้ปัญหาชุมชน เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	- โทรศัพท์/โทรสาร - จดหมาย - พบปะหารือ - เข้าเยี่ยมในพื้นที่
1.4 บริการเผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านสื่อต่าง ๆ	- ประชาชนทั่วไป - หน่วยงานภาครัฐและ เอกชน	- ความรู้ที่น่าสนใจเป็นประโยชน์ต่ออาชีพ/การพัฒนาคุณภาพชีวิต - ข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจเกี่ยวกับ สำนักส่งเสริมฯ	- การออกอากาศทางวิทยุ - ซีดีรายการวิทยุ - การเผยแพร่บนเว็บไซต์ - Video on Demand - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ - จดหมายข่าว/สิ่งพิมพ์

บริการที่ให้	กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
2. บริการวิชาการแบบหารายได้			
2.1 สร้าง/พัฒนาจัดโครงการ/กิจกรรม การอบรม ประชุม สัมมนา ให้แก่ผู้สนใจทั่วไป	- บุคลากรจากหน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชน	- ได้พัฒนาความรู้ความสามารถ คุณภาพชีวิต และพัฒนางานตาม พันธกิจขององค์กร - ได้รับวุฒิบัตรเพื่อนำไปรับรองความรู้ความสามารถ - ได้รับบริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน - สามารถพัฒนาตนเองได้อย่าง ต่อเนื่อง - มีเครือข่ายในการดำเนินงาน	- พบปะพูดคุยระหว่างการอบรม - โทรศัพท์/โทรสาร - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ - ติดป้ายประชาสัมพันธ์ - หนังสือราชการ
2.2 การบริการวิชาการร่วมกับเครือข่ายภาครัฐและเอกชน	- หน่วยงานภาครัฐ/หน่วยงานเอกชน	- ได้เครือข่ายและพันธมิตรทางวิชาการ - ได้พัฒนาความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ - เพิ่มเครือข่ายและพันธมิตรทาง วิชาการ - ความเชื่อถือจากผู้รับบริการ	- พบปะหารือ/ประชุมร่วมกัน - โทรศัพท์/โทรสาร - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ - จดหมาย - การเผยแพร่ทางเว็บไซต์/ - สัญญาความร่วมมือ/ ข้อตกลง
3. สนับสนุนการบริการวิชาการและอื่น ๆ			
3.1 ร้านสาธิตธุรกิจการจัดบริการอาหาร	- ประชาชนทั่วไป - หน่วยงานภายนอก	- บริโภคอาหารและเครื่องดื่มอร่อย ประหยัด สะอาดได้มาตรฐาน - ได้รับความรู้เกี่ยวกับธุรกิจร้านอาหารและโภชนาการ	- อินเทอร์เน็ต - ประชาสัมพันธ์/แผ่นพับ - โทรศัพท์ - เยี่ยมชมและใช้บริการด้วยตนเอง
3.2 บริการที่พัก	- ประชาชนทั่วไป - หน่วยงานภายนอก	- ห้องพักที่สะอาด สะดวกสบายอุปกรณ์อำนวยความสะดวก/การบริการที่ดี - มีความปลอดภัย - การเดินทางสะดวก	- เป็นทางการ/ไม่เป็นทางการ - โทรศัพท์/โทรสาร - อินเทอร์เน็ต - ประชาสัมพันธ์/แผ่นพับ - แบบประเมินผล
3.3 บริการสถานที่จัดการอบรม ประชุม สัมมนา/ให้บริการห้องประชุม	- หน่วยงานภาครัฐ ทั้งภายในและภายนอก - องค์กรชุมชน	- ห้องประชุมที่สะอาด มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและทันสมัย มีบริการที่ดี มีเครื่องคอมพิวเตอร์และ ระบบอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูง - การเดินทางสะดวก	- เป็นทางการ/ไม่เป็นทางการ - โทรศัพท์/โทรสาร - อินเทอร์เน็ต - ประชาสัมพันธ์/แผ่นพับ - แบบประเมินผล

ตารางที่ 6 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวัง
1. หน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชนที่ผู้รับบริการสังกัด	<ul style="list-style-type: none"> - คาดหวังให้บุคลากรที่เข้ารับการอบรมได้รับการพัฒนาและส่งเสริมให้ทำงาน มีประสิทธิภาพเพิ่มประสิทธิผล นำไปสู่ผลการดำเนินงานที่ดีของหน่วยงาน - คาดหวังให้บุคลากรในองค์กรเกิดการพัฒนาในทิศทางที่ดีขึ้น เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในองค์กร - ต้องการรับบริการด้านการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ ด้านวิธีดำเนินการอบรม/ขั้นตอนและการอำนวยความสะดวก/องค์ความรู้ที่ทันสมัยและตรงตามความต้องการ - ต้องการได้รับความสะดวกในการติดต่อประสานงานและการใช้อาคารสถานที่จากผู้ให้บริการ - ต้องการให้มีระบบการคัดเลือกบุคคลผู้เข้ารับบริการอย่างโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ
2. เครือข่ายความร่วมมือ	<ul style="list-style-type: none"> - ภาพลักษณ์และชื่อเสียงในทางบวก - เกิดความร่วมมือ พึ่งพากัน ดำเนินกิจกรรมอย่างราบรื่น เกิดการพัฒนาและบรรลุเป้าหมายร่วมกัน
3. มหาวิทยาลัย/ผู้ให้ทุนสนับสนุน	<ul style="list-style-type: none"> - พันธกิจของมหาวิทยาลัยบรรลุเป้าหมายด้านการบริการวิชาการเพื่อสังคม - ผลการดำเนินงานเป็นไปตามข้อตกลง/สัญญา - ภาพลักษณ์และชื่อเสียงในทางบวก
4. หน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชนที่ว่าจ้าง	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องการบริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน - ผลการดำเนินงานเป็นไปตามข้อตกลง/สัญญา
5. องค์กรของรัฐที่มีพันธกิจด้านบริการวิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> - ประสานงานและสร้างเครือข่ายการบริการวิชาการ - ร่วมกันในการใช้ทรัพยากรในการให้บริการวิชาการ ด้านบุคลากรและอาคารสถานที่
6. สถานีวิทยุกระจายเสียง	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องการรายการวิทยุที่สร้างสรรค์น่าสนใจและเกิดประโยชน์ต่อผู้ฟัง - การจัดส่งซีดีรายการที่ต่อเนื่องรวดเร็ว ตรงเวลาทันการออกอากาศของสถานี
7. ชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> - ความรู้/กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชาวบ้าน ชุมชน และสังคม - แก้ปัญหาชุมชน เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
8. บุคลากรในหน่วยงาน/องค์กร	<ul style="list-style-type: none"> - มีความสามารถในการทำงานและบริการตามพันธกิจขององค์กร - สามารถพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่อง - มีเครือข่ายในการดำเนินงาน - ต้องการได้รับการใส่ใจดูแลรับผิดชอบในชีวิตและการทำงาน

1ข (3) ผู้ส่งมอบและพันธมิตร

ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือที่สำคัญของสำนักส่งเสริมฯ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผู้ส่งมอบและพันธมิตร

ประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง ในการผลิต การส่งมอบ ผลิตภัณฑ์และการบริการ	กลไกการสื่อสาร	ข้อกำหนดสำคัญของ ห่วงโซ่อุปทาน
ผู้ส่งมอบและพันธมิตร			
- วิทยากรอบรม	- เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้/ ความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ	- สอนหรือบรรยาย - สาธิต	- ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วมกัน - บรรลุตามวัตถุประสงค์ของเรื่อง หรือหลักสูตรนั้น ๆ
- เจ้าของกิจการ สถานที่จัดอบรม	- บริการสถานที่ฝึกอบรม - ดูแลอาหาร/เครื่องดื่ม - อำนวยความสะดวกต่าง ๆ	- บริการ	- ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วมกัน
- สถานีวิทยุ กระจายเสียง	- ออกอากาศรายการวิทยุ - รับฟัง Feedback หรือเสียง สะท้อนจากผู้ฟังรายการแล้ว สะท้อนกลับมายังผู้จัดทำรายการ รวมทั้งการร่วมประเมินรายการ	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์ - โทรสาร	- บรรจुरายการในผังรายการ เพื่อ ออกอากาศทางสถานี
- ผู้ให้ข้อมูล สัมภาษณ์ทาง รายการวิทยุ	- ให้ข้อมูลหรือให้สัมภาษณ์ความรู้ และประสบการณ์ บทเรียนที่ น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อการ ดำเนินชีวิตร่วมกัน ภายใต้ปัญหา ความขัดแย้งในจังหวัดชายแดน ภาคใต้และสังคมพหุวัฒนธรรม	- การประชุม - โทรศัพท์	- ร่วมกันวางแผนการสื่อสารกับฝ่าย ส่งเสริมฯ ทั้งในเรื่องเนื้อหาและ รูปแบบการสื่อสาร - การอบรมเสริมศักยภาพด้านการ สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพแก่ผู้ให้ ข้อมูล
คู่ความร่วมมือ : ก. หน่วยงานภายใน			
- กองแผนงาน - กองคลัง มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์	- การใช้จ่ายงบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณเงินรายได้ระบบ Intranet	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์/โทรสาร - การประชุม - อีเมลล์/เว็บไซต์	- กำหนดแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ วางแผนงบประมาณ/การตั้ง งบประมาณ/การเบิกจ่าย งบประมาณ
- กองแผนงานวิทยา เขตปัตตานี - กองบริการ การศึกษา วช.ป.น.	- กลยุทธ์ด้านการบริการวิชาการ	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์/โทรสาร - การประชุม - อีเมลล์/เว็บไซต์	- การวางแผน/การอบรมและการ ให้บริการของสำนักส่งเสริมฯ ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ของ มหาวิทยาลัย
- คณะ/สถาบัน/ ศูนย์/สำนักใน มหาวิทยาลัย	- โครงการบริการวิชาการแก่สังคม	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์/โทรสาร - การประชุม	- พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่สนอง ตามความต้องการของ กลุ่มเป้าหมาย

ประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง ในการผลิต การส่งมอบ ผลิตภัณฑ์และการบริการ	กลไกการสื่อสาร	ข้อกำหนดสำคัญของ ห่วงโซ่อุปทาน
		- อีเมล/เว็บไซต์	- พัฒนารูปแบบการฝึกอบรม - สอนหรือบรรยายให้ความรู้และ ทำให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความ เข้าใจในเรื่องนั้น ๆ
- ศูนย์คอมพิวเตอร์ วิทยาเขตปัตตานี	- ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์/โทรสาร - การประชุม - อีเมล/เว็บไซต์	- การวางแผนจัดการ ระบบเครือข่าย
คู่ความร่วมมือ : ข. หน่วยงานภายนอก			
- ศูนย์สรรหาและ เลือกสรรสำนักงาน กพ.	- การสอบคัดเลือกบุคคลเพื่อเข้ารับ ราชการ	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์/โทรสาร - การประชุม - อีเมล/เว็บไซต์	- การวางแผน/จัดสถานที่/การจัด สอบ
- อบต. /อบจ. / เทศบาล	- ชุมชนต้นแบบบ้านม่วงถ้ำ บ้านสวนร่วม และบ้านม่วงถ้ำ ต. สะกอม อ. เทพา จ. สงขลา - ชุมชนต้นแบบบ้านใหม่ผาสุข ต. คลองเปี้ยะ อ. จะนะ จ. สงขลา	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์/โทรสาร - การประชุม - อีเมล/เว็บไซต์	- การวางแผน/การให้บริการ วิชาการ
- มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช	- การจำหน่ายใบสมัคร - การสอบนักศึกษาของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์/โทรสาร	- การจำหน่ายใบสมัครจัดส่ง - การควบคุมดูแล การวางแผนการ จัดสถานที่ การจัดสอบ
- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	- การอบรมพัฒนานักบริหาร	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์/โทรสาร - การประชุม - อีเมล	- จัดกิจกรรมการตามสัญญาว่าจ้าง
- สถานี วิทยุกระจายเสียง ใน 14 จังหวัด ภาคใต้	- การออกอากาศรายการวิทยุ	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์/โทรสาร - การประชุม - อีเมล	- การกำหนดผังรายการการ ออกอากาศ
- มูลนิธิ สงขลานครินทร์	- การอบรม	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์/โทรสาร - การประชุม - อีเมล	- กำหนดแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ - วางแผนงบประมาณ/การเบิกจ่าย งบประมาณ

2. สภาพการณ์ขององค์กร :

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

2ก (1) ลำดับในการแข่งขัน

สำนักส่งเสริมฯ มีระดับการแข่งขันในระดับประเทศ และมีการเติบโตและตลาดการให้บริการ จำนวนและประเภทของคู่แข่ง ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 คู่แข่ง ประเด็นการแข่งขัน ผลการดำเนินงานในปัจจุบันและปัจจัยที่ทำให้ประสบผลสำเร็จ

รายการ	โครงการ/กิจกรรม การอบรม ประชุม สัมมนา	ปัจจัยในการบริการ/ถ่ายทอดองค์ความรู้
คู่แข่ง/คู่แข่งเทียบเคียง	<ul style="list-style-type: none"> - คณะ/ศูนย์ สถาบันภายในมหาวิทยาลัย - หน่วยงานภายนอกและสถาบันการศึกษา อื่น ๆ เช่น ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง 	<ul style="list-style-type: none"> - มีความร่วมมือหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย - มีการบริการที่เป็นจุดแข็ง และมีอัตลักษณ์ ได้แก่ ประเด็นเฉพาะของจังหวัดชายแดนภาคใต้ - ค่าลงทะเบียนและค่าบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเทียบกับคู่แข่ง
ประเด็นการแข่งขัน	<ul style="list-style-type: none"> - มีหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จัดตั้งขึ้นใหม่และดำเนินการจัดฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ในลักษณะเดียวกันกับสำนักส่งเสริมฯ 	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นหน่วยงาน ที่ให้บริการเผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้มาเป็นเวลานาน มีชื่อเสียงและที่น่าเชื่อถือ
ผลการดำเนินงานในปัจจุบัน	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักส่งเสริมฯ ได้รับการว่าจ้างจากหน่วยงานภายนอกเพิ่มขึ้น - มีหลักสูตรให้เลือกหลากหลาย - ความทันสมัยของการบริการ/ IT มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง - อาคารสถานที่ (บรรยากาศสภาพแวดล้อม) ได้เปรียบคู่แข่ง 	<ul style="list-style-type: none"> - มีตลาดการให้บริการทั่วประเทศสามารถให้บริการได้ทั่วถึง - มีการพัฒนาหลักสูตรให้หลากหลายและยังต่อยอดหลักสูตรเดิม - มีการลงทะเบียนผ่าน web ลูกค้าสามารถติดตามข้อมูลและหลักสูตรได้ตลอดเวลา - มีสถานบริการหลายลักษณะ
ปัจจัยที่ทำให้ประสบผลสำเร็จ	<ul style="list-style-type: none"> - ชื่อเสียงของสำนักส่งเสริมฯ และชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย ที่อยู่ในอันดับ 6 ของประเทศ - มีการสร้างกลุ่มลูกค้า และมี - การรักษามาตรฐานและฐานลูกค้าเดิม - มีการควบคุมภายใน - มีการบริการที่ดี - ค่าบริการอยู่ในระดับปานกลาง - บุคลากรมีความรู้ ความสามารถด้านการบริหารจัดการ - หลักสูตรตรงกับความต้องการ - วิทยากรมีชื่อเสียงและมีความสามารถในการถ่ายทอด 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการควบคุมภายใน - มีการบริการที่ดี - ค่าบริการอยู่ในระดับปานกลาง - บุคลากรมีความรู้ ความสามารถด้านการบริหารจัดการ - หลักสูตรตรงกับความต้องการ - วิทยากรมีชื่อเสียงและมีความสามารถในการถ่ายทอด

2ก (2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

ปัจจัยที่สำคัญที่สามารถบ่งชี้ถึงความสำเร็จของสำนักส่งเสริมฯ เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือหน่วยงานอื่นที่คล้ายคลึงกัน การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่เกิดขึ้นซึ่งมีผลต่อสภาวะการแข่งขันของสำนักส่งเสริมฯ รวมถึงโอกาสในการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือ ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ปัจจัยที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จ

ปัจจัยแต่ละด้าน	สิ่งที่เปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อสภาพการแข่งขัน
1. งานบริการวิชาการ 1.1 ปัจจัยภายใน	- การเพิ่มจำนวนโครงการและรายรับ - ระเบียบเอื้ออำนวยและสนับสนุนการสร้างงานใหม่/เชิงรุก - การปรับเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยมของบุคลากร
1.2 ปัจจัยภายนอก	- การยอมรับและศรัทธาต่อสำนักส่งเสริมฯ ด้านความสามารถและศักยภาพ - นโยบายการพัฒนาอัตราค่าจ้างของบุคลากรภาครัฐ - การเพิ่มผู้ใช้บริการ/การเพิ่มจำนวนของผู้ใช้บริการ - เพิ่มรูปแบบการบริการวิชาการ - การอยู่ในพื้นที่ที่มีลักษณะพิเศษทำให้สามารถสร้างงานที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ - การแสวงหาแนวทางการร่วมมือและแหล่งทุนจากหน่วยงานภายนอก
2. งานบริการห้องพัก/ห้องประชุม 2.1 ปัจจัยภายใน	- การศึกษาดูงานจากหน่วยงาน/มหาวิทยาลัยอื่น ๆ - ความร่วมมือจากบุคลากรภายในสำนักส่งเสริมฯ มีมากขึ้น
2.2 ปัจจัยภายนอก	- เหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่
3. งานบริหาร 3.1 ปัจจัยภายใน	- การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร - การปรับเปลี่ยนนโยบาย/แผนการดำเนินงานของผู้บริหาร - การกำหนดนโยบายของคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมฯ - การลาออก/โยกย้าย/เกษียณอายุราชการของบุคลากร
3.2 ปัจจัยภายนอก	- คู่แข่งขันทั้งหน่วยงานภายใน/หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย - เหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่

2ก (3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สำนักส่งเสริมฯ มีการแข่งขันกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา เช่น สำนักบริการวิชาการมหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์บริการวิชาการมหาวิทยาลัยขอนแก่น ทั้งนี้เนื่องจากนโยบายของมหาวิทยาลัยที่ให้ทุกคณะ/หน่วยงานภายในหารายได้ เพื่อให้สามารถพึ่งตนเอง ได้ส่งผลให้ทุกคณะ/หน่วยงานต้องหารายได้เพิ่มซึ่งแหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบเคียงข้างนั้นสำนักส่งเสริมฯ ได้ดำเนินการขอความร่วมมือในการเป็นคู่แข่งเคียง จาก 5 แหล่ง คือ วิทยาลัยชุมชนภูเก็ต และ วิทยาลัยชุมชนสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยสารคาม ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยขอข้อมูลที่ต้องการจากหน่วยงานโดยตรง เพื่อศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมและนำมาเปรียบเทียบและปรับปรุงงาน อย่างไรก็ตามก็มีข้อจำกัดในการค้นหาข้อมูล

สำหรับคู่แข่งอื่น ๆ เนื่องจากบางหน่วยงานไม่สามารถให้ข้อมูลหรือเปิดเผยได้ การเข้าถึงแหล่งความรู้มาจากแหล่งใด และข้อมูลที่ต้องการปิดเป็นความลับ

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

2ข ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ของสำนักส่งเสริมฯ ด้านพันธกิจ ด้านปฏิบัติการและด้านทรัพยากรบุคคล โดยมีบุคลากรที่มีความสามารถในการสอน ถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความชำนาญเฉพาะทาง ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการ สามารถสร้างงานบริการวิชาการชุมชนได้ครอบคลุมตามพันธกิจ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และสิ่งที่ท้าทาย ดังนี้

* ด้านพันธกิจ

- บริการวิชาการที่หลากหลายแก่ชุมชนอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ การประกันคุณภาพตามมาตรฐาน สามารถเข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย
- เป็นศูนย์รวมการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย
- การเพิ่มและสร้างชุมชนเข้มแข็ง/ชุมชนต้นแบบที่เกิดจากการบูรณาการองค์ความรู้
- เพิ่มจำนวนของนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ งานสร้างสรรค์ด้านบริการวิชาการ
- เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)
- มีหลักสูตรที่ทันสมัยและมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สนับสนุนการบริหารจัดการและการบริการวิชาการ
- เพิ่มจำนวนเครือข่ายความร่วมมือ ทั้งในและต่างประเทศ

* ด้านการปฏิบัติการ

- มีการบริหารจัดการแบบธรรมาภิบาล ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความเป็นมาตรฐานสากล
- มีระบบการติดตามประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ
- มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานสูงขึ้น เพื่อให้มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นทีมงานที่แข็งแกร่ง
- มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลภายในหน่วยงานที่ทันสมัยรองรับการปฏิบัติงานทุกงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ
- ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว
- ปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบและแนวปฏิบัติของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด
- สร้างและพัฒนางานบริการวิชาที่ใช้การวิจัยเป็นฐาน
- ใช้ระบบการประกันคุณภาพ PDCA-Par ในทุกระบวนการทำงาน

* ด้านทรัพยากรบุคคล

- มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ความเสียสละ ททุ่มเทในการทำงานและมีความรักในองค์กร
- มีภาวะความเป็นผู้นำ ความกล้าคิด กล้าตัดสินใจและแสดงออกในการปฏิบัติงาน
- มี Service mind ในการให้บริการ
- มีความสนใจในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมด้วยตนเอง
- มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน และพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง
- มีการทำงานเป็นทีม ทำงานหลายงานและทำงานทดแทนกันได้
- มีความเคารพการตัดสินใจของผู้บริหาร/ที่ประชุม/เสียงส่วนใหญ่

- มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่
- มีความรู้ความสามารถความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติงาน
- มีความมุ่งมั่นเสียสละ ทุ่มเทในการทำงานและมีความรักในองค์กร
- มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านพัฒนาชุมชน การจัดตั้งชุมชนเข้มแข็งและชุมชนต้นแบบ
- มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญในด้านการตลาด เทคนิคการขายและการวิจัย

ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ คือ การที่สำนักส่งเสริมฯ จัดบริการวิชาการในลักษณะการฝึกอบรมสัญจรไปตามภาคต่าง ๆ ของประเทศ โดยเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากส่วนกลางไปให้ความรู้ในส่วนภูมิภาค เป็นการเปิดโอกาสและเพิ่มช่องทางการเข้าถึงองค์ความรู้ที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือมีค่าใช้จ่ายน้อยเมื่อเทียบกับการเข้ามาอบรมในส่วนกลาง นอกจากนี้ยังใช้กลไกทางการขายในการกำหนดอัตราค่าลงทะเบียนที่มีทั้งการลดราคา การแจกของสมนาคุณ เป็นต้น การจัดการอบรมสัญจรไปตามภาคต่าง ๆ ของประเทศมีลักษณะการบริหารโครงการเป็นชุด คือ การจัดอบรมในครั้งเดียวกัน 2-3 โครงการ ซึ่งมีผลทำให้ลดต้นทุนในการดำเนินการทั้งกรอบเวลา อัตราค่าลงทะเบียนและทรัพยากร

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

2ค สำนักส่งเสริมฯ มีแนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานและแนวทางการเรียนรู้ รวมทั้งมีการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในหน่วยงาน แนวทางปรับปรุงการดำเนินงานมีดังนี้

* ด้านประสิทธิภาพของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

- ใช้หลักการบริหารงานแบบธรรมาภิบาล
- ใช้กระบวนการทำงาน PDCA-Par ภายใต้การประเมินตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ TQA ทุกงาน ทุกระบบขององค์กร
- ใช้กระบวนการจัดการความรู้ผ่านเวที CoP บริการวิชาการ เพื่อการพัฒนางาน
- การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยการประเมินผลความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน
- สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างฝ่ายงานต่างๆ โดยการจัดประชุมประสานงาน และประสานแผนการปฏิบัติงานเป็นประจำปี ทุกปีก่อนการดำเนินงาน
- ประเมินผลการดำเนินงานทุกๆ 3 เดือน และนำผลการประเมินมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน
- สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยการประเมินผลรายบุคคลผ่านคณะกรรมการประเมินของหน่วยงานและให้รางวัลกรณีที่มีผลงานโดดเด่น
- ปรับปรุงอาคาร สถานที่และห้องทำงานของบุคลากรให้ทันสมัยและมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน
- มีแผนการปฏิบัติงานและดำเนินการตามแผนประจำปี
- พัฒนาบุคลากรโดยการส่งเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่างๆ หรือในโครงการ/กิจกรรมที่หน่วยงานจัดเองและ/หรือจัดให้กับผู้รับบริการทั่วไป
- นำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพและจากผูปฏิบัติงานมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อกำหนดแนวทางปรับปรุงการทำงาน และเพื่อรองรับการประเมินในครั้งต่อไป
- สร้างทีมงานที่ผ่านการเรียนรู้เชิงกระบวนการและการจัดการ โดยอาศัยโครงการบริการวิชาการเป็นกลไก

- การทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเปรียบเทียบกับแผนปฏิบัติงานและทบทวนการปฏิบัติงานเมื่อเสร็จสิ้นการจัดกิจกรรมบริการวิชาการ โดยการสรุปทบทวนหลังการจัดกิจกรรม (After Action Review: AAR)

*** ด้านการเรียนรู้ของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง**

- มีการนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากการตรวจประเมินคุณภาพ และจากผู้ปฏิบัติงานมาร่วมพิจารณากันในที่ประชุมนำมาปรับปรุง วางแผนเพื่อเป็นแนวทางประเมินในครั้งต่อไป ปีละ 1 ครั้ง
- จัดการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรด้านการบริการวิชาการระหว่างหน่วยงาน ปีละ 1-2 ครั้ง
- จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในเวที CoP บริการวิชาการบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน
- จัดกิจกรรมประชุม สรุปผลการดำเนินงานประจำปีในแต่ละฝ่าย/งาน/สถานี ปีละ 1 ครั้ง
- จัดกิจกรรมพบที่ปรึกษาผู้อำนวยการ/ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการบริการวิชาการเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน ปีละ 1 ครั้ง
- กิจกรรมระดมความคิดเห็นของผู้รับบริการ/ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อการปรับปรุงและรับทราบข้อเสนอแนะ ปีละ 2 ครั้ง
- ส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมกับหน่วยงานอื่นหรือเข้ารับการอบรมที่สำนักส่งเสริมฯ จัดให้แก่ผู้รับบริการ
นำผลการประเมินมาปรับปรุงการทำงาน เช่น การสร้างและพัฒนาหลักสูตร
จัดทีมงานย่อย ทำงานประสานและจัดการผ่านกระบวนการจัดการความรู้ใน โครงการใหญ่ ๆ ภายในสำนักส่งเสริมฯ
ประชุมกลุ่มและบรรยายแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ร่วมกัน
นำข่าวสารความรู้ต่าง ๆ ดิตบอร์ดประชาสัมพันธ์ในสำนักงาน
จัดประชุมผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี ในแบบคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ เป็นประจำทุกเดือน
ถอดบทเรียนการทำงานเป็นกลุ่ม
ผู้บริหารและบุคลากรที่ไปอบรมหรือสัมมนา กลับมารายงานผลให้ที่ประชุมรับทราบ

หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง :

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

1.1ก (1) วิสัยทัศน์และค่านิยม

สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง จัดทำวิสัยทัศน์และพันธกิจตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 นำมาใช้ในการวางแผนปฏิบัติการประจำปี มีการทบทวนใหม่อย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับแผนพัฒนามหาวิทยาลัย และดำเนินการปรับปรุงโดยศึกษาจากผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ตลอดจนทบทวนวิสัยทัศน์ ความสามารถพิเศษ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ที่สามารถตอบสนองต่อปัจจัย ความต้องการและทิศทางในอีก 5 ปีข้างหน้า มีการประชุมทบทวน ติดตามผลดำเนินการตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และ KPIs ที่สำคัญของแผนปฏิบัติการอย่างสม่ำเสมอ สำนักส่งเสริมฯ มีการชี้นำ กระตุ้น และสื่อสาร ด้วย 2-Way Communication ให้เกิดการใช้ KM (Knowledge Management) เพื่อเป็นเครื่องมือจัดการองค์กร สร้างนวัตกรรมผู้บริหารเปิดสายตรงถึงผู้บริหารเป็นการเปิดช่องทางให้ลูกค้าติดต่อได้โดยตรง ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จัดทำวิดีโอสารจากผู้บริหารถึงผู้เข้ารับการอบรม (ลูกค้า) ตรวจสอบได้โดยสอบถามข้อมูลจากผู้มาติดต่อ กำหนดให้มีการบันทึกข้อมูลเก็บไว้ แนวทางพิเศษที่มุ่งมั่นต่อค่านิยม กำหนดไว้ในกลยุทธ์สำนักส่งเสริมฯ ปี 2556-2559 ซึ่งวิสัยทัศน์และพันธกิจนั้นจะมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สำหรับค่านิยมขององค์กร สำนักส่งเสริมฯ ใช้คำย่อภาษาอังกฤษว่า OEC มีความหมายดังนี้ 1. O = Open-minded (เปิดใจกว้าง) 2. E = Extra Efficient (เสริมประสิทธิภาพ) 3. C = Competent & Clear (มีสมรรถนะและผลงานเด่นชัด) ในการจัดทำวิสัยทัศน์และค่านิยมนั้น บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำทุกครั้ง และเมื่อเสร็จสิ้นการปรับปรุงแต่ละครั้ง มีการถ่ายทอดไปยังบุคลากร ผ่านระบบการประชุมหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี เช่น ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน ประชุมคณะกรรมการอำนวยการประกันคุณภาพ ประชุมสรุปรงานประจำปี และนำขึ้นเว็บไซต์เพื่อถ่ายทอดไปยังลูกค้า ผู้ส่งมอบและพันธมิตร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำหรับวิสัยทัศน์และค่านิยมของสำนักส่งเสริมฯ ได้แสดงไว้ในบทนำ : โครงร่างองค์กร

ผู้บริหารระดับสูงมุ่งมั่นในการส่งเสริม สนับสนุน กิจกรรมที่เป็นไปตามวิสัยทัศน์และค่านิยม มีการจัดกิจกรรมสรุปรงานประจำปี เพื่อทบทวนผลการปฏิบัติงานประจำปี และนำมาบูรณาการเพื่อหาความต้องการของลูกค้า พันธมิตรและผู้ส่งมอบ โดยนำไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานในปีต่อไป ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการคิดวิเคราะห์ แลกเปลี่ยนเพื่อให้ได้มาซึ่ง วิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม มีส่วนในการเขียนข้อคิดเห็นในการพัฒนาองค์กรใน CoP บริการวิชาการ และการสร้างความสำนึกในเรื่องวัฒนธรรมองค์กรใหม่ ๆ เช่น การทำงานบนฐานความรู้ (Knowledge based working) การเป็นนักรับเสนอที่ดี จิตบริการ (Service mind) การเรียนรู้จากการทำงาน (Learning by doing) ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานขับเคลื่อนงานไปตามทิศทางขององค์กร

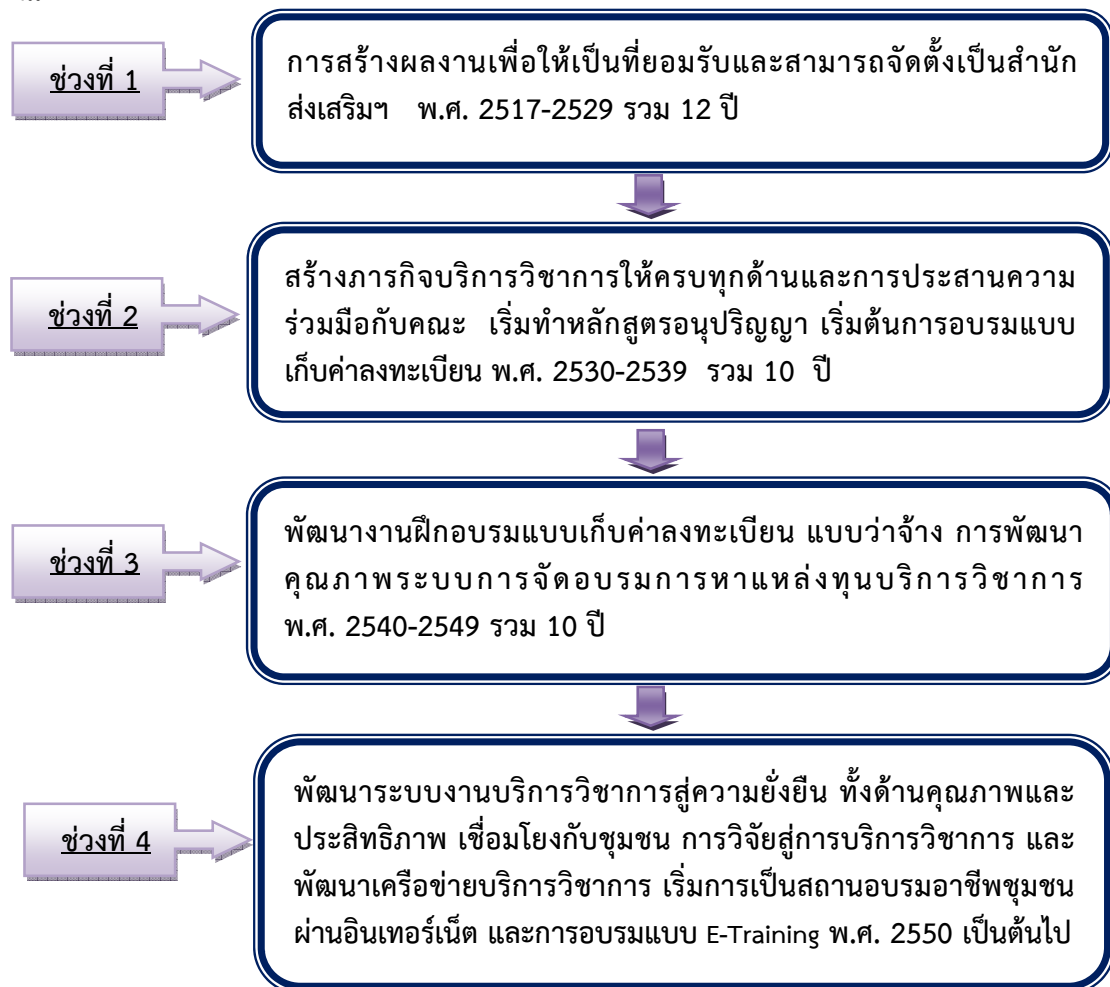
1.1ก (2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม

ผู้บริหารระดับสูงสร้างบรรยากาศส่งเสริมและกำกับ เพื่อส่งผลให้มีการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม โดยมีการกำหนดแผนการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย จริยธรรมในแผนยุทธศาสตร์สำนักส่งเสริมฯ 5 ปี พร้อมทั้งสำนักส่งเสริมฯ ได้กำหนดไว้ใน Competency สมรรถนะของบุคลากรแต่ละคน มุ่งเน้นการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอในการประชุม การสรุปรงานประจำปี การพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนในกิจกรรม

ต่าง ๆ เป็นการตรวจสอบและทบทวนปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานบูรณาการให้มีความสอดคล้องตามกฎหมาย กฎระเบียบ และจรรยาบรรณของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และแผนยุทธศาสตร์สำนักส่งเสริมฯ

1.1ก (3) การสร้างองค์กรที่ยั่งยืน

ผู้บริหารระดับสูงได้ดำเนินการให้องค์กรเกิดความยั่งยืน โดยกำหนดนโยบายการกำกับดูแลตนเองในระยะยาวที่ดี 4 ช่วง มีคณะกรรมการกำกับดูแลตนเองที่ดี และนำหลักการของการประกันคุณภาพมาใช้ในการนำองค์กร ได้แก่ แนวทางตาม PDCA-Par ซึ่งทำให้เกิดการเรียนรู้งานที่ทำ มีการกล่าวถึงอย่างสม่ำเสมอ สำนักส่งเสริมฯ กำหนดกิจกรรมการประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน ประจำเดือน กิจกรรมการติดตามผล KPIs ไตรมาสละครั้ง กิจกรรมประชุมสรุปงานประจำปี กิจกรรมสนทนากลุ่มในฝ่าย งาน ประจำเดือน กิจกรรม Teatime ทุกวันพุธ 15.00-16.00 น. กิจกรรม KM สำนักส่งเสริมฯ เดือนละครั้ง และกำหนดให้กิจกรรมต่าง ๆ มีระบบการทบทวนหลังจากดำเนินการแล้ว เช่น การทบทวนปรับปรุงวิธีปฏิบัติแล้วเสร็จ นอกจากนี้ยังได้มีการวิเคราะห์ให้เห็นถึงพัฒนาการของสำนักส่งเสริมฯ ดังแผนภาพที่ 1.1-1



แผนภาพที่ 1.1-1 พัฒนาการของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

▲ **สร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินการ** ผู้บริหารระดับสูงสร้างบรรยากาศการทบทวนเพื่อการปรับปรุงงานและได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนางานของบุคลากรทุกระดับ โดยจัดกิจกรรมถอดบทเรียน (AAR : After Action Review) จัดกิจกรรมโครงการเกี่ยวกับการทัศนศึกษาดูงาน และกิจกรรมการสรุปการดำเนินงานประจำปี ซึ่งบุคลากรทุกคนทุกระดับ มีส่วนร่วมในการเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว ส่งผลให้ผู้บริหารระดับสูงของสำนักส่งเสริมฯ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานและร่วมกิจกรรมทุกกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันให้เกิดขึ้นระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

▲ **สร้างวัฒนธรรมบุคลากรที่ส่งมอบประสบการณ์ที่ดี** สำนักส่งเสริมฯ เสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรและการปฏิบัติงาน รวมทั้งความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรให้มีระบบพี่เลี้ยง การสอนงาน กิจกรรมปฐมนิเทศพนักงานใหม่ จนกระทั่งการสร้างคู่มือการปฏิบัติงาน

▲ **เสริมสร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้** สำนักส่งเสริมฯ ให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้แก่บุคลากร ด้วยการจัดกิจกรรม KM (การจัดการความรู้) กิจกรรม Teatime ของสำนักส่งเสริมฯ และกิจกรรม CoP ของแต่ละฝ่าย/งาน/สถานีฯ

▲ **พัฒนาและเสริมสร้างทักษะความเป็นผู้นำของตนเอง** โดยสำนักส่งเสริมฯ วางแผนและพัฒนาทักษะกิจกรรม walk rally กิจกรรมนำเสนอของตนเอง กิจกรรมการแสดงของบุคลากรในกิจกรรมของสำนักส่งเสริมฯ กิจกรรม KM (การจัดการความรู้) สำนักส่งเสริมฯ และกิจกรรมแนวปฏิบัติที่ดี เป็นการพัฒนาและเสริมสร้างทักษะความเป็นผู้นำของตนเอง

▲ **มีส่วนร่วมในการเรียนรู้ระดับองค์กร** การวางแผนสืบทอดตำแหน่งและการพัฒนาผู้นำในอนาคตขององค์กร โดยการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ของสำนักส่งเสริมฯ มีกิจกรรมแนวปฏิบัติที่ดี กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เครือข่ายบริการวิชาการกับมหาวิทยาลัยบูรพาและมหาวิทยาลัยขอนแก่น กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานการเจ้าหน้าที่ งานสารบรรณ ฝ่ายบริการวิชาการชุมชน ฝ่ายส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง วิทยาเขตหาดใหญ่ ฝ่ายฝึกอบรมและการศึกษาต่อเนื่อง กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับชุมชนต้นแบบบ้านบ่อมะกรูด และการจัดประชุมเครือข่ายบริการวิชาการของฝ่ายส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง วิทยาเขตหาดใหญ่

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร

1.1 ข (1) การสื่อสาร

▲ **การกระตุ้นให้เกิดการสื่อสาร** การสื่อสารกับบุคลากร ผู้บริหารระดับสูงสื่อสารกับบุคลากรอย่างตรงไปตรงมา โดยระบบสื่อสารสองทางและพยายามให้กระจายได้ทั่วทั้งองค์กร สื่อสารในองค์กรโดยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสาร มีความเข้าใจและมีความสัมพันธ์ต่อกัน ทั้งนี้ได้กำหนดแนวทางการจัดระบบการสื่อสารถึงบุคลากร โดยทำให้บุคลากรสามารถรับรู้ข่าวสารการดำเนินงาน ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การประชุมและการสื่อสารอื่น ๆ ดังตารางที่ 1.1-1

ตารางที่ 1.1-1 วิธีการสื่อสารผู้บริหารกับบุคลากร

วิธีการสื่อสาร	ความถี่ในการประชุม
- การประชุมบุคลากรประจำปี	- ปีละ 1 ครั้ง
- การประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน	- เดือนละ 1 ครั้ง
- การประชุมสรุปผลการดำเนินงานประจำปี	- ปีละ 1 ครั้ง
- การประชุมคณะกรรมการที่มีภารกิจประจำชุดต่าง - คณะกรรมการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ - คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	- ตามแผนงาน
- การประชุมคณะกรรมการเฉพาะกิจต่าง ๆ	- ตามโอกาส
- การประชุมทีมบริหาร	- ตามแผนงาน อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง
- กิจกรรมโครงการอบรมพัฒนาบุคลากรและทัศนศึกษาดูงาน	- ปีละครั้ง
- การเยี่ยมบุคลากรแต่ละฝ่าย/งาน/สถานี	- ตามโอกาส อย่างน้อยเดือนละครั้ง
- การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เพื่อการติดตามงาน สอบถามติดตามการทำงาน	- ตามโอกาส อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง
- การส่งข่าวผ่านระบบ CoP บริการวิชาการ	- ตามโอกาส อย่างน้อยเดือนละครั้ง
- การพูดคุยโดยตรงและโทรศัพท์ระหว่างผู้บริหารและบุคลากร	- ตามโอกาส อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง
- การสื่อสารในระหว่างการประชุมร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี	- ตามโอกาส
- การสื่อสารโดยการให้รางวัลบุคลากรดีเด่น	- ปีละครั้ง
- การสื่อสารในการประเมินผลการปฏิบัติงานในรอบ 6 เดือน	- ปีละ 2 ครั้ง
- การสื่อสารด้วยจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักส่งเสริมฯ	- 3 เดือน ต่อ 1 ฉบับ
- การสื่อสารผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ KM	- ตามแผน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

▲ **สื่อสารการตัดสินใจที่สำคัญ ๆ** การสื่อสารกับบุคคลภายนอกและพันธมิตร เพื่อเป็นการตัดสินใจ
นั้น สำนักส่งเสริมฯ ใช้กระบวนการสื่อสาร เช่น การโทรศัพท์พูดคุย เจรจา ติดต่อประสานงาน การรับ-ส่ง จดหมาย
อิเล็กทรอนิกส์ การติดต่อสื่อสารด้วยหนังสือที่เป็นลายลักษณ์อักษร หลากหลายกระบวนการ โดยตรงถึงหน่วยงานทุก
ระดับ ทำให้สามารถบริหารงานมีประสิทธิภาพ

▲ **มีบทบาทเชิงรุกในการให้รางวัลและยกย่องบุคลากร** ผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทเชิงรุกในการให้
รางวัลและยกย่องบุคลากร เพื่อเป็นการเสริมสร้างให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งการให้ความสำคัญแก่บุคลากร
โดยให้รางวัลยกย่องชมเชยบุคลากร ในรอบปีจะมีการคัดเลือกบุคลากรดีเด่นและมอบรางวัลในที่ประชุมคณะกรรมการ
ประจำสำนักส่งเสริมฯ

สำหรับการสื่อสารกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทเชิงรุกเพื่อเสริมสร้างให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ โดยใช้วิธีการนำเสนอกิจกรรมของสำนักส่งเสริมฯ ผ่านเว็บไซต์ รายการวิทยุ การประชุมกับชุมชนและการสื่อสารในพิธีเปิดกิจกรรมฝึกอบรมต่าง ๆ และการส่ง ส.ค.ส. ในเทศกาลวันขึ้นปีใหม่ รวมไปถึงจนถึงการเข้าพบปะถึงสถานที่ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1 ข (2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

ผู้บริหารระดับสูงได้ดำเนินการเพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง ให้บรรลุวัตถุประสงค์และบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร ตลอดจนปรับปรุงผลการดำเนินการโดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการทบทวนผลการดำเนินงาน และกำหนดนโยบายการทบทวนผลการดำเนินงาน โดยให้ความสำคัญกับการติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการอย่างสม่ำเสมอ พิจารณาถึงการบรรลุผลตัวชี้วัด (KPIs) ที่ตั้งไว้ มีการจัดกิจกรรมติดตามผล KPIs ไตรมาสละครั้ง กิจกรรมสรุปผลการดำเนินงานประจำปี กิจกรรมการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประจำเดือน กิจกรรมการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมฯ กิจกรรมทบทวนแผนกลยุทธ์ประจำปี ซึ่งแต่ละกิจกรรม บุคลากรมีส่วนร่วมในการหารือและเสนอแนะปรับปรุงการดำเนินงานทุกครั้ง

ผู้บริหารระดับสูงคำนึงถึงและดำเนินการพิจารณาการสร้างคุณค่าให้เกิดความสมดุลของคุณค่าระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการมุ่งเน้นผู้รับบริการส่วนต่าง ๆ ดังนี้

1. กลุ่มผู้รับบริการแบบเก็บค่าลงทะเบียน กลุ่มผู้รับบริการแบบให้เปล่า ในแต่ละปีจะมีการนำรายรับจากการบริการวิชาการแบบเก็บค่าลงทะเบียน จัดสรรกิจกรรมบริการวิชาการให้แก่กลุ่มผู้รับบริการแบบให้เปล่า (นำเงินเก็บค่าลงทะเบียนไปให้ความรู้แบบให้เปล่า) ทำให้กลุ่มผู้รับบริการทั้ง 2 กลุ่มเกิดความสมดุล

2. ผู้รับบริการกลุ่มอื่นนั้น จะเน้นการสร้างคุณค่าที่ผู้รับบริการสามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง เช่น การเรียนรู้ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต สื่อวิทยุและวิดีโอ นอกจากนี้ยังมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีความสามารถเป็นวิทยากรบริการให้การอบรมแก่ชุมชนทั่วไป โดยไม่มีค่าตอบแทน การให้บริการกิจกรรมแก่โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม งดกิจกรรมในวันศุกร์แต่ให้บริการในวันอาทิตย์แทน เป็นการทำงานในมิติพหุวัฒนธรรมอย่างจริงจัง การมอบหมายให้ฝ่าย/สถานี จัดการประชุมชุมชนเพื่อรับทราบข้อมูลความต้องการวิชาการ และปัญหาของชุมชนและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับชุมชน

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง :

ก. การกำกับดูแลองค์กร

1.2 ก (1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

ผู้บริหารระดับสูงของสำนักส่งเสริมฯ ใช้หลักการบริหารจัดการเพื่อความยั่งยืนขององค์กร ด้วยค่านิยมองค์กร “โปร่งใส ใจบริการ งานสัมฤทธิ์” เป็นแกนกลางเพื่อหล่อหลอมความเป็นหนึ่งเดียวของทุกคน ยึดถือประเพณีปฏิบัติเพื่อสร้างองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน ผ่านกระบวนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องตามทิศทางของมหาวิทยาลัย โดยยึดนโยบายมหาวิทยาลัย ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการองค์กร Exten Way “not I but we” แผนยุทธศาสตร์ และค่านิยม โปร่งใส ใจบริการ งานสัมฤทธิ์ มาเป็นระบบการกำกับดูแลองค์กร

▲ **ด้านความรับผิดชอบในการกระทำของผู้บริหารระดับสูง** มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน (TOR) ให้บุคลากรสำนักส่งเสริมฯ เป็นกรรมการประเมินผู้บริหาร ทุก 2 ปี การประเมินตนเองของคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมฯ รวมทั้งมีที่ปรึกษาผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมฯ

▲ **ด้านความรับผิดชอบด้านการเงิน** มีระบบการใช้จ่ายเงินตามงบประมาณที่ได้รับอย่างเคร่งครัด มีแผนการใช้จ่ายเงิน มีการอนุมัติการใช้จ่ายเงินตามกรอบที่ได้รับการอนุมัติ มีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนในการอนุมัติ งบประมาณงานทั้งงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ ซึ่งระเบียบการใช้งบประมาณแต่ละครั้งจะต้องปฏิบัติตามระเบียบบริการวิชาการ พ.ศ. 2551 ระเบียบเงินรายได้ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ และระเบียบกระทรวงการคลัง

▲ **ความโปร่งใสในการดำเนินการ** รวมถึงการคัดเลือกคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กรและนโยบาย ในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร ซึ่งองค์กรมีการบริหารจัดการในรูปของคณะกรรมการและสรุปรายงานผลการประชุมของคณะกรรมการในรูปแบบต่าง ๆ และแจ้งเวียนผ่านช่องทางต่าง ๆ

▲ **ด้านการตรวจสอบภายในและภายนอกที่เป็นอิสระ** สำนักส่งเสริมฯ จะใช้ระบบการตรวจสอบของประกันคุณภาพ รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) มีการตรวจสอบจากหน่วยตรวจสอบภายในมาให้ความรู้ การตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน การตรวจสอบระบบบัญชีภายในสำนักส่งเสริมฯ และมีระบบรายงานผลราชการใสสะอาด ซึ่งจะทำให้ทราบว่าคุณภาพตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) หรือไม่ นอกจากนี้ยังมีระบบการรายงานการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในทุก 6 เดือน สำหรับการใช้จ่ายเงินนั้นจะมีการตรวจสอบจากหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง

▲ **ด้านการปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** โดยมีกระบวนการสร้างและพัฒนาหลักสูตร มีคู่มือบัตรรับรอง วิทยากรที่เหมาะสม ระบบการยืนยัน การจัดอบรมก่อนการจองที่พักและตั๋วเครื่องบิน มีเงื่อนไขการคืนเงิน ค่าลงทะเบียนเพื่อปกป้องผลประโยชน์ของลูกค้า กรณีที่ไม่สามารถมาฝึกอบรมได้ มีการจัดทำแบบสอบถามและส่งให้ผู้รับบริการตอบและส่งกลับมายังหน่วยงาน จัดประชุมชุมชนรอบ ๆ สถานีบริการวิชาการชุมชน

1.2ก (2) การประเมินผลการดำเนินการ

สำนักส่งเสริมฯ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูง โดยมอบให้คณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมฯ ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารสำนักส่งเสริมฯ หรือการแต่งตั้งคณะกรรมการจากภายนอกมาประเมินและดำเนินการประเมินในรอบปีการศึกษา 2555 ซึ่งผลการประเมินจะใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้บริหารต่อไป อย่างไรก็ตาม ระบบการประเมินผู้บริหารระดับสูงยังมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานทุก 6 เดือนด้วยการประเมินผู้อำนวยการในรอบ 2 ปี ของการดำรงตำแหน่งแต่ละวาระด้วย สำหรับคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมฯ จัดให้มีการประเมินตนเอง

สำหรับการใช้ผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิผลของการนำองค์กร ของผู้นำระดับสูง และคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมฯ ระบบประเมินเริ่มดำเนินการในปี 2553 และปี 2554 ได้นำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงงาน แต่ในการดำเนินงานที่ผ่านมาได้มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูงมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิผลการทำงานไปแล้ว เช่น ข้อเสนอแนะในการจัดหาแหล่ง

ทุนบริการวิชาการจากภายนอก ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการจัดทำวิดีโออาชีพต่าง ๆ ในรูปแบบ Video on Demand และเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เป็นต้น

ข. การประพฤติดุปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม

1.2ข (1) การประพฤติดุปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ

สำนักส่งเสริมฯ ดำเนินภารกิจโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมมีการกำหนดแผนอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ มีการเน้นภูมิปัญญาท้องถิ่นและสิ่งแวดล้อมรวมทั้งการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ โดยใช้วิธีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เข้ามาอยู่ในกระบวนการจัดการ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ เช่น กิจกรรม 5 ส. กิจกรรมประหยัดทรัพยากร (น้ำ/ไฟฟ้า/น้ำมัน) การจัดการบริหารความเสี่ยง การใช้เศษอาหารที่เหลือจากร้านอาหารมาเป็นปุ๋ยชีวภาพ การรักษาสีสิ่งแวดล้อมในแหล่งเรียนรู้ เช่น การทำน้ำหมักของสถานีบริการวิชาการชุมชนจะนะ การปลูกหญ้าคลุมดิน การคัดแยกขยะ/แยกกระดาษ ทุกสถานที่

1.2ข (2) การประพฤติดุปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

การเสริมสร้างความมั่นใจ การประพฤติดุปฏิบัติขององค์กรมีจริยธรรม มีปฏิสัมพันธ์ทุกด้านขององค์กรส่งเสริมและกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม จัดการข้อร้องเรียน กำหนดระเบียบการปฏิบัติและบทลงโทษบุคลากร มีแนวปฏิบัติสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีแนวปฏิบัติในการประเมินและเชิญวิทยากร มีสัญญาหรือบันทึกข้อตกลงหรือเงื่อนไขแนวปฏิบัติสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

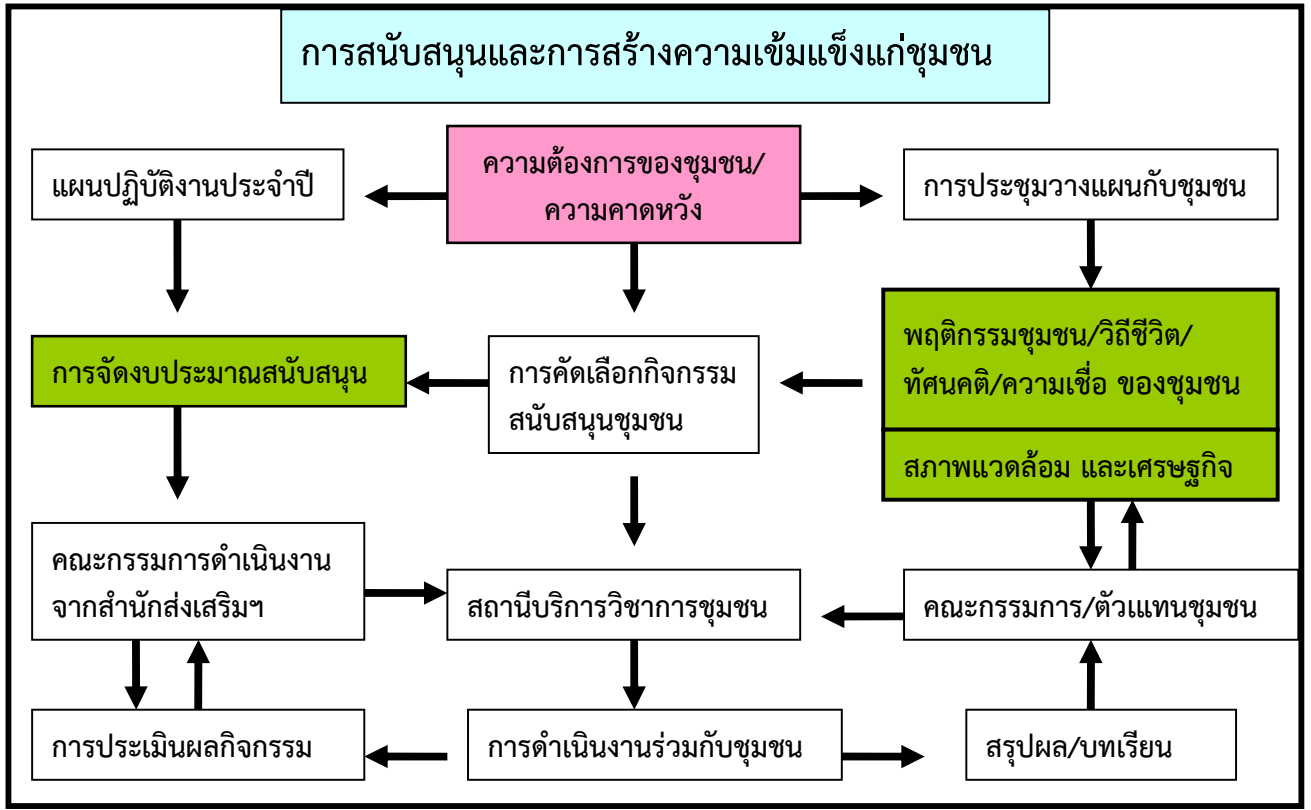
ค. ความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้างและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

1.2ค (1) ความผูกพันของสังคมในวงกว้าง

สำนักส่งเสริมฯ คำนึงถึงความผูกพันและผลประโยชน์ของสังคม โดยจัดทำโครงการวิจัยสำรวจความต้องการและจัดทำแผนพัฒนาอำเภอจะนะ ซึ่งประชาชนมีส่วนร่วมเพื่อรองรับงบประมาณในการทำประโยชน์ต่อสังคม มีการบูรณาการองค์ความรู้และงานวิจัยของมหาวิทยาลัยลงสู่ชุมชน

1.2ค (2) การสนับสนุนชุมชน

สำนักส่งเสริมฯ ให้การสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนที่มีความสำคัญอย่างจริงจัง โดยกำหนดแผนผู้นำของชุมชนในการร่วมกิจกรรมพัฒนาชุมชน กิจกรรมสนับสนุนผู้บริหารระดับสูงและบุคลากรร่วมประชุมหรือร่วมกิจกรรมของชุมชน รวมไปถึงจนถึงมีการจำแนกชุมชนเป็นชุมชนรอบในและชุมชนรอบนอก โดยยึดสถานีบริการวิชาการชุมชนเป็นหลัก และมีกระบวนการเลือกชุมชนต้นแบบโดยผู้บริหารมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการตลอดจนการเปิดป้าย มอบของที่ระลึก โดยผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมฯ ให้แก่ชุมชนบ้านม่วงถ้ำ บ้านสวนรวม ตำบลสะกอม อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา ซึ่งมีการดำเนินงานสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ดังแผนภาพที่ 1.2-1



แผนภาพที่1.2-1 การดำเนินงานสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. การจัดทำกลยุทธ์

2.1ก (1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

สำนักส่งเสริมฯ มีวิสัยทัศน์ คือ เป็นผู้นำด้านบริการวิชาการที่มีคุณภาพระดับประเทศและเป็นองค์กรหลักในการประสานนำองค์ความรู้จากมหาวิทยาลัยสู่ชุมชน เพื่อสร้างเสริมความเข้มแข็งของชุมชนและสังคม โดยมีพันธกิจหลักสี่ด้านคือ 1) ผลิตงานบริการวิชาการที่มีคุณภาพและหลากหลายรูปแบบเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม 2) ถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยีที่เหมาะสมจากการวิจัยของคณะ/หน่วยงานเพื่อบริการวิชาการแก่ชุมชน 3) สร้างและพัฒนาเครือข่ายบริการวิชาการให้เข้มแข็งและหลากหลายทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย 4) พัฒนาบุคลากรและระบบการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ เพื่อสนับสนุนการบริการวิชาการ สมรรถนะหลัก (Core competency) ของสำนักส่งเสริมฯ ได้สนับสนุนพันธกิจในการให้บริการวิชาการของหน่วยงานและพันธกิจของมหาวิทยาลัย ด้านการให้บริการสู่ชุมชนเพื่อการส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนและสังคมและเป็นที่พึ่งให้กับชุมชน ซึ่งมี 5 ด้านดังนี้ 1) หลักสูตรการฝึกอบรมที่หลากหลายและทันสมัย 2) ความเชี่ยวชาญของบุคลากรที่สามารถสร้างงานบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย 3) ความสามารถในการเชื่อมโยงและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่มีอยู่ภายในมหาวิทยาลัยออกสู่ชุมชน 4) การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง 5) การใช้ระบบประกันคุณภาพ PDCA-Par ในกระบวนการของการปฏิบัติงาน

สำนักส่งเสริมฯ ได้ปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ของสำนักส่งเสริมฯ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2555-2558) ซึ่งยุทธศาสตร์ของสำนักส่งเสริมฯ ฉบับล่าสุด เป็นแผนยุทธศาสตร์ ปีงบประมาณ 2556-2559 ได้รับการรับรองจากที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานครั้งที่ 9/2555 วันที่ 18 ธันวาคม พ.ศ. 2555 โดยที่ทีมบริหารสำนักส่งเสริมฯ กำหนดนโยบายให้มีการปรับปรุงยุทธศาสตร์ และแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ของสำนักส่งเสริมฯ และยกยกร่างกรอบยุทธศาสตร์ใหม่ขึ้นมาภายใต้กรอบวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี รวมถึงมีการทบทวนวิสัยทัศน์และพันธกิจเดิม สมรรถนะหลักของหน่วยงานและการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกและข้อมูลเชิงประจักษ์อื่น ๆ อาทิข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ร่วมกับวิสัยทัศน์ของผู้นำน้องค์กร มากำหนดเป็นร่างยุทธศาสตร์ของสำนักส่งเสริมฯ 20-22 ตุลาคม พ.ศ. 2555 กิจกรรมทบทวนแผนกลยุทธ์ ในกิจกรรมสรุปงานประจำปี 2555 ณ ชะเมาศรีสวรรค์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา และหลังจากนั้นได้นำไปประชุมร่วมกับบุคลากรทุกฝ่าย/งาน/สถานี ร่วมกันระดมความคิดเห็นเพื่อการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในกิจกรรม (ร่าง) แผนกลยุทธ์และกำหนดกิจกรรมตามแผนกลยุทธ์ เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2555 ณ สถานีบริการวิชาการชุมชนจะนะ เพื่อเสนอแนะและปรับปรุงร่วมกับข้อมูลอื่น ๆ รวมไปถึงสภาพแวดล้อมในช่วงปัจจุบันทั้งทางด้านการเมืองการปกครอง เศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรมและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ร่วมกันวิเคราะห์และสังเคราะห์ออกมาเป็นร่างเป้าประสงค์และร่างแผนกลยุทธ์ซึ่งประกอบไปด้วย ประเด็นยุทธศาสตร์ 4 ประเด็น 4 เป้าประสงค์ 14 กลยุทธ์ 17 ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินการและผู้รับผิดชอบในแต่ละกลยุทธ์ และนำเสนอร่างยุทธศาสตร์สำนักส่งเสริมฯ ต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน ครั้งที่ 9/2555 เพื่ออภิปรายและแสดงความคิดเห็นต่อร่างแผนยุทธศาสตร์ ที่ประชุมมีมติเห็นชอบและให้ใช้แผนยุทธศาสตร์ฉบับนี้ เพื่อจัดทำแผนงบประมาณประจำปี

และแผนปฏิบัติการประจำปี พร้อมทั้งเผยแพร่ผ่านไซตของสำนักส่งเสริมฯ ในหน้างานนโยบายและแผน http://exten.pn.psu.ac.th/web53/index.php?content=division&div=2§ion=2&temp=Various_forms&ab=139 เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน ซึ่งประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และกลยุทธ์ มีดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์สร้างความเข้มแข็งชุมชน

เป้าประสงค์ : เสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนโดยการสร้างชุมชนต้นแบบเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน ซึ่งมีสถานีวิจัยบริการวิชาการ เป็นศูนย์รวมองค์ความรู้และแหล่งเรียนรู้

กลยุทธ์ที่ 1. สร้างชุมชนต้นแบบที่สามารถพึ่งตนเองได้โดยยึดหลักตามแนวเศรษฐกิจพอเพียงและสร้างกลไกการประสานงานกับชุมชนโดยสร้างงานบริการวิชาการที่ตรงกับความต้องการของชุมชน

กลยุทธ์ที่ 2. สนับสนุนการวิจัยเพื่อแก้ปัญหาของชุมชนและส่งเสริมงานวิจัยของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ลงสู่ชุมชน

กลยุทธ์ที่ 3. พัฒนาสถานีวิจัยบริการวิชาการชุมชนให้เป็นศูนย์รวมองค์ความรู้ที่ชุมชนเข้าถึงได้

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การสร้างนวัตกรรมงานบริการวิชาการ

เป้าประสงค์ : เพื่อให้สำนักส่งเสริมฯ มีนวัตกรรมบริการวิชาการที่หลากหลายตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับ และเผยแพร่ในระดับมหาวิทยาลัย และระดับประเทศ

กลยุทธ์ที่ 1. สร้างและพัฒนาหลักสูตร/กิจกรรม/โครงการบริการวิชาการที่เกิดจากการต่อยอดองค์ความรู้

กลยุทธ์ที่ 2. สร้างและพัฒนากระบวนการบริการวิชาการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

กลยุทธ์ที่ 3. สร้างโครงการ จัดการศึกษาต่อเนื่องเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริการวิชาการ

เป้าประสงค์ : เพื่อให้สำนักส่งเสริมฯ มีเครือข่ายระหว่างหน่วยงานภายใน/สถาบันอุดมศึกษา รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคธุรกิจ ภาคอุตสาหกรรม ภาคประชาชน/ชุมชน ภาคประชาสังคม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกลุ่มองค์กรอื่น ๆ ตลอดจนหน่วยงานต่างประเทศเพื่อร่วมมือในการพัฒนาเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและสังคม

กลยุทธ์ที่ 1. การสร้างเครือข่ายงานบริการวิชาการกับหน่วยงานภายใน/สถาบันอุดมศึกษา รวมทั้ง หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน/ชุมชน ภาคประชาสังคม ภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกลุ่มองค์กรอื่น ๆ

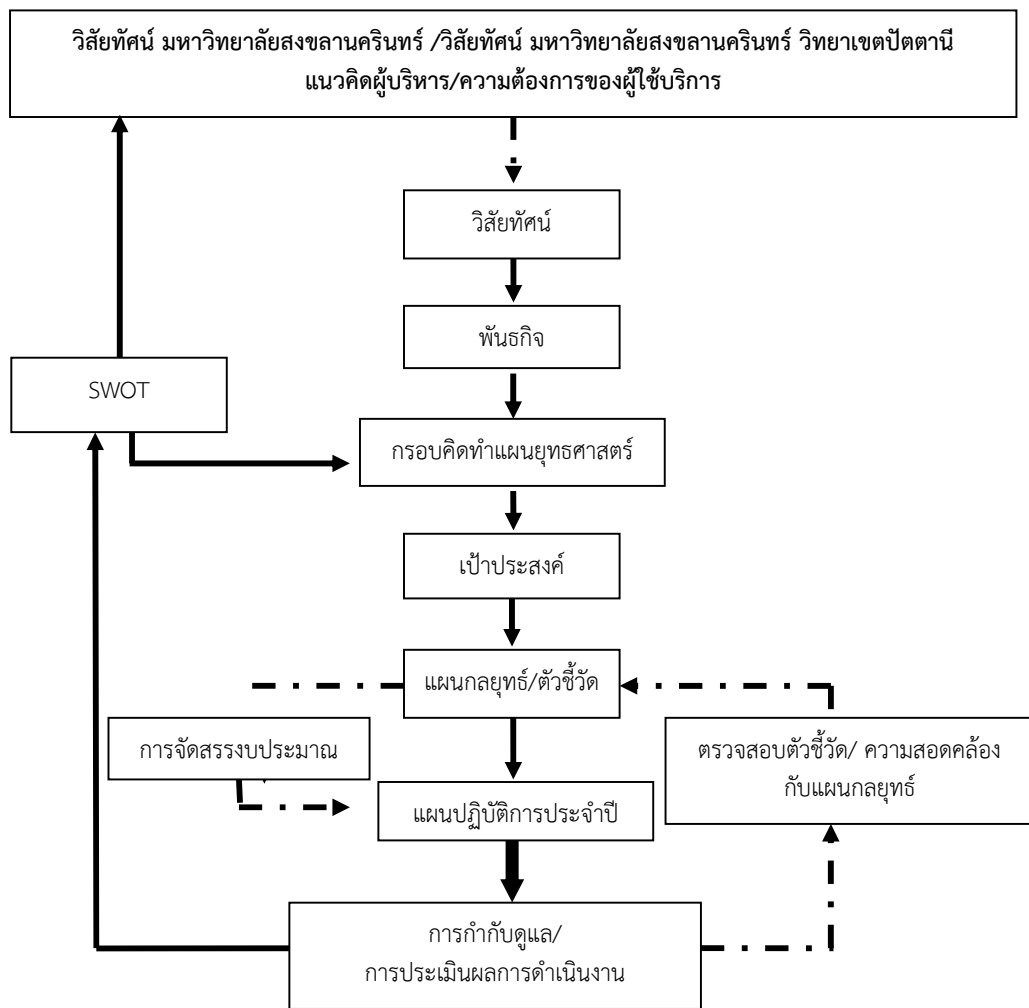
กลยุทธ์ที่ 2. การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมืองานบริการวิชาการให้เข้มแข็งยิ่งขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ

กลยุทธ์ที่ 3. การขยายเครือข่ายความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชน เพื่อแสวงหาพันธมิตรในการบริการวิชาการที่หลากหลาย รักษาให้คงอยู่และเพิ่มมากขึ้น

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการ

เป้าประสงค์ : เพื่อให้สำนักส่งเสริมฯ เป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านบริการวิชาการ โดยระบบประกันคุณภาพ TQA และการบริหารจัดการองค์กร โดยใช้หลักธรรมาภิบาล

- กลยุทธ์ที่ 1. พัฒนาบุคลากรสำนักส่งเสริมฯ ให้มีความรู้ ความสามารถ ในการบริการวิชาการเพื่อให้พร้อมต่อการถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ
- กลยุทธ์ที่ 2. สร้างบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อให้สุขภาพของบุคลากรแข็งแรงทั้งกายและใจ
- กลยุทธ์ที่ 3. พัฒนาการบริหารจัดการในทุก ๆ ด้าน โดยเน้นการกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมและบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อเป็นต้นแบบที่ดี มีความพร้อมในการบริการวิชาการตามพันธกิจของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย
- กลยุทธ์ที่ 4. พัฒนาระบบประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารจัดการหน่วยงานตามพันธกิจ
- กลยุทธ์ที่ 5. สร้างรายได้จากการให้บริการวิชาการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อการพึ่งตนเองและบริการผู้ด้อยโอกาสและเอื้อต่อมหาวิทยาลัย



แผนภาพที่ 2.1-1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

2.1 ก (2) การวิเคราะห์และการกำหนดกลยุทธ์

จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรค/สัญญาณบ่งชี้ : สำนักส่งเสริมฯ ได้มีการจัดทำ SWOT ของทุกฝ่าย/งาน/สถานี เพื่อวิเคราะห์และช่วยให้ผู้บริหารของสำนักส่งเสริมฯ สามารถประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนของทุกฝ่าย/งาน/สถานี สามารถระบุโอกาสและช่องว่าง เพื่อเตรียมพร้อมของสำนักส่งเสริมฯ สู่ความเปลี่ยนแปลงสำคัญ ๆ ในความต้องการของลูกค้าและตลาด และตอบสนองต่อความท้าทายจากการแข่งขัน ทั้งนี้สำนักส่งเสริมฯ ได้ใช้ข้อมูลจากทั้งภายในและภายนอก การวิเคราะห์เหล่านี้อยู่ในขั้นตอนการวางแผนกลยุทธ์ของสำนักส่งเสริมฯ ซึ่งมีการพิจารณาข้อมูลที่เป็นปัจจัยภายนอก อาทิ แนวโน้มความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี (SWOT ฝ่ายฝึกอบรม/งานบริหาร) ตลาดแรงงาน ความต้องการในปัจจุบันของแรงงาน การแข่งขันกับหน่วยงานบริการวิชาการของหน่วยงานอื่น ๆ กฎระเบียบต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงและมีผลต่อสำนักส่งเสริมฯ เช่น แผนพัฒนาอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี (ฉบับที่ 2 พ.ศ.2551-2565) ที่กำหนดให้มหาวิทยาลัยมีบทบาทสำคัญในการจัดการความขัดแย้ง หรือในปี พ.ศ. 2558 ประเทศไทยจะเข้าสู่ประชาคมอาเซียนซึ่งมหาวิทยาลัยจะต้องปรับตัว อันเป็นโอกาสให้สำนักส่งเสริมฯ สร้างงานบริการวิชาการที่สนับสนุนนโยบายดังกล่าว หรือสถานการณ์ความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ซึ่งไม่มีท่าทีว่าจะสงบ หรือปัจจัยภายใน เช่น การรวบรวมข้อเสนอแนะจากลูกค้า ข้อมูลสำรวจความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวิเคราะห์ทบทวนผลตรวจการประเมินจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้เป็นพื้นฐานในการนำมาวิเคราะห์เพื่อประเมินผลและกำหนดการจัดทำแผนกลยุทธ์ของสำนักส่งเสริมฯ

ตารางที่ 2.1-1 กระบวนการและปัจจัยนำเข้าในการพัฒนายุทธศาสตร์ เป้าประสงค์และแผนกลยุทธ์

ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผู้เกี่ยวข้อง	กำหนดการ
SWOT	ประชุมจัดทำ SWOT	ผู้บริหารสำนักส่งเสริมฯ หัวหน้าฝ่ายงาน สถานี	ปลายปีงบประมาณ
ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แบบประเมินความพึงพอใจ	ผู้ใช้บริการ	ตลอดปีงบประมาณ
สมรรถนะหลักขององค์กร ความท้าทาย ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	ประชุมคณะกรรมการ ประกันคุณภาพ	ผู้บริหารสำนักส่งเสริมฯ คณะกรรมการประกันคุณภาพ	ปลายปีงบประมาณ
ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี	ประชุมคณะกรรมการ	ผู้บริหารสำนัก/คณะกรรมการ รวบรวม/บันทึกในระบบฐานข้อมูล บริการวิชาการระดับฝ่าย/งาน/สถานี และจัดระบบข้อมูลผลการดำเนินงาน ของสำนักส่งเสริมฯ /คณะกรรมการ พัฒนาเว็บไซต์ สำนักส่งเสริมฯ	ตลอดปีงบประมาณ

ความยั่งยืนขององค์กรระยะยาว : การบริหารงานของสำนักส่งเสริมฯ ได้รับงบประมาณมาจากสองส่วน คืองบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ โดยมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการบริหารงาน ทั้งในส่วนของงบบุคลากร งบดำเนินงาน งบรายจ่ายอื่น งบอุดหนุน (ได้จัดสรรเงินโครงการวิจัยสถาบัน 1% ของรายรับจัดสรรทั่วไป) (ดูรายละเอียดหมวด 4) และงบลงทุน นอกจากนี้สำนักส่งเสริมฯ ได้จัดสรรทรัพยากรอื่น ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในโครงการเพื่อบริการชุมชนแบบให้เปล่า โดยเน้นในหลักที่ต้องเกิดผลประโยชน์ต่อชุมชนสูงสุด ซึ่งสำนักส่งเสริมฯ ได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการทำงานขึ้นมา เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า ในแต่ละโครงการที่ได้รับอนุมัติงบประมาณลงไป จะประสบความสำเร็จตามกลยุทธ์ เพื่อให้ตรงตามเป้าประสงค์และประสบความสำเร็จในประเด็นยุทธศาสตร์นั้น ๆ อีกทั้งในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานได้มีการทบทวนตัวชี้วัดความสำเร็จทุกปีและแก้ไขได้ถ้าจำเป็น การทบทวนตัวชี้วัดเหล่านี้เป็นประจำทุกปีช่วยให้สำนักส่งเสริมฯ ประเมินผลได้ว่าผลลัพธ์ที่ได้ในปัจจุบันสามารถรับประกันผลลัพธ์ในระยะยาวหรือต้องมีการทบทวนแนวทางปฏิบัติ นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างความมั่นใจว่าผลลัพธ์ที่ได้สะท้อนถึงความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกลุ่มต่าง ๆ อย่างแท้จริง

ความสามารถขององค์กรในการนำแผนไปปฏิบัติ : แผนยุทธศาสตร์ของสำนักส่งเสริมฯ เป็นแผนที่ถูกนำมาใช้ในปี 2556-2559 ซึ่งเป็นแผนระยะยาว 4 ปี เป็นแผนหลักที่ใช้ในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของทุกฝ่าย/งาน/สถานี ซึ่งเป็นแผนระยะสั้น 1 ปี โดยทุกฝ่าย/งาน/สถานี จะสร้างโครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะหลักและกลยุทธ์ที่ตนเองรับผิดชอบ ถูกกำหนดไว้ในปฏิทินปฏิบัติงานของฝ่าย/งาน/สถานี ซึ่งจะมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานโดยงานนโยบายและแผนว่า สอดคล้องกับตัวชี้วัดความสำเร็จตามกลยุทธ์หรือไม่ นอกจากนี้ในแต่ละรอบปีจะมีการประเมินผลการทำงานในภาพรวมและรายงานผลการปฏิบัติงานต่อคณะกรรมการดำเนินงานและคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมฯ

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

2.1 ข (1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

สำนักส่งเสริมฯ มีการกำหนดเป้าประสงค์ แผนกลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และกรอบเวลาในการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน โดยมีเป้าหมายตามตัวชี้วัดในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ ซึ่งมีการติดตามการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องตารางที่ 2.1-2

ตารางที่ 2.1-2 เป้าประสงค์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของแผนยุทธศาสตร์ สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	วัตถุประสงค์	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
การสร้าง ความเข้มแข็ง แก่ชุมชน	เสริมสร้างความเข้มแข็ง แก่ชุมชนโดยการสร้าง ชุมชนต้นแบบเพื่อ ยกระดับคุณภาพชีวิตของ ชุมชน ซึ่งมีสถาบันบริการ วิชาการ เป็นศูนย์รวมองค์ ความรู้และแหล่งเรียนรู้	1. เพื่อสร้างชุมชนต้นแบบที่สามารถ พึ่งตนเองได้โดยยึดหลักตามแนวเศรษฐกิจ พอเพียงและสร้างกลไกการประสานงานกับ ชุมชนโดยสร้างงานบริการวิชาการที่ตรงกับ ความต้องการของชุมชน 2. เพื่อสนับสนุนการวิจัยในแก้ปัญหาของ ชุมชนและส่งเสริมงานวิจัยของหน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยลงสู่ชุมชน 3. เพื่อพัฒนาสถาบันบริการวิชาการชุมชนให้ เป็นศูนย์รวมองค์ความรู้ที่ชุมชนเข้าถึงได้	ปีงบประมาณ 2556-2559	1. สถาบันบริการ วิชาการชุมชน 3 สถานี 2. ฝ่ายบริการ วิชาการชุมชน
การสร้าง นวัตกรรมงาน บริการ วิชาการ	มีนวัตกรรมบริการ วิชาการที่หลากหลายตรง กับความต้องการของ กลุ่มเป้าหมาย เป็นที่ ยอมรับ และเผยแพร่ใน ระดับมหาวิทยาลัย และ ระดับประเทศ	4. เพื่อสร้างและพัฒนาหลักสูตร/กิจกรรม/ โครงการบริการวิชาการที่เกิดจากการต่อ ยอดองค์ความรู้ 5. เพื่อสร้างและพัฒนากระบวนการบริการ วิชาการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 6. เพื่อสร้างโครงการ จัดการศึกษาต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ตลอดชีวิต	ปีงบประมาณ 2556-2559	1. ฝ่ายฝึกอบรมและ การศึกษาต่อเนื่อง 2. ฝ่ายส่งเสริมและ การศึกษาต่อเนื่อง ฯ ว.หาดใหญ่ 3. สถาบันบริการ วิชาการชุมชน
การสร้าง เครือข่าย ความร่วมมือ ในการบริการ วิชาการ	มีเครือข่ายระหว่าง หน่วยงานภายใน/ สถาบันอุดมศึกษา รวมทั้ง หน่วยงานภาครัฐ ภาค ธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ภาคประชาชน/ชุมชน ภาคประชาสังคม องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นและ กลุ่มองค์กรอื่น ๆตลอดจน หน่วยงานต่างประเทศเพื่อ ร่วมมือในการพัฒนา เสริมสร้างความเข้มแข็ง ของชุมชนและสังคม	7. เพื่อสร้างเครือข่ายงานบริการวิชาการ กับหน่วยงานภายใน/สถาบันอุดมศึกษา รวมทั้ง หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาค ประชาชน/ชุมชน ภาคประชาสังคม ภาค ธุรกิจและภาคอุตสาหกรรม องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นและกลุ่มองค์กรอื่น 8. เพื่อพัฒนาเครือข่ายความร่วมมืองาน บริการวิชาการให้เข้มแข็งยิ่งขึ้นในรูปแบบ ต่าง ๆ 9. เพื่อขยายเครือข่ายความร่วมมือกับ ภาครัฐและเอกชน เพื่อแสวงหาพันธมิตรใน การบริการวิชาการที่หลากหลาย รักษาให้ คงอยู่และเพิ่มมากขึ้น	ปีงบประมาณ 2556-2559	1. ฝ่ายฝึกอบรมและ การศึกษาต่อเนื่อง 2. ฝ่ายส่งเสริมและ การศึกษาต่อเนื่อง ว.หาดใหญ่ 3. ฝ่ายบริการ วิชาการชุมชน 4. สถาบันบริการ วิชาการชุมชน 3 สถานี 5. ฝ่ายส่งเสริมและ เผยแพร่ 6. ผู้บริหารสำนัก ส่งเสริมฯ

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	วัตถุประสงค์	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
การพัฒนา ระบบบริหาร จัดการ	หน่วยงานมีประสิทธิภาพ ในการดำเนินงานด้าน บริการวิชาการ โดยระบบ ประกันคุณภาพ TQA และการบริหารจัดการ องค์กร โดยใช้หลักธรร มาภิบาล	<p>10. เพื่อพัฒนาบุคลากรสำนักส่งเสริมฯ ให้มีความรู้ ความสามารถ ในการบริการ วิชาการเพื่อให้พร้อมต่อการถ่ายทอดองค์ ความรู้และเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ</p> <p>11. เพื่อสร้างบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมใน การทำงานที่ดี เพื่อให้สุขภาพของบุคลากร แข็งแรงทั้งกายและใจ</p> <p>12. เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการในทุก ๆ ด้าน โดยเน้นการกระจายอำนาจ การมี ส่วนร่วมและบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อเป็นต้นแบบที่ดี มีความพร้อมใน การบริการวิชาการตามพันธกิจของ หน่วยงานและมหาวิทยาลัย</p> <p>13. เพื่อพัฒนาระบบประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหาร จัดการหน่วยงานตามพันธกิจ</p> <p>14. เพื่อสร้างรายได้จากการให้บริการ วิชาการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อการพึ่งตนเอง และบริการผู้ด้อยโอกาสและเอื้อต่อ มหาวิทยาลัย</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. งานบริหารและ ธุรการ 2. หัวหน้าฝ่าย/งาน/ สถานี 3. คณะกรรมการ 5 ส. 4. ทุกฝ่าย/งาน/ สถานี

2.1 ข (2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

ตอบสนองความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์/ตอบสนองโอกาสในการสร้างนวัตกรรม การปฏิบัติการและรูปแบบการดำเนินธุรกิจ/การใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลัก : วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ทั้ง 14 ข้อ ของสำนักส่งเสริมฯ ถูกกำหนดให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ แผนกลยุทธ์ และสมรรถนะหลักของ สำนักส่งเสริมฯ ซึ่งตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ 5 ข้อคือ

1. เพิ่มจำนวนชุมชนต้นแบบที่สามารถพึ่งตนเองได้
2. เพิ่มงานวิจัยจากมหาวิทยาลัยออกสู่ชุมชน
3. เพิ่มนวัตกรรม อาทิ กิจกรรม หลักสูตรใหม่ ระบบเทคโนโลยีเพื่อการบริการวิชาการ
4. เพิ่มเครือข่ายความร่วมมือด้านบริการวิชาการทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน
5. เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรเพื่อให้ทำงานด้านบริการวิชาการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า วัตถุประสงค์ข้อ 1-3 ตอบสนองความท้าทายข้อ 1 และข้อ 2 วัตถุประสงค์ข้อ 4-6 ตอบสนองความท้าทายข้อ 3 วัตถุประสงค์ข้อที่ 7-9 ตอบสนองความท้าทายข้อ 4 และวัตถุประสงค์ข้อ 10-14 ตอบสนองความท้าทายข้อ 5

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาจากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ซึ่งสำนักส่งเสริมฯ กำหนดไว้ 5 ข้อ คือ

1. ชื่อเสียงที่ดีของสำนักส่งเสริมฯ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งทำงานในพื้นที่มายาวนานกว่า 26 ปี
2. มีฝ่ายส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง วิทยาเขตหาดใหญ่ และมีสถานีบริการวิชาการชุมชนอยู่ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี อำเภอเทพา อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา
3. บุคลากรมีขีดความสามารถและคล่องตัวสูง
4. มีความมั่นคงด้านการเงิน
5. ระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริการวิชาการมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอและทันสมัย

เมื่อพิจารณาจากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์แล้ว พบว่า ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ทั้งห้าข้อได้สนับสนุน วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ทั้ง 14 ข้อของสำนักส่งเสริมฯ เพื่อตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ดังตัวอย่างเช่น ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ข้อ 3 เรื่องบุคลากรมีขีดความสามารถสูงและคล่องตัว ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ข้อที่ 5 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรเพื่อให้ทำงานด้านบริการวิชาการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสมรรถนะหลักข้อ 1,2,4 จึงมีการจัดบริการวิชาการในลักษณะการฝึกอบรมสัญจร (Mobile training) ไปตามภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย โดยนำวิทยากรที่มีความรู้จากส่วนกลางไปให้ความรู้ในส่วนภูมิภาคซึ่งเป็นโครงการที่เปิดโอกาสและเพิ่มช่องทางการเข้าถึงองค์ความรู้ ที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยเมื่อเทียบกับการที่ต้องเข้ามาอบรมกับส่วนกลาง นอกจากนี้ยังใช้กลไกทางการตลาด กำหนดอัตราค่าลงทะเบียน มีการลดราคา แจกของสมนาคุณ เป็นต้น อีกทั้งลดค่าใช้จ่ายโดยการใช้นักวิชาการเท่าเดิมแต่บริหารจัดการแบบชุดโครงการ คือ เดินทางครั้งเดียว ใช้สถานที่เดียวจัด สามหรือสี่หลักสูตร นอกจากนี้ในการเดินทางอบรมสัญจรแต่ละครั้งเป็นการเพิ่มเครือข่ายของสำนักส่งเสริมฯ ไปในตัวซึ่งในปัจจุบันพื้นที่การให้บริการแบบฝึกอบรมสัญจรนั้น ครอบคลุมทุกภูมิภาคของประเทศไทย

นอกจากนี้สำนักส่งเสริมฯ ยังนำผลการประเมินข้อมูลความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ใช้บริการทุกกลุ่มนำมาวิเคราะห์ประกอบการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยให้ฝ่ายฝึกอบรมและการศึกษาต่อเนื่อง ฝ่ายส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องวิทยาเขตหาดใหญ่ และฝ่ายบริการวิชาการชุมชน ซึ่งมีสถานีบริการวิชาการ

อยู่ภายนอกอันประกอบไปด้วยสามสถานี คือสถานีบริการวิชาการชุมชนจะนะ สถานีบริการวิชาการชุมชนเทพา และสถานีบริการวิชาการชุมชนปัตตานี ร่วมกันนำผลการประเมินของผู้รับบริการทั้งแบบให้เปล่าและแบบหารายได้ มาร่วมประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงเป็นแผนกลยุทธ์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

สำนักส่งเสริมฯ เป็นหน่วยงานที่เน้นด้านการบริการวิชาการ ดังนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นประเด็นสำคัญที่มุ่งเน้น สมมติวัฒนธรรมของหน่วยงานว่า “โปร่งใส ใจบริการ งานสัมฤทธิ์” ด้วยเหตุนี้จึงมีการเน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม ซึ่งในยามปกติแต่ละฝ่าย/งาน/สถานี จะทำงานตามแผนปฏิบัติการของตนเอง เมื่อมีงานพิเศษซึ่งต้องมีการระดมสรรพกำลัง อาทิ งานวันเด็กแห่งชาติประจำปี 2556 ซึ่งจัดขึ้นที่สถานีบริการวิชาการชุมชนเทพา บุคลากรสำนักส่งเสริมฯ ทุกฝ่าย/งาน/สถานี เข้าร่วมช่วยงานอย่างเต็มความสามารถตั้งแต่ออกเริ่มจัดกิจกรรม ดูแลสถานที่ กางเตนท์เตรียมความพร้อม จนกระทั่งสิ้นสุด บุคลากรสำนักส่งเสริมฯ พร้อมใจกันทำความสะอาดพื้นที่ เก็บขยะมูลฝอย ซึ่งเป็นตัวอย่างความสำเร็จที่สะท้อนให้เห็นเด่นชัดจากการทำงานเป็นทีม

บุคลากรของสำนักส่งเสริมฯ ประกอบไปด้วยบุคลากรที่มีความเป็นพหุวัฒนธรรม เป็นศาสนิกของศาสนาพุทธและอิสลาม มีวิสัยทัศน์ตั้งแต่เพ็งจบการศึกษาถึงผู้เกษียณอายุราชการและได้รับการจ้างต่อ มีคุณวุฒิตั้งแต่ชั้นประถมศึกษาจนกระทั่งถึงระดับปริญญาโท (มีสองคนกำลังศึกษาปริญญาเอก) มีสถานภาพตั้งแต่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยทั้งเงินงบประมาณและเงินรายได้ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานเงินรายได้ จนกระทั่งถึงลูกจ้างโครงการ และเนื่องจากพื้นที่ให้บริการของสำนักส่งเสริมฯ ตั้งอยู่บนพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม บุคลากรของสำนักส่งเสริมฯ สามารถให้บริการและพัฒนางานบริการวิชาการให้ตอบสนองกับความต้องการของชุมชนได้ทุกรูปแบบ เช่น การจัดงานอนุรักษ์ประเพณีไทย ในวันที่ 10-11 เมษายน 2556 ซึ่งตรงกับเทศกาลสงกรานต์ สำนักส่งเสริมฯ จัดกิจกรรมขึ้นที่สถานีบริการวิชาการชุมชนเทพาในวันที่ 10 เมษายน 2556 ได้จัดกิจกรรมละหมาดฮายัตและสวดดูอา ตามหลักศาสนาอิสลาม โดยเชิญอิหม่ามในชุมชนมาร่วมกิจกรรม และในวันที่ 11 เมษายน 2556 ได้จัดกิจกรรมทำบุญ ตักบาตร ถวายจตุปัจจัยไทยทาน สรงน้ำพระ และรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุตามประเพณีสงกรานต์ของไทยพุทธ ซึ่งทั้งสองกิจกรรมได้รับความร่วมมือของบุคลากรสำนักส่งเสริมฯ และชุมชนที่อยู่รอบสถานีบริการวิชาการชุมชนเทพาเป็นอย่างดี

การยกระดับความสามารถขององค์กรในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในตลาด : สำนักส่งเสริมฯ มีการพัฒนาการให้บริการแบบเชิงรุกเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในตลาดการแข่งขัน ทั้งนี้เนื่องจากนวัตกรรมในเรื่องหลักสูตรการจัดฝึกอบรม ซึ่งสำนักส่งเสริมฯ ได้จัดขึ้นมาได้รับความนิยมจากตลาดผู้รับบริการ ทำให้เกิดการแข่งขันการจัดหลักสูตรในลักษณะคล้ายคลึงกันหรือลักษณะเดียวกันจากหน่วยงานอื่น ๆ ทำให้เกิดการช่วงชิงลูกค้า ซึ่งสำนักส่งเสริมฯ ได้พัฒนาหลักสูตรอื่นขึ้นมาทดแทนแต่ก็ประสบปัญหาลักษณะเดียวกันต่อเนื่องไปไม่รู้จบ ด้วยเหตุนี้สำนักส่งเสริมฯ จึงมีแนวทางในการปรับตัวเข้าหากลุ่มเป้าหมายโดยตรง โดยการจัดฝึกอบรมในลักษณะ In-house Training เพื่อรับจัดกิจกรรมให้กับกลุ่มลูกค้าในลักษณะบริษัทหรือรัฐวิสาหกิจโดยตรง อาทิ เทคนิคการเป็น Supervisor และการบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ ให้แก่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) นอกจากนี้เพื่อรองรับประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 สำนักส่งเสริมฯ ได้รับงบประมาณมาจัดโครงการเสริมสร้างความรู้เปิดประตูอาเซียน ให้กับหน่วยงานราชการ องค์กรเอกชน รัฐวิสาหกิจ สถาบันการศึกษา เป็นจำนวนสิบรุ่น และสำนักส่งเสริมฯ มีแผนจัดโครงการฝึกอบรมภาษาพม่า เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานและนายจ้างผู้ประกอบการในจังหวัดปัตตานี มีความรู้ภาษาพม่าเบื้องต้น สามารถติดต่อสื่อสาร พูดคุยกับแรงงานชาวพม่าซึ่งมีเป็นจำนวนมากในจังหวัดปัตตานีได้

ในส่วนบุคลากรของสำนักส่งเสริมฯ งานบริหารและธุรการ ได้จัดโครงการพัฒนาบุคลากร หลักสูตร "การสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติงาน" อย่างต่อเนื่องจำนวนสามสัปดาห์ เพื่อให้นักศึกษาสามารถสนทนาและใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ นอกจากนี้เนื่องจากความห่างไกลของแต่ละสถานบริการฯ ทำให้นักศึกษาบางส่วนไม่สะดวกที่จะมาเข้าอบรมอย่างต่อเนื่อง ทางหน่วยเทคโนโลยีของสำนักส่งเสริมฯ ได้บันทึกภาพและเสียง ตัดต่อและนำไปเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมฯ เพื่อให้บุคลากรที่ไม่สะดวกในการเดินทางสามารถเรียนรู้ไปพร้อมกัน หรือสามารถดูย้อนหลัง

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติงานและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

2.2 ก (1) การจัดทำแผนปฏิบัติการ

สำนักส่งเสริมฯ มีแผนยุทธศาสตร์ของสำนักส่งเสริมฯ เป็นแผนระยะยาว และมีแผนปฏิบัติการประจำปี เป็นแผนระยะสั้น ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักส่งเสริมฯ โดยกำหนดให้ทุกฝ่าย/งาน/สถานี จัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีขึ้นทุกปี โดยใช้กรอบของแผนกลยุทธ์เป็นแนวทาง ในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี แต่ละฝ่าย/งาน/สถานี ได้จัดทำขึ้นโดยบุคลากรภายในฝ่าย/งาน/สถานี และหัวหน้าของฝ่าย/งาน/สถานีนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน ซึ่งจะประชุมเป็นประจำทุกเดือน เมื่อผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการดังกล่าวจะนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมฯ ซึ่งมีอธิการบดีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นประธาน เมื่อผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมฯ จึงมอบหมายให้แต่ละฝ่าย/งาน/สถานี ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการได้ และให้รายงานความก้าวหน้า ปัญหาและอุปสรรค และผลการดำเนินงาน ตลอดจนความสอดคล้องกับตัวชี้วัดความสำเร็จ ให้กับที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและสะดวกในการติดตามงาน การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีของแต่ละฝ่าย/งาน/สถานี จะถูกตรวจสอบและกำกับดูแลจากงานนโยบายและแผนเพิ่มขึ้นอีกขั้นตอน ส่วนการดำเนินงานตามแผนระยะยาวนั้น มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบแต่ละกลยุทธ์เป็นผู้ดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ โดยมีการรายงานความก้าวหน้าของตัวชี้วัดความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์มาที่งานนโยบายและแผนเพื่อเก็บเป็นข้อมูลและนำเสนอที่บริหารของสำนักส่งเสริมฯ ตามลำดับ ทั้งนี้ที่บริหารของสำนักส่งเสริมฯ จะได้ตรวจสอบผลการดำเนินงาน และมีการทบทวนแผนกลยุทธ์อีกครั้งหากตัวชี้วัดไม่ถึงเป้าหมาย และข้อมูลทั้งหมดจะถูกนำเสนอในที่ประชุมกรรมการดำเนินงานเพื่อสรุปผลในแต่ละปีเพื่อปรับปรุงอีกครั้งตามรอบการทบทวนแผนกลยุทธ์

2.2 ก(2) การนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

สำนักส่งเสริมฯ ได้ทำแผนปฏิบัติงานประจำ โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมฯ แต่ละฝ่าย/งาน/สถานี เมื่อได้รับความเห็นชอบต่างก็ไปดำเนินงานตามแผนที่ฝ่าย/งาน/สถานี รับผิดชอบ สำหรับแผนงานที่เป็นโครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่าและแบบเก็บค่าลงทะเบียน จะถูกนำขึ้นเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมฯ <http://exten.pn.psu.ac.th/web53/index.php?content=main> และ http://exten.pn.psu.ac.th/web53/hatyai_campus/ โดยแต่ละฝ่าย/งาน/สถานี ดำเนินการจัดกิจกรรมและรายงานผลการปฏิบัติงานมายังผู้บังคับบัญชาเมื่อเสร็จสิ้นกิจกรรม ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันและเพื่อการประชาสัมพันธ์ มีการถ่ายทอดแผนการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย/งาน/สถานี ลงในหน้าเว็บเพจของฝ่าย เพื่อให้สามารถติดตามโครงการที่แต่ละฝ่าย/งาน/สถานี กำหนดจัดขึ้นได้ตลอดทั้งปี อีกทั้งมีการทำใบสมัครออนไลน์เพื่อให้ผู้รับบริการมี

ความสะดวกในการสมัครเข้ารับการศึกษาอบรมในแต่ละโครงการด้วย สำนักส่งเสริมฯ ได้นำวงจรคุณภาพ PDCA-Par มาใช้ในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานตามแผน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้และปรับปรุงแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาและเกิดความยั่งยืน

2.2 ก (3) การจัดสรรทรัพยากร

สำนักส่งเสริมฯ ได้ใช้แผนยุทธศาสตร์เป็นกรอบในการวางแผนงบประมาณและแผนการดำเนินงาน โดยมีการจัดทำงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ โดยที่มีการกำหนดให้ทุกฝ่าย/งาน/สถานี จัดประชุมบุคลากรเพื่อทำงบประมาณรายจ่ายของตนเอง มารวมไว้ที่งานนโยบายและแผน ซึ่งงานนโยบายและแผนได้รวบรวม จัดหมวดหมู่ตาม แผน งาน งบ เพื่อนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน เพื่อพิจารณางบประมาณถึงความสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และตัวชี้วัดความสำเร็จ หลังจากนั้นร่างงบประมาณประจำปีจะถูกนำเสนอไปยังคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมฯ เพื่อผ่านความเห็นชอบ และจะถูกนำไปพิจารณารวมกับงบประมาณของมหาวิทยาลัยอีกครั้ง เมื่องบประมาณผ่านความเห็นชอบ ทุกฝ่าย/งาน/สถานีจะดำเนินงานให้เป็นไปตามกรอบงบประมาณซึ่งได้รับจัดสรรในแต่ละปีและกำหนดในแผนปฏิบัติงานประจำปี โดยจะต้องมีรายงานสรุปและส่งหลักฐานการใช้จ่ายเงินในแต่ละโครงการที่งานคลังและพัสดุ เพื่อตรวจสอบ ซึ่งงานคลังและพัสดุ จะรายงานสถานะทางการเงิน และความเสี่ยงทางการเงินให้กับทีมบริหารสำนักส่งเสริมฯ ทราบในการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานรายไตรมาส

รายได้หลักของสำนักส่งเสริมฯ จะมาจากเงินผลประโยชน์ อันเกิดจากค่าบริการสถานที่ ค่าบริการที่พัก ค่าบริการห้องประชุมของสถานีวิจัยการเกษตร ชุมชน เงินค่าธรรมเนียมจากงานบริการวิชาการแบบเก็บค่าลงทะเบียนและแบบว่าจ้าง ส่วนรายจ่ายหลักจะอยู่ในงบบุคลากร งบดำเนินงาน และงบลงทุน การจัดสรรทรัพยากรของสำนักส่งเสริมฯ ตามนโยบายของผู้บริหารสำนักส่งเสริมฯ ได้กำหนดงบลงทุน ประเภทครุภัณฑ์ ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง กระจายไปตามสถานีวิจัยฯ อาทิ สร้างห้องฝึกอบรมขึ้นใหม่ที่สถานีวิจัยการเกษตรชุมชนปัตตานี ปรับปรุงอาคารสถานีวิจัยการเกษตรชุมชุนเทพา และในปีงบประมาณ 2556-2557 มีแผนปรับปรุงภูมิทัศน์รอบ สถานีบริการวิชาการชุมชนจะนะและแผนปรับปรุงภูมิทัศน์รอบอาคาร 3 อันเป็นที่ตั้งของหน่วยงาน ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี และมีโครงการสร้างอาคารฝึกอบรมสามชั้นที่สถานีวิจัยการเกษตรชุมชุนเทพา หรือการกระจายครุภัณฑ์ซึ่งแต่ละฝ่าย/งาน/สถานีร้องขอ เพื่อสนับสนุนให้แผนปฏิบัติงานแต่ละฝ่ายลุล่วงเป็นผลสำเร็จ

2.2 ก (4) แผนด้านบุคลากร

สำนักส่งเสริมฯ มีการจัดทำแผนด้านบุคลากรเสนอต่อมหาวิทยาลัย มีการขออัตราทดแทนบุคลากรผู้เกษียณอายุราชการในปี พ.ศ. 2555 จำนวน 2 ตำแหน่ง (ตำแหน่งนักวิชาการเกษตรชำนาญการ และตำแหน่งนักวิชาการศึกษาชำนาญการ) และมีแผนส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน อาทิ สนับสนุนบุคลากรผู้ลาศึกษาต่อ หรือผู้ที่ศึกษาต่อโดยใช้เวลานานอกราชการ จัดโครงการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน ทั้งทางด้านเสริมสร้างบุคลิกภาพ เสริมสร้างทักษะ ปัญญา ความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงความก้าวหน้าในอาชีพโดยการสนับสนุนให้บุคลากรทำงานวิจัยสถาบันเพื่อเลื่อนระดับชั้นงาน อีกทั้งส่งเสริมให้มีการปรับระดับชั้นงานหรือเลื่อนตำแหน่งงานในระยะเวลาที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังมีการกำหนดให้จัดทำภาระงาน (job description) ใหม่เพื่อปรับภาระงานของบุคลากรในแต่ละฝ่าย/งาน/สถานี ให้สอดคล้องกับสภาพงานในปัจจุบันและให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดตัวที่ 10 ของยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการ

2.2 ก (5) ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ

ตัวชี้วัดของการดำเนินการที่สำคัญที่ใช้ติดตามผลลัพธ์และประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ จะปรากฏในแผนยุทธศาสตร์ของสำนักส่งเสริมฯ ซึ่งตัวชี้วัดความสำเร็จเหล่านั้นจะสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ อาทิเช่นตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ Area Base คือการสร้างชุมชนต้นแบบ ซึ่งตัวชี้วัดความสำเร็จคือ จำนวนกลุ่มอาชีพ จำนวนผลิตภัณฑ์ชุมชน เป็นต้น ตัวชี้วัดเหล่านี้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ เป้าประสงค์ และตอบสนองยุทธศาสตร์สร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามลำดับ ซึ่งหากแต่ละตัวชี้วัดประสบความสำเร็จย่อมหนุนเสริมประเด็นยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ข้อ และตอบสนองพันธกิจและวิสัยทัศน์ อันทำให้หน่วยงานดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน ประเด็นยุทธศาสตร์ 4 ประเด็น 4 เป้าประสงค์ 14 กลยุทธ์ 17 ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ครอบคลุมทุกภารกิจของสำนักส่งเสริมฯ และถูกนำไปถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติงานผ่านที่ประชุมบุคลากรของสำนักส่งเสริมฯ และถ่ายทอดสู่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักส่งเสริมฯ ผ่านระบบงานประชาสัมพันธ์ซึ่งฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่เป็นผู้ดูแล

2.2 ก(6) การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติงาน

สำนักส่งเสริมฯ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในกรณีที่เกิดสถานการณ์บังคับ โดยยึดแผนการจัดการความเสี่ยงและแผนปฏิบัติการกรณีเกิดภาวะฉุกเฉิน เช่น อุบัติภัยอันเกิดกระทบกันทั้งจากบุคคลหรือธรรมชาติ และสถานการณ์อันเกิดจากการปฏิบัติงานปกติในกรณีแรก สำนักส่งเสริมฯ ได้กำหนดแนวปฏิบัติกรณีที่เกิด อัคคีภัย อุทกภัย วาตภัย และเหตุแผ่นดินไหว โดยให้แต่ละฝ่าย/งาน/สถานี ซึ่งมีความเสี่ยงต่างกัน อาทิ ฝ่ายส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องวิทยาเขตหาดใหญ่ อยู่บนตึก LRC ชั้น 10 ที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ มีความเสี่ยงต่ออัคคีภัย และแผ่นดินไหว ในขณะที่สถานีบริการ วิชาการชุมชนเทพาอยู่ริมหาดสะกอม อำเภอเทพา มีความเสี่ยงต่ออุทกภัยและอัคคีภัย เป็นต้น ให้กำหนดแผนปฏิบัติฉุกเฉิน ผู้รับผิดชอบสถานการณ์ในแต่ละที่ ความสำคัญในการเคลื่อนย้ายและการหลบหนีเอาตัวรอด เบอร์โทรฉุกเฉิน นอกจากนี้สำนักส่งเสริมฯ ยังมีการฝึกอบรมบุคลากรในโครงการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ในวันที่ 9-10 สิงหาคม พ.ศ. 2555 ณ สถานีบริการวิชาการชุมชนจะนะ และ กองกำลังทางอากาศเฉพาะกิจที่ 9 อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี เพื่อสามารถเตรียมความพร้อมอยู่เสมอเมื่อเวลาเกิดอัคคีภัย เพื่อให้สามารถตั้งสติเวลาเกิดอัคคีภัยและสามารถดับเพลิงเบื้องต้นได้ถูกวิธี อีกทั้งฝึกในการสังเกตวัตถุต้องสงสัยซึ่งอาจเป็นระเบิดแสวงเครื่อง และให้เตรียมแผนรับมือเบื้องต้นยามเกิดวิกฤตในกรณีที่เกิดเหตุสถานการณ์บังคับในการปฏิบัติงาน ได้กำหนดแนวทางแก้ไขไว้ อาทิเช่นปัญหาจากการให้บริการวิชาการ เรื่องวัสดุอุปกรณ์ โสตทัศนศึกษา ผู้เข้าร่วมอบรมมากเกินไป หรือกรณีข้อมูลสูญหายหรือกรณีถูกโจมตีจากผู้ประสงค์ร้ายทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ดูรายละเอียดหมวด 6)

ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

สำนักส่งเสริมฯ มีนโยบายกำหนดเป้าหมายผลการดำเนินงานในรอบปี 2555 โดยการใช้ผลการดำเนินงานในปี 2554 ที่ผ่านมาเป็นเกณฑ์ในการกำหนดเป้าหมายผลการดำเนินงานในปีนี้จะต้องสูงกว่าผลงานในปีที่ผ่านมา อีกทั้งกำหนดข้อมูลผลการดำเนินงานของคู่เทียบมาใช้ในการพัฒนา ซึ่งในปีนี้จะกำหนดคู่เทียบทั้งหน่วยงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยในภูมิภาคอื่น ๆ ที่เป็นพันธมิตรกับสำนักส่งเสริมฯ ในงานบริการวิชาการ น่าจะทำให้ผลการดำเนินการมีแนวโน้มที่ดีขึ้น อีกทั้งจากผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาสำนักส่งเสริมฯ ใช้วิธีการเชิงรุกในการหาลูกค้ามากขึ้น อาทิการเพิ่มการฝึกอบรมแบบ In-house training และ Mobile training น่าจะทำให้ผลการดำเนินงานดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า

3.1 เสียงของลูกค้า

ก. การรับฟังลูกค้า

3.1ก (1) การรับฟังลูกค้าในปัจจุบัน

สำนักส่งเสริมฯ มีวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า โดยจัดทำแผนปฏิบัติงานการรับฟังเสียงของลูกค้า ทุกฝ่าย/งาน/สถานี ตามลักษณะของการจัดกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการ และมีช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าแยกประเภทของผู้รับบริการ ดังตารางที่ 3.1 ซึ่งมีช่องทางที่หลากหลายและเหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะแตกต่างกันไปตามคุณลักษณะของกลุ่มผู้รับบริการ เช่น กลุ่มลูกค้าที่รับบริการแบบว่าจ้าง หรือบริการวิชาการจัดอบรมแบบเก็บค่าลงทะเบียน กลุ่มลูกค้ารับฟังสื่อความรู้ออนไลน์ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวหน่วยงานที่รับผิดชอบแต่ละงาน นำมาใช้ในการพัฒนาแนวทางการดำเนินงาน และแจ้งข้อมูลกลับอย่างรวดเร็ว และนอกจากนั้นยังใช้ช่องทางในการรับฟังเสียงลูกค้าตามที่ใช้กันทั่วไป เช่น หนังสือราชการ การประชุมเพื่อรับฟังความต้องการในการพัฒนาหลักสูตรหรือจัดกิจกรรมบริการวิชาการอื่น ๆ

สำหรับการจัดกิจกรรมบริการแบบให้เปล่า มีช่องทางการรับฟังข้อมูลที่มีลักษณะแตกต่างกันไป ได้แก่ การประชุมหน่วยงาน ประชุมกลุ่ม การนิเทศติดตามประเมินผล หนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรสาร และแบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ

สำหรับรูปแบบการรับฟังเสียงของลูกค้าที่ดำเนินการในปีการศึกษา 2555 มีดังนี้

1. การสำรวจความต้องการบริการวิชาการ การจัดอบรมของหน่วยงานราชการภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ของฝ่ายฝึกอบรมและการศึกษาต่อเนื่อง โดยใช้แบบสำรวจความต้องการ ตลอดทั้งปี ซึ่งหน่วยงานบุคคลสามารถแจ้งความต้องการฝึกอบรมด้านต่าง ๆ บนแบบสำรวจบนเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมฯ
2. การประชุมร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิ วิทยากร หน่วยงานผู้รับบริการ กำหนดจัดในวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2556 ที่ฝ่ายส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง วิทยาเขตหาดใหญ่ และการจัดประชุมเพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมสร้างความรู้เปิดประตูอาเซียน ในวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2556 ประชุมร่วมกับหน่วยงานทั้งภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถาบันการศึกษาและเอกชน
3. การพบปะเยี่ยมเยียนและรับฟังความต้องการของหน่วยงานที่เป็นลูกค้า เช่น ฝ่ายฝึกอบรมและการศึกษาต่อเนื่อง มีกำหนดการในการเยี่ยมหน่วยงานราชการ โรงงานอุตสาหกรรม และห้างสรรพสินค้าในจังหวัดปัตตานี เพื่อรับฟังความต้องการของลูกค้า มีการกำหนดแผนเยี่ยมลูกค้าตามแผนปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ ในปีงบประมาณ 2556
4. การประชุมร่วมกับผู้รับบริการ ส่วนราชการ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมโครงการ ฝ่าย/สถานีบริการวิชาการชุมชน กำหนดการประชุมระหว่างหน่วยงาน รวมทั้งมีการประชุมผู้นำท้องถิ่นตัวแทนหรือสมาชิกกลุ่มผู้รับบริการ เพื่อประเมินความต้องการในภาพรวมและการประเมินความต้องการ ก่อนการจัดกิจกรรมบริการวิชาการเพื่อรับทราบข้อมูลความต้องการและนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้กำหนดกิจกรรม/โครงการ/หลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
5. การนิเทศติดตามผลเครือข่ายเพื่อรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในพื้นที่ โดยสถานบริการวิชาการชุมชนจะนะ ฝ่ายบริการวิชาการชุมชน ระหว่าง เดือนกุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2556 จำนวน 4 ครั้ง และกลุ่มเป้าหมายที่เยี่ยม จำนวน 8 กลุ่ม และผลดำเนินการเยี่ยมกลุ่มได้ทั้งหมด 12 กลุ่ม เป็นการรับฟังความ

ต้องการของกลุ่มอาชีพสตรีในชุมชน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ กำหนดจัดเป็นโครงการของสถานบริการวิชาการชุมชนจะ
นะ ในปีงบประมาณ 2556

6. การเยี่ยมสถานีวิทยา โดยฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่ กำหนดจัดปีละ 1 ครั้ง ตามแผนปฏิบัติงานของ
ฝ่ายที่กำหนดไว้และนอกจากนั้นมีการโทรศัพท์ติดต่อสอบถามความต้องการของสถานีวิทยาอย่างต่อเนื่อง

7. กล้องรับความคิดเห็น ฝ่าย/งาน/สถานี มีกล้องรับความคิดเห็นเพื่อรับฟังเสียงของลูกค้ำซึ่งกิจกรรม
การรับฟังเสียงของลูกค้ำในปัจจุบัน ฝ่าย/งาน/สถานี กำหนดจัดทำเป็นแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมีลักษณะที่แตกต่างกัน
ตามลักษณะงานของแต่ละหน่วยงานย่อย

เนื่องจากผู้รับบริการบางกลุ่ม เช่น บุคคลผู้รับบริการจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนสามารถใช้สื่อ
ออนไลน์เพื่อประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารได้ดี ดังนั้นสำนักส่งเสริมฯ จึงใช้ช่องทางดังกล่าวในการรับฟังเสียงของลูกค้ำ
ได้มากขึ้น ได้แก่ การรับฟังข้อคิดเห็นทาง E-mail Webboard และ Facebook นอกจากการรับฟังข้อมูลเสียงจาก
ผู้รับบริการในลักษณะดังกล่าวแล้ว สำนักส่งเสริมฯ ได้ดำเนินการรับฟังเสียงจากผู้รับบริการในลักษณะ การสอบถาม
ความต้องการฝึกอบรมจากการประเมินผลโครงการทุกโครงการจากข้อคำถามความต้องการหัวข้อ/หลักสูตรที่ต้องการ
เพิ่มเติมของผู้เข้าอบรม เพื่อประเมินความต้องการของผู้รับบริการในครั้งต่อไป การรับฟังเสียงของลูกค้ำ ในวงจรชีวิตของ
การเป็นลูกค้ำ เช่น ก่อนการจัดกิจกรรม ระหว่างการจัด ระหว่างการดำเนินการ และเมื่อเสร็จสิ้นการจัดกิจกรรม มีการ
รับฟังเสียงของลูกค้ำ การสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะผู้รับบริการด้านต่าง ๆ

เนื่องจากช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้ำด้วยวิธีการที่หลากหลายและมีลักษณะที่แตกต่างตามกลุ่มลูกค้ำ
ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย โดยมีฝ่าย/งาน/สถานี ที่รับผิดชอบแต่ละกลุ่มผู้รับบริการที่ตอบกลับทันที และการ
จัดเก็บข้อมูลสารสนเทศด้านความต้องการของลูกค้ำดังกล่าว ทุกฝ่าย/งาน/สถานี ที่จัดกิจกรรมบริการวิชาการได้มีการ
จัดเก็บเป็นระบบในฐานข้อมูลบนเว็บไซต์สำนักส่งเสริมฯ และเอกสารรายงานสรุปประเมินโครงการ ซึ่งผู้บริหาร หัวหน้า
ฝ่าย/งาน/สถานีฯ สามารถกำกับดูแลตรวจสอบและเข้าถึงข้อมูล ซึ่งนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบงานบริการ
วิชาการให้ตอบสนองเสียงของลูกค้ำตลอดจนนำสารสนเทศของลูกค้ำมาใช้ในการดำเนินงาน และผู้รับบริการสามารถ
เสนอความต้องการด้านบริการวิชาการ และการฝึกอบรมในรูปแบบต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ สำนักส่งเสริมฯ มีการรับฟังลูกค้ำ
หลากหลายรูปแบบตามกลุ่มของลูกค้ำ เมื่อมีการประเมิน สสำรวจ และรับฟังความต้องการของลูกค้ำดังกล่าวแล้ว ฝ่าย/
งาน/สถานีฯ ได้นำข้อมูลมาปรับปรุงรูปแบบ ลักษณะ กระบวนการจัดบริการวิชาการให้มีความสอดคล้องกับของเสียงของ
ลูกค้ำ ทั้งนี้ การนำข้อมูลมาใช้มีหลายลักษณะ เช่น เมื่อประเมินข้อมูลการรับฟังลูกค้ำแล้วกรณีมีความจำเป็นเร่งด่วน
ฝ่าย/งาน/สถานีฯ ผู้รับผิดชอบประชุมสรุปความต้องการและหาแนวทางในการพัฒนารูปแบบการบริการ โดยผ่านการ
ประชุมสรุปผลหลังการจัดกิจกรรม (After Action Review : AAR) หรือการประชุมฝ่าย/งาน/สถานีฯ ที่กำหนดการประชุม
อย่างน้อย 2 เดือน/ครั้ง และรายงานข้อมูลต่อผู้บริหารเพื่อเตรียมการปรับเปลี่ยนการจัดหลักสูตร รูปแบบการบริการ
วิชาการ ตามความต้องการของผู้รับบริการในทันทีเพื่อให้ทันเวลา

กรณีที่หน่วยงานรับผิดชอบประเมินความต้องการดังกล่าว มีความจำเป็นต้องใช้เวลาหรือกระบวนการใน
การปรับเปลี่ยน เช่น เรื่องเกี่ยวข้องกับกฎระเบียบการบริการวิชาการ การเงิน ได้แก่ การปรับเปลี่ยนอัตราส่วนลดสำหรับ
ลูกค้ำเดิม หรือ ส่วนลดสำหรับลูกค้ำจากหน่วยงานเดียวกัน ข้อคิดเห็นที่ไม่สามารถแก้ไขโดยเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ
จำเป็นต้องมีการนำเสนอเข้าวาระการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ ซึ่งมีการประชุม เดือนละครั้ง เพื่อ
พิจารณาความเหมาะสมและสอดคล้องในการตอบสนองเสียงของลูกค้ำต่อไป

ตารางที่ 3.1-1 ช่องทางรับฟังเสียงของลูกค้า

ประเภทกลุ่มผู้รับบริการ	ช่องทางรับฟังเสียงของลูกค้า
กลุ่มประชาชนในท้องถิ่น	โทรศัพท์/การประชุมร่วมกัน/กล่องรับความคิดเห็น
เยาวชน	การประชุมร่วมกัน/ โทรศัพท์
ชุมชน	การประชุมร่วมกัน/โทรศัพท์
บุคคล/กลุ่มผู้สนใจ/องค์กรชุมชน	หนังสือราชการ/โทรศัพท์/ โทรสาร/ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์/ Facebook สำนักส่งเสริมฯ/ เว็บไซต์/ แบบประเมินผลการให้บริการ/ แบบสำรวจความต้องการ/ กล่องรับความคิดเห็น
หน่วยงานภาครัฐและเอกชน และ หน่วยงานเครือข่าย	หนังสือราชการ/ โทรศัพท์/ โทรสาร/ เว็บไซต์/ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์/ การประชุม หรือ สัมมนาร่วมกันหน่วยงาน/ การพบปะสอบถามข้อมูลความต้องการหน่วยงาน /การนิเทศ ติดตามประเมินผลเครือข่ายในพื้นที่

3.1ก (2) การรับฟังลูกค้าในอนาคต

สำนักส่งเสริมฯ มีการรับฟังเสียงลูกค้าในอดีต ปัจจุบันและอนาคต โดยการประชาสัมพันธ์ เข้าร่วมการจัดกิจกรรม/โครงการ กิจกรรมเผยแพร่ความรู้ แนะนำประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมนิทรรศการของสำนักส่งเสริมฯ ร่วมกับกิจกรรมของมหาวิทยาลัย และหน่วยงานอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น เช่น สำนักงานจัดหางานจังหวัด องค์กรเอกชน บริษัทเอกชน ทั้งหน่วยงานที่รับบริการ หน่วยงานที่คาดว่าจะเป็นหน่วยงานผู้รับบริการในอนาคต รวมทั้ง การเชิญหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่ยังไม่ได้รับบริการสำนักส่งเสริมฯ และคาดว่าจะเป็นผู้รับบริการ เข้าร่วมประชุมสัมมนาในการรับฟังความต้องการ ร่วมกับหน่วยงานที่เคยเข้ารับบริการด้วย จากข้อมูลความต้องการของลูกค้าดังกล่าว หน่วยงานในระดับฝ่าย/งาน/สถานี ที่รับผิดชอบในแต่ละงานได้นำมาปรับปรุงการบริการวิชาการ การพัฒนา รูปแบบการบริการวิชาการ รวมทั้ง การบริการอื่น ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการ

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า

3.1ข (1) ความพึงพอใจและความผูกพัน

สำนักส่งเสริมฯ มีการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการวิชาการประเภทต่าง ๆ โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐานและกำหนดให้ทุกฝ่าย/งาน/สถานี ประเมินผลเมื่อเสร็จสิ้นโครงการ ที่มีความแตกต่างตามลักษณะของกิจกรรมและกลุ่มผู้รับบริการ เช่น กลุ่มผู้เข้ารับการอบรมแบบเก็บค่าลงทะเบียน ผู้รับบริการ สถานที่พัก ห้องประชุม ผู้รับบริการร้านสาธิตธุรกิจการจัดบริการอาหาร ผู้รับบริการวิชาการอื่น ๆ ทั้งนี้ มีการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศจากการประเมินผลความพึงพอใจ 2 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบที่ 1 ฐานข้อมูลประเมินผลบนเว็บไซต์ซึ่งงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดทำระบบข้อมูลและระบบประเมินเพื่อรองรับข้อมูลดังกล่าว เช่น การประเมินความพึงพอใจ กิจกรรม/โครงการฝึกอบรม การบริการที่พัก ห้องประชุม และบริการวิชาการอื่น ๆ ซึ่ง รวบรวมเป็นสารสนเทศบนเว็บไซต์ และรูปแบบที่ 2 คือการเก็บข้อมูลเป็นเอกสาร เช่น การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ เป็นวิทยากร ประเมินรายการวิทยุ ซึ่งผู้บริหารสำนักส่งเสริมฯ รวมทั้ง หัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี บุคลากร สามารถใช้สารสนเทศดังกล่าว และมีการรายงานในการประชุมของฝ่าย/งาน/สถานี เพื่อนำข้อมูลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านตามแบบประเมินเพื่อพิจารณากำหนดแนวทางในการวางแผน พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานให้ผู้รับบริการมีการพัฒนาความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น

สำนักส่งเสริมฯ มีการสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการที่เป็นลูกค้าเก่า โดยการส่งข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ เช่น จดหมายข่าว “สารส่งเสริมฯ” ที่มีข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานกำหนดออกทุกสามเดือนจัดส่งให้หน่วยงานผู้รับบริการที่เป็นลูกค้าเก่า จัดส่ง ส.ค.ส. ในวันปีใหม่ การส่งข้อมูลประชาสัมพันธ์ทาง Group mail ของแต่ละฝ่ายงาน สถานี รวมทั้งการใช้สื่อออนไลน์ประเภทต่าง ๆ นอกจากนั้น ในกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงาน องค์กรเครือข่ายทางสำนักส่งเสริมฯ ได้สร้างความผูกพันในลักษณะการเข้าร่วมกิจกรรมของกลุ่มเครือข่าย เช่น กลุ่มอาชีพในชุมชน การจัดงานนิทรรศการ ทางสถานีบริการวิชาการชุมชนเข้าร่วมการจัดกิจกรรมของกลุ่มเครือข่าย และนิเทศติดตามประเมินผลให้คำแนะนำกลุ่มอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง การนิเทศติดตามประเมินผลกลุ่มเครือข่ายในพื้นที่ ทางสถานีบริการวิชาการชุมชนจะนะ กำหนดจัดเป็นโครงการ และมีการติดตามกลุ่มอย่างชัดเจน พร้อมทั้งมีรายงานผลการติดตามผลเสนอต่อผู้บริหารของหน่วยงาน

สำหรับลูกค้าใหม่ สำนักส่งเสริมฯ มีการพัฒนาฐานข้อมูลหน่วยงานที่รับบริการใหม่เพิ่มขึ้น ทั้งหน่วยงานภาครัฐ เอกชน กลุ่มองค์กรเครือข่ายต่าง ๆ และจัดส่งข้อมูลข่าวสารไปยังหน่วยงานที่ยังไม่เป็นลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้หน่วยงานเหล่านั้น ได้มีข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมการบริการวิชาการของสำนักส่งเสริมฯ และมีโอกาสเข้ารับบริการวิชาการต่อไปในอนาคต

3.1ข (2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

สำนักส่งเสริมฯ มีการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศด้านความพึงพอใจของคู่แข่ง โดยแยกเป็นตามลักษณะของแต่ละกิจกรรม โดยศึกษาจากเอกสารเผยแพร่ รายงานประจำปี ข้อมูลบนเว็บไซต์ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวอาจจะขาดความครบถ้วนจึงมีความจำเป็นในการกำหนดคู่แข่งที่ชัดเจนและเป็นทางการ ด้วยการประสานงานอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการในการหาข้อมูลสารสนเทศด้านความพึงพอใจกับหน่วยงานที่มีการบริการวิชาการ ของสถาบันอุดมศึกษา ที่มีลักษณะภารกิจใกล้เคียงกันและจำแนกตามลักษณะกิจกรรมเพื่อเป็นคู่แข่ง ได้แก่ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านการบริการฝึกอบรม และนำข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวเพื่อใช้เทียบเคียงและหาแนวทางพัฒนางานบริการวิชาการให้มีคุณภาพทัดเทียมคู่แข่งชั้นในประเด็นด้านความพึงพอใจการเข้ารับการอบรม

3.1ข (3) ความไม่พึงพอใจ

สำนักส่งเสริมฯ มีการประเมินความไม่พึงพอใจของลูกค้าโดยใช้แบบประเมินความไม่พึงพอใจ และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลของแต่ละฝ่าย/สถานี/งาน จัดเก็บบนฐานข้อมูลสารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมฯ ฝ่าย/งาน/สถานี เมื่อจัดกิจกรรมบริการวิชาการเสร็จสิ้นแล้วใช้แบบประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ สํารวจความไม่พึงพอใจและรวบรวมข้อมูลผลการประเมินความไม่พึงพอใจในระบบ ข้อมูลที่วิเคราะห์แล้วผู้บริหารหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี และบุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานได้ นอกจากการประเมินความไม่พึงพอใจดังกล่าวแล้ว สำนักส่งเสริมฯ ได้มีการประเมินระดับการยอมรับได้เพื่อประเมินช่องว่างระหว่างความไม่พึงพอใจและระดับการยอมรับได้ โดยกำหนดความไม่พึงพอใจให้มีค่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้และน้อยกว่าระดับที่ยอมรับได้ จากข้อมูลความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการทุกหน่วยงานนำข้อมูลมาวิเคราะห์สาเหตุความไม่พึงพอใจหาแนวทางการแก้ปัญหาจากการประชุมฝ่าย/งาน/สถานี หรือการประชุมสรุปหลังการจัดกิจกรรม (After Action Review : AAR) และนำไปวางแผนปรับปรุงในการจัดกิจกรรมบริการวิชาการในครั้งต่อไป

3.2 ความผูกพันของลูกค้า:

ก.ผลิตภัณฑ์และการสนับสนุนลูกค้า

3.2ก (1) ผลิตภัณฑ์

สำนักส่งเสริมฯ มีการกำหนดรูปแบบการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งทุกฝ่าย/งาน/สถานี ได้ดำเนินงานแตกต่างกันไปตามลักษณะประเภทของกิจกรรม มีกระบวนการขั้นตอนดังนี้

ฝ่าย/งาน/สถานี มีการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศจากการรับฟังเสียงของลูกค้าที่หลากหลายช่องทาง ตามลักษณะประเภทกิจกรรม การสำรวจ ประเมินความต้องการ การประชุมร่วม พบปะหน่วยงานภาครัฐและเอกชน สรุปรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล พร้อมวิเคราะห์เปรียบเทียบ นโยบายภาครัฐ แนวโน้มการจัดกิจกรรมบริการวิชาการของหน่วยงานอื่น ๆ รวมทั้งความเหมาะสมสอดคล้องของสถานการณ์ แนวนโยบายภาครัฐและเอกชนที่เปลี่ยนแปลงและที่ทันเหตุการณ์ เช่น การฝึกอบรมหลักสูตรเสริมสร้างความรู้เปิดประตูสู่อาเซียนสำหรับภาครัฐและเอกชน หรือวิเคราะห์ความสอดคล้องกับปัจจัยอื่นๆตามลักษณะเชิงพื้นที่ที่เป็นอัตลักษณ์ของจังหวัดชายแดนภาคใต้ แล้วนำมาสร้างและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม หรือรูปแบบการบริการวิชาการใหม่ ๆ และนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการบริหารวิชาการมากขึ้น เช่น สื่อการเรียนรู้ Video on Demand สื่อวิทยุ และฝึกอบรมออนไลน์ เน้นให้สอดคล้องตามความต้องการของลูกค้า โดยผู้รับผิดชอบจากแต่ละฝ่าย/งาน/สถานี วางกรอบ รูปแบบการบริการวิชาการ นำเสนอผ่านการพิจารณาจากคณะทำงานของโครงการ หรือหัวหน้าหน่วยงาน หรือคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ ในรูปแบบจัดทำเป็นหลักสูตร กิจกรรม โครงการในแผนปฏิบัติงานที่กำหนดของแต่ละหน่วยงาน

กระบวนการพัฒนารูปแบบบริการวิชาการแบบให้เปล่า เน้นการจัดกิจกรรม โครงการตามลักษณะกลุ่มของผู้รับบริการ ได้แก่ กลุ่มประชาชนทั่วไป ชุมชน ผู้รับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ จัดกิจกรรมบริการวิชาการที่สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาอาชีพ รายได้ พัฒนาความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวัน การจัดบริการวิชาการดังกล่าว สำนักส่งเสริมฯ จัดบริการวิชาการ โดยเน้น การบริการสถานที่ใกล้เคียงกับที่อยู่ของผู้รับบริการ เนื่องจากมีสถานบริการวิชาการชุมชนอยู่ 3 แห่งและอยู่ใกล้ชิดชุมชน เดินทางไปมาสะดวก การจัดกิจกรรม/โครงการบางกิจกรรม เช่น โครงการฝึกอบรม ด้านอาหารโภชนาการ ภัยธรรมชาติ การแพทย์แผนไทย นวดแผนไทย มีการบริการวิชาการที่เหนือความคาดหมาย เช่น ก่อนการจัดกิจกรรมมีการประชุมกลุ่มเพื่อรับฟังความต้องการและออกแบบตามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ระหว่างการฝึกอบรมจัดรูปแบบการฝึกอบรมลักษณะเชิงปฏิบัติการแบ่งเป็นรายกลุ่ม เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใกล้ชิดกับวิทยากร และเรียนรู้ได้อย่างแท้จริงและนำไปปฏิบัติใช้ประโยชน์สำหรับตนเอง ครอบคลุมและสังคมได้ เมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรม วิทยากรให้คำแนะนำหลังการจัดกิจกรรม รวมทั้งมีการนิเทศติดตามกลุ่มเพื่อรับทราบปัญหาและให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด ถือเป็นบริการวิชาการหลังจากการฝึกอบรมที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับชุมชนที่รับบริการอีกทางหนึ่ง

สำหรับกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการแบบหารายได้ มีการสร้างและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม และการบริการวิชาการ มีการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและวิเคราะห์จากการรับฟังเสียงของลูกค้า ตามลักษณะของประเภทกิจกรรม และผู้รับบริการ ออกแบบตามความต้องการของบุคลากร และหน่วยงานภาครัฐและเอกชน หน่วยงานเครือข่าย ทั้งนี้หลักสูตรฝึกอบรมและการบริการวิชาการ เน้นการออกแบบให้ผู้รับบริการเข้ารับบริการได้ง่าย เช่น ประเภทอบรมแบบสัญจรในส่วนภูมิภาค เพื่อให้หน่วยงานภูมิภาค ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทาง ค่าลงทะเบียนที่ไม่สูงเกินไปเมื่อเทียบกับสถาบันฝึกอบรมอื่น ๆ สำหรับการบริการวิชาการร่วมกับหน่วยงานเครือข่าย มีการออกแบบผลิตภัณฑ์และ

บริการวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการกับหน่วยงานเครือข่าย และดำเนินการครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามข้อกำหนดของหน่วยงานเครือข่าย

การสนับสนุนบริการวิชาการอื่น ๆ สำนักส่งเสริมฯ จัดบริการวิชาการโดยออกแบบการบริการวิชาการที่หลากหลาย เช่น ร้านสาธิตธุรกิจการจัดบริการอาหาร บริการที่พัก ห้องประชุม ซึ่งมีการรับฟังเสียงจากลูกค้าโดยจากสรุปข้อมูลแบบประเมินผลการใช้บริการและอื่น ๆ ทั้งในรูปแบบเมื่อเสร็จสิ้นกิจกรรมแต่ละครั้ง หรือการประเมินโดยรับคำแนะนำจากผู้รับบริการโดยตรงระหว่างบริการ เช่น ลูกค้าร้านสาธิต ฯ และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการอย่างทันทีทันใด ทั้งนี้เพื่อเป็นบริการอำนวยความสะดวกผู้มารับบริการได้รับความพึงพอใจมากขึ้น การสนับสนุนบริการวิชาการอื่น ๆ เป็นการบริการวิชาการในลักษณะสร้างความสะดวกสบายกับผู้รับบริการมากขึ้นและครบวงจร ราคาประหยัดและอาหารถูกหลักโภชนาการ อย่างเช่น มีหลายหน่วยงานผู้มารับบริการด้านวิทยากรฝึกอบรม และมีผู้เข้ารับการฝึกอบรมในโครงการ ตัดสินใจเข้ารับบริการ หน่วยงานจะพิจารณาเลือกใช้บริการแบบครบวงจร ทั้งสถานที่ฝึกอบรม วิทยากร ที่พักผู้เข้าอบรม และจัดเลี้ยงอาหารจากร้านสาธิตธุรกิจการจัดบริการอาหาร และนอกจากนั้น สถานที่จัดฝึกอบรมตั้งอยู่ในพื้นที่จำนวน 3 แห่ง ทำให้มีความสะดวกในการเข้ารับบริการวิชาการ ไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือเสียค่าใช้จ่ายน้อย และประหยัดเวลาทำให้เสียเวลาในการเรียนรู้ตามหลักสูตรฝึกอบรมต่าง ๆ อย่างเต็มที่

3.2ก (2) การสนับสนุนลูกค้า

เพื่อเป็นการสนับสนุนลูกค้า จึงกำหนดรูปแบบเพิ่มช่องทางให้ผู้รับบริการในการเข้าถึงกิจกรรมของหน่วยงานให้มากขึ้น เช่น การเข้ารับบริการที่จุดบริการซึ่งมีหน่วยงานย่อย คือ สถานีบริการวิชาการชุมชน จำนวน 3 แห่งของสำนักส่งเสริมฯ ที่ลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้ง่าย เข้าถึงหน่วยงานได้โดยตรงตั้งอยู่ใกล้ชุมชนและหน่วยงานผู้รับบริการ นอกจากนี้ มีหน่วยงานย่อยระดับฝ่ายอยู่ทั้งสองวิทยาเขต และยังมีช่องทางการติดต่อสื่อสารสำหรับผู้รับบริการได้หลายช่องทาง ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ Facebook การพบปะหน่วยงานที่รับบริการ การจัดส่งหนังสือประชาสัมพันธ์ เอกสารสื่อสิ่งพิมพ์เผยแพร่ของสำนักส่งเสริมฯ รวมทั้งช่องทางการตรวจสอบ ข้อมูลการจัดกิจกรรม/โครงการ รายละเอียดเอกสารที่เกี่ยวข้องบนเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมฯ ทำให้ลูกค้าสามารถสืบค้นข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการวิชาการ ทั้งทางด้าน รูปแบบ วิธีการบริการวิชาการ หน่วยงานที่รับผิดชอบ การจัดฝึกอบรมแบบเก็บค่าลงทะเบียน ได้จัดทำระบบการสมัครฝึกอบรมออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่สมัครเข้ารับการอบรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ตรวจสอบรายชื่อและสถานการณ์ชำระเงินของผู้รับบริการผ่านระบบ ทำให้ผู้เข้ารับบริการได้รับทราบข้อมูลได้ตลอดเวลาและเป็นข้อมูลที่ทันสมัย

สำหรับกลุ่มผู้รับบริการที่ไม่สามารถเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตสามารถสื่อสารและประสานงานผ่านช่องทางที่ได้รับความสะดวก หลากหลายช่องทาง กลไกการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารในการสนับสนุนลูกค้า ได้มีการถ่ายทอดให้เป็นที่รับทราบและเป็นแนวปฏิบัติทุกฝ่าย/งาน/สถานีโดยผ่านการประชุมบุคลากร และประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ รวมทั้งสื่อสารผ่านตัวแทนของฝ่าย/งาน/สถานี ที่เป็นคณะกรรมการพัฒนาเว็บไซต์ ทั้งนี้สำนักส่งเสริมฯ มีการออกแบบและประเมินระบบการสื่อสารเพื่อสนับสนุนลูกค้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อวิเคราะห์จุดอ่อนและพัฒนาการสื่อสารของลูกค้าผ่านเว็บไซต์ มีการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมฯ ที่รับผิดชอบงานด้านนี้โดยตรง เพื่อให้มั่นใจว่าการสื่อสารเพื่อสนับสนุนลูกค้าในช่องทางดังกล่าวอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ ใช้งานง่าย และทันต่อทิศทางและความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ

3.2ก (3) การจำแนกลูกค้า

สำนักส่งเสริมฯ มีการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้าฝึกอบรมและบริการวิชาการอื่น ๆ เช่น ประเภทกิจกรรม/โครงการที่ลูกค้าเข้ารับบริการ ได้แก่ บริการวิชาการแบบให้เปล่า บริการวิชาการแบบหารายได้ และงานสนับสนุนบริการวิชาการอื่น ๆ หน่วยงานต้นสังกัด ที่อยู่ และข้อมูลอื่น ๆ ของผู้รับบริการ บนฐานข้อมูลบนเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมฯ และในบางกิจกรรม/โครงการได้รวบรวมสารสนเทศ เป็นรายงานสรุปโครงการ จากข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวฝ่าย/งาน/สถานี ได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในปัจจุบัน และคาดการณ์แนวโน้มของกลุ่มผู้รับบริการในอนาคตเพื่อวางแผนในการสร้างผลิตภัณฑ์และประชาสัมพันธ์การบริการวิชาการให้แก่กลุ่มลูกค้าในอนาคตต่อไป

สำนักส่งเสริมฯ มีระบบการมอบหมายให้มีผู้บันทึกข้อมูล กิจกรรม โครงการต่าง ๆ เพื่อรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้าอย่างครบถ้วนและครอบคลุมทุกฝ่าย/งาน/สถานี รวมทั้งการจัดทำรายงานสรุปรายโครงการ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการนำข้อมูลสารสนเทศลูกค้าที่เป็นข้อมูลที่ทันสมัยและถูกต้อง และมีการติดตามกำกับใกล้ชิดโดย หัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานีฯ และผู้บริหารสำนักส่งเสริมฯ

3.2ก (4) การใช้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า

สำนักส่งเสริมฯ เก็บรวบรวมข้อมูลผู้รับบริการทุกฝ่าย/งาน/สถานี ใช้ข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการจากข้อมูลบนเว็บไซต์ แยกประเภทตามลักษณะการรับบริการ เช่น ผู้รับบริการแบบด้อยโอกาส ผู้มีโอกาสน้อย การเป็นคณาธิการ การเป็นวิทยากร บริการสถานที่พัก ห้องประชุม ผู้รับบริการร้านสาธิตธุรกิจการจัดบริการอาหาร สื่อการเรียนรู้ สื่อออนไลน์และรายชื่อ ข้อมูลรายละเอียดของผู้รับบริการ เช่น หน่วยงาน ที่อยู่ ตำแหน่งงาน อายุ และสารสนเทศบางกิจกรรมมีในรายงานสรุปโครงการ ที่จัดทำขึ้นโดยหน่วยงานที่รับผิดชอบ จากข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวได้นำเข้าการประชุมของฝ่าย/งาน/สถานี เพื่อปรับปรุงพัฒนางานบริการวิชาการ นำมาใช้เป็นแนวทางในการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อเพิ่มจำนวนผู้รับบริการที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลหน่วยงานผู้รับบริการเครือข่ายในชุมชนเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงในกลุ่มที่คาดว่าจะจะเป็นลูกค้าในอนาคต และแนวทางดังกล่าวผู้บริหารทุกระดับของสำนักส่งเสริมฯ ดูแลกำกับให้หน่วยงานได้วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาการบริการวิชาการและสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่มากขึ้น

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

3.2ข (1) การจัดการความสัมพันธ์

- ให้ได้ลูกค้าใหม่และเพิ่มส่วนแบ่งตลาด

สำนักส่งเสริมฯ มีการจัดการด้านความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อให้ได้ลูกค้าใหม่และเพิ่มส่วนแบ่งตลาดดังนี้

- พัฒนาหลักสูตร กิจกรรม โครงการ งานบริการวิชาการให้มีความหลากหลายรูปแบบมากยิ่งขึ้น เช่น หลักสูตรฝึกอบรมแบบ In-house training อบรมแบบเก็บค่าลงทะเบียน การพัฒนาสื่อความรู้ออนไลน์ การจัดกิจกรรมโครงการบริการวิชาการเพื่อให้ผู้รับบริการสำหรับกลุ่มผู้ด้อยโอกาส เพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกในการรับบริการ
- พัฒนารูปแบบการสื่อสารประชาสัมพันธ์ พัฒนาระบบฐานข้อมูลหน่วยงานรับบริการ ผู้รับบริการให้มากขึ้น และข้อมูลทันสมัย และเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบอื่นใช้สื่อที่ทันสมัย เช่น Facebook, Group mail

- การบริการวิชาการในพื้นที่เพื่อให้ลูกค้ากลุ่มใหม่เข้าถึงให้มากขึ้น เช่น การจัดฝึกอบรมในพื้นที่ใกล้สถานที่ทำงาน ทำให้หน่วยงานและบุคลากรมีทางเลือกในการเข้ารับการอบรมเนื่องจากมีความสะดวกในการเดินทางและหน่วยงานต้นสังกัดประหยัดงบประมาณ

- เพิ่มตลาดใหม่ในลักษณะการจัดกิจกรรมบริการวิชาการสำหรับหน่วยงานให้มากขึ้น ได้แก่ การพัฒนาหลักสูตรแบบ In-house Training ให้มีหลักสูตรหลากหลายมากยิ่งขึ้น เพื่อให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน สามารถเลือกหลักสูตรที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานและสามารถปรับเปลี่ยนหลักสูตรฝึกอบรมให้เหมาะสมและสอดคล้องกับแต่ละหน่วยงาน

• รักษาลูกค้า ตอบสนองความต้องการ และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังในแต่ละขั้นตอนของวงจรชีวิตของการเป็นลูกค้า สำนึกส่งเสริมฯ ได้ดำเนินการเพื่อรักษาลูกค้าตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังในแต่ละขั้นตอนของวงจรชีวิตของการเป็นลูกค้า ดังนี้

- มีการจัดระบบการบริการวิชาการในแต่ละประเภทให้มีมาตรฐาน ทั้งก่อนการจัดบริการวิชาการ ระหว่างจัด และหลังการจัด เช่น การพัฒนาหลักสูตร การออกแบบการจัดโครงการ/กิจกรรมบริการวิชาการ การแต่งตั้งคณะทำงาน การประชุมเตรียมการ การประชาสัมพันธ์ ระหว่างการดำเนินการบริการวิชาการ ได้แก่ วิธีการ เนื้อหาหลักสูตร วิทยากร สถานที่ การประเมินผลกิจกรรม การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ หลังการจัดกิจกรรม การประชาสัมพันธ์ผลการจัด การจัดทำรายงานสรุป การจัดส่งข้อมูลและการสื่อสารหลังการจัดกิจกรรม

- การบริการวิชาการสำหรับผู้ด้อยโอกาสแบบให้เปล่า หน่วยงานที่รับผิดชอบมีการประสานงานติดต่อสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง โดยการมีการนิเทศติดตามผล ให้คำแนะนำการจัดตั้งกลุ่มอาชีพในพื้นที่ การจัดรายการวิทยุเพื่อเผยแพร่ความรู้มีการเยี่ยมสถานีวิทย์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันกับองค์กรและผู้รับบริการ

- การสื่อสาร และประสานงานกับหน่วยงาน และผู้รับบริการ อย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ การส่งข้อมูลเอกสาร ที่เกี่ยวข้องด้านบริการวิชาการ การประชาสัมพันธ์หลักสูตรการฝึกอบรม การจัดกิจกรรมของหน่วยงาน เป็นต้น ในรูปแบบ โทรศัพท์ ส่งเอกสารทางไปรษณีย์ อีเมล

• เพิ่มความผูกพันกับองค์กร สำนึกส่งเสริมฯ มีการเพิ่มความผูกพันกับองค์กร โดยการประสานงานและประชาสัมพันธ์กันหน่วยงานและผู้รับบริการ และมีการเยี่ยมเยียนหน่วยงานเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี นิเทศติดตามประเมินผลเครือข่ายในพื้นที่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้องและทันสมัย ระหว่างการดำเนินการจัดกิจกรรม ได้บุคลากรทุกระดับของฝ่าย/งาน/สถานี ดำเนินการจัดกิจกรรมลูกค้าโดยยึดหลักการบริการที่มีมาตรฐานเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ โดยสำนึกส่งเสริมฯ ได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรมที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถบริการผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ และเป็นการสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ กำกับดูแลกระบวนการอย่างใกล้ชิด และนอกจากนั้น เพื่อให้การมุ่งเน้นบริการลูกค้าเป็นข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน(TOR)ของบุคลากรทุกฝ่าย/งาน/สถานี สำนึกส่งเสริมฯ มีกระบวนการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีความพร้อมและมีสมรรถนะในการให้บริการที่มีมาตรฐานและมีกระบวนการประเมินผลบุคลากรเพื่อให้มีวัฒนธรรมมุ่งเน้นผู้รับบริการในการประเมินสมรรถนะของบุคลากรตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3.2 ข (2) การจัดการกับข้อร้องเรียน

สำนักส่งเสริมฯ กำหนดแนวปฏิบัติด้านการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และผ่านการพิจารณาความเห็นชอบจากคณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักส่งเสริมฯ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสม ถูกต้องและครบถ้วน และมีการสื่อสารให้รับทราบข้อมูลทั่วทั้งองค์กรทั้งในระดับผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี และบุคลากรได้รับทราบ และยึดถือเป็นแนวปฏิบัติที่ชัดเจนและมีแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนบนเว็บไซต์เพื่อให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบ และปฏิบัติ มีการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบบนฐานข้อมูลเว็บไซต์ สำนักส่งเสริมฯ และผู้ร้องเรียนได้รับข้อมูลแจ้งกลับผลการจัดการข้อร้องเรียนนั้นเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการบริการ

ผู้บริหารทุกระดับติดตาม ดูแล ควบคุม กำกับจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานอย่างใกล้ชิด เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการอย่างสม่ำเสมอเพื่อรับฟังข้อร้องเรียนของผู้รับบริการระหว่างการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ และคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายมีการพิจารณาปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนมีความเหมาะสมกับลักษณะของหน่วยงานและทำให้การดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมประสิทธิผลมากขึ้น

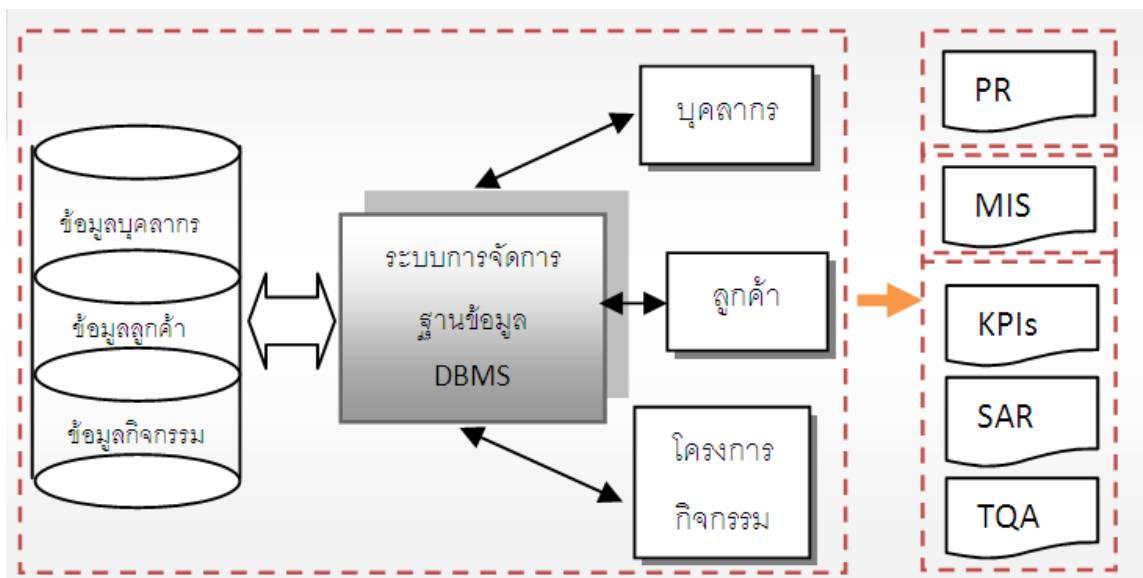
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร:

ก. การวัดผลการดำเนินการ

4.1ก (1) ตัววัดผลการดำเนินงาน

สำนักส่งเสริมฯ ได้มีการพัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูลเพื่อจุดประสงค์หลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินการอย่างเป็นระบบและหมวดหมู่ โดยมีหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้ออกแบบและดำเนินการพัฒนา ควบคู่กับคณะกรรมการเก็บรวบรวม/บันทึกข้อมูลในระบบฐานข้อมูลบริการวิชาการระดับฝ่าย/งานสถานี ซึ่งเป็นผู้รวบรวมองค์ความรู้และถ่ายทอดองค์ความรู้สู่กระบวนการเพื่อดำเนินการจัดการ โดยยึดเป้าประสงค์หลัก 3 ด้านคือ 1) เพื่อการประชาสัมพันธ์ 2) เพื่อการบริหารจัดการ และ 3) เพื่องานประกันคุณภาพ ดังแผนภาพที่ 4.1-1



แผนภาพที่ 4.1-1 กระบวนการจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าวิธีการเลือก รวบรวมข้อมูล และการดำเนินการต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมฯ มีความสอดคล้องและไปในแนวทางเดียวกัน ตามเป้าประสงค์หลัก 3 ด้านที่กล่าวมาข้างต้น ในส่วนการพัฒนาฐานข้อมูลนั้น สำนักส่งเสริมฯ ได้คำนึงถึงความถูกต้องและเป็นระเบียบของข้อมูลเพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น โดยมีการระบุวันที่เก็บข้อมูล ระยะเวลาในการดำเนินการของแต่ละรายการ จึงทำให้การสืบค้นข้อมูลสามารถแสดงข้อมูลได้เป็นรายปี รายเดือน และรายวัน ทำให้สามารถติดตามการปฏิบัติการประจำวันได้ การดำเนินการโดยรวมขององค์กร สำนักส่งเสริมฯ ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินการครอบคลุมพันธกิจ 4 ด้านคือ 1) ผลิตงานบริการวิชาการที่มีคุณภาพและหลากหลายรูปแบบ เช่น การจัดทำฐานข้อมูลเพื่อจัดเก็บข้อมูลหลักสูตรการจذبรวมทั้งภาครัฐและเอกชน การพัฒนาเว็บไซต์และวิดีโอเพื่อการถ่ายทอดสู่กลุ่มเป้าหมาย การผลิตรายการวิทยุเพื่อออกอากาศไปยังกลุ่มเป้าหมายที่อยู่ห่างไกล 2) ถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีผ่านช่องทางการสื่อสารหลายช่องทาง เช่น การสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต การสื่อสารผ่านรายการวิทยุ วีซีดี วารสาร จดหมาย เป็นต้น โดยมีการสร้างฐานข้อมูลกลุ่มเป้าหมายประเภทต่าง ๆ

ไว้มากมาย ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน โรงเรียน และสถาบันต่าง ๆ เพื่อให้ง่าย สะดวกและรวดเร็วในการสื่อสาร 3) สร้างและพัฒนาเครือข่ายบริการวิชาการให้เข้มแข็งและหลากหลายโดยดำเนินการสร้างฐานข้อมูลเพื่อจัดเก็บข้อมูลเครือข่ายการให้บริการของสำนักส่งเสริมฯ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลเครือข่ายชุมชน ข้อมูลวิทยากร ข้อมูลสถานที่จัดอบรม รวมถึงกลุ่มเป้าหมายที่กล่าวมาแล้วข้างต้น 4) พัฒนาบุคลากรและระบบการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ มีการสร้างฐานข้อมูลเพื่อเป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมฯ เช่น CoP บริการวิชาการ, แหล่งรวบรวมกฎ ระเบียบ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ อีกทั้งยังประยุกต์ให้มีการนำเข้าเอกสารที่มีโยชน์ต่อการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาตนเองของบุคลากรและพัฒนาระบบให้สามารถบริหารจัดการในลักษณะ E-Office โดยกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงของบุคลากรในแต่ละระดับ สำหรับการคัดเลือกและรวบรวมข้อมูลนั้น สำนักส่งเสริมฯ จะเลือกจากข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ โดยข้อมูลปฐมภูมิจะจัดทำโดยหน่วยงานภายในสำนักส่งเสริมฯ ซึ่งสามารถแยกประเภทของข้อมูลได้เป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านบริการวิชาการชุมชนทั้งภาครัฐและเอกชน ได้จากการทำหน้าที่บริการและที่ปรึกษาด้านจัดการฝึกอบรม ประชุม สัมมนา จัดทำหลักสูตรบริการจัดการอบรมสัมมนาทั้ง ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน

2. ด้านการให้บริการวิทยากร คณะกรรมการและที่ปรึกษา ได้จากการแสดงความต้องการร้องขอของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยร่วมให้ความรู้ คำแนะนำเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของสำนักส่งเสริมฯ

3. ด้านบริการห้องพักและห้องประชุมของสำนักส่งเสริมฯ ได้จากข้อมูลโดยตรงจากผู้รับบริการเองและข้อมูลทางอ้อมจากการสังเกตการณ์ โดยรูปแบบบริการห้องพักของสำนักส่งเสริมฯ จะมีห้องพักสำหรับผู้รับบริการ ณ สถานีบริการวิชาการชุมชน ทั้ง 2 สถานี คือ สถานีบริการวิชาการชุมชนจนะและ สถานีบริการวิชาการชุมชนเทพา มีห้องประชุมสัมมนา ณ สำนักงานกลาง 1 ห้องและอยู่ที่สถานีบริการวิชาการชุมชนทั้ง 2 แห่งดังกล่าว

4. ด้านงานบริการสนับสนุน (Back Office)

สำหรับข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการนำข้อมูลที่ได้ทำการจัดเก็บรวบรวมไว้แล้วมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงาน และใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการตัดสินใจในภาพรวมของการประเมินผลการปฏิบัติงานตามภารกิจที่เกี่ยวข้องของสำนักส่งเสริมฯ โดยมีการเปรียบเทียบความก้าวหน้าเทียบกับแผนยุทธศาสตร์ทุกปี ผ่านทางกิจกรรมสรุปผลการดำเนินงาน และมีการรายงานความก้าวหน้าเทียบกับแผนปฏิบัติการทุกครั้ง และมีการนำเสนอข้อมูลดังกล่าวในที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพเป็นรายไตรมาส เพื่อสนับสนุนในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานและนวัตกรรมสำหรับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านการเงินที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว สำนักส่งเสริมฯ ได้มีการกำหนดตัวชี้วัด (KPIs) เกี่ยวกับรายได้สะสมขององค์กรที่เพิ่มขึ้นจากเดิมทุกปีดังปรากฏข้อมูลในหมวดที่ 7 ของรายงานฉบับนี้ นอกจากนี้ สำนักส่งเสริมฯ ก็ยังมีนโยบายการตั้งงบประมาณเงินรายได้เพื่อการสนับสนุนงานบริการวิชาการแบบให้เปล่าร้อยละ 3.5 ของรายรับทั่วไป และร้อยละ 1 ของรายรับจัดสรรทั่วไป เพื่อให้บุคลากรจัดทำโครงการวิจัยสถาบัน

4.1ก (2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สำนักส่งเสริมฯ ได้ทำการวิเคราะห์และทบทวนยุทธศาสตร์ของสำนักส่งเสริมฯ เป็นประจำทุกปี และได้มีการแบ่งภารกิจของสำนักส่งเสริมฯ ออกเป็น 5 ด้าน โดยยึดผลลัพธ์เป็นหลัก คือ 1) ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ 2) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า 3) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร 4) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร และ 5) ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด ตามกรอบ KPIs ของสำนักส่งเสริมฯ และในแต่ละผลลัพธ์นั้น สำนักส่งเสริมฯ ได้มีการเลือกคู่เทียบเคียงที่มีความสามารถเฉพาะด้านและมีภารกิจที่ใกล้เคียงกับสำนักส่งเสริมฯ ดังที่

กล่าวมาแล้วในหมวดที่ 3 ข้อที่ 3.1 ข (2) ซึ่งสำนักส่งเสริมฯ ได้นำคู่มือเทียบเคียงมากล่าวถึงในการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ และได้ย้าให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละภารกิจดำเนินการบันทึกรวบรวมข้อมูลในระบบฐานข้อมูลให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 25 ของทุกเดือน นอกจากนี้ในส่วนของการรายงานผลสำนักส่งเสริมฯ ได้มีการจัดทำกราฟแสดงการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อมูลด้านการเงิน และจำนวนผู้เข้ารับบริการ เพื่อสนับสนุนในการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับกลยุทธ์ ซึ่งข้อมูลการเปรียบเทียบเหล่านี้ได้นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักส่งเสริมฯ เพื่อประกอบการพิจารณา จึงเห็นได้ว่าระบบฐานข้อมูลของสำนักส่งเสริมฯ จึงถือเป็นนวัตกรรมที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทุกครั้งเมื่อมีการเรียกใช้ข้อมูล สำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอื่น ๆ เช่น งานบริการวิชาการ การเป็นวิทยากร ห้องพัก/ห้องประชุม ฯลฯ ได้มีการกล่าวถึงมาแล้วในรายงานประจำปีประกันคุณภาพ ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประจำปี 2554 และยังคงถูกนำมาใช้งานอย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกัน

นอกจากนี้สำนักส่งเสริมฯ ยังมีฐานข้อมูลอีกส่วนหนึ่งซึ่งพัฒนาโดย ศูนย์คอมพิวเตอร์ ของวิทยาเขตปัตตานี นั่นคือ ระบบ Intranet ของมหาวิทยาลัย ที่เกี่ยวข้องกับ งานการเจ้าหน้าที่ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ ซึ่งการรายงานผลสามารถรายงานได้เป็น รายวัน รายเดือน รายไตรมาส รายปี ซึ่งสามารถแยกตามแผนงาน ผลผลิต รายการย่อย และอื่น ๆ ได้ จึงถือได้ว่าข้อมูลเหล่านี้เป็นข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งในการสนับสนุนการตัดสินใจและสร้างนวัตกรรม

4.1ก (3) ข้อมูลลูกค้า

สำนักส่งเสริมฯ ใช้วิธีการวัดผลการดำเนินงานจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจการให้บริการในทุก ๆ กิจกรรม และนำผลการประเมินบันทึกลงในระบบฐานข้อมูลบริการวิชาการเพื่อเก็บรวบรวมและบันทึกเป็นข้อมูลเชิงสถิติ สามารถเปรียบเทียบความก้าวหน้าในแต่ละปีหรือกิจกรรม และสามารถนำเป็นข้อมูลพื้นฐานในการประกอบการตัดสินใจในระดับกลยุทธ์ โดยข้อมูลและสารสนเทศดังกล่าวจะถูกนำไปใช้ประกอบในการประชุมของคณะกรรมการดำเนินงาน และคณะกรรมการอำนวยการประกันคุณภาพ หรือหากพบว่าส่วนไหนด้อยคุณภาพจะมีการวางแผนแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นทันที ส่วนงานใดที่เป็นไปตามเป้าหมายจะมีการป้องกันเพื่อให้งานนั้นรักษาคุณภาพและดำเนินการต่อไป สำหรับการสร้างนวัตกรรมนั้นได้มีการกล่าวถึงแล้วในหัวข้อที่ 4.1ก(2) แล้วว่าระบบฐานข้อมูลของสำนักส่งเสริมฯ นั้น คือนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งได้มีการปรับปรุงให้มีการรายงานผลที่มีความถูกต้องและทันสมัยอยู่เสมอ

ในส่วนของข้อร้องเรียนพบว่าสำนักส่งเสริมฯ ยังไม่พบข้อร้องเรียนใด ๆ ที่มีผลเชิงลบกับสำนักส่งเสริมฯ และมหาวิทยาลัย แต่สำนักส่งเสริมฯ ได้มีการจัดทำแผนป้องกันการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนเพื่อรองรับปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นมาและเป็นกลไกในการตัดสินใจในระดับกลยุทธ์ได้

4.1ก (4) ความคล่องตัวของการวัดผล

สำนักส่งเสริมฯ ได้มีการพัฒนาระบบการประเมินผลการดำเนินการโดยผูกไว้กับระบบ MIS ของสำนักส่งเสริมฯ เองโดยแยกประเภทการประเมินออกเป็นดังนี้ 1) ระบบการประเมินผลในโครงการบริการวิชาการ 2) ระบบการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจห้องพักและห้องประชุม 3) ระบบการประเมินความผาสุกของบุคลากร และระบบการประเมินผลอื่น ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น เพื่อใช้ในการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสำนักส่งเสริมฯ หากกล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกของสำนักส่งเสริมฯ จะแบ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวออกเป็น

2 ประเภท คือการเปลี่ยนแปลงเชิงกายภาพ และการเปลี่ยนแปลงเชิงคุณภาพ

1) การเปลี่ยนแปลงเชิงกายภาพ จะเห็นว่า ข้อมูลการวัดผลทั้งหมดของสำนักส่งเสริมฯ จะถูกเก็บไว้ในฐานข้อมูลและจะมีการรายงานผลที่เป็นจริงตามเงื่อนไขที่ต้องการ และหากระบวนการวัดผลมีการเปลี่ยนแปลง เช่น การเปลี่ยนแปลงจากมหาวิทยาลัย หรือจากองค์กรจากภายนอก สำนักส่งเสริมฯ ก็จะมีข้อมูลดิบที่จะสามารถพัฒนาระบบการรายงานผลให้ตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ ได้

2) การเปลี่ยนแปลงเชิงคุณภาพ สำนักส่งเสริมฯ ได้นำผลการประเมินผลความผาสุกของบุคลากรในด้านการพัฒนาบุคลากร โดยจากการสำรวจพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ประสงค์ให้มีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร ทั้งนี้จึงจัดให้มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขึ้นจำนวน 2 หลักสูตร คือ 1) กิจกรรมโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) และ 2) หลักสูตรการสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติงาน ซึ่งได้รับผลการตอบรับจากบุคลากรสำนักส่งเสริมฯ เป็นอย่างดี

ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

4.1ข (1) การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

สำนักส่งเสริมฯ มีการจัดประชุมสรุปผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกปี โดยให้ฝ่าย/งาน/สถานี ต่าง ๆ ดำเนินการรวบรวมผลการปฏิบัติงานทั้งหมดที่ดำเนินการในช่วงตั้งแต่ต้นปีที่ผ่านมาพร้อมนำเสนอและหาแนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงกระบวนการงานในปีถัดไป ในการจัดกิจกรรมประชุมสรุปผลการดำเนินงานประจำปีนั้น ได้มีการกำหนดกิจกรรมย่อยมากมาย ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมสรุปผลการดำเนินงาน กิจกรรมการ SWOT องค์กร เพื่อหาจุดแข็ง จุดอ่อน กิจกรรมทบทวนและปรับปรุงแผนกลยุทธ์ และกิจกรรมสนทนากันต่าง ๆ เพื่อเรียกขวัญและกำลังใจของบุคลากรและเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร สำหรับกิจกรรมการ SWOT องค์กรนั้น ก็ถือว่าการวิเคราะห์องค์กรเพื่อหาจุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหาและอุปสรรค จึงถือเป็นการทบทวนและเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรได้เช่นกัน

นอกจากนี้ สำนักส่งเสริมฯ ยังมีกิจกรรมทบทวนแผนกลยุทธ์เป็นประจำทุกปี เพื่อทบทวนและปรับปรุงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนกลยุทธ์ของสำนักส่งเสริมฯ ให้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของสังคม โดยในการจัดกิจกรรมได้เปิดเวทีให้บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการนำเสนอเพื่อหาแนวทางและทิศทางขององค์กร ดังนั้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการนำเสนอเพื่อกำหนดทิศทางขององค์กรจึงคิดว่าเป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการวัดผลการดำเนินการ

สำหรับรายการที่สำนักส่งเสริมฯ ได้ทำการวิเคราะห์ตามกิจกรรมที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งสำนักส่งเสริมฯ ใช้การเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ที่มีการรายงานผลตามตัวชี้วัดที่ครอบคลุมทั้ง 5 ด้านคือ 1) ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ 2) ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า 3) ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร 4) ด้านการนำองค์กร และ 5) ด้านการเงินและการตลาด เพื่อให้การแก้ปัญหาและการให้บริการต่างๆ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยเรื่องต่างๆ ที่ทำการวิเคราะห์ มีดังนี้

1. การปฏิบัติบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (Key Success Factors: KSF) มีการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินการกับเป้าหมาย ตามระยะเวลาที่กำหนด และในกรณีตัวชี้วัดใดวิเคราะห์เบื้องต้นแล้วพบว่าผลการดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย จะมีการวิเคราะห์ สาเหตุ ปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไข

2. การพัฒนาเทคโนโลยีและองค์ความรู้ต่าง ๆ เพื่อสร้างแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) เพื่อนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมของสำนักส่งเสริมฯ เช่น การผลิตรายการ Video on Demand การสร้างฐานข้อมูลและระบบการจัดการฐานข้อมูลบริการวิชาการ

3. การใช้จ่ายงบประมาณในโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมฯ เช่น การวิเคราะห์รายรับ รายจ่าย รายได้สุทธิประจำปี รวมไปถึงการมองรายได้สะสมขององค์กรเพื่อการลงทุน ในมิติต่าง ๆ เช่น สิ่งก่อสร้าง การบริการวิชาการ และอื่น ๆ

4. การบริหารจัดการที่เหมาะสม ผลการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานต่าง ๆ ผลการปฏิบัติงาน สมรรถนะของบุคลากรที่เหมาะสมกับงาน รวมถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละ หน่วยงาน ผลการวิเคราะห์การดำเนินงานดังกล่าวข้างต้น ได้มีการสื่อสารในการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนัก ส่งเสริมฯ เป็นประจำทุกเดือน โดยให้งานบริหารและธุรการเป็นผู้รับผิดชอบที่ต้องนำข้อมูลและสารสนเทศไปใช้ ประกอบการปฏิบัติงาน โดยแยกตามภารกิจความรับผิดชอบของฝ่าย/งาน/สถานี โดยมีการสื่อสารแบบสองทาง คือ การสื่อให้บุคลากรภายในสำนักส่งเสริมฯ ทราบในรูปแบบวาจา แจ้งในที่ประชุมหรือเป็นเอกสารลายลักษณ์อักษรให้ ทราบ

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

4.1ค (1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ

สำนักส่งเสริมฯ ได้จัดให้มีกิจกรรมโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) ขึ้นโดยมีงานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการ เป็นเจ้าภาพในการดำเนินการ โดยได้ประสานงานกับบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มาเป็นผู้บรรยายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันโดยกิจกรรมดังกล่าวจะดำเนินการขึ้นเดือนละ 1 ครั้ง และจัดเก็บรวบรวม องค์ความรู้ที่ได้เป็นรูปเล่มเพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานต่อไป นอกจากนี้สำนักส่งเสริมฯ ยังมีเว็บบล็อก CoP ที่ได้ กล่าวถึงมาแล้วในรายงานประจำปีประกันคุณภาพ ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประจำปี 2554 และยังคง ดำเนินการใช้อย่างต่อเนื่องโดยมีผู้ที่เข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์มากขึ้น

สำนักส่งเสริมฯ มีการถ่ายทอดความรู้ในรูปแบบของสื่อวิดีโอ โดยพัฒนาเว็บไซต์ Video on Demand มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 และดำเนินการผลิตสื่อองค์ความรู้ ไม่น้อยกว่า 5 เรื่องต่อปีผู้รับบริการที่สนใจและต้องการเรียนรู้ สามารถเข้าถึงข้อมูลสื่อเหล่านี้ได้ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมฯ โดยพิมพ์ URL ดังนี้ <http://exten.pn.psu.ac.th/web/online/> ซึ่งภายในระบบดังกล่าวมีช่องทางสำหรับการเสนอความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ สามารถร่วมแลกเปลี่ยนกันได้ตามความเหมาะสม อีกส่วนหนึ่งที่สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน คือ การประชาสัมพันธ์ภาพกิจกรรมของสำนักส่งเสริมฯ ซึ่งผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถแสดงอารมณ์ ความรู้สึก หรือเสนอแนะ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันได้อย่างอิสระซึ่งถือเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของหน่วยงานได้อีกด้วย

ส่วนอื่น ๆ สำนักส่งเสริมฯ ก็จะมีบุคลากรบางกลุ่มที่เป็นสมาชิกอยู่ในกลุ่มงานต่าง ๆ เช่น CoP การเงินและบัญชี CoP งานพัสดุ CoP งานการเจ้าหน้าที่ ซึ่งกลุ่มคนเหล่านี้จะเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการและ กระบวนการทำงานข้ามหน่วยงานกันอยู่บ่อย ๆ

4.1ค (2) ผลการดำเนินการในอนาคต

สำนักส่งเสริมฯ ได้มีการสร้างฐานข้อมูลใหม่ ๆ และพัฒนาระบบการรายงานผลของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ ดำเนินการให้อยู่ในรูปแบบกราฟ เพื่อแสดงการเปรียบเทียบความก้าวหน้าของผลการดำเนินการตั้งแต่อดีตในการวิเคราะห์ หาแนวทางการปรับปรุงผลการดำเนินการในอนาคตให้ดียิ่งขึ้น และสำนักส่งเสริมฯ ได้มีการนำผลการทบทวนผลการ ดำเนินการดังกล่าว มาใช้ในการประเมินผล และปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญอย่างเป็นระบบ อีกทั้งผู้บริหารจะนำผลการ ตรวจสอบประเมินจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายนอก มาทบทวนการดำเนินงานผ่านมติที่ประชุม ที่มีข้อตกลงร่วมกันและ

แนวปฏิบัติที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน หลังจากนั้นจะนำมาพิจารณาหารือร่วมกันในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานของสำนักส่งเสริมฯ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงระบบงานทั้งสำนักส่งเสริมฯ

4.1ค (3) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและนวัตกรรม

สำนักส่งเสริมฯ ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้การดำเนินการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของสำนักส่งเสริมฯ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ทั้งนี้คณะกรรมการดังกล่าวได้มีการประชุมอย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 2 ครั้งต่อปี เพื่อทบทวนและจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมที่ดำเนินการ โดยกิจกรรมที่มีความเสี่ยงสูงจะถูกจัดให้อยู่ในลำดับต้น ๆ โดยกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบและวิธีการติดตาม/สรุปผลการประเมินชัดเจน จากนั้นจึงกระจายกิจกรรมดังกล่าวไปสู่ผู้ปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร และรายงานต่อมหาวิทยาลัยทราบอย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี คือ รายงานผลการติดตามแผนการประเมินผลและการปรับปรุงการควบคุมภายในรอบ 6 เดือน และ รายงานผลการติดตามแผนการประเมินผลและการปรับปรุงการควบคุมภายในรอบ 12 เดือน จากนั้นจึงได้มีการทบทวนและคัดเลือกกิจกรรมที่คิดว่าเด่นและมีประโยชน์เพื่อส่งเข้าประกวดการรับรางวัลแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและอย่างก้าวกระโดด เพื่อเปิดโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

สำหรับกิจกรรมที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว สำนักส่งเสริมฯ จะจัดทำเป็นรายงานสรุปผลการดำเนินการและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง โครงการละ 1 เล่ม พร้อมทั้งสำเนาส่งไปยังผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือเพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไป เช่น โครงการถ่ายทอดเทคโนโลยีแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร , โครงการฝึกอบรมหลักสูตร เทคนิคการเป็น Supervisor และการบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โครงการจัดสอบข้อเขียนภาคความรู้ความสามารถทั่วไป (ภาค ก) และโครงการสร้างความมั่นคงด้านอาหารและอาชีพแก่ชาย และหญิงที่เปราะบางในภาคใต้ของประเทศไทย

4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ :

ก. การจัดการข้อมูล สารสนเทศ และการจัดการความรู้

4.2ก (1) คุณลักษณะ

สำนักส่งเสริมฯ ได้พัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศภายใต้การกำกับดูแลของผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละส่วน โดยมีการจัดประชุม ทบทวนผลการปฏิบัติงาน รวมถึงการพบปะพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุด อีกทั้งได้มีการปรับปรุงระบบโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วย เพื่อให้มีความทันสมัยและสามารถเรียกใช้งานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การนำเทคโนโลยีจำพวก AJAX, J-QUERY, Auto complete ฯลฯ และได้มีการพัฒนาเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมฯ ให้สามารถรองรับการใช้งานกับ Browser ทุกประเภท และสามารถเรียกใช้งานผ่านคอมพิวเตอร์ประเภทแท็บเล็ตได้ จึงทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ต่างๆ ของสำนักส่งเสริมฯ จะมีคุณสมบัติดังนี้

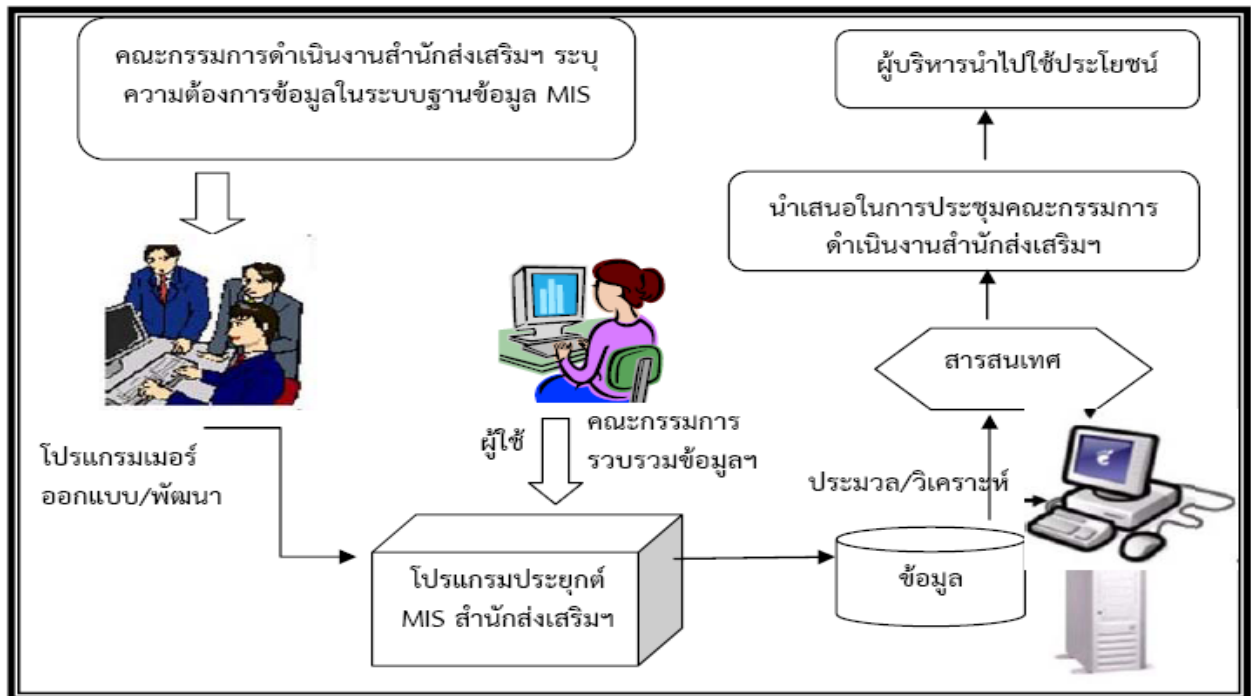
- **ถูกต้องแม่นยำ** สำนักส่งเสริมฯ ได้พัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูล สารสนเทศ ภายใต้การกำกับดูแลของผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละส่วน โดยมีการติดตามตรวจสอบทุก 6, 9 และ 12 เดือน และมีการกลั่นกรองข้อมูลจากหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี ที่รับผิดชอบ จึงทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูล สารสนเทศและองค์ความรู้ต่างๆ มีความถูกต้องแม่นยำ

- **เชื่อถือได้** การเผยแพร่องค์ความรู้และการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของสำนักส่งเสริมฯ จะต้องได้รับการตรวจทานจากหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี ทุกครั้งก่อนการนำเสนอข้อมูล ภายใต้ระบบการจัดการสารสนเทศที่กำหนดเส้นทางไว้อย่างชัดเจน และบางรายการจะมีการตรวจสอบข้อมูลควบคู่กับข้อมูลที่อยู่ในเอกสาร เช่น การกรอก

ข้อมูลทางการเงิน ก่อนจะดำเนินการปิดข้อมูลเพื่อรายงานผล จึงทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูล สารสนเทศและองค์ความรู้ต่าง ๆ เหล่านั้น มีความถูกต้องและเชื่อถือได้

- **ทันกาล** หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดทำระบบติดตามผลการดำเนินงานและการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกิดใช้ความรวดเร็วและทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม การเผยแพร่ข่าวสารและภาพกิจกรรม ซึ่งจะกำหนดให้มีประชาสัมพันธ์กิจกรรมก่อนการจัดไม่น้อยกว่า 1 เดือน และมีสถานะ บ่งบอกความเร่งด่วนเมื่อกิจกรรมนั้นใกล้ถึงกำหนดการ ส่วนการประชาสัมพันธ์ภาพกิจกรรม จะกำหนดให้มีการประชาสัมพันธ์ทันทีเมื่อเสร็จสิ้นภารกิจ โดยได้มอบหมายให้ฝ่าย/งาน/สถานี แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการบันทึกข้อมูล ผลการดำเนินงานและการประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต และกำหนดให้มีการทบทวนความถูกต้องของข้อมูลก่อนการบันทึก สำหรับระบบการติดตามผลการดำเนินงาน กำหนดให้มีการตรวจสอบข้อมูลให้ครบถ้วนถูกต้อง ก่อนการบันทึกข้อมูล โครงการ/กิจกรรม ลงในฐานข้อมูลของหน่วยงาน

- **ปลอดภัย** หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พัฒนาระบบเพื่อให้ข้อมูลมีความปลอดภัยและเป็นความลับในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ โดย จัดทำระบบการยืนยันตัวตนผ่านทางระบบ Login Password มีการกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลของบุคลากรในแต่ละระบบที่แตกต่างกันและเก็บรายละเอียดทุกครั้งที่มีการปรับแก้ไขข้อมูล จึงถือได้ว่าข้อมูล สารสนเทศและองค์ความรู้ต่าง ๆ มีความปลอดภัยและเป็นความลับ นอกจากนี้ได้มีการติดตั้งโปรแกรมช่วยรักษาความปลอดภัยเพื่อป้องกันการโจมตีจากผู้ไม่ประสงค์ดีหรือไวรัสและสปายแวร์ต่าง ๆ นอกจากนี้หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศยังมีแผนในการสำรองข้อมูล (Backup) ทุกเดือน เพื่อให้ข้อมูลสามารถนำกลับมาใช้ทดแทนกันได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเกิดปัญหา



แผนภาพที่ 4.2-1 กระบวนการจัดการข้อมูลและสารสนเทศของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

4.2ก (2) ข้อมูลและสารสนเทศพร้อมใช้งาน

สำนักส่งเสริมฯ มีวิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งาน และทำให้บุคลากรผู้ส่งมอบ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ รวมทั้งผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว โดยผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมฯ เพื่อให้บุคลากรได้ใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน รวมถึงผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ สามารถเข้าถึงข้อมูลด้านการประชาสัมพันธ์และงานบริการของหน่วยงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ในส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการระบบหรือการจัดการตรวจสอบประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ ให้เป็นไปตามหัวข้อต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ส่วนการตรวจสอบประสิทธิภาพการใช้งานของเครื่อง Server และสถานะการคุกคามจากผู้ไม่ประสงค์ดีนั้น เจ้าหน้าที่ Admin ได้ทำการตรวจสอบเป็นประจำทุกวันอยู่แล้ว จึงทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการของสำนักส่งเสริมฯ มีความพร้อมในการใช้งาน สำหรับกลุ่มลูกค้าที่ไม่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ สำนักส่งเสริมฯ ได้มีการจัดทำเป็นเอกสาร วารสาร เพื่อแจกจ่ายให้อีกช่องทางหนึ่ง โดยวารสารจะมีการจัดทำขึ้นทุก ๆ 3 เดือน สำหรับการประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมนั้น ได้มีการจัดทำเป็นหนังสือราชการโดยส่งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ทั่วประเทศ เช่น องค์กรบริหารส่วนตำบล สำนักงานเทศบาล โรงเรียนของรัฐ โรงเรียนเอกชน ฯลฯ

4.2ก (3) การจัดการความรู้

ตามที่กล่าวมาแล้วในหัวข้อ 4.1ค (1) ว่าสำนักส่งเสริมฯ มีการจัดกิจกรรมโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยมีงานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการ เป็นเจ้าภาพในการดำเนินการ โดยประสานงานกับบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นผู้บรรยายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และดำเนินการจัดเก็บองค์ความรู้ที่ได้เป็นรูปเล่ม เพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานต่อไป อีกทั้งระบบการจัดการฐานข้อมูลที่มีการประยุกต์ให้สามารถนำเอกสาร องค์ความรู้ต่าง ๆ เผยแพร่บนอินเทอร์เน็ตได้ เช่น การเผยแพร่ ฎระเบียบและแนวปฏิบัติต่าง ๆ การการเผยแพร่เอกสาร หรือบทความต่าง ๆ และการเผยแพร่สื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต จากกิจกรรมดังกล่าว ส่งผลให้สำนักส่งเสริมฯ บรรลุผลในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- **การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร** สำนักส่งเสริมฯ ได้เล็งเห็นถึงความสามารถของบุคลากรในระดับปฏิบัติการ ซึ่งสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์และมีการแชร์ความคิดซึ่งกันและกัน เพื่อการพัฒนางานที่เลิศ และมีการเก็บรวบรวมองค์ความรู้จากกิจกรรมต่าง ๆ เป็นรูปเล่ม เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน และกำหนดทิศทางในการพัฒนาสำนักส่งเสริมฯ ต่อไปได้

- **การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวข้องกับองค์กร** ระหว่างองค์กรกับผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบพันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ ตามที่กล่าวมาแล้วในหัวข้อ 4.1ค (3) เมื่อกิจกรรมใดที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว สำนักส่งเสริมฯ จะจัดทำเป็นรายงานสรุปผลการดำเนินการ และขอเสนอแนะในการปรับปรุงโครงการละ 1 เล่ม พร้อมทั้งสำเนาส่งไปยังผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ เพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไป ดังนั้นการบรรลุผลในด้านการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวข้องกับองค์กรต่อผู้ส่งมอบพันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือจึงอยู่ในระดับเป็นที่น่าพอใจ สำหรับการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวข้องกับองค์กรต่อผู้รับบริการนั้น สำนักส่งเสริมฯ ได้เปิดเว็บไซต์เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์นั้นจะอยู่ในรูปไฟล์เอกสารและสื่อวีดิทัศน์ และยังมีวารสารข่าวที่สำนักส่งเสริมฯ จัดทำขึ้น ทุก 3 เดือน เพื่อแจกจ่ายให้กับผู้เข้ารับบริการและเครือข่ายองค์กรต่าง ๆ ให้ได้รับทราบความเคลื่อนไหวขององค์กร

• **ความรวดเร็วในการระบุ การแบ่งปันและการนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ** สำนักส่งเสริมฯ ได้นำองค์ความรู้ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์สามารถสืบค้นได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย เนื่องจากได้มีการแยกประเด็นเป็นหมวดหมู่ไว้อย่างชัดเจนตามความสนใจและตามภารกิจของหน่วยงาน เช่น ระบบ CoP บริการวิชาการ ระบบ Video on demand เอกสารองค์ความรู้ และระเบียบและแนวปฏิบัติต่าง ๆ บนเว็บไซต์ของ สำนักส่งเสริมฯ

• **การรวบรวมความรู้และถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องไปใช้ในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์** จากที่กล่าวมาข้างต้นแล้วว่าการเก็บรวบรวมองค์ความรู้จากกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่าง ๆ เป็นรูปเล่ม จึงถือเป็นหนึ่งนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรและองค์กรสำนักส่งเสริมฯ ซึ่งจากแผนกลยุทธ์ของสำนักส่งเสริมฯ ในยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาระบบบริหารจัดการ กลยุทธ์ที่ 1 ได้กำหนดไว้ชัดเจน เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ ความสามารถในการบริการวิชาการเพื่อให้พร้อมต่อการถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงคิดว่า การบรรลุผลในด้านการรวบรวมความรู้และถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องไปใช้ในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์จึงมีประสิทธิภาพที่เห็นผลชัดเจน

ข. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.2ข (1) คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

สำนักส่งเสริมฯ มีนักวิชาการคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่ในการดูแลระบบด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ โดยตรง ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญและมีคุณสมบัติตรงตามมาตรฐานการกำหนดตำแหน่งที่มหาวิทยาลัยกำหนด สามารถพัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความเชื่อถือปลอดภัย 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 จึงคิดว่าจะมีความปลอดภัย และเชื่อถือได้ และยังมีซอฟต์แวร์บางส่วนที่พัฒนาโดยหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักส่งเสริมฯ ซึ่งโปรแกรมต่าง ๆ ที่พัฒนาขึ้นมาได้มีการติดต่อประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอตั้งแต่ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เพื่อให้มั่นใจว่างานที่ออกมามีความน่าเชื่อถือและสามารถใช้งานได้ง่าย อีกทั้งยังมีการกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลให้แก่บุคคล ผ่านทางระบบ Login และมีการสำรองข้อมูล (Backup) ไว้ทุกเดือน จึงทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลมีความปลอดภัย

ระบบฮาร์ดแวร์ หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศจะบำรุงรักษา แก้ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ชำรุดเสียหายให้กลับมาใช้งานได้ตามปกติ ซึ่งในปัจจุบันได้มีระบบการดูแลที่ติดตั้งแต่การจัดซื้อ ซึ่งจะเลือกอุปกรณ์ที่มีคุณภาพมีมาตรฐานและการรับรองจากบริษัท รวมทั้งการบำรุงรักษาหลังการขาย สำนักส่งเสริมฯ ได้กำหนดคุณสมบัติของฮาร์ดแวร์ โดยนักวิชาการที่มีความรู้เฉพาะด้านและได้นำเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาก่อนจะมีการดำเนินการตามระเบียบพัสดุเสมอ และมีบางข้อในคุณสมบัติที่กำหนดซึ่งสามารถบ่งบอกได้ว่าฮาร์ดแวร์ที่ไม่มีคุณสมบัติ (Noname) ไม่สามารถนำมาเสนอได้ในวันเปิดซอง จึงทำให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์ที่ได้มามีความน่าเชื่อถือ อีกทั้งยังมีการพิจารณาการจัดซื้อจากห้างร้าน/บริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานอีกด้วย อีกทั้งยังกำหนดให้นักวิชาการคอมพิวเตอร์ทำหน้าที่ให้ความรู้และจัดอบรมแก่บุคลากรในด้านการใช้ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้งยังมีบริการแก้ไขปัญหาการใช้และทำการประเมินความ

พึงพอใจของการใช้ระบบ มีการจัดเก็บข้อมูลผลการประเมินจากผู้รับบริการ รวมทั้งมีการบำรุงรักษาซ่อมแซมอุปกรณ์ตลอดอายุการใช้งาน

4.2ข (2) ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน

สำนักส่งเสริมฯ มั่นใจได้ว่าข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากสำนักส่งเสริมฯ ได้มีการติดตั้งเครื่องสำรองไฟให้กับผู้ใช้ทุกคนรวมทั้งกับเครื่อง Server ด้วย และได้ทำการตรวจสอบการใช้งานของเครื่องสำรองไฟและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ทุก 2 เดือนหรือทุกครั้งที่มีการเรียกใช้งาน โดยหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ และนอกจากนั้นยังมีการติดตั้งระบบป้องกันไวรัสด้วยโปรแกรม Nod32 ซึ่ง Update ผ่าน Server ของมหาวิทยาลัย อีกทั้งยังได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิดจากหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะมีการปรับปรุงตรวจเช็ค ทุก 2 เดือนหรือทุกครั้งที่มีการร้องขอจากผู้ใช้งานตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น นอกจากนี้ในระบบ Server ของสำนักส่งเสริมฯ หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ จะทำการสำรองข้อมูล (Backup) ทุกเดือน เพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศพร้อมใช้และสามารถนำกลับมาใช้ทดแทนกันได้ทันทีเมื่อเกิดปัญหา

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร :

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

5.1ก (1) ชีตความสามารถและอัตรากำลัง

สำนักส่งเสริมฯ มีการประเมินความจำเป็นด้านชีตความสามารถและการประเมินอัตรากำลังของบุคลากร โดยหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี เป็นผู้พิจารณาและนำเสนอเพื่อพิจารณาร่วมกันในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ ดังนี้ 1) ประเมินอัตรากำลังโดยใช้แบบฟอร์มตามที่กองแผนงาน มหาวิทยาลัยกำหนด 2) ประเมินจากผลสำเร็จของงาน/โครงการ/กิจกรรม และผลสะท้อนกลับจากผู้รับบริการกรณีการให้บริการ เพื่อกำหนด/ทบทวนจำนวนและคุณสมบัติของบุคลากรใหม่หรือทดแทนโดยพิจารณาจากภาระงานและ Job Description ที่ต้องการ พร้อมกำหนดคุณสมบัติระดับการศึกษา สาขาวิชาและความสามารถพิเศษเพื่อดำเนินการสรรหาต่อไป

สำนักส่งเสริมฯ จัดทำ Job Description โดยสำรวจ/ปรับปรุง Job Description ของบุคลากร โดยงานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการ เพื่อใช้ในการมอบหมายงานให้ตรงตามความสามารถและการปฏิบัติงานจริงของบุคลากรสำนักส่งเสริมฯ

สำนักส่งเสริมฯ กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการในแผนกลยุทธ์ของสำนักส่งเสริมฯ โดยมีเป้าประสงค์เพื่อให้สำนักส่งเสริมฯ เป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านบริการวิชาการ โดยระบบประกันคุณภาพ TQA และการบริหารจัดการองค์กรโดยใช้หลักธรรมาภิบาล

โดยการประเมินความต้องการด้านอัตรากำลัง มีการพิจารณา/ทบทวนอัตรากำลังบุคลากรให้สอดคล้องกับภาระงานทั้งในปัจจุบันและอนาคตทุกปี เพื่อทดแทนตำแหน่งที่เกษียณอายุราชการ ลาออกหรือต้องการอัตรากำลังใหม่ โดยให้ฝ่ายที่รับผิดชอบภารกิจกำหนดคุณสมบัติของตำแหน่งที่ต้องการ จัดทำแผนอัตรากำลังและเสนอกรอบอัตรากำลังต่อมหาวิทยาลัย

5.1ก (2) บุคลากรใหม่

สำนักส่งเสริมฯ มีกรอบแนวทางในการดำเนินการสรรหา ว่าจ้าง และบรรจุ ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา และข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยกระบวนการสรรหา สำนักส่งเสริมฯ ไม่มีเงื่อนไขในทุกด้านทั้ง เพศ ศาสนา ทักษะคิด เป็นต้น สำหรับการรักษาบุคลากรใหม่ไว้ สำนักส่งเสริมฯ ให้ความรู้เรื่องกฎ ระเบียบในการปฏิบัติงานเบื้องต้น แนะนำบุคลากรใหม่ให้ผู้บริหารและบุคลากรได้รู้จัก เพื่อสร้างความคุ้นเคยและความสัมพันธ์อันดี หลังจากนั้น หน่วยการเจ้าหน้าที่ งานบริหารและธุรการ ส่งบุคลากรให้ฝ่ายฯ เพื่อทำข้อตกลงภาระงาน (TOR) บุคลากรที่เลี้ยงจะสอนงานให้ ในช่วงแรกจะมีการตรวจสอบดูแลอย่างใกล้ชิด เมื่อปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานเป็นเวลา 6 เดือน จะประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากปริมาณงาน คุณภาพงาน สมรรถนะหลัก และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานหรือสมรรถนะทางการบริหาร หากผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ดีถึงดีมาก จะได้รับการว่าจ้างต่อไป

นอกจากนี้แล้วสำนักส่งเสริมฯ มีระบบกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและธำรงไว้ซึ่งบุคลากรคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ตามเกณฑ์มาตรฐาน 6 ข้อ ดังนี้ 1) มีการจัดทำแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นรูปธรรม ภายใต้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ 2) มีระบบกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นส่วนส่งเสริม

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน เช่น การสรรหา การจัดวางคนลงตำแหน่ง การกำหนดเส้นทางเดินของตำแหน่ง การสนับสนุน เข้าร่วมประชุม ฝึกอบรม และหรือเสนอผลงานทางวิชาการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การสร้างขวัญกำลังใจ มาตรการลงโทษ รวมทั้งการพัฒนาและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ 3) มีระบบสวัสดิการและเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างบรรยากาศที่ดีให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและอยู่อย่างมีความสุข 4) มีระบบส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรที่มีศักยภาพสูงให้มีโอกาสประสบความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพอย่างรวดเร็วตามสายงาน 5) มีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรทุกระดับอย่างเป็นระบบ 6) มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจเสนอผู้บริหารระดับสูงและมีแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้อุดม

5.1ก (3) การทำงานให้บรรลุผล

สำนักส่งเสริมฯ จัดโครงสร้างการบริหารตามพระราชกฤษฎีกา ได้แบ่งส่วนราชการของสำนักส่งเสริมฯ ออกเป็น 5 ฝ่าย และ 3 งาน คือ สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายบริการวิชาการชุมชน ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่ ฝ่ายฝึกอบรมและการศึกษาต่อเนื่อง และฝ่ายส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยสำนักงานเลขานุการ แบ่งงานออกเป็น 3 งาน คือ งานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ และงานนโยบายและแผน ส่วนฝ่ายบริการวิชาการชุมชน ได้แบ่งแยกสถานี 3 สถานีออกเป็นระดับหน่วย ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมฯ ครั้งที่ 3/2555 เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2555 คือ สถานีบริการวิชาการชุมชนจะนะ สถานีบริการวิชาการชุมชนเทพา และสถานีบริการวิชาการชุมชนปัตตานี

สำนักส่งเสริมฯ จัดตั้งคณะกรรมการดำเนินงานของสำนักส่งเสริมฯ ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี ตัวแทนของพนักงานมหาวิทยาลัยและตัวแทนพนักงานเงินรายได้ นอกจากนี้สำนักส่งเสริมฯ มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เป็นทีมงานที่ส่งเสริมผลักดันและขับเคลื่อนองค์กรให้มีการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามแผนเชิงกลยุทธ์และพันธกิจที่กำหนดไว้ สำหรับวิธีการในการบริหารและจัดการบุคลากรเพื่อให้งานของสำนักส่งเสริมฯ บรรลุผลสัมฤทธิ์นั้น สำนักส่งเสริมฯ ได้ดำเนินการดังนี้ 1) มอบหมายงาน และจัดบุคลากรให้ตรงกับลักษณะงานและศักยภาพของบุคลากร 2) จัดฝึกอบรมและถ่ายทอดความรู้ใหม่ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน 3) สร้างความเชื่อมั่นให้บุคลากรได้ตระหนักและธำรงไว้ซึ่งจุดแข็ง และความสามารถพิเศษของหน่วยงาน ให้มั่นคงและยั่งยืนต่อไป เช่น รักษาและธำรงไว้ซึ่งความเป็นเอกลักษณ์พิเศษ ด้านการให้บริการด้วยไมตรีจิต ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่เลือกปฏิบัติ ทุ่มเท และมุ่งมั่นทำงานด้วยความตั้งใจและจริงใจ

5.1ก (4) การจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

สำนักส่งเสริมฯ มีนโยบายการเรียนรู้งานแต่ละงาน โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) กำหนด TOR ระดับบุคคลที่กำหนดภาระงานหลักในฝ่ายของตนเอง 80% และภาระงานรองในฝ่ายอื่น ๆ 20% มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้/แชร์ประสบการณ์ ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน และแนวทางแก้ไขที่ฝ่ายนั้น ๆ ปฏิบัติต่อบุคลากรของสำนักส่งเสริมฯ ทุกคน ทราบ ผ่านที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประจำเดือน โดยภายหลังการนำเสนอ ที่ประชุมได้ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อการพัฒนางาน นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมกระบวนการทำงานที่เป็นเลิศ จากนโยบายการเรียนรู้งานแต่ละงานจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) และการประชุม ส่งผลดีต่อสำนักส่งเสริมฯ ทำให้บุคลากรทุกคน เข้าใจถึงภารกิจของแต่ละฝ่าย เข้าใจกระบวนการทำงานของงานในแต่ละฝ่ายนอกเหนือจากฝ่ายที่ตนสังกัด รวมถึงทราบถึงกิจกรรม ความก้าวหน้าของงานต่าง ๆ ในสำนักส่งเสริมฯ

สำนักส่งเสริมฯ มีวิธีในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงด้านขีดความสามารถและ อัตรากำลังบุคลากร ดังนี้ 1) บุคลากรทุกคนต้องพัฒนาตนเองตลอดเวลาในทุกด้าน เพื่อให้สามารถรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงและสามารถแข่งขันได้ในเชิงธุรกิจ โดยเสริมสร้างการเรียนรู้ร่วมกัน (Learning Organization) 2) มอบหมายงานให้บุคลากร ในฝ่าย/งาน/สถานี เพื่อให้สามารถทำงานทดแทนกันได้เมื่อมีความจำเป็นต้องลดจำนวนบุคลากรลง 3) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและวิธีการปฏิบัติงาน โดยละเอียด เพื่อใช้เป็นแนวทางการทำงานแทนกัน

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

5.1 ข (1) สภาพแวดล้อมการทำงาน

สำนักส่งเสริมฯ ได้ดำเนินการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยการทำกิจกรรม 5 ส. ในหน่วยงาน สถานที่ทำงานมีธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ร่มรื่น สวยงาม ที่นั่งพักผ่อนอย่างเพียงพอ มีห้องกาแฟ มีโต๊ะทานอาหาร แก้วน้ำดื่ม เป็นต้น

สำนักส่งเสริมฯ ได้ดำเนินการด้านสุขภาพชีวอนามัย ความปลอดภัย ดังนี้ 1) ได้มีการจัดทำแผนป้องกัน ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย 2) มียามรักษาความปลอดภัยและมีการตรวจสอบความเรียบร้อยเวลากลางคืนโดยสาย ตรวจของมหาวิทยาลัย 3) บุคลากรมีความรู้และผ่านการอบรมการป้องกันอัคคีภัย มีเครื่องมือดับเพลิงประจำอาคาร สำนักงาน 4) การตรวจสอบดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าประจำปี การติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง การติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจร ปิดทั่วทั้งหน่วยงาน 5) ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการทำประกันชีวิต 6) การตรวจสุขภาพประจำปี 7) จัดให้มีเจล และสบู่ล้างมือในห้องน้ำ เพื่อรักษาความสะอาดของบุคลากร การใช้แอลกอฮอล์เพื่อเช็ดแก้ว/อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน ตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ในการปรับปรุงความต้องการของบุคลากร คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี บุคลากรมีความสุขในการทำงาน อัตราการเกิดอุบัติเหตุและอุบัติภัยในหน่วยงานเป็นศูนย์ มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สำนักส่งเสริมฯ กำหนดกิจกรรมส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงาน ดังตาราง 5.1-1

ตารางที่ 5.1-1 กิจกรรมส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงาน

กิจกรรม	รูปแบบการทำงาน	กรอบเวลา
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	คณะกรรมการประเมินฯ	ปีละ 2 ครั้ง
การให้ความดีความชอบ	คณะกรรมการ	ปีละ 2 ครั้ง
การคัดเลือกบุคลากรดีเด่น	คณะกรรมการ	ปีละ 1 ครั้ง
การพัฒนาบุคลากร	ที่ประชุมคณะกรรมการพัฒนาบุคลากร	ตามแผนปฏิบัติการ
การวิจัยสถาบัน	คณะกรรมการจัดสรรทุนวิจัยสถาบัน	ตลอดปีงบประมาณ
กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	คณะทำงาน	ตามแผนการจัดการความรู้
กิจกรรมสรุปผลการดำเนินงาน	คณะทำงาน/บุคลากรทุกฝ่าย/งาน/สถานีฯ	ปีละ 1 ครั้ง

5.1ข (2) นโยบาย การบริการและสิทธิประโยชน์

คณะผู้บริหารมีแผนสนับสนุนบุคลากรด้านการบริการและผลประโยชน์ตามความต้องการของบุคลากร เช่น ได้จัดอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับสำนักงาน อาทิ พื้นที่ปฏิบัติงาน เครื่องคอมพิวเตอร์ (1 เครื่องต่อคน) ส่วนระดับหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี มีคอมพิวเตอร์แบบพกพา คนละ 1 เครื่อง เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร และโทรศัพท์/โทรสาร ให้อย่างเพียงพอ เพื่อสนับสนุนให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการออกแบบปรับปรุงห้องปฏิบัติงาน สำนักงานทุกฝ่าย/งาน/สถานี โดยการแบ่งขอบเขตพื้นที่ในการปฏิบัติงานเป็นสัดส่วนพร้อมติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ครอบคลุมทุกห้อง เพื่อความสะดวกสบาย สร้างบรรยากาศและมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน จัดสวัสดิการให้บุคลากร เช่น การแจกเครื่องแต่งกายประจำปี เสื้อกีฬา ประกันสังคมสิทธิการประกันตน ด้านการรักษาพยาบาล มีการตรวจสุขภาพประจำปี มีการจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากร เช่น จัดฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ศึกษาดูงานภายในประเทศ และสนับสนุนให้บุคลากรไปศึกษาดูงานต่างประเทศ เช่น สนับสนุนให้บุคลากร (นายศุภคุณย์ เอียดตรง) เป็นคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งได้เดินทางไปเป็นพี่เลี้ยงดูแลผู้ที่ไปประกอบพิธีฮัจญ์ของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ ณ นครเมกกะ ประเทศซาอุดีอาระเบีย และสนับสนุนให้บุคลากร (นางโสรยา จามจุรี) ช่วยราชการศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ และได้เป็นคณะกรรมการ ร่วมเดินทางไปศึกษาดูงาน ณ ประเทศสหรัฐอเมริกา ของ ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) และมีการขอพระราชทานเหรียญราชการชายแดนให้แก่บุคลากรสำนักส่งเสริมฯ ที่ปฏิบัติงานในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

สำนักส่งเสริมฯ จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี ปีละ 1 ครั้ง แก่บุคลากรทุกคน บุคลากรของสำนักส่งเสริมฯ ที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จะได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ตามระเบียบของสหกรณ์ ด้านสิทธิประโยชน์การลาตามระเบียบว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. 2555 วันลาพักผ่อนปีละ 10 วัน วันลาพักผ่อนเพิ่มเติมสำหรับผู้ปฏิบัติงานสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ 10 วัน สะสมได้ไม่เกิน 40 วัน สำหรับผู้ปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี และวันลาพักผ่อนสะสมได้ไม่เกิน 30 วัน สำหรับพนักงานเงินรายได้ และผู้ปฏิบัติงานในสำนักส่งเสริมฯ ไม่ถึง 10 ปี ลาภิจ ลาป่วยได้ไม่เกิน 45 วันทำการ ลาคลอดบุตรไม่เกิน 90 วัน ลาไปช่วยเหลือภริยาที่คลอดบุตร 15 วัน ลาอุปสมบทหรือลาไปประกอบพิธีฮัจญ์ ไม่เกิน 60 วัน นอกจากนี้ บุคลากรที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยและข้าราชการ ลาศึกษาต่อได้ทั้งแบบเต็มเวลาและนอกเวลาทำการ

5.2 ความผูกพันของบุคลากร :

ก. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

5.2ก (1) องค์ประกอบของความผูกพัน

สำนักส่งเสริมฯ จะทำการสำรวจความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทุกสถานภาพ (ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานเงินรายได้) มีการประเมินผลความผูกพัน ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อหน่วยงาน โดยใช้แบบสอบถาม โดยทีมผู้สำรวจจากสำนักงานเลขานุการ จะเสนอผลการประเมิน รวมถึงแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาต่อผู้บริหารระดับสูงและหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี

เพื่อเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งในการปฏิบัติงาน สำนักส่งเสริมฯ เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนระบุความต้องการการพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ ในแบบสำรวจความต้องการในการพัฒนาตนเอง และในแบบข้อตกลงและแบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อการพัฒนาบุคลากรและการเลื่อนเงินเดือน/เพิ่มค่าจ้าง สำหรับข้าราชการ/

พนักงานมหาวิทยาลัย/ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ และพนักงานเงินรายได้ และมีการกำหนดสมรรถนะหลัก (Core competency) และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน (Functional Competency) ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ซึ่งหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี จะกำหนดระดับสมรรถนะที่คาดหวังในแต่ละตำแหน่งงาน หลังจากนั้นจะประเมินสมรรถนะของบุคลากรในแต่ละตำแหน่ง เพื่อทราบช่องว่างของสมรรถนะรายบุคคล ผู้บริหารของสำนักส่งเสริมฯ นำข้อมูลความต้องการพัฒนาตนเอง และข้อมูลช่องว่างของสมรรถนะ (Training Need) ที่ได้ไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล

สำนักส่งเสริมฯ ดูแลบุคลากรทั้งสิ้น 45 คน ที่มีความแตกต่างกันในเรื่องของการนับถือศาสนา และอายุ เนื่องจากเป็นช่วงที่ดำเนินงานมา ตั้งแต่ปี 2517 ภายใต้โครงการส่งเสริมการศึกษาและฝึกอบรมภาคพิเศษ และมีพัฒนาการต่อเนื่องเป็นสำนักส่งเสริมฯ ในปี 2529 จวบจนบัดนี้ ปี 2556 ทำให้มีทั้งข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ พนักงานเงินรายได้ ที่อายุแตกต่างกันมากซึ่งต้องทำงานร่วมกัน ให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างกลมกลืนและผาสุกนั้น โดยผู้นำและหัวหน้าได้มุ่งมั่นและทุ่มเทในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการสร้างบรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน ปลูกฝังการบริหารจัดการองค์กร Exten Way “not I but we” ให้หยิ่งรากลึกเป็นแนวทางปฏิบัติของบุคลากรทุกคน จนเกิดความผูกพันกับองค์กรเสมือนว่าเป็นบ้านหลังที่สอง ทำให้สามารถขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ หลักการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดีเริ่มตั้งแต่การคัดเลือกสรรหาบุคลากร เพื่อให้ได้บุคลากรที่เหมาะสม ตามกระบวนการและระเบียบของมหาวิทยาลัย โดยงานบริหารและธุรการจะดำเนินการตามกระบวนการสรรหาว่าจ้างและบรรจุ ตามระเบียบและหลักเกณฑ์การบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย

5.2ก (2) วัฒนธรรม

สำนักส่งเสริมฯ มีวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานแบบมีส่วนร่วมและการมุ่งเน้นการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กร โดยกำหนดนโยบายในการสื่อสารทั่วทั้งองค์กรผ่านระบบเครือข่าย มีการตั้งกรู๊ปเมลเพื่อความสะดวกคล่องตัวในการสื่อสารถึงบุคลากรทุกคนภายในสำนักส่งเสริมฯ หรือภายในฝ่ายต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีระบบการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรในด้านต่าง ๆ ทั้งความต้องการในการพัฒนาตนเองและการให้ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร ส่งผลต่อความรู้สึกการมีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและเกิดความผูกพัน โดยกำหนดรอบเวลาในการสำรวจปีละครั้ง

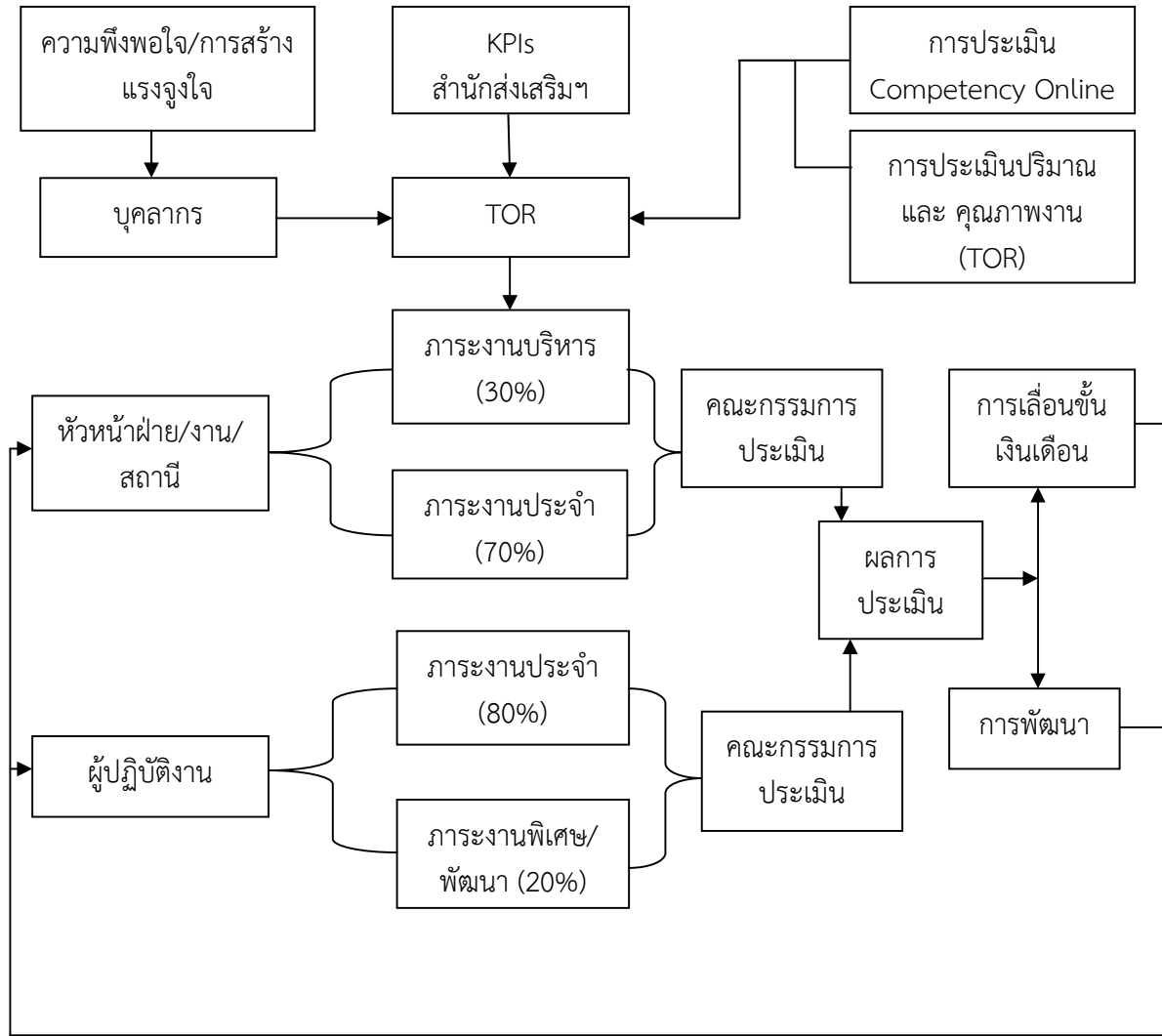
สำนักส่งเสริมฯ มีวัฒนธรรมการสื่อสารทั่วทั้งองค์กร ในรูปแบบต่าง ๆ คือ 1) การสื่อสารภายในองค์กร แบบสองทาง คือ การสื่อสารโดยตรง 2) กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ KM, Blog, Webboard, Facebook และ YouTube 3) การประชุมสรุปผลการดำเนินงานประจำปี และ 4) การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานรายบุคคลเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรนำองค์ความรู้ของตนเองมาแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

5.2ก (3) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

สำนักส่งเสริมฯ ใช้ระบบการจัดการและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร 2 ส่วนคือ 1) การประเมิน Competency ซึ่งใช้วิธีการประเมิน 360 องศา 2) การประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรอง โดยดำเนินการในรูปแบบคณะกรรมการ ซึ่งประกอบด้วยหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน หัวหน้าสถานี ตัวแทนบุคลากรและผู้บริหาร โดยใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานระดับสำนักส่งเสริมฯ ระดับฝ่ายและระดับบุคคลเป็นเครื่องมือในการกำกับกรปฏิบัติงาน โดยกำหนดให้บุคลากรทุกคนเขียนคำรับรองการปฏิบัติงาน เพื่อระบุขอบเขตของงานและเป้าหมายพร้อมตัวชี้วัด ตามรอบระยะเวลา 6 เดือน ซึ่งในการรายงานผลการปฏิบัติงานและการประเมินนั้น ได้มีการพัฒนามาตรฐานภาระงาน เพื่อเป็น

เกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของทุกตำแหน่ง และกำหนดให้มีการปรับปรุงมาตรฐานภาระงานในทุกกรอบการประเมิน โดยมีขั้นตอนการประเมิน ดังแผนภาพที่ 5.2.1

สำนักส่งเสริมฯ นำผลการประเมินมาพิจารณาค่าตอบแทน การเลื่อนขั้นเงินเดือน การจัดสรรเงินรางวัล การยกย่องชมเชย แจ้งผลการประเมินให้บุคลากรทราบเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน และกำหนดเป็นแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงงานต่อไป



แผนภาพที่ 5.2-1 ขั้นตอนการประเมินของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

ข. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

5.2ข (1) การประเมินความผูกพัน

สำนักส่งเสริมฯ ประเมินความพึงพอใจ โดยประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ มีความพึงพอใจร้อยละ 76.80, สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจร้อยละ 74.20, ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความพึงพอใจร้อยละ 73.40, ระบบการประเมิน มีความพึงพอใจร้อยละ 74.00, สภาพการพัฒนาบุคลากร มีความพึงพอใจร้อยละ 71.40, โอกาสและความก้าวหน้าของตำแหน่งมีความพึงพอใจร้อยละ 70.60, การรักษาดุลยภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีความพึงพอใจร้อยละ 76.80, ความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม มีความพึงพอใจร้อยละ 81.60, การสื่อสารในองค์กร มีความพึงพอใจร้อยละ 69.80, การนำองค์กรของผู้บริหาร/

ผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจร้อยละ 70.00, และความเข้าใจในทิศทางขององค์กร มีความพึงพอใจร้อยละ 68.60 บุคลากรมีความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคมมากที่สุด เกี่ยวกับความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม บุคลากรมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในสำนักส่งเสริมฯ ร้อยละ 87.20

การประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยการประเมินอย่างเป็นทางการ ประเมินความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกร้อยละ 82.80, ด้านความต่อเนื่องร้อยละ 72.40 และด้านบรรทัดฐานของสังคมร้อยละ 83.00 ในภาพรวมบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรร้อยละ 79.20 ในด้านความรู้สึกรู้สึกผูกพันทุ่มเทแรงกายและสติปัญญาเพื่อทำงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถร้อยละ 87.60 และด้านความบรรทัดฐานของสังคม บุคลากร รักษาชื่อเสียงของหน่วยงานเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติร้อยละ 87.60

ส่วนการประเมินอย่างไม่เป็นทางการ ได้แก่ การประเมินจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรในกิจกรรมต่างๆ กิจกรรม 5 ส. กิจกรรมสนทนา การพัฒนาบุคลากร กิจกรรมการพัฒนาภูมิทัศน์ นอกจากนี้สำนักส่งเสริมฯ ยังเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น และเสนอแนะกิจกรรมต่าง ๆ โดยบุคลากรร้อยละ 90 ให้ความร่วมมือในการร่วมกิจกรรม

ปัจจัยที่จะนำมาซึ่งความผูกพันของบุคลากรอีกประการ คือ การที่บุคลากรมีอายุการทำงาน 11 ปีขึ้นไป 22 คน คิดเป็นร้อยละ 53.66 เมื่อแยกเป็นรายปีจะเห็นได้ว่าบุคลากรที่ทำงานอยู่กับสำนักส่งเสริมฯ 31 ปีขึ้นไป 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 รองลงมา 21 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และ 10 ปีขึ้นไป 9 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ส่วนที่ต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 เป็นบุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานเงินรายได้ และพนักงานราชการ และจะมีบุคลากรปฏิบัติงานในสำนักส่งเสริมฯ ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยที่ทดแทนบุคลากรที่เกษียณราชการ แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีอายุการทำงานระยะยาว ส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพัน และมีการสะสมองค์ความรู้ในการทำงาน ให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร เพื่อนำไปพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

5.2ข (2) ความเชื่อมโยง ผลลัพธ์ทางธุรกิจ/กิจการ

สำนักส่งเสริมฯ นำผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ขององค์กรในหมวดที่ 7 ดังนี้ 1) นำผลประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบมาปรับปรุงผลลัพธ์ในด้านการเงินและการตลาด โดยจัดระบบสร้างขวัญและกำลังใจ ที่มีผลโดยตรงต่อการกระตุ้นให้บุคลากรสร้างและพัฒนางาน อันมีต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรมากขึ้น 2) นำผลประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กรนำมาปรับปรุงผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีความหลากหลาย ความยากและซับซ้อนในด้านรูปแบบการให้บริการ และรูปแบบของผลิตภัณฑ์มากขึ้น

ค. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

5.2ค (1) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา

ผู้บริหารสำนักส่งเสริมฯ มีการประมวลผลความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรในด้านต่าง ๆ ที่ได้จากแบบข้อตกลงและแบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อการพัฒนาบุคลากรและการเลื่อนเงินเดือน/เพิ่มค่าจ้างสำหรับข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย/ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ/พนักงานเงินรายได้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อนำมาจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร และจัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนา

เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งเป็นการสร้างขวัญกำลังใจ และสร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดให้บุคลากรทุกคนเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมสัมมนาอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี หัวข้อของการอบรมสัมมนาเพื่อการเรียนรู้และการพัฒนา บุคลากรสามารถกำหนดได้เองแต่ต้องผ่านความเห็นชอบของหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี ซึ่งสำนักส่งเสริมฯ ได้กำหนดแนวทางว่าควรเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรด้วย สำนักส่งเสริมฯ ส่งเสริมให้บุคลากรนำความรู้ ทักษะ ที่ได้จากการอบรมสัมมนา การแลกเปลี่ยนรู้แนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยอื่น ๆ มาใช้ในการพัฒนางาน ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนางาน สร้างนวัตกรรมใหม่ โดยกำหนดให้บุคลากรสามารถขอรับการสนับสนุนเงินอุดหนุนโครงการวิจัยสถาบัน โครงการพัฒนางาน จากเงินรายได้ฯ ของสำนักส่งเสริมฯ การพัฒนาบุคลากรแบบองค์รวม เป็นการกำหนดพัฒนาบุคลากรระยะสั้นพิจารณาจากการสำรวจความต้องการของบุคลากร ผลการประเมินสมรรถนะรายบุคคล และทิศทางการพัฒนาขององค์กร และนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการพัฒนาบุคลากรเพื่อพิจารณาและดำเนินการตามแผนฯ ปีละ 2 ครั้ง การพัฒนาแบบรายบุคคลเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาในหลักสูตรที่สอดคล้องตามภารกิจและวิชาชีพเป็นประจำทุกปี

การเรียนรู้แบบมุ่งสู่การเป็นผู้บริหาร ยังไม่มีการจัดทำแผนและกลไกการพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารอย่างชัดเจนและเป็นระบบ แต่มีการส่งเสริมให้ผู้บริหารเข้ารับการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่องในโครงการที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการบริหารตามแผนของมหาวิทยาลัย และยังเข้าอบรมในโครงการที่สำนักส่งเสริมฯ จัดขึ้นเอง นอกจากนี้ผู้บริหารยังพัฒนาตนเองด้านการบริหารตามความสนใจเพื่อเพิ่มเติมความรู้ เทคนิคการบริหารจัดการสมัยใหม่ต่าง ๆ

5.2ค (2) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

สำนักส่งเสริมฯ มีการกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กร โดยงานบริหารและธุรการเป็นผู้รวบรวมข้อมูล ทบทวนและปรับปรุงร่วมกับหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี ตามความจำเป็นของตำแหน่งนั้น ๆ ซึ่งแผนพัฒนาบุคลากรจะมีการปรับเปลี่ยนทุก 1 ปี เพื่อความมั่นใจว่าแผนพัฒนานั้นจะสอดคล้องกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์และตอบสนองกับค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม รวมทั้งเป้าหมายขององค์กรระยะสั้นและระยะยาว ด้วยวิธีการต่อไปนี้ 1) มีการกำหนดให้บุคลากรและหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี เข้ารับการอบรมหรือเรียนรู้ด้วยตนเองในหัวข้อและทักษะหลักของตำแหน่งนั้น ๆ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 2) มีการกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคลใน TOR 3) จัดระบบการสอนงานแบบพี่สอนน้อง 4) มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากเวที CoP บริการวิชาการ บนอินเทอร์เน็ต 5) มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) ในสำนักส่งเสริมฯ เกี่ยวกับงานต่าง ๆ 6) สนับสนุนให้บุคลากรสามารถใช้งานในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้

5.2ค (3) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

สำนักส่งเสริมฯ มีการสนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรอย่างยั่งยืน ด้วยการให้โอกาสพัฒนาผู้นำในอนาคต และส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนเข้าสู่ตำแหน่งชำนาญงาน ชำนาญงานพิเศษ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ เชี่ยวชาญ เชี่ยวชาญพิเศษ การขอเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นเมื่อมีคุณสมบัติครบตามเกณฑ์ มีการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรที่สูงขึ้นตามความต้องการของตำแหน่งงาน ใช้ข้อมูลที่ได้จากการประเมินช่องว่างสมรรถนะ โดย 1) ให้โอกาสบุคลากรเข้าสู่กระบวนการฝึกอบรมการเป็นนักบริหาร เพื่อให้เกิดความเป็นผู้นำที่มีความพร้อมด้วยศักยภาพและเจตนาธรรมณ์อย่างเป็นธรรมชาติ โดยมีได้ระบุผู้หนึ่งผู้ใดเป็นการเฉพาะ 2) สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน เน้นการมีสมรรถนะของบุคลากรให้สูงขึ้น แสดงออกอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน 3) ให้มีความรอบรู้

ในหน้าที่ความรับผิดชอบและงานหลายด้านเพื่อให้โอกาสบุคลากรได้ป่มเพาะและก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น
4) มีงบประมาณสนับสนุนบุคลากรสร้างผลงานต่าง ๆ ในการทำวิจัยและทำผลงานทางวิชาการ ความรู้ความสามารถพิเศษ เฉพาะด้านต่าง ๆ เป็นต้น

สำนักส่งเสริมฯ ได้ให้ความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากร โดยดำเนินการเลื่อนข้าราชการให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา ระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 1 คน และดำเนินการเกี่ยวกับลูกจ้างประจำ โดยปรับระดับขึ้น จำนวน 3 คน คือ ตำแหน่ง พนักงานขับรถยนต์ ส. 1 เป็น พนักงานขับรถยนต์ ส. 2 จำนวน 2 คน และเปลี่ยนตำแหน่งจาก พนักงานสถานที่ ระดับ 2 เป็น ตำแหน่งแม่บ้าน จำนวน 1 คน

ทั้งนี้ สำนักส่งเสริมฯ ได้ประเมินค่างานเข้าสู่ตำแหน่งระดับ ชำนาญการพิเศษ และระดับ ชำนาญงานพิเศษ 5 ตำแหน่ง คือ ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี ชำนาญการพิเศษ เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป ชำนาญการพิเศษ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการพิเศษ นักวิชาการพัสดุ ชำนาญการพิเศษ และ ผู้ปฏิบัติงานบริหาร ชำนาญงานพิเศษ ซึ่งผ่านมติที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ ครั้งที่ 3/2555 วันที่ 21 พฤศจิกายน 2555 พร้อมนี้ได้สนับสนุนให้พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 3 คน ซึ่งกำลังดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินค่างานของตำแหน่งเข้าสู่ระดับ ชำนาญการ

การวางแผนสืบทอดตำแหน่งของผู้อำนวยการ ไม่สามารถกำหนดได้โดยหน่วยงานเอง เนื่องจากต้องผ่านกระบวนการสรรหา ตามระเบียบและข้อบังคับของมหาวิทยาลัย โดยมีคณะกรรมการสรรหาที่ได้รับการแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัย ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมฯ จะดำรงตำแหน่งวาระละ 4 ปี

หมวด 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ

6.1 ระบบงาน

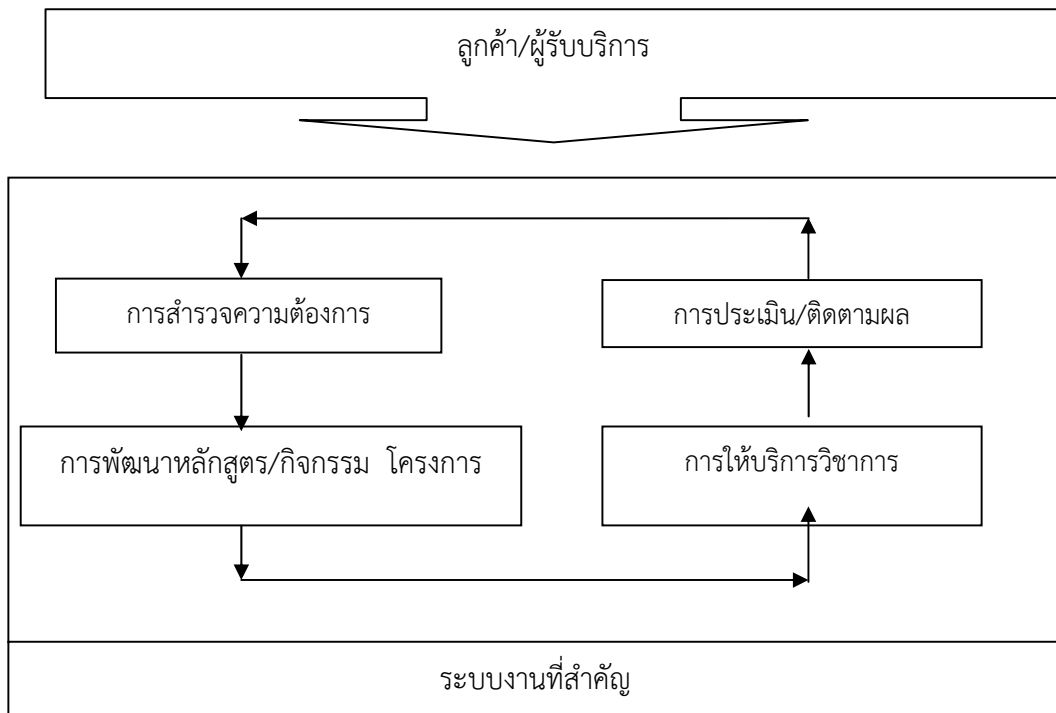
ก.การออกแบบระบบงาน

6.1ก (1) แนวคิดในการออกแบบ

ผู้บริหารและคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ ได้ให้ความสำคัญของการออกแบบระบบงานที่มีประสิทธิภาพ โดยให้บุคลากรตระหนักในหน้าที่และจิตบริการที่ให้กับผู้รับบริการทุกคนและทุกครั้งที่ให้บริการ ในการออกแบบระบบงานที่สำคัญจะพิจารณาจากพันธกิจหลักขององค์กร การสนองตอบความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งในระบบงานนั้นมีการใช้ข้อมูลสารสนเทศ ผลการประเมินกิจกรรม/โครงการ และองค์ความรู้ที่ได้จากการทบทวนผลการดำเนินงานในรอบปี เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ

สำนักส่งเสริมฯ มีการออกแบบระบบงานสำคัญซึ่งสอดคล้องและเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และการให้บริการลูกค้า โดยกำหนดให้กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าเป็นกระบวนการหลัก และเป็นกระบวนการสร้างคุณค่าแก่ลูกค้า ประกอบด้วย 1) การสำรวจความต้องการของลูกค้า 2) การพัฒนาหลักสูตร/กิจกรรม/โครงการ 3) กระบวนการให้บริการวิชาการ และ 4) การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม ซึ่งกระบวนการดังกล่าวจะดำเนินการเองและใช้ทรัพยากรจากภายในองค์กร ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์ สื่อทัศนูปกรณ์และสถานที่ของหน่วยงาน ส่วนกระบวนการอื่น ๆ จัดเป็นกระบวนการสนับสนุนที่ดำเนินการเองและใช้ทรัพยากรในหน่วยงาน ได้แก่ การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ ยกเว้น กระบวนการในการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อทางวิทยุ ที่ต้องอาศัยความร่วมมือในการออกอากาศ จากสถานีวิทยุ ม.อ. การส่งเอกสารประชาสัมพันธ์โครงการต้องใช้บริการจาก บริษัทไปรษณีย์ไทย สำนักส่งเสริมฯ มีเกณฑ์การวิเคราะห์ว่ากระบวนการใดจะใช้ทรัพยากรจากแหล่งภายนอก โดยคณะกรรมการดำเนินงานจะพิจารณาว่า กระบวนการนั้นเป็นกระบวนการที่สร้างคุณค่าหรือไม่ ถ้าเห็นว่าเป็นกระบวนการที่สร้างคุณค่า จะมีการพิจารณาต่อว่ามีหน่วยงานใดในมหาวิทยาลัยที่ให้บริการนั้นอยู่แล้วจะประสานงานต่อไปยังหน่วยงานนั้น แต่ถ้าไม่มีก็จะรับมาเป็นกระบวนการภายในของสำนักส่งเสริมฯ และกรณีที่พิจารณาแล้วว่ากระบวนการนั้นไม่สร้างคุณค่าและไม่มีผลต่อความยั่งยืนขององค์กรก็จะส่งต่อให้หน่วยงานภายนอก

ในกระบวนการต่าง ๆ มีการปรับปรุงเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าเป็นหลักดังแผนภาพที่ 6.1-1



แผนภาพที่ 6.1-1 การจ้ดระบบงาน

ในกระบวนการสำรวจความต้องการของลูกค้าสำนักส่งเสริมฯ ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กรที่สามารถผลิตงานบริการวิชาการตอบสนองความต้องการของชุมชน สร้างและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนโดยแบ่งการดำเนินงานใน 3 ฝ่าย คือ 1) ฝ่ายบริการวิชาการชุมชนเป็นแกนหลักในการสำรวจความต้องการพัฒนาสำหรับชุมชนและกลุ่มเป้าหมายในลักษณะให้เปล่าในพื้นที่ภาคใต้ 2) ฝ่ายฝึกอบรมและการศึกษาต่อเนื่อง 3) ฝ่ายส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง วิทยาเขตหาดใหญ่ เป็นแกนหลักในการสำรวจความต้องการสำหรับกลุ่มเป้าหมายในลักษณะการเก็บค่าลงทะเบียน ทั้งหน่วยงานภาครัฐ และภาคธุรกิจเอกชนจากลูกค้าทั้งลูกค้าในอดีตลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าในอนาคตในเขตภาคใต้ และทั่วทุกภาคของประเทศ โดยการเข้าพบและสัมภาษณ์ผู้นำชุมชน ผู้ประกอบการด้านธุรกิจ องค์กรปกครองท้องถิ่นเยาวชนและประชาชนทั่วไปพร้อมทั้งยังมีการสรุปและวิเคราะห์โดยนำผลการประเมินที่ได้จากแบบสอบถามภายหลังการฝึกอบรมในหัวข้อ/หลักสูตรที่ผู้รับบริการสนใจจะเข้ารับการอบรมในครั้งต่อไปมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ พร้อมทั้งประมวลผลเพื่อสรุปความต้องการหลักสูตร/กิจกรรม ของลูกค้าหลักทั้ง 3 กลุ่ม หลังจากนั้นหัวหน้าฝ่ายทั้ง 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริการวิชาการชุมชน ฝ่ายฝึกอบรมและการศึกษา และฝ่ายส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง วิทยาเขตหาดใหญ่ จะนำสรุปผลความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมไปพัฒนาต่อ และเตรียมการนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน ทั้งนี้หลักเกณฑ์เบื้องต้นที่ประชุมใช้ในการคัดเลือกหลักสูตรคือ 1) ความสอดคล้องกับพันธกิจและความสามารถขององค์กร 2) จำนวนความต้องการของลูกค้าที่มีต่อหลักสูตร 3) ประมาณการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน 4) ความพร้อมของวิทยากรเมื่อที่ประชุมคณะกรรมการมีมติเห็นชอบให้จัดโครงการได้ ฝ่ายทั้ง 3 ฝ่ายก็จะนำมาจัดทำแผนการปฏิบัติงานในปีถัดไป และจะดำเนินการบรรจุโครงการต่าง ๆ ในแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักส่งเสริมฯ ต่อไป

ในการจัดโครงการฝึกอบรมสำนักส่งเสริมฯ ได้เลือกวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญและมีชื่อเสียงในศาสตร์นั้น ๆ เพื่อที่จะทำให้ผู้สมัครเข้ารับการฝึกอบรมมั่นใจได้ว่าจะได้รับความรู้ที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด ภายหลังการฝึกอบรมจะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อวิทยากร สถานที่ สื่อเอกสาร ประกอบการฝึกอบรมและการบริการต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะประเด็นที่ไม่พึงพอใจและความต้องการหลักสูตรในการอบรมครั้งต่อไป ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นข้อมูลนำเข้าที่สำคัญในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม นอกจากนี้ในปีงบประมาณ 2556 สำนักส่งเสริมฯ ยังมีการดำเนินการจัดกิจกรรมติดตามประเมินผล ภายหลังผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยดำเนินการใน 2 โครงการ คือ 1) การติดตามประเมินผลเครือข่ายงานบริการวิชาการในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปี 2556 (กำลังดำเนินการ) 2) การวิจัยติดตามประเมินผลโครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปี 2556 จำนวน 2 รุ่น ดำเนินการในเดือนเมษายน-พฤษภาคม 2556 ทั้ง 2 กิจกรรม มีการเก็บข้อมูลจากผู้เข้าร่วม ผู้บริหารหน่วยงาน และออกเยี่ยมกลุ่มเพื่อสัมภาษณ์พูดคุย ให้คำแนะนำ รวมทั้งจัด กิจกรรม Focus Group เพื่อสอบถามถึงการนำความรู้ที่ได้รับการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานจริง ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดต่าง ๆ

6.1ก (2) ข้อกำหนดของระบบงาน

สำนักส่งเสริมฯ มีข้อกำหนดของระบบงานที่สำคัญกำหนดขึ้นจากข้อมูลดังนี้ คือ 1) พันธกิจ 2) ข้อมูลความต้องการของลูกค้า 3) ข้อมูลข้อร้องเรียนของลูกค้า 4) ข้อมูลพื้นฐานขององค์กรและบุคลากร 5) แนวโน้มความต้องการของตลาด 6) ข้อมูลจากคู่ค้าและเครือข่าย 7) ข้อมูลป้อนกลับจากระบบสารสนเทศนำมาพิจารณาร่วมกันในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานจนได้มาซึ่งข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการตัวชี้วัดในกระบวนการการทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการตัวชี้วัดในกระบวนการจะกระทำในรอบ 3 เดือน ในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานเพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยน/ปรับปรุงได้อย่างรวดเร็วทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่อความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ

ข.การจัดการระบบงาน

6.1ข (1) การนำระบบงานไปปฏิบัติ

จากภาพที่ 6.1-1 ระบบงานหลักของสำนักส่งเสริมฯ มี 4 ระบบคือ 1) การสำรวจความต้องการของลูกค้า 2) การพัฒนาหลักสูตร/กิจกรรม/โครงการ 3) กระบวนการบริการวิชาการและ 4) การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรมในแต่ละขั้นตอนจะมีคณะทำงาน/ผู้รับผิดชอบของฝ่ายบริการวิชาการชุมชน ฝ่ายฝึกอบรมและการศึกษาต่อเนื่อง และฝ่ายส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง เป็นผู้ปฏิบัติและประเมินผล ผู้บริหารจะทำหน้าที่กำกับดูแลและติดตามผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกเดือน สำนักส่งเสริมฯ ใช้วงจรคุณภาพ PDCA - Par ในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงานโดยผู้บริหารเห็นถึงความสำคัญที่ต้องมี Par - Participate คือการมีส่วนร่วมทั้งจากผู้บริหารผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดี สำนักส่งเสริมฯ ได้ให้ความสำคัญการจัดหลักสูตร/กิจกรรมการบริการวิชาการตั้งแต่กระบวนการสำรวจความต้องการ จัดทำหลักสูตร/กิจกรรมการบริการวิชาการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานตรงกับความต้องการของลูกค้าการประชาสัมพันธ์ข้อมูลหลักสูตรต่าง ๆ ที่หลากหลายช่องทางเข้าถึงกลุ่มลูกค้าการคัดเลือกวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในศาสตร์นั้น ๆ มีกระบวนการจัดอบรมที่มีคุณภาพมีความพร้อมในการให้บริการโดยเฉพาะการมีจิตบริการของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้สำนักส่งเสริมฯ ได้จัดทำระบบฐานข้อมูลลูกค้าจำแนกตามประเภทของลูกค้าสำนักส่งเสริมฯ ได้ใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลที่จัดเก็บ และมีการเลือกใช้สื่อและช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลหลักสูตร/กิจกรรมที่ตรงกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้า ได้แก่

การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อวิทยุที่สามารถเข้าถึงชุมชนระดับรากหญ้า เอกสารทางราชการสำหรับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน แผ่นพับ แผ่นปลิว จดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ Facebook และ YouTube

6.1ข (2) การควบคุมต้นทุน

ผู้บริหารของสำนักส่งเสริมฯ ได้ให้ความสำคัญกับการสร้างจิตสำนึกบุคลากรให้ตระหนักถึงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพภายใต้นโยบายการประหยัดค่าใช้จ่ายและการประหยัดพลังงาน ผู้บริหารมอบหมายให้หัวหน้าฝ่าย/งานต่าง ๆ วิเคราะห์ระบบงานกระบวนการทำงานต่าง ๆ เพื่อลดภาระงานที่ซ้ำซ้อนเพื่อลดขั้นตอนการทำงานอันจะทำให้ประหยัดเวลาการทำงานลดค่าใช้จ่ายที่ไม่เกิดประโยชน์ ในกระบวนการจัดการอบรมจะมีการจัดทำแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจนรัดกุมมีการใช้แบบตรวจสอบ (check list) ในการควบคุมกระบวนการทำงานภายหลังเสร็จสิ้นการอบรมในแต่ละหลักสูตรทุกฝ่าย/งาน/สถานี จะต้องสรุปข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ พร้อมวิเคราะห์หาความสูญเสียของต้นทุนที่ไม่จำเป็น นำเสนอในที่ประชุมประจำเดือน ๆ ละ 1 ครั้ง เพื่อใช้ในการปรับปรุงและจัดกิจกรรม/โครงการในครั้งต่อไปในการกำกับดูแลการใช้จ่ายงบประมาณในภาพรวมของสำนักส่งเสริมฯ งานการเงินและพัสดุจะรายงานรายรับ-รายจ่ายเงินงบประมาณและเงินรายได้ของหน่วยงานในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือนทำให้สำนักส่งเสริมฯ ทราบถึงสถานะทางการเงินที่เป็นปัจจุบันของหน่วยงาน ทำให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลทางการเงินมาใช้ในการวางแผนการบริหารงานและตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ค.การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

6.1ค การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

สำนักส่งเสริมฯ มีระบบการบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สินโดยมีคณะกรรมการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ทำหน้าที่กำหนดแผนปฏิบัติการในกรณีเกิดภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินในทุกด้าน จึงจัดทำวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) ในกรณีเกิดภาวะฉุกเฉินในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1.ภาวะฉุกเฉินในกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติ
 - 1.1.ด้านการบริการวิชาการ ได้แก่ วิทยาการมาล่าช้า/ไม่มา
 - 1.2 ผู้เข้ารับการอบรมและไม่แจ้งชื่อ/มาสมัครในวันเปิดการอบรม
- 2.ภาวะฉุกเฉินในด้านการสนับสนุนและจัดการบุคลากร
 - 2.1 ยานพาหนะขาดแคลน/ไม่พร้อมใช้งาน
 - 2.2 บุคลากรเกิดภาวะเจ็บป่วยกะทันหัน
- 3.ภาวะฉุกเฉินในด้านฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ
 - 3.1 ไฟดับขณะมีการใช้ข้อมูล
 - 3.2 ข้อมูลเสียหายจากคอมพิวเตอร์ชำรุด
 - 3.3 ไวรัสคอมพิวเตอร์
 - 3.4 ข้อมูลสูญหายและป้องกันการโจมตีทาง Internet
- 4.ภาวะฉุกเฉินจากภัยธรรมชาติ
 - 4.1 อัคคีภัย อุทกภัย วัตภัย แผ่นดินไหว
 - 4.2 แผนการตรวจตราเบื้องต้น

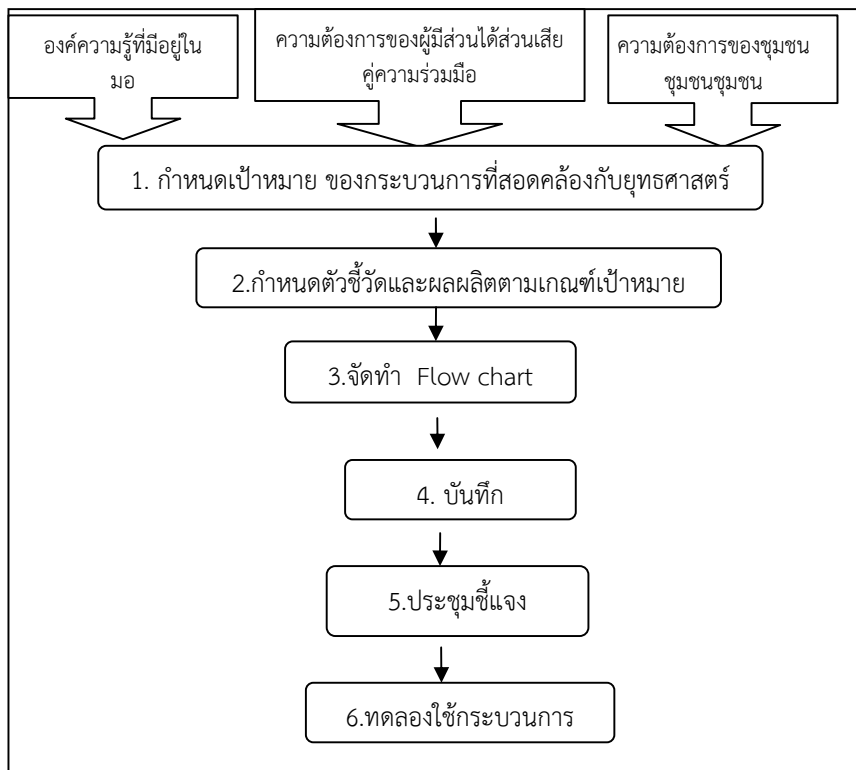
นอกจากนี้ ยังมีกรมอบหมายผู้รับผิดชอบในการดูแลพื้นที่ต่าง ๆ ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ดูแลพื้นที่ใน/นอกอาคาร สถานีบริการวิชาการชุมชนทั้ง 3 สถานี ที่ต้องรายงานผลการปฏิบัติงานทุกเดือน 2) มีผู้รับผิดชอบเฝ้าระวังพื้นที่และตรวจตราอาคารสำนักงาน โดยประสานกับหน่วยรักษาความปลอดภัย งานอาคารสถานที่ของวิทยาเขต นอกจากนี้งานอาคารสถานที่วิทยาเขตปัตตานี ยังติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิดภายในอาคารและรอบบริเวณอาคารสำนักงาน (อาคาร 3) ด้วย

6.2 กระบวนการทำงาน

ก.การออกแบบกระบวนการทำงาน

6.2ก (1) แนวคิดในการออกแบบ

สำนักส่งเสริมฯ ออกแบบกระบวนการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญโดยคณะกรรมการดำเนินงานผู้รับผิดชอบหมวดต่าง ๆ ในแต่ละฝ่าย/งาน/สถานี รวมทั้งผู้บริหาร ได้ออกแบบกระบวนการด้วยการผสมผสานด้วยความรู้/ความเชี่ยวชาญและความสามารถพิเศษขององค์กรรวมทั้งค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร ที่มุ่งเน้นคุณภาพ และการมุ่งเน้นลูกค้าการออกแบบกระบวนการอบรมจะออกแบบจากหลักการที่มุ่งเน้นลูกค้า ตามความต้องการของชุมชนและกลุ่มเป้าหมายของหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ภายใต้ข้อกำหนด กฎระเบียบ ตามแผนภาพที่ 6.2-1 นอกจากนี้ในกระบวนการดำเนินงานยังใช้แบบตรวจสอบ (check list) เพื่อควบคุมการทำงานไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดและหลังจากกิจกรรมเสร็จสิ้นจะมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการลูกค้ามากที่สุด



แผนภาพที่ 6.2 -1 แสดงการออกแบบกระบวนการและปัจจัยต่าง ๆ ประกอบการออกแบบ

สำนักส่งเสริมฯ อาศัยความเชี่ยวชาญของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความพร้อมและระบบการสื่อสารของหน่วยงานที่ทันสมัย ความสามารถด้านการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารของบุคลากรในฝ่าย/งาน/สถานี ต่าง ๆ ในการพัฒนากระบวนการและออกแบบระบบการติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ เพื่อรองรับความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี ได้แก่ การติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการที่เคยเข้ารับการอบรมและเป็นสมาชิกผ่านทาง Facebook ของฝ่ายฝึกอบรมและการศึกษาต่อเนื่อง ซึ่งมีจำนวนสมาชิกจำนวน 150 คน การประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยพัฒนาฐานข้อมูลทั้งรายหน่วยงาน รายกลุ่มและรายบุคคล จำนวน 560 หน่วย พัฒนาระบบการสมัครอบรมด้วยระบบออนไลน์ และพัฒนาช่องทางในการสื่อสารผ่านเว็บไซต์ <http://exten.pn.psu.ac.th> นอกจากนั้นยังมีการ นำเสนอผลการจัดการอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ผ่านทาง YouTube เพื่อการประชาสัมพันธ์อีกด้วย

สำหรับวิธีการลดต้นทุนโดยรวมในการดำเนินงานในกระบวนการต่าง ๆ นั้น ผู้บริหารให้ทุกฝ่าย/งาน/สถานี และบุคลากรทุกคนใช้หลักการประหยัดค่าใช้จ่ายและประหยัดพลังงาน รวมถึงใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ในด้านงานเอกสารกำหนดให้ใช้กระดาษรีไซเคิล ในการถ่ายเอกสารที่มีความสำคัญไม่มากและไม่เป็นทางการ การจัดทำเอกสารประกอบการประชุมและรายงานการประชุมใช้ระบบ e-meeting และแขวนเอกสารบนเว็บไซต์ การส่งเอกสารและการติดต่อสื่อสารภายในใช้ระบบการติดต่อผ่านทาง Facebook และ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดการใช้โทรศัพท์ ในการประชุมกรณีที่ไม่ใช่อุปกรณ์ไฮเทคที่คนในการนำเสนอ จะเปิดมานในห้องประชุมเพื่อรับแสงสว่างจากภายนอก สำหรับแนวทางการปฏิบัติงานมีการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร มีคู่มือ (Manual) ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) คู่มือในการจัดฝึกอบรม ที่มีการพัฒนาและปรับปรุง ในวันที่ 1 มีนาคม 2556 โดย คณะกรรมการหมวด 6 อย่างน้อย 2 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นตอนการดำเนินงานระหว่างการอบรม 2) ขั้นตอนการวิเคราะห์หาความต้องการและการพัฒนาหลักสูตร และ 2) คู่มือการเบิกจ่ายเงินโครงการ อยู่ระหว่างการทบทวนและปรับปรุง มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) ที่ช่วยให้การทำงานเร็วขึ้นและลดข้อผิดพลาด นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบฐานข้อมูลขององค์กรให้มีความทันสมัย เพื่อรองรับและสนับสนุนการบริหารจัดการ การลดค่าใช้จ่ายโดยเฉพาะฐานข้อมูลที่ตั้งของหน่วยงานซึ่งเป็นลูกค้า ที่มีการปรับปรุงให้ทันสมัยลดค่าใช้จ่ายในการส่งเอกสารกลับคืนกรณีย้ายที่อยู่และ/หรือไม่ถึงมือผู้รับ การจัดทำฐานข้อมูล จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ของลูกค้า และ Facebook ของหน่วยงานและรายบุคคลที่ช่วยให้การประชาสัมพันธ์ให้สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้อย่างทั่วถึงรวดเร็วและลดค่าใช้จ่ายในการส่งเอกสาร

6.2ก (2) ข้อกำหนดของกระบวนการทำงาน

ข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญกำหนดขึ้นจากข้อมูลของลูกค้า ผู้ส่งมอบ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือ ซึ่งได้แก่ 1) พันธกิจ 2) ข้อมูลความต้องการของลูกค้า 3) ข้อมูลข้อร้องเรียนของลูกค้า 4) ข้อมูลพื้นฐานขององค์กรและบุคลากร 5) แนวโน้มความต้องการของตลาด 6) ข้อมูลจากคู่ค้าและเครือข่าย 7) ข้อมูลป้อนกลับจากระบบสารสนเทศนำมาพิจารณาร่วมกันในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน จนได้มาซึ่งข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ ตัวชี้วัดในกระบวนการ และการทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการจะกระทำทุกรอบ 3 เดือน ในที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยน/ปรับปรุงได้อย่างรวดเร็วทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่อความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ

กระบวนการทำงานที่สำคัญของสำนักส่งเสริมฯ คือ กระบวนการบริการวิชาการ ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการหลักที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุน ที่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่ในการจัดทำกระบวนการและจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการ โดยใช้การประชุมร่วมกันโดยกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกกระบวนการที่สำคัญคือ

1) ต้องเป็นกระบวนการที่ส่งผลโดยตรงต่อเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และพันธกิจของหน่วยงาน 2) ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น 3) สร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการและผู้ที่มีส่วนได้เสีย และ 4) ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานนอกจากนั้น ยังร่วมกันกำหนดให้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมกระบวนการหลัก(ตารางที่ 6.2-1) และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ (ตารางที่ 6.2-2) เพื่อเป็นแนวปฏิบัติและให้ทุกคนในองค์กรทราบถึงความเป็นมารวมทั้งทราบความต้องการของผู้รับบริการอย่างทั่วถึง

ตารางที่ 6.2-1 กระบวนการหลัก

กระบวนการทำงานหลัก	ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ
1. กระบวนการสำรวจความต้องการของลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนข้อมูลจากผู้รับบริการที่เหมาะสม - ความหลากหลายของข้อมูลที่ครอบคลุมลูกค้าทุกประเภท
2. กระบวนการพัฒนาหลักสูตร/กิจกรรม/โครงการ เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตร/กิจกรรม/โครงการ ที่ทันสมัยตรงกับความต้องการ - การประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย - ความพร้อมด้านสถานที่ ด้านการจัดการ - การให้บริการที่เป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ - วิทยากรมีความรู้ ความสามารถ เชี่ยวชาญและเป็นที่ยอมรับในสังคมวงกว้าง
3. กระบวนการบริการวิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบและมาตรฐานของการขอใช้บริการ
3.1 กระบวนการให้บริการสถานที่ ห้องประชุม ที่พัก และแหล่งเรียนรู้ด้านอาหาร	<ul style="list-style-type: none"> - มาตรฐานการบริการ - มาตรฐานของสถานที่ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก
3.2 กระบวนการให้บริการเป็นวิทยากร ที่ปรึกษา และคณะทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - มาตรฐานของวิทยากร หรือที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ ต้องมีสมรรถนะตรงกับความต้องการ - มีความสามารถในการถ่ายทอดองค์ความรู้
4. กระบวนการประเมินและติดตามผล	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการ - ความหลากหลายของข้อมูลที่ครอบคลุมลูกค้าทุกประเภท - ผลของการรายงานที่เชื่อถือและอ้างอิงได้

ตารางที่ 6.2-2 กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

กระบวนการทำงานหลัก	ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ
1. การจัดการการเงินและสินทรัพย์ 1.1 กระบวนการขออนุมัติจัด/ค่าใช้จ่าย โครงการบริการวิชาการ 1.2 กระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างและ เบิกจ่ายพัสดุ 1.3 กระบวนการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในโครงการ ฝึกอบรม	- รวดเร็ว ถูกต้อง - ถูกต้องตามระเบียบ - ผู้รับบริการขอใช้อย่างเพียงพอ - ทันเวลาตามที่กำหนด - ถูกต้องตามที่ต้องการ - ถูกต้องตามระเบียบ - รวดเร็วทันเวลา
2. การประชาสัมพันธ์และการตลาด 2.1 กระบวนการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ โครงการ	- รวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง แม่นยำ ทั่วถึงทุก กลุ่มเป้าหมาย
3. การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล 3.1 กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน 3.2 กระบวนการพัฒนาบุคลากร	- ถูกต้อง แม่นยำ ตรวจสอบได้ - ตรงตามระเบียบ/ข้อกำหนด - เพิ่มศักยภาพ
4. การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ 4.1 กระบวนการจัดการฐานข้อมูลและ ความปลอดภัยของข้อมูล	- สืบค้นข้อมูลได้เร็ว ถูกต้อง แม่นยำ สอบกลับได้

ข.การจัดการกระบวนการทำงาน

6.2ข (1) การนำกระบวนการทำงานที่สำคัญไปปฏิบัติ

กระบวนการบริการวิชาการ เป็นกระบวนการที่สำคัญและมีความสัมพันธ์กับระบบงาน ซึ่งกระบวนการเหล่านี้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในหลาย ๆ ด้าน และยังมีมีการพัฒนากระบวนการเพื่อความเป็นเลิศของกระบวนการได้แก่ กระบวนการจัดการอบรมสัญจร (Mobile Training) ที่สามารถสร้างชื่อเสียงให้กับหน่วยงานในระดับภูมิภาคและระดับประเทศ และดำเนินการได้ต่อเนื่องทุกปีเป็นเวลายาวนาน นอกจากนั้นยังได้พัฒนาต่อเนื่องทำให้มีผลิตภัณฑ์โดยเฉพาะหลักสูตรต่าง ๆ ที่หลากหลาย ทั้งที่เป็นหลักสูตรใหม่ และหลักสูตรที่พัฒนาต่อยอดจากหลักสูตรเดิม นอกจากนี้ยังมีกลุ่มผู้รับบริการกลุ่มเดิมที่เคยเข้ารับการอบรมแล้วและรอคอยที่จะมาเข้ารับการอบรมของสำนักส่งเสริมฯ อีก จึงทำให้มั่นใจว่าข้อกำหนดที่สำคัญของลูกค้าได้รับการตอบสนอง เช่น การได้รับการบริการตามความต้องการและมีความสะดวกในการขอรับบริการ กระบวนการทั้งหมดนี้ทำให้องค์กรมีชื่อเสียงในระดับภาคและในระดับประเทศ มีความยั่งยืนและสร้างรายได้เพิ่มให้กับหน่วยงาน ซึ่งสามารถดูได้จากกระบวนการทำงานที่สำคัญจากตารางที่ 6.2-3

ตารางที่ 6.2-3 กระบวนการทำงานที่สำคัญ

ข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการ	<ul style="list-style-type: none"> - ความต้องการของลูกค้า/ชุมชน - องค์ความรู้ที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัยและยึดความเชี่ยวชาญความถนัดของผู้ให้บริการและผู้ส่งมอบ เพื่อให้บริการได้ตรงกับความถนัดและความเชี่ยวชาญ - มีการบูรณาการองค์ความรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน
ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการ	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนผลิตภัณฑ์ของชุมชน - จำนวนกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า - จำนวนกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการที่สำนักส่งเสริมฯ ทำร่วมกับเครือข่าย - จำนวนกิจกรรม/โครงการที่นำองค์ความรู้ลงสู่ชุมชน - จำนวนหลักสูตร/กิจกรรม/โครงการ ที่พัฒนามาจากหลักสูตรเดิม - จำนวนสื่อการเรียนรู้ที่นำเสนอผ่านช่องทางต่าง ๆ - จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า - จำนวนเครือข่ายชุมชนที่ได้รับการพัฒนา - จำนวนชิ้น/งาน/ครั้งในการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ - จำนวนคนที่เข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ - ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าถึงสื่อการประชาสัมพันธ์ - จำนวนช่องทางในการประชาสัมพันธ์ของสำนักส่งเสริมฯ - ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ - ร้อยละความพึงพอใจของผู้สำเร็จตามหลักสูตร
วิธีนำกระบวนการไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญ	<p>- สำนักส่งเสริมฯ โดยคณะกรรมการรับผิดชอบการดำเนินงานในแต่ละหมวดร่วมกันกำหนดกระบวนการและข้อกำหนดที่สำคัญ และมอบหมายให้ฝ่าย/งาน/สถานี เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการตามกระบวนการที่สอดคล้องและตรงกับภาระงาน มีการชี้แจง แนะนำและประเมินผลการดำเนินการตามกระบวนการ มีการทบทวนผลการปฏิบัติตามกระบวนการ และรายงานในที่ประชุมคณะกรรมการประจำหมวด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กระบวนการจัดการอบรมที่มีการทบทวน ในการประชุมคณะกรรมการหมวด 6 เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2555 ทำให้มีการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่อง การดำเนินการระหว่างวันอบรม ตามเอกสารวิธีปฏิบัติงาน</p>

6.2ข (2) การจัดห่วงโซ่อุปทาน

ผู้ส่งมอบหลักในห่วงโซ่อุปทานของสำนักส่งเสริมฯ ได้แก่ วิทยากรซึ่งทำหน้าที่ส่งมอบผลิตภัณฑ์ไปยังกลุ่มลูกค้า ดังนั้นสำนักส่งเสริมฯ จึงให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ในการคัดเลือกวิทยากรที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมมีความรู้ความสามารถความเชี่ยวชาญ มีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับของคนในแวดวงนั้น ๆ ทุกครั้งภายหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในฝ่ายที่รับผิดชอบโครงการจะประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อวิทยากรโดยใช้

แบบสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจคัดเลือกวิทยากรในครั้งต่อไปหากวิทยากรท่านใดที่มีผลการประเมินต่ำ สำนักส่งเสริมฯ จะไม่เชิญมาเป็นวิทยากรอีก นอกจากนี้ยังมีการประเมินวิทยากร (ผู้ส่งมอบ) ผ่านการประชุมสรุปผลการปฏิบัติงานที่ เรียกว่า AAR (After Action Review) และการรายงานผลข้อมูลย้อนกลับให้ผู้ส่งมอบทราบและปรับปรุงหากต้องการเป็นวิทยากรในครั้งต่อไป

6.2ข (3) การปรับปรุงกระบวนการ

สำนักส่งเสริมฯ ใช้วงจรคุณภาพ PDCA - Par ในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงานในทุกกิจกรรม โดยกำหนดให้หัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี รายงานผลการดำเนินงานในกิจกรรมที่ดำเนินการแล้ว ต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานทุกเดือน และการประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก 3 ครั้ง/ปี นอกจากนี้ยังกำหนดให้รายงานผลกิจกรรมรอบปี รวมทั้ง ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาต่อไป การประชุมสรุปผลการดำเนินงานประจำปี 1 ครั้งต่อปี เพื่อทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้บรรลุผลและมีผลการทำงานที่ดีขึ้นทันกับความต้องการและเป็นไปตามทิศทางของสำนักส่งเสริมฯ

วิธีการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า มีการดำเนินการดังนี้ 1) โดยการทบทวนข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะจากการประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน และข้อมูลย้อนกลับจากแบบประเมินผลโครงการ การรับฟัง ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการทางวิชาการโดยตรง ทุกหลักสูตร 2) วิเคราะห์ สังเคราะห์ผลการสำรวจความต้องการ ผลการประเมินหลังจากการจัดหลักสูตร/โครงการ/กิจกรรม ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลการประเมินคุณภาพของแต่ละกระบวนการมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงาน เป็นประจำทุกปี (หมวด 2) 3) นำผลของการประชุมสรุปผลการดำเนินงานประจำปี ที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปีประมาณเดือนตุลาคม ของทุกปี มาวิเคราะห์และจัดทำแผนปรับปรุงการปฏิบัติงาน ซึ่งนำไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีในปีต่อไป เพื่อพัฒนาจุดอ่อนและเสริมจุดแข็งของกระบวนการงานให้มีความยั่งยืนและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการทุกเดือน และ/หรือ เมื่อกิจกรรม/โครงการเสร็จสิ้นลง จะจัดกิจกรรมทบทวนตามกระบวนการ AAR (After Action Review) ทั้งนี้จะนำประเด็นที่เกิดขึ้นมาประชุมหารือกับคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อหาแนวทางในการลดความแปรปรวนของกระบวนการที่เกิดขึ้น โดยแนวทางดังกล่าวจะนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อลงสู่ระดับปฏิบัติ 2 เดือนต่อครั้ง นอกจากนี้ยังนำผลการปรับปรุงเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเวที CoP งานบริการวิชาการของหน่วยงาน

สำนักส่งเสริมฯ ผลักดันให้บุคลากรเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้ระบบการจัดการความรู้ (KM) และเวที CoP บริการวิชาการ เพื่อแบ่งปันและนำองค์ความรู้มาปรับปรุงการทำงาน นอกจากนี้ในการทำงานใช้ระบบการทำงานเป็นทีมโดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้นำเสนอความคิดเห็นผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ กล่องรับความคิดเห็น และสายตรงผู้บริหาร วิธีการรับฟังความเห็นของลูกค้าอยู่เสมอตลอดจนการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการพัฒนาดตนเองอยู่เสมอ ทำให้สำนักส่งเสริมฯ นำกระบวนการต่าง ๆ ที่ดีเหล่านั้นมาปรับใช้ในการพัฒนาระบบและกระบวนการทำงาน

หมวด 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ :

การบริการวิชาการของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง พบว่าสามารถดำเนินการได้ทั้ง 3 ลักษณะ ได้แก่ บริการวิชาการแบบให้เปล่า บริการวิชาการแบบหารายได้ และการสนับสนุนการบริการวิชาการและอื่นๆ ซึ่งเป็นไปตามแผนที่วางไว้

1 การบริการวิชาการแบบให้เปล่า มีแนวโน้มดีขึ้นจากการที่สำนักส่งเสริมฯ ได้มุ่งเน้นเฉพาะบางชุมชน เพื่อให้เกิดชุมชนต้นแบบด้านเศรษฐกิจพอเพียง ตามลักษณะจำเพาะของชุมชนในพื้นที่ต่างๆ จึงทำให้ผลิตภัณฑ์ชุมชนมีเพิ่มมากขึ้น (ตัวชี้วัดที่ 1.1) แม้ว่าจำนวนกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่าลดลง (ตัวชี้วัดที่ 1.2) แต่เป็นการเน้นให้บริการแบบเจาะจง โดยมีการดึงเครือข่ายเข้ามาร่วมลงชุมชนเพิ่มขึ้น (ตัวชี้วัดที่ 1.3) อย่างไรก็ตามสำนักส่งเสริมฯ ยังมีการนำหรือถ่ายทอดผลงานวิจัยลงสู่ชุมชนได้น้อย (ตัวชี้วัดที่ 1.4) เนื่องจากสำนักส่งเสริมฯ เองมีงานวิจัยน้อย นอกจากนี้ สถานีแต่ละแห่งมีความถนัดเฉพาะด้าน ทำให้การนำองค์ความรู้สู่ชุมชนยังไม่หลากหลาย (ตัวชี้วัดที่ 1.5) นอกจากนี้การบูรณาการระหว่างหน่วยงานในมหาวิทยาลัยมีเพียง 2 คณะ (ตัวชี้วัดที่ 1.6) แต่สำนักส่งเสริมฯ ได้จัดทำฐานข้อมูลวิทยากร และองค์ความรู้ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ที่ต้องการถ่ายทอดสู่ชุมชน เพื่อเป็นแนวทางในการนำการวิจัย หรือนำองค์ความรู้สู่ชุมชนให้มากขึ้น โดยสำนักส่งเสริมฯ ได้พัฒนารูปแบบการเข้าถึงองค์ความรู้ที่มีอยู่ผ่านทางช่องทางต่างๆ เพิ่มขึ้น (ตัวชี้วัดที่ 1.8) ได้แก่ วิดีโอตามความประสงค์ออนไลน์ และ วิทยุออนไลน์ ทำให้มีผู้สนใจเข้ามาเรียนรู้มากขึ้น (ตัวชี้วัดที่ 1.9)

2 การบริการวิชาการแบบหารายได้ สำนักส่งเสริมฯ ได้ผลิตหลักสูตร/กิจกรรมต่างๆ ตามความต้องการของตลาด รวมทั้งได้จัดทำหลักสูตร/กิจกรรมที่พัฒนามาจากหลักสูตรเดิม (ตัวชี้วัดที่ 1.7) เพื่อตอบสนองกลุ่มลูกค้าเก่า ทั้งนี้ยังมีการให้บริการวิชาการแบบสัญจรเป็นหลักไปตามพื้นที่ต่างไป เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ทุกพื้นที่ ทำให้ลูกค้ามีตัวเลือกในการเข้ารับบริการมากขึ้น

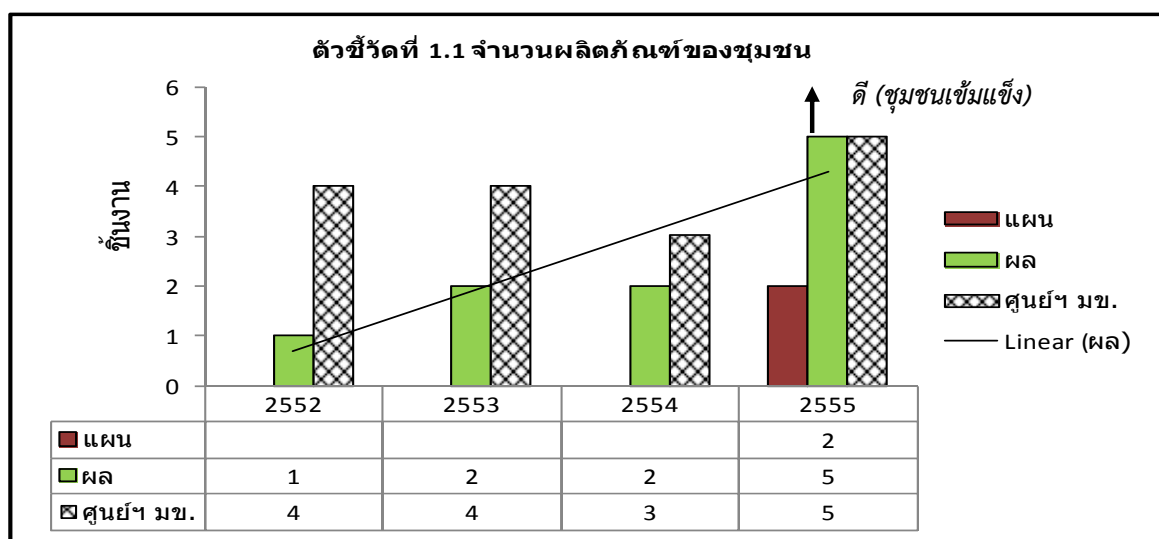
3 สนับสนุนการบริการวิชาการและอื่นๆ ได้แก่ ร้านสาธิตธุรกิจการจัดบริการอาหาร การบริการที่พัก และห้องประชุม และบริการสถานที่จัดการอบรม ประชุม สัมมนา/ให้บริการห้องประชุม โดยสำนักส่งเสริมฯ ได้ดำเนินการบ้างเพียงบางส่วนตามสภาพ เนื่องจากการบริการส่วนนี้อยู่ในระหว่างปรับปรุง โดยการนำงบจากเงินรายได้สะสมใช้ซ่อมแซมสถานที่ต่างๆ ให้มีสภาพพร้อมที่จะรองรับลูกค้า

รายละเอียดของผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่มุ่งเน้นลูกค้า ดังแผนภาพที่ 7.1-1 ถึง 7.1-13 ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละตัวชี้วัด ดังนี้

7.1.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์

ตัวชี้วัดที่ 1.1. จำนวนผลิตภัณฑ์ของชุมชน

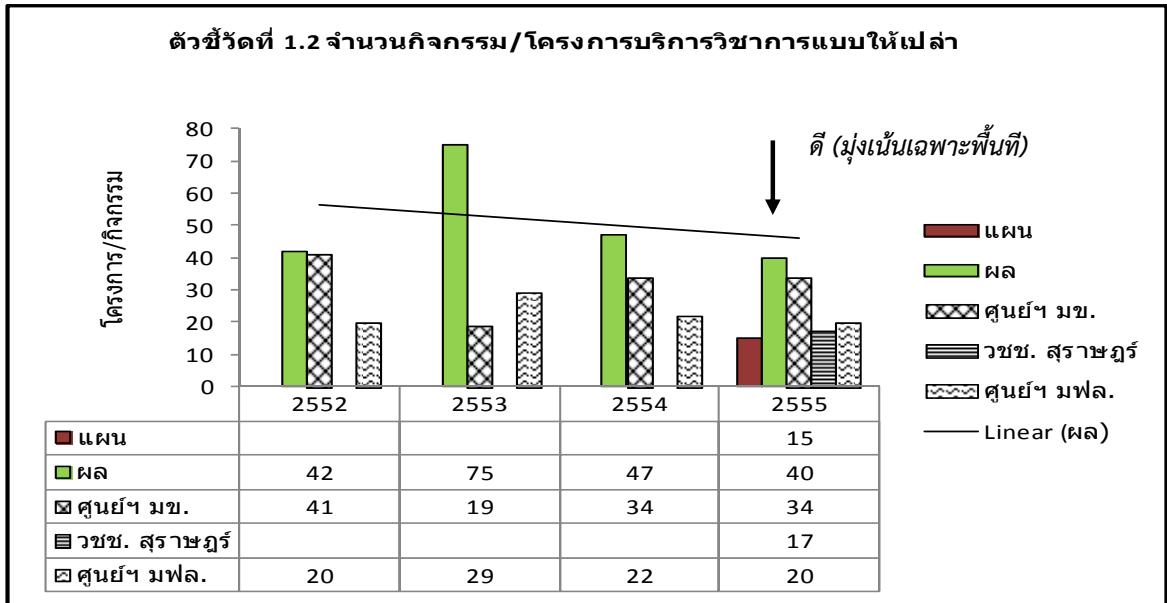
จำนวนผลิตภัณฑ์ของชุมชนที่เกิดจากสำนักส่งเสริมฯ ได้ให้ความรู้ หรือให้การสนับสนุน มีจำนวนผลิตภัณฑ์มีมากกว่าแผนที่กำหนดไว้ โดยแผนกำหนดไว้ 2 ผลิตภัณฑ์ แต่จากการดำเนินการ ได้ 5 ผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ไข่เค็ม น้ำพริก พิมเสน น้ำมันนวด และ น้ำมันเหลือง ผลการดำเนินการ และ เมื่อเทียบกับคู่เทียบคือ เมื่อเทียบกับคู่เทียบคือ ศูนย์บริการวิชาการของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ศูนย์ฯ มข.) พบว่ามีจำนวนผลิตภัณฑ์ของชุมชนเท่ากับคู่เทียบดังแผนภาพที่ 7.1-1



แผนภาพที่ 7.1-1 จำนวนผลิตภัณฑ์ของชุมชน

ตัวชี้วัดที่ 1.2 จำนวนกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า

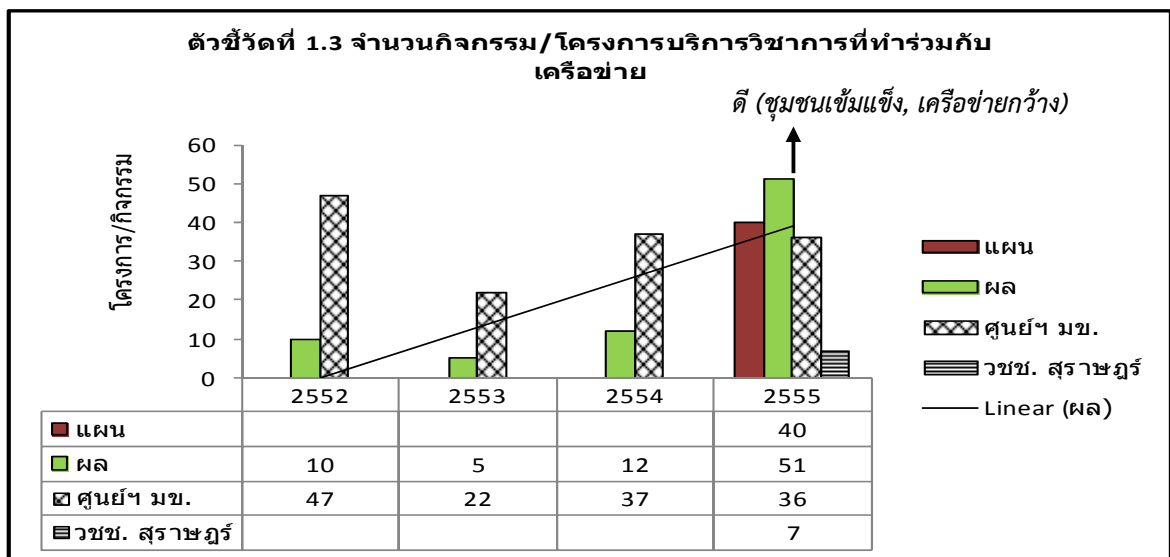
จำนวนกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า ตามแผนที่ตั้งไว้ คือ 15 กิจกรรม/โครงการ แต่สำนักส่งเสริมฯ สามารถจัดกิจกรรม/โครงการ ได้รวมทั้งสิ้น 40 กิจกรรม ทั้งนี้มากกว่าแผนที่วางไว้ จำนวน 25 กิจกรรม/โครงการ เมื่อเทียบกับคู่แข่งคือ ศูนย์บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ศูนย์ฯ มข.) วิทยาลัยชุมชนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี (วชช. สุราษฎร์) ศูนย์บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง (ศูย์ฯ มฟล.) พบว่าสำนักส่งเสริมฯ มีจำนวนกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการแบบให้เปลามากกว่าคู่แข่งทุกแห่ง ดังแผนภาพที่ 7.1-2



แผนภาพที่ 7.1-2 จำนวนกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า

ตัวชี้วัดที่ 1.3. จำนวนกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการที่สำนักส่งเสริมฯ ทำร่วมกับเครือข่าย

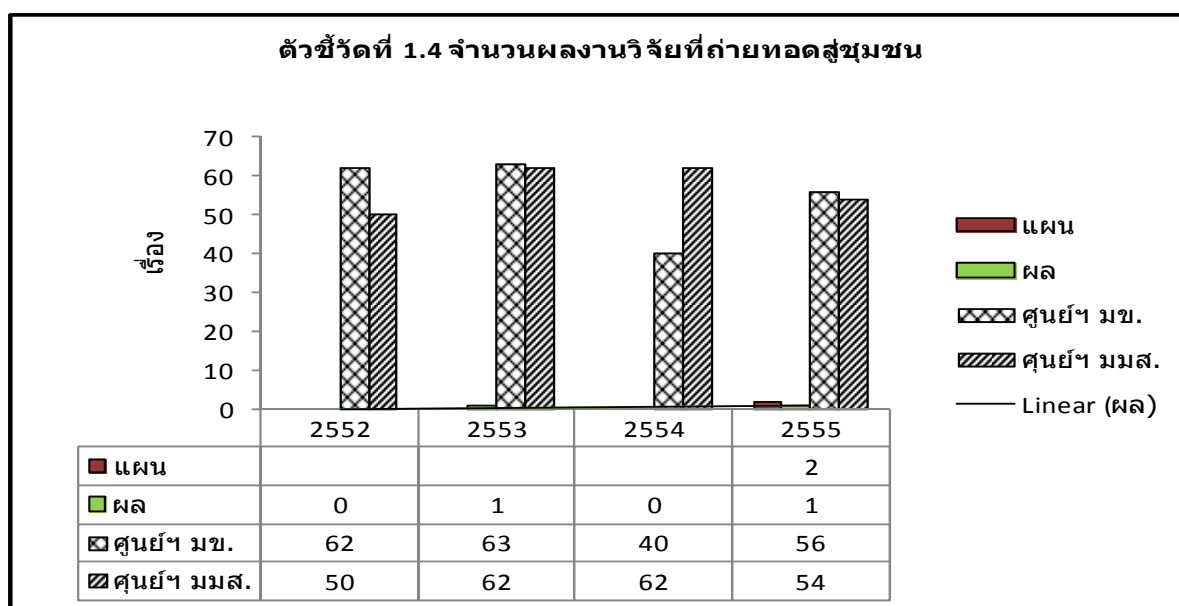
จำนวนกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการที่สำนักส่งเสริมฯ ทำร่วมกับเครือข่าย ตามแผนกำหนดไว้ 40 โครงการ แต่สามารถทำได้มากกว่าแผน คือ 51 กิจกรรม/โครงการ มากกว่าแผนจำนวน 11 โครงการ เมื่อเทียบกับคู่เทียบ คือ ศูนย์บริการวิชาการ มข. และ วิทยาลัยชุมชน ม.อ. สุราษฎร์ธานี พบว่าสำนักส่งเสริมฯ สามารถดำเนินกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการ ได้มากกว่าคู่เทียบทั้งสองแหล่ง ดังแผนภาพที่ 7.1-3



แผนภาพที่ 7.1-3 จำนวนกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการที่สำนักส่งเสริมฯ ทำร่วมกับเครือข่าย

ตัวชี้วัดที่ 1.4. จำนวนผลงานวิจัยที่ถ่ายทอดสู่ชุมชน

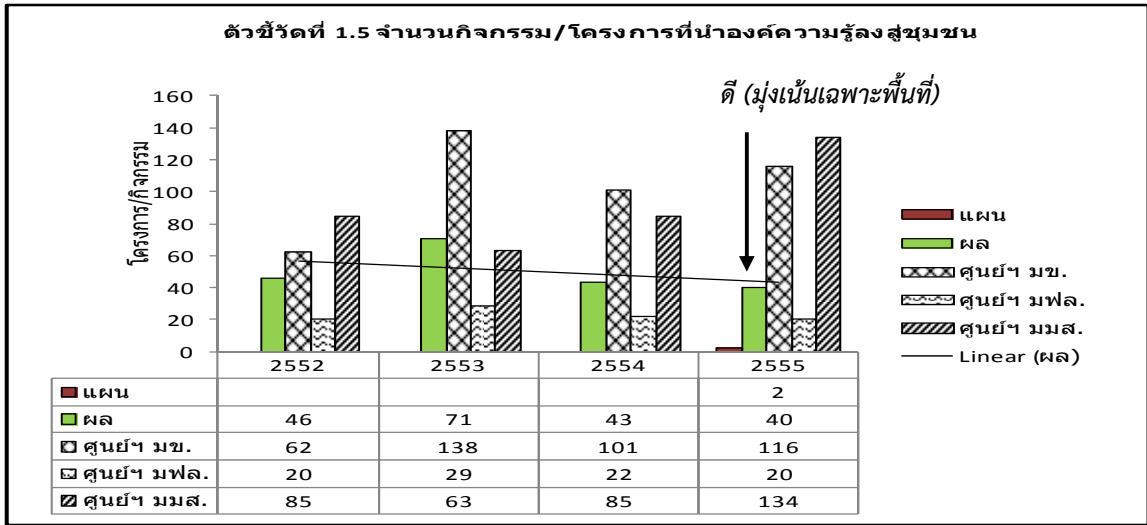
จำนวนผลงานวิจัยที่ถ่ายทอดสู่ชุมชนของสำนักส่งเสริมฯ ทำได้น้อยกว่าแผนที่วางไว้ คือตามแผน วางไว้ 2 เรื่อง แต่สามารถดำเนินการได้เพียง 1 เรื่อง โดยเป็นงานวิจัยของสำนักส่งเสริมฯ เอง อย่างไรก็ตาม จำนวนผลงานวิจัยที่ถ่ายทอดสู่ชุมชนของหน่วยงานอื่น ซึ่งสำนักส่งเสริมฯ เป็นผู้ประสานงานให้วิทยากรในเรื่องต่างๆ นั้น สำนักส่งเสริมฯ ไม่ได้รวมข้อมูลส่วนนี้ เมื่อเทียบกับคู่เทียบคือ ศูนย์บริการวิชาการ มข. และ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ศูนย์ฯ มมส.) พบว่าคู่เทียบมีจำนวนผลงานวิจัยที่ถ่ายทอดสู่ชุมชนสูงกว่ามาก คือมีจำนวน 56 และ 54 เรื่อง ตามลำดับ ดังแผนภาพที่ 7.1-4



แผนภาพที่ 7.1-4 จำนวนผลงานวิจัยที่ถ่ายทอดสู่ชุมชน

ตัวชี้วัดที่ 1.5. จำนวนกิจกรรม/โครงการที่นำองค์ความรู้ลงสู่ชุมชน

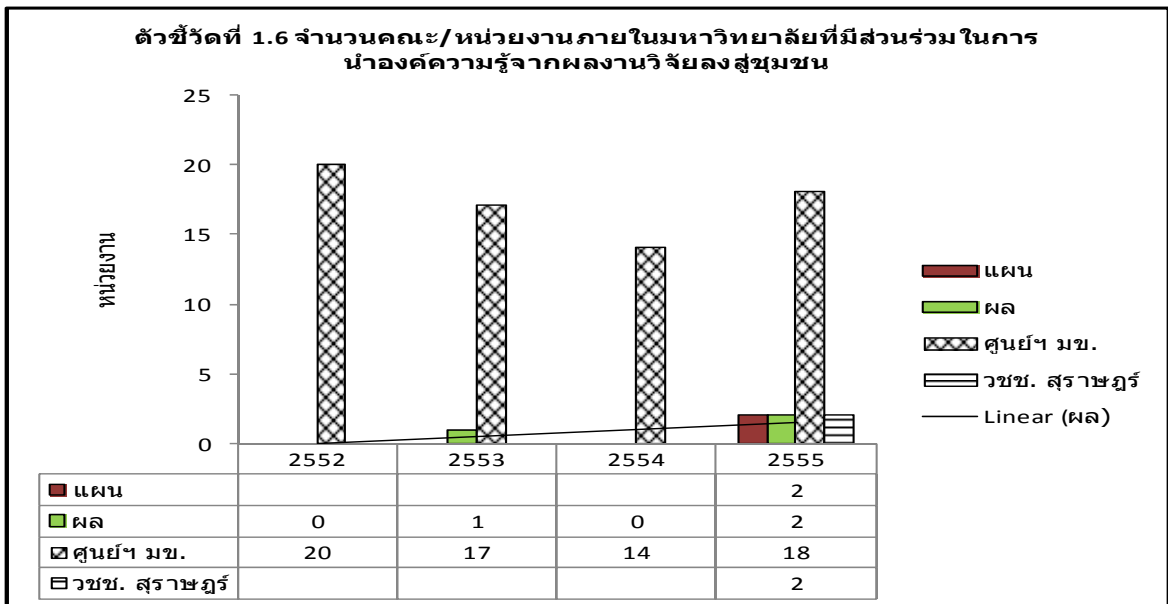
จำนวนกิจกรรม/โครงการที่นำองค์ความรู้ลงสู่ชุมชน ของสำนักส่งเสริมฯ มีมากกว่าแผนที่วางไว้ คือตามแผน มี จำนวน 2 กิจกรรม/โครงการ แต่ดำเนินการได้มากกว่าแผน โดยมีจำนวน 40 กิจกรรม/โครงการ เมื่อเทียบกับ คู่เทียบ คือ ศูนย์บริการวิชาการ มข. ศูนย์บริการวิชาการ มพล. และศูนย์บริการวิชาการ มมส. พบว่า คู่เทียบศูนย์บริการวิชาการ มข. และ ศูนย์บริการวิชาการ มมส. มีจำนวนกิจกรรม/โครงการที่นำองค์ความรู้สู่ชุมชนมากกว่าสำนักส่งเสริมฯ โดยเฉพาะ ศูนย์บริการวิชาการ มมส. มีถึง 134 กิจกรรม/โครงการ ดังแผนภาพที่ 7.1-5



แผนภาพที่ 7.1-5 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่นำองค์ความรู้สู่ชุมชน

ตัวชี้วัดที่ 1.6. จำนวนคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่มีส่วนร่วมในการนำองค์ความรู้จากผลงานวิจัยลงสู่ชุมชน

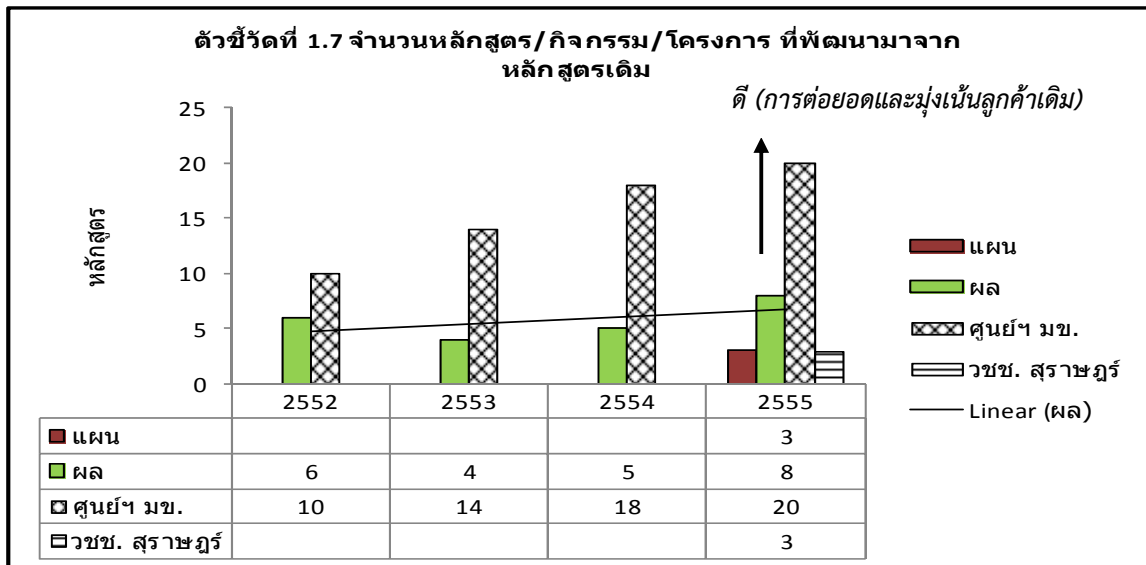
จำนวนคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่มีส่วนร่วมในการนำองค์ความรู้จากผลงานวิจัยลงสู่ชุมชน มีจำนวนเท่ากับแผนที่วางไว้ 2 หน่วยงาน ซึ่งเป็นหน่วยงานในระดับคณะ อย่างไรก็ตาม เมื่อเทียบกับคู่เทียบคือ ศูนย์บริการวิชาการ มข. พบว่าสำนักส่งเสริมฯ มีจำนวนคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่มีส่วนร่วมในการนำองค์ความรู้จากผลงานวิจัยลงสู่ชุมชนต่ำกว่าคู่เทียบ โดยศูนย์บริการวิชาการ มข. มีมากถึง 18 หน่วยงาน ดังแผนภาพที่ 7.1-6



แผนภาพที่ 7.1-6 จำนวนคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่มีส่วนร่วมในการนำองค์ความรู้จากผลงานวิจัยลงสู่ชุมชน

ตัวชี้วัดที่ 1.7 จำนวนหลักสูตร/กิจกรรมที่พัฒนามากจากหลักสูตรเดิม

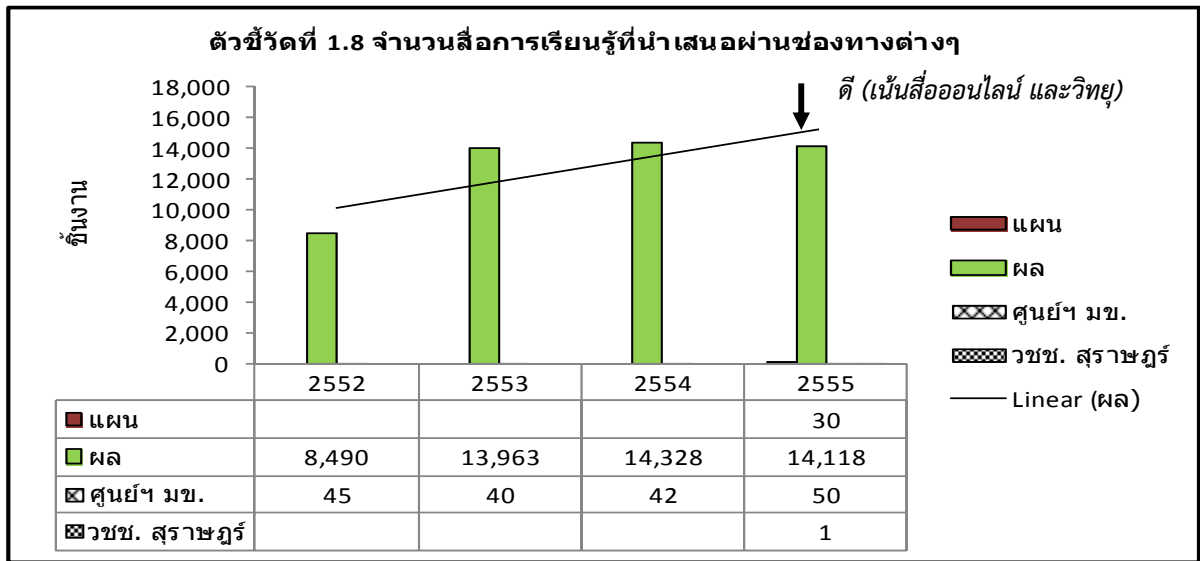
สำนักส่งเสริมฯ มีจำนวนหลักสูตร/กิจกรรมที่พัฒนามากจากหลักสูตรเดิมตามแผน 3 หลักสูตร แต่สามารถดำเนินการได้ 8 หลักสูตร แต่อย่างน้อยกว่าคู่เทียบ คือ ศูนย์บริการวิชาการ มข. ที่มีมากถึง 20 หลักสูตร แต่เมื่อเทียบกับ วิทยาลัยชุมชน ม.อ. วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี พบว่าสำนักส่งเสริมฯ สามารถดำเนินการได้มากกว่า 5 หลักสูตร ดังแผนภาพที่ 7.1-7



แผนภาพที่ 7.1-7 จำนวนคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่มีส่วนร่วมในการนำองค์ความรู้จากผลงานวิจัยลงสู่ชุมชน

ตัวชี้วัดที่ 1.8 จำนวนสื่อการเรียนรู้ที่นำเสนอผ่านช่องทางต่าง ๆ

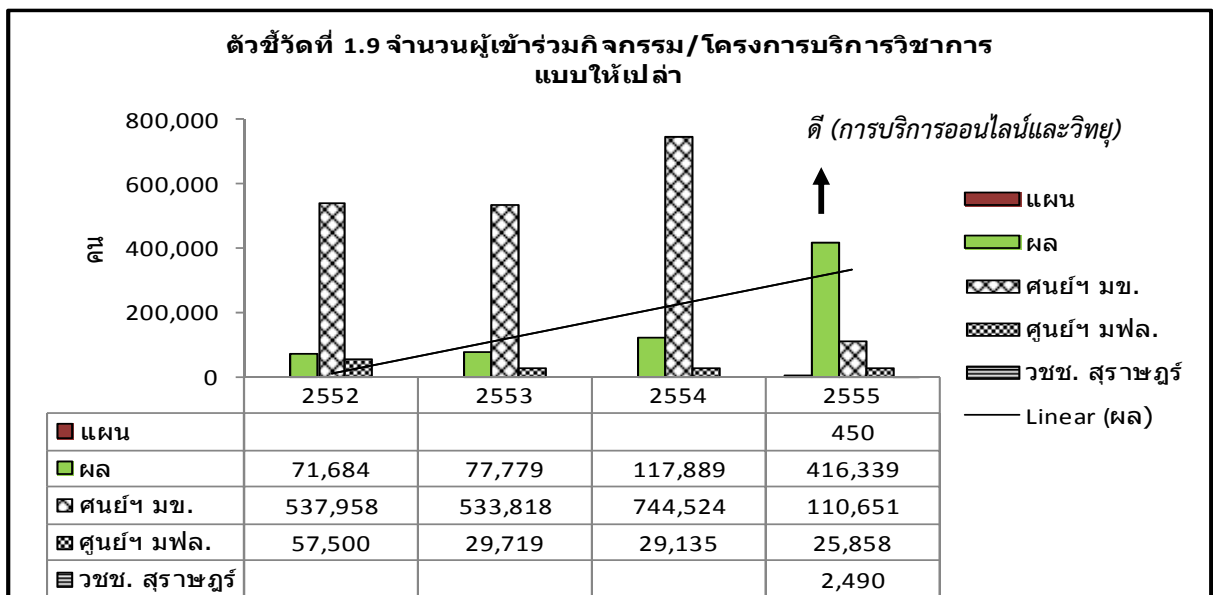
จำนวนสื่อการเรียนรู้ที่นำเสนอผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมฯ ได้กำหนดไว้ตามแผนจำนวน 30 ชิ้นงาน แต่ดำเนินการได้ มากถึง 4,173 ชิ้นงาน ส่วนใหญ่ เป็นวิทยุ และ วิดีโออนดีมานด์ บนเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมฯ และเมื่อเทียบกับคู่เทียบ คือ ศูนย์บริการวิชาการ มข. และ วิทยาลัยชุมชน ม.อ. วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี พบว่ามีมากกว่าคู่เทียบ ที่มีจำนวนสื่อการเรียนรู้ที่นำเสนอผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน 50 และ 1 ชิ้นงาน ตามลำดับ ดังแผนภาพที่ 7.1-8



แผนภาพที่ 7.1-8 จำนวนสื่อการเรียนรู้ที่นำเสนอผ่านช่องทางต่าง ๆ

ตัวชี้วัดที่ 1.9 จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า

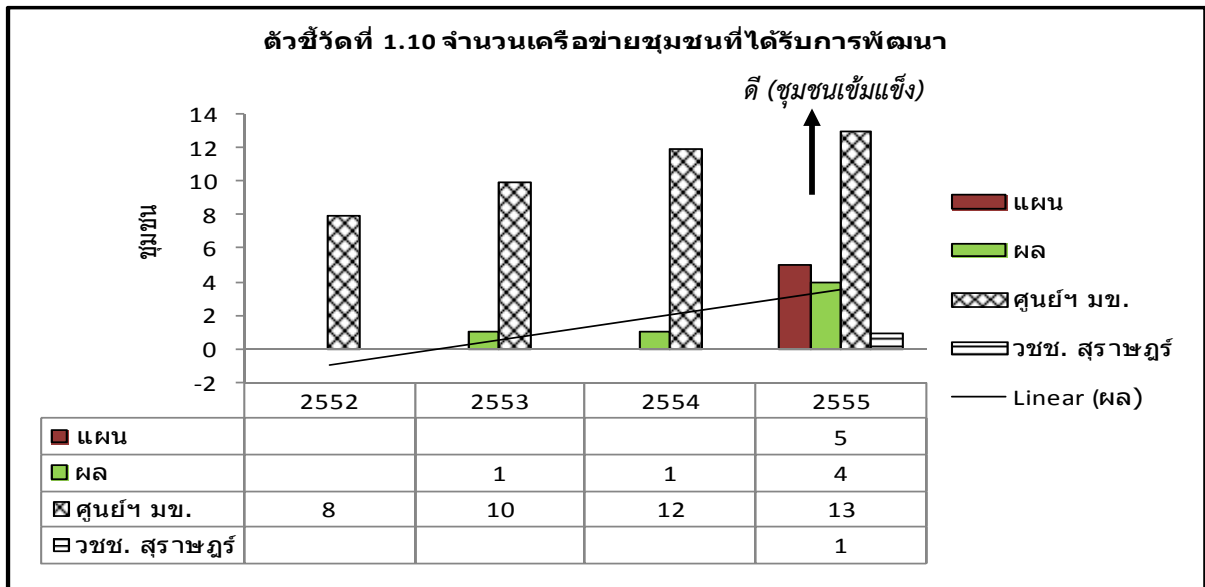
จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า ตามแผนที่ตั้งไว้ 450 คนแต่สามารถดำเนินการได้มากกว่าแผน คือ 416,339 คน และเมื่อเทียบกับคู่แข่งคือ ศูนย์บริการวิชาการ มข. ศูนย์บริการวิชาการ มพล. วิทยาลัยชุมชน ม.อ. วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี พบว่า มีมากกว่าคู่แข่งทั้งหมด ดัง แผนภาพที่ 7.1-9



แผนภาพที่ 7.1-9 จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า

ตัวชี้วัดที่ 1.10. จำนวนเครือข่ายชุมชนที่ได้รับการพัฒนา

จำนวนเครือข่ายชุมชนที่ได้รับการพัฒนา ตามแผนในปี 2555 วางไว้จำนวน 5 ชุมชนแต่ดำเนินการได้เพียง 4 ชุมชน อย่างไรก็ตามเมื่อเทียบกับคู่เทียบ คือ ศูนย์บริการวิชาการ มข. พบว่า คู่เทียบมีจำนวนจำนวนเครือข่ายชุมชนมากกว่า โดยมี 13 ชุมชน แต่เมื่อเทียบกับวิทยาลัยชุมชน ม.อ. วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี พบว่า มีเพียง 1 ชุมชน ดังแผนภาพที่ 7.1-10



แผนภาพที่ 7.1-10 จำนวนเครือข่ายชุมชนที่ได้รับการพัฒนา

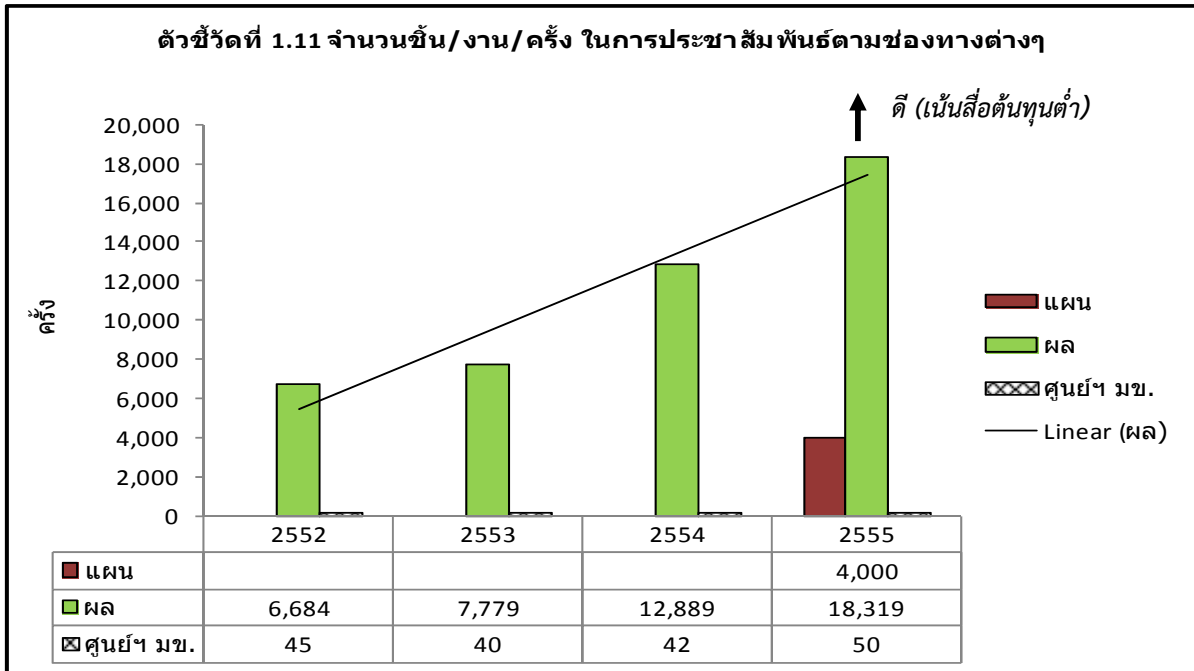
ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการ

(1) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

สำนักส่งเสริมฯ ได้กำหนดตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการของระบบงานและกระบวนการ รวมทั้งผลิตภาพ จากการผลิต จำนวนขึ้น/งาน/ครั้ง ในการประชาสัมพันธ์ของสำนักส่งเสริมฯ ตามช่องทางต่างๆ ได้จำนวนเพิ่มมากขึ้น (ตัวชี้วัดที่ 1.11) โดยใช้ต้นทุนต่ำ จากการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ และ สื่อวิทยุของสถานีเครือข่าย และทำให้จำนวนคนที่เข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ได้มากขึ้น (ตัวชี้วัดที่ 1.12) แม้ว่าร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ลดลงเล็กน้อย (ตัวชี้วัดที่ 1.13) แต่เนื่องจากสำนักส่งเสริมฯ ได้เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ (ตัวชี้วัดที่ 1.14) ทำให้บางช่องทางยังไม่สมบูรณ์มากพอ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมจึงลดลง ทั้งนี้จะมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และวิทยุ ซึ่งมีค่าใช้จ่ายน้อย และสามารถเข้าถึงได้มาก สำหรับรายละเอียดของผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการ ดังแผนภาพที่ 7.1-13 ถึง 7.1-14 และมีรายละเอียดแต่ละตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 1.11. จำนวนขึ้น/งาน/ครั้ง ในการประชาสัมพันธ์ของสำนักส่งเสริมฯ ตามช่องทางต่างๆ

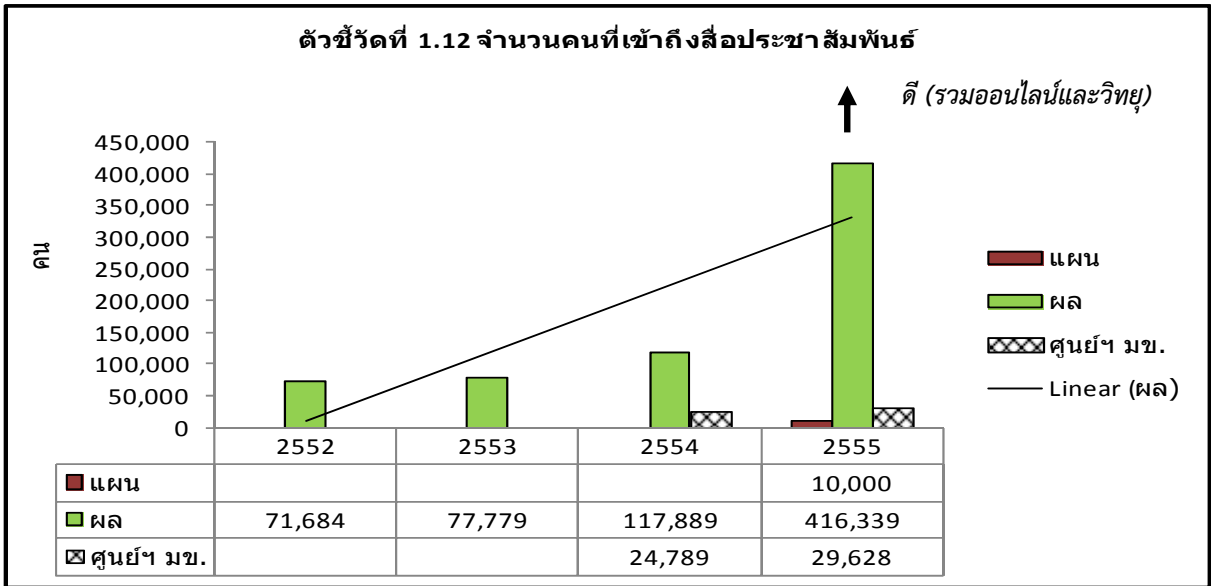
จำนวนขึ้น/งาน/ครั้ง ในการประชาสัมพันธ์ของสำนักส่งเสริมฯ ตามช่องทางต่างๆตามแผนในปี 2555 มีจำนวน 4,000 ครั้งแต่สามารถดำเนินการได้มากกว่าแผน คือ 18,319 ครั้ง และ เมื่อเทียบกับคู่แข่งได้แก่ ศูนย์บริการวิชาการ มข. พบว่าคู่แข่งมีจำนวนขึ้น/งาน/ครั้ง ในการประชาสัมพันธ์ของสำนักส่งเสริมฯ ตามช่องทางต่างๆจำนวนน้อยกว่า มีเพียง 50 ครั้ง ดังแผนภาพที่ 7.1-11



แผนภาพที่ 7.1-11 จำนวนขึ้น/งาน/ครั้ง ในการประชาสัมพันธ์ของสำนักส่งเสริมฯ ตามช่องทางต่างๆ

ตัวชี้วัดที่ 1.12 จำนวนคนที่เข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์

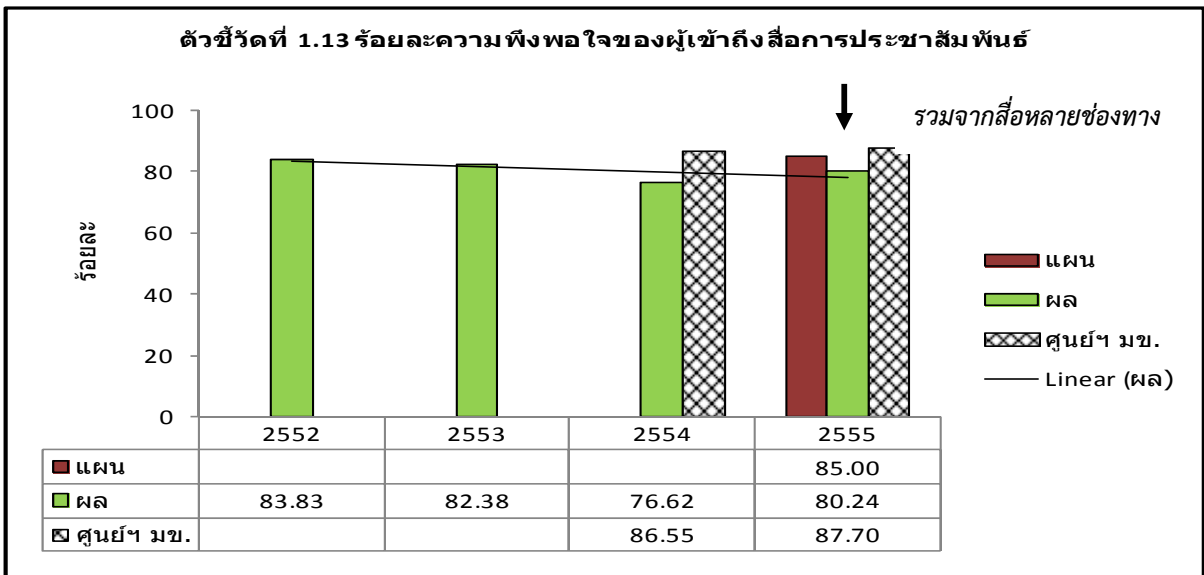
จำนวนคนที่เข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ตามแผนที่วางไว้ มี 10,000 คน แต่สามารถดำเนินการได้มากถึง 416,339 คน เมื่อเทียบกับคู่แข่งได้แก่ ศูนย์บริการวิชาการ มข. พบว่าสามารถดำเนินการได้มากกว่าคู่แข่งได้ซึ่งมีจำนวนคนที่เข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์เพียง 29,628 คน ดังแผนภาพที่ 7.1-12



แผนภาพที่ 7.1-12 จำนวนคนที่เข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์

ตัวชี้วัดที่ 1.13. ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าถึงสื่อการประชาสัมพันธ์

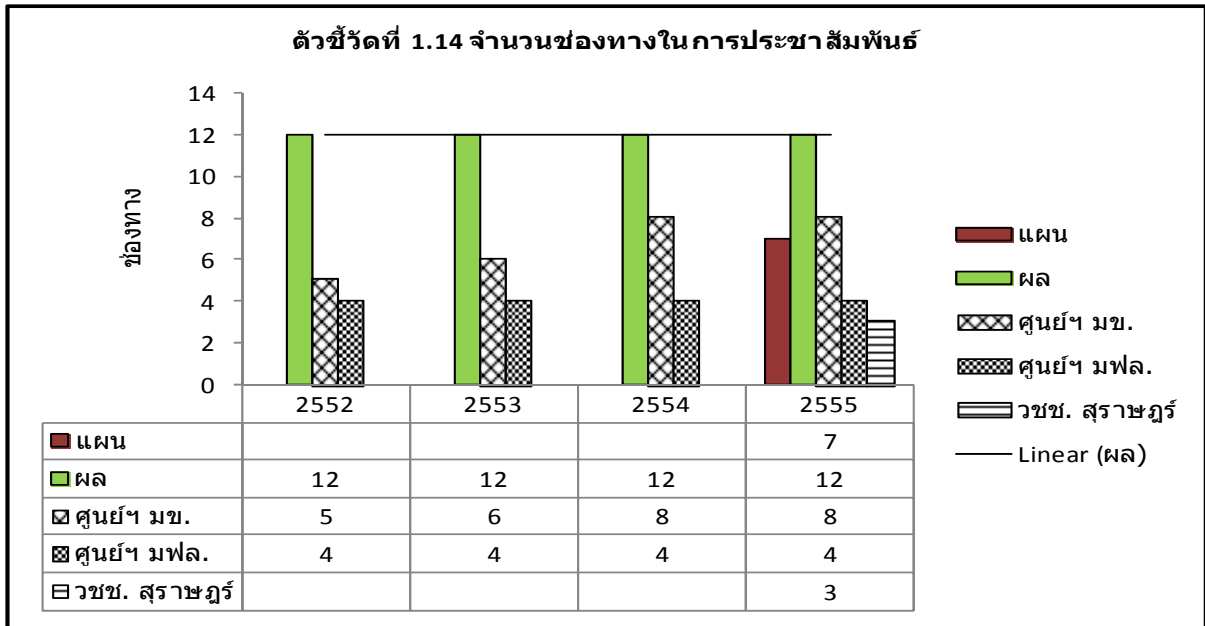
ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าถึงสื่อการประชาสัมพันธ์ ตามแผนที่ตั้งไว้ร้อยละ 85.00 แต่มีเพียงร้อยละ 80.24 และเมื่อเทียบกับคู่แข่ง ศูนย์บริการวิชาการ มข. พบว่าคู่แข่งมี ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าถึงสื่อการประชาสัมพันธ์มากกว่า คือ ร้อยละ 87.70 ดังแผนภาพที่ 7.1-13



แผนภาพที่ 7.1-13 ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าถึงสื่อการประชาสัมพันธ์

ตัวชี้วัดที่ 1.14 จำนวนช่องทางในการประชาสัมพันธ์ของสำนักส่งเสริมฯ

จำนวนช่องทางในการประชาสัมพันธ์ของสำนักส่งเสริมฯ ตามแผนที่วางไว้ 7 ช่องทาง และสามารถทำได้ 12 ช่องทาง ซึ่งมากกว่าคู่เทียบคือ ศูนย์บริการวิชาการ มข. ศูนย์บริการวิชาการ มฟล. และวิทยาลัยชุมชน ม.อ. วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ดังแผนภาพที่ 7.1-14



แผนภาพที่ 7.1-14 จำนวนช่องทางในการประชาสัมพันธ์ของสำนักส่งเสริมฯ

(2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

สำนักส่งเสริมฯ ยังไม่มีตัวชี้วัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของประสิทธิผลของระบบงาน และการเตรียมพร้อมของสถานที่ทำงานเมื่อเกิดภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน แต่สำนักส่งเสริมฯ ก็ได้มีการดำเนินการในส่วนนี้ด้วยรายละเอียดในหมวดที่ 6

ค. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

สำนักส่งเสริมฯ ได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ซึ่งผลลัพธ์ตัวชี้วัดโครงการที่ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี แต่เนื่องมาจากการจัดอบรมแบบเก็บค่าลงทะเบียนบางหลักสูตรมีผู้เข้ารับการอบรมน้อย จึงจำเป็นต้องปิด หรือไปยุบรวมเป็นครั้งเดียว ทั้งนี้สำนักส่งเสริมฯ ได้เล็งเห็นถึงการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ที่สามารถนำมาทดแทนได้ และคาดว่าจะเพิ่มจำนวนผู้รับบริการในระบบออนไลน์จะเพิ่มขึ้นในอนาคต

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า:

ก.ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

การมุ่งเน้นลูกค้าของสำนักส่งเสริมฯ ได้ยึดถือลูกค้าเป็นผู้ที่มีความสำคัญ จำเป็นต้องให้บริการเป็นอย่างดี จึงมีการสำรวจ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า โดยแยกตามประเภท โดยผู้รับบริการวิชาการ

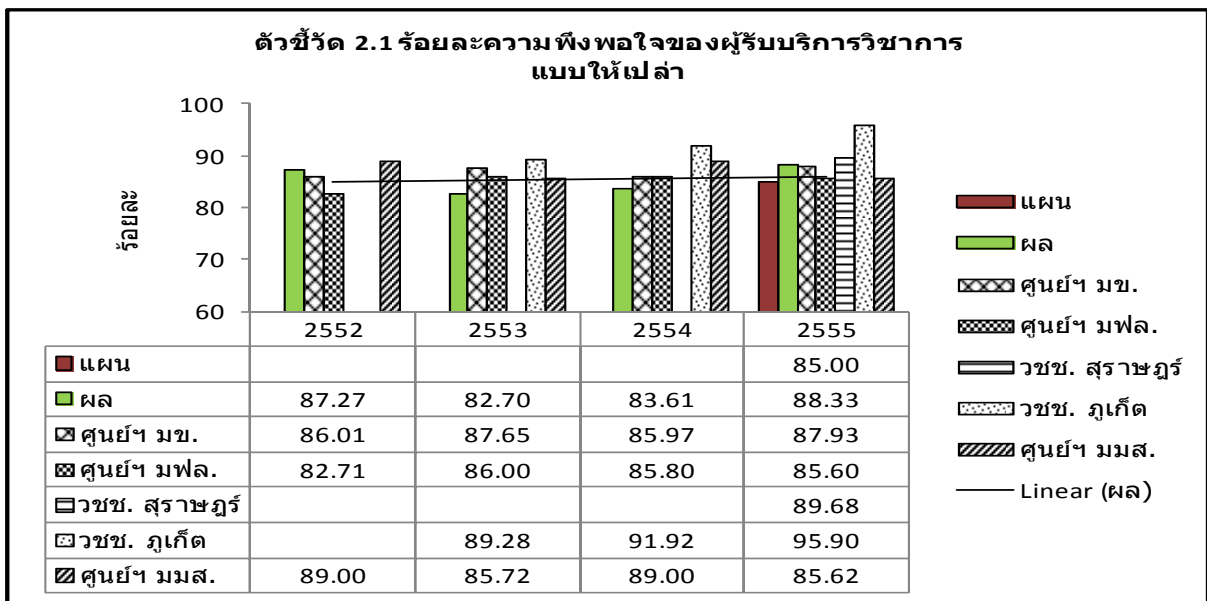
แบบให้เปล่า ที่จัดให้ตามความต้องการของชุมชน และนโยบายของสำนักส่งเสริมฯ ตามความต้องการ ความจำเป็น และการได้ประโยชน์ในแง่การพัฒนาเป็นสำคัญ ซึ่งอาจมีข้อจำกัดบางอย่าง แต่ได้ดำเนินการส่วนนี้อย่างเต็มที่ และพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ แบบให้เปล่าดี มีเพิ่มขึ้น (ตัวชี้วัดที่ 2.1) ส่วนความพึงพอใจของผู้สำเร็จตามหลักสูตร (เก็บค่าลงทะเบียน+ว่าจ้าง) เป็นไปในทำนองเดียวกัน คือมีความพึงพอใจสูงขึ้น (ตัวชี้วัดที่ 2.2) นอกจากนี้สำนักส่งเสริมฯ ได้เพิ่มช่องทางการร้องเรียนประเด็นต่างๆ ให้มากขึ้น (ตัวชี้วัดที่ 2.3) แต่แทบจะไม่มีการร้องเรียนในเรื่องการให้บริการเกิดขึ้น ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้ามีรายละเอียด ดังนี้:

(1) ความพึงพอใจของลูกค้า

สำนักส่งเสริมฯ มีการติดตามระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ฝึกอบรม และบริการอื่น โดย เพื่อเพิ่มศักยภาพและรองรับลูกค้าในส่วนนี้ต่อไป

ตัวชี้วัดที่ 2.1. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ แบบให้เปล่า

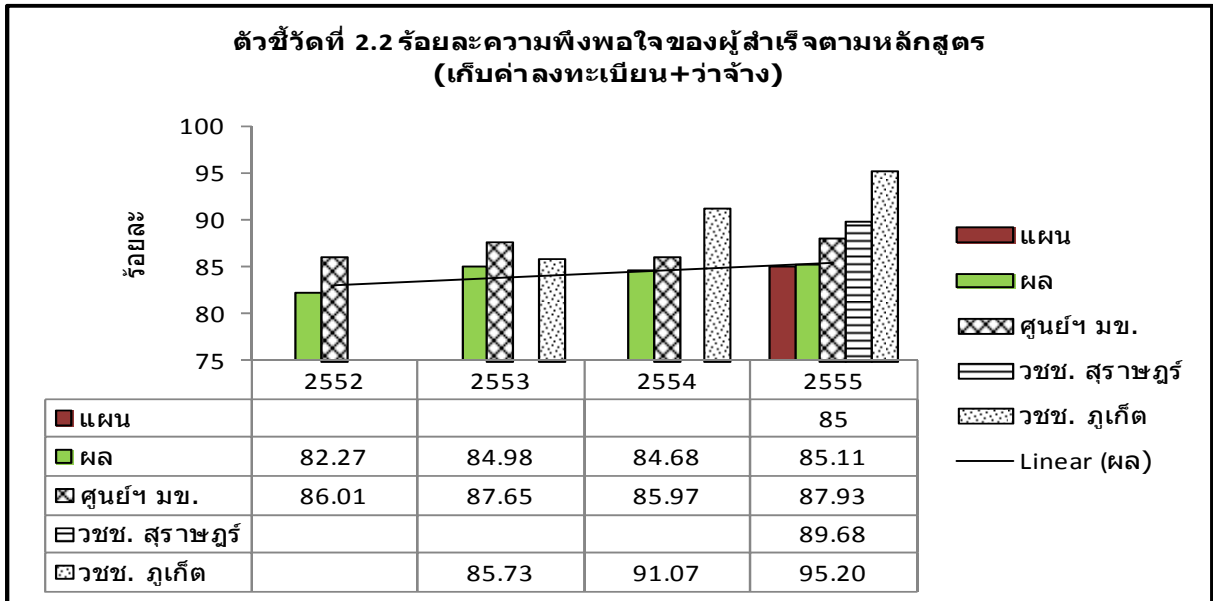
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ แบบให้เปล่า ตามแผนที่วางไว้ คือร้อยละ 85.00 แต่สามารถดำเนินการได้สูงกว่า คือ ร้อยละ 88.33 และสูงกว่าคู่แข่ง คือ ศูนย์บริการวิชาการ มข. ศูนย์บริการวิชาการ มฟล. และ ศูนย์บริการวิชาการ มมส. แต่ต่ำกว่า วิทยาลัยชุมชน ม.อ. วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี และวิทยาลัยชุมชน ม.อ. วิทยาเขตภูเก็ต ซึ่งมีผลของร้อยละของระดับความพึงพอใจร้อยละ 89.68 และ 95.90 ตามลำดับ ดังแผนภาพที่ 7.2- 1



แผนภาพที่ 7.2-1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ

ตัวชี้วัดที่ 2.2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้สำเร็จตามหลักสูตร

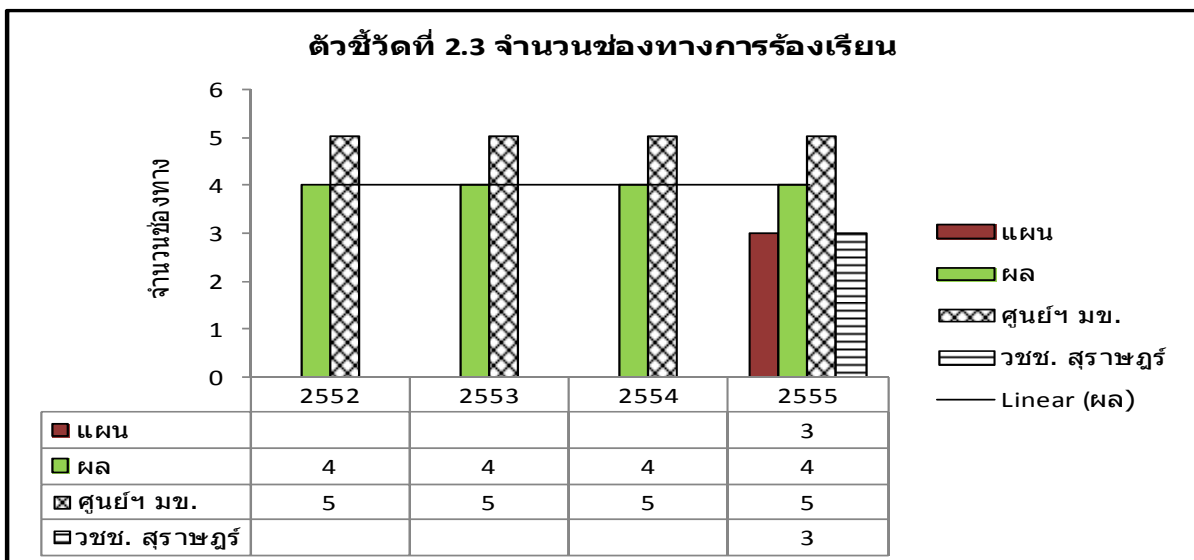
ร้อยละความพึงพอใจของผู้สำเร็จตามหลักสูตร พบว่ามีความพึงพอใจของผู้รับบริการใกล้เคียงกับแผน คือร้อยละ 85.11 โดยความพึงพอใจมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากปี 2552 เป็นต้นมา แต่เมื่อเทียบกับคู่แข่งคือ ศูนย์บริการวิชาการ มข. วิทยาลัยชุมชน ม.อ. วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี และวิทยาลัยชุมชน ม.อ. วิทยาเขตภูเก็ต พบว่าคู่แข่งมีร้อยละความพึงพอใจของผู้สำเร็จตามหลักสูตรที่สูงกว่า ดังแผนภาพที่ 7.2-2



แผนภาพที่ 7.2-2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้สำเร็จตามหลักสูตร

ตัวชี้วัดที่ 2.3 จำนวนช่องทางการร้องเรียน

สำนักส่งเสริมได้กำหนดให้จำนวนช่องทางการร้องเรียนของผู้รับบริการตามแผน 3 ช่องทาง ทั้งเรื่อง ผิดกอบรม/ที่พัก / ห้องประชุม แต่สามารถดำเนินการได้มากกว่าแผนคือ 4 ช่องทาง โดยคู่เทียบ ศูนย์บริการวิชาการ มข. มีจำนวนช่องทางการร้องเรียนให้ลูกค้าได้มากกว่า คือ 5 ช่องทาง แต่วิทยาลัยชุมชน ม.อ. วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ก็มีจำนวนช่องทางการร้องเรียนให้ลูกค้าเพียง 3 ช่องทาง ดังแผนภาพที่ 7.2-3



แผนภาพที่ 7.2-3 จำนวนช่องทางการร้องเรียน

(2) ความผูกพันของลูกค้า

ผู้รับบริการที่ต้องการรับบริการซ้ำจากสำนักส่งเสริมฯ มีทั้งหลักสูตรที่ให้เปล่าและหลักสูตรที่มีค่าลงทะเบียน โดยสามารถค้นหาตามรายชื่อของลูกค้า หรือหน่วยงาน แต่เป็นเฉพาะหลักสูตรที่เก็บค่าลงทะเบียน ซึ่งพบว่าสำนักสามารถพัฒนาต่อยอดหลักสูตรเดิม และยังมีลูกค้ากลุ่มเดิมเข้ารับบริการ สำหรับหลักสูตรแบบให้เปล่าจะมุ่งเน้นการให้บริการที่กระจาย อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร:

ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

(1) ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

บุคลากรของสำนักส่งเสริมฯ มีความพึงพอใจที่ลดลงต่อสภาพการพัฒนาบุคลากร ระบบการประเมินสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ แผนสร้างความก้าวหน้าของตำแหน่ง (Career Path) โดยมีแผนการประเมินที่แน่นอนตามหมวดที่ 5 ซึ่งสำนักส่งเสริมฯ เล็งเห็นถึงความสำคัญและได้จัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรอย่างเพียงพอ ทั้งการศึกษาดูงานประเทศ และ เปิดโอกาสให้ไปอบรมเรื่องที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาอื่นๆ ด้วย และยังมีมีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งของบุคลากร เพื่อความก้าวหน้าในสายงาน จำนวน 5 ราย

(2) บรรยากาศการทำงาน

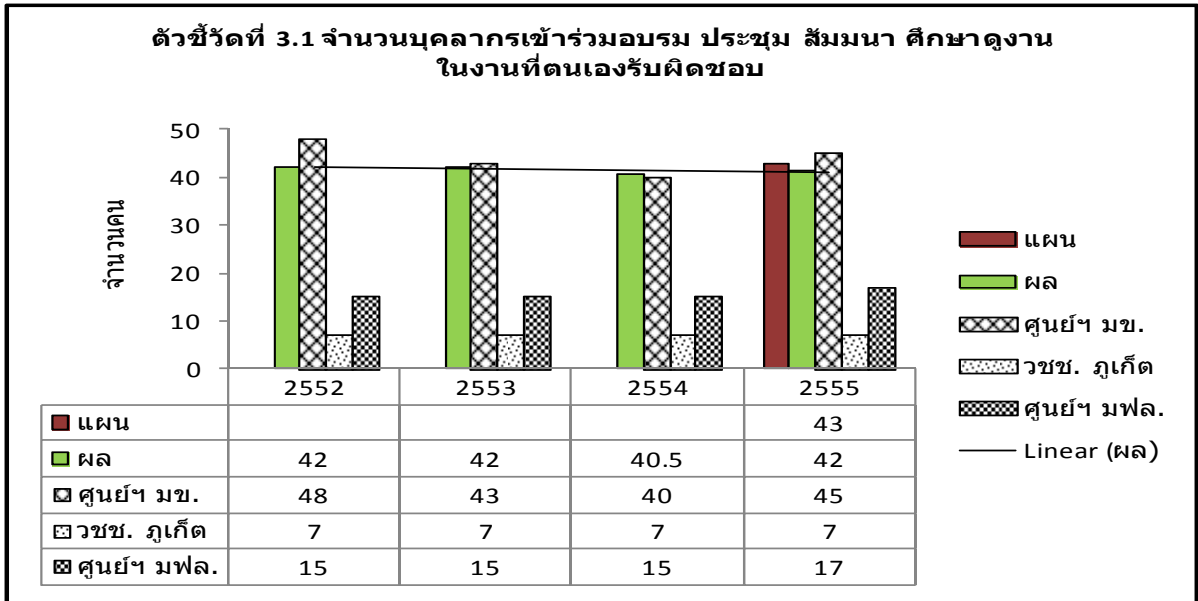
สำนักส่งเสริมฯ ได้สนับสนุนบรรยากาศในการทำงาน จึงมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น กิจกรรม 5 ส และ การปรับภูมิทัศน์สำนักงาน โดยใช้เงินงบประมาณจากรายได้สะสม เพื่อให้สภาพแวดล้อมในการทำงานดี

(3) การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน

บุคลากรของสำนักส่งเสริมฯ ไม่ได้มีการโยกย้ายไปที่อื่น แม้ว่าสถานการณ์ในพื้นที่ซึ่งสำนักงานตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดปัตตานีมีความเสี่ยง แต่บุคลากรยังปฏิบัติงานโดยไม่ได้โยกย้าย เนื่องจากมีความผูกพันกับสำนักส่งเสริมฯ จากแบบสอบถาม พบว่าสาเหตุที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันได้แก่ ลักษณะงานที่ทำซึ่งมีความก้าวหน้าและมีสวัสดิการที่เหมาะสม

(4) การพัฒนาบุคลากร

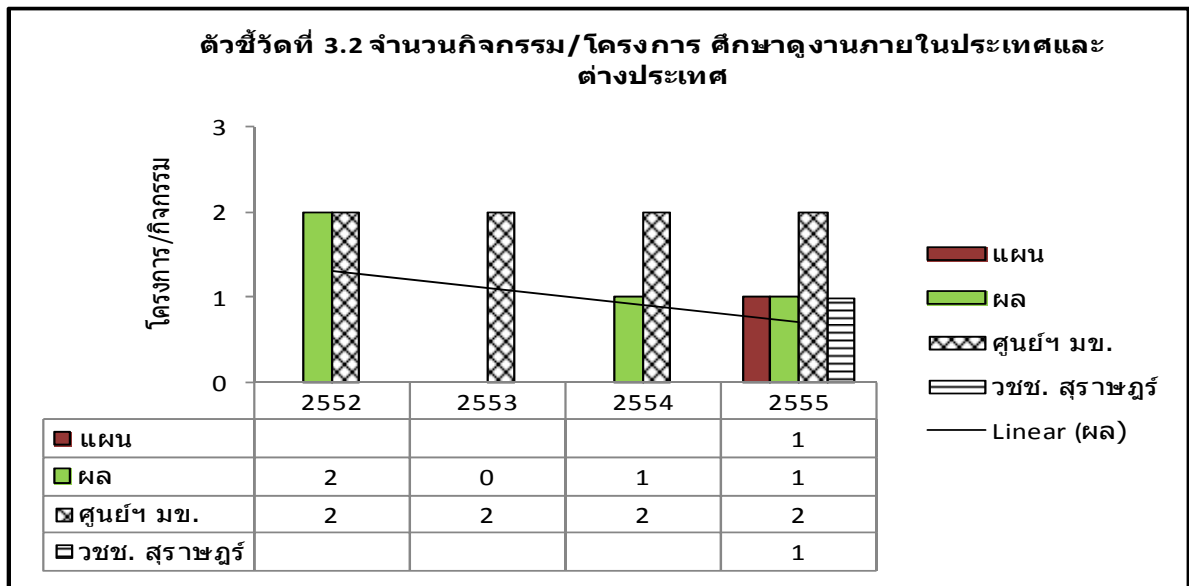
สำนักส่งเสริมฯ จัดสวัสดิการให้บุคลากรเข้าร่วมอบรม ประชุม สัมมนา ศึกษาดูงาน ในงานที่ตนเองรับผิดชอบ (ตัวชี้วัดที่ 3.1) และจัดกิจกรรม/โครงการ ศึกษาดูงานภายในประเทศและต่างประเทศ (ตัวชี้วัดที่ 3.2) โดยมีกิจกรรมที่พัฒนาสุขภาพกายและจิตใจของบุคลากร (ตัวชี้วัดที่ 3.3) แต่เนื่องจากบุคลากรบางคนติดภาระกิจอื่น ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรม และมีบุคลากรที่ลาศึกษาต่อ ทำให้การเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าวไม่ครบจำนวน ดังมีรายละเอียดดังแผนภาพที่ 7.3-1



แผนภาพที่ 7.3-1 จำนวนบุคลากรเข้าร่วมอบรม ประชุม สัมมนา ศึกษาดูงาน ในงานที่ตนเองรับผิดชอบ

ตัวชี้วัดที่ 3.2. จำนวนกิจกรรม/โครงการ ศึกษาดูงานภายในประเทศและต่างประเทศ

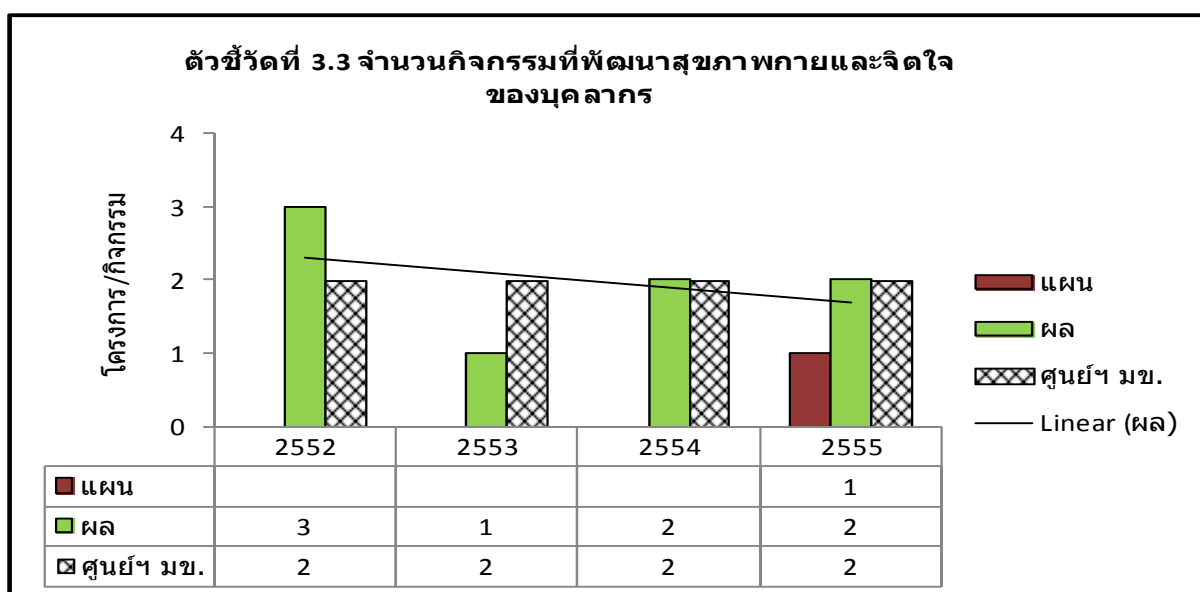
จำนวนกิจกรรม/โครงการ ศึกษาดูงานภายในประเทศและต่างประเทศ ของสำนักส่งเสริมฯ ได้ตั้งแผนไว้ปีละ 1 ครั้ง และสามารถทำได้ตามแผน แต่เมื่อเทียบกับคู่เทียบคือ ศูนย์บริการวิชาการ มข. พบว่าคู่เทียบ มี 2 โครงการ อย่างไรก็ตามเมื่อเทียบกับ วิทยาลัยชุมชน ม.อ.วิทยาเขตสุราษฎร์ พบว่ามีเท่ากัน คือ 1 กิจกรรม/โครงการ ดังแผนภาพที่ 7.3-2



แผนภาพที่ 7.3-2 จำนวนกิจกรรม/โครงการ ศึกษาดูงานภายในประเทศและต่างประเทศ

ตัวชี้วัดที่ 3.3. จำนวนกิจกรรมที่พัฒนาสุขภาพกายและจิตใจของบุคลากร

สำนักส่งเสริมฯ มีจำนวนกิจกรรมที่พัฒนาสุขภาพกายและจิตใจของบุคลากร ตามแผนมี 1 โครงการ แต่สามารถจัดเพิ่มได้เป็น 2 โครงการ ได้แก่ โครงการตรวจสุขภาพประจำปี 2555 มีผู้สนใจเข้าร่วม 28 คน. และโครงการจัดตรวจสุขภาพประจำเดือนโดยโครงการจัดตั้งคณะพยาบาลศาสตร์ ซึ่งเมื่อเทียบกับคู่เทียบ คือ ศูนย์บริการวิชาการ มข. พบว่าคู่เทียบดำเนินการ ได้ 2 โครงการเช่นเดียวกัน ดังแผนภาพที่ 7.3-3



แผนภาพที่ 7.3-3 จำนวนกิจกรรมที่พัฒนาสุขภาพกายและจิตใจของบุคลากร

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร:

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง

การนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรในวงกว้างนั้น สำนักส่งเสริมฯ ได้จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สรุปรบทเรียน ประชุมวิชาการร่วมกันระหว่างเครือข่ายบริการวิชาการด้วยกันที่สามารถดำเนินการได้ตามแผน (ตัวชี้วัดที่ 4.1) นอกจากนี้ยังมีการประเมินผู้บริหาร โดยกำหนดตัวชี้วัดเป็นจำนวนครั้งในการประเมิน ซึ่งสามารถดำเนินการได้ตามแผนเช่นเดียวกัน (ตัวชี้วัดที่ 4.2)

(1) การนำองค์กร

ผู้บริหารระดับสูงมีการสื่อสารและการสร้างความผูกพันกับบุคลากรเพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่ การปฏิบัติเป็นระยะๆ โดยวิธีการต่างๆ ได้แก่ การพูดคุย E-mail facebook การประชุมตามภาระกิจ และการประชุม ประจำเดือน นอกจากนี้ยังสร้างความผูกพันโดยการมีกิจกรรมย่อยในการประชุม ได้แก่ การสังสรรค์ เพื่อกระตุ้นให้เกิด การปฏิบัติอย่างจริงจัง

(2) การกำกับดูแลองค์กร

การกำกับดูแลองค์กร และความรับผิดชอบด้านการเงินภายในและภายนอกเป็นไปตามแผนที่กำหนด เนื่องจากมีระบบการดำเนินการอย่างโปร่งใส โดยแผนการใช้เงิน และระบบการเงินมีการผ่านความเห็นชอบจาก คณะกรรมการดำเนินการ และคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมฯ

(3) กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ

สำนักส่งเสริมฯ มีการปฏิบัติตามด้านกฎระเบียบ และกฎหมายองค์กร โดยมีการกำกับดูแล ให้เป็นไปตามกฎระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้จัดทำประกาศ แนวปฏิบัติเพื่อนำไปใช้ในระดับหน่วยงาน มีการตรวจสอบดูแลโดยผู้บังคับบัญชาชั้นต้น และชั้นสูงตามลำดับ รวมทั้งมีคณะกรรมการวินัยของสำนักส่งเสริมฯ สำหรับระดับผู้บริหารขององค์กรมีการกำกับดูแลการปฏิบัติงานโดยผู้บริหารของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จากการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2555 ไม่พบกรณีการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบและกฎหมาย ที่เป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการสอบสวนทั้งในมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานภายนอก

(4) จริยธรรม

สำนักส่งเสริมฯ ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและสามารถหลักให้แข่งขันได้ในระดับสากล โดยผู้นำองค์กรมีแนวปฏิบัติด้านจริยธรรม และ ข้อบังคับสภามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2551 และระเบียบข้อบังคับอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในรอบปีการศึกษา 2555 ผู้นำระดับสูงขององค์กร ไม่มีเรื่องร้องเรียนด้านการละเมิดจรรยาบรรณ หรือมีเรื่องต้องดำเนินการด้านการลงโทษทางวินัยด้านจรรยาบรรณ

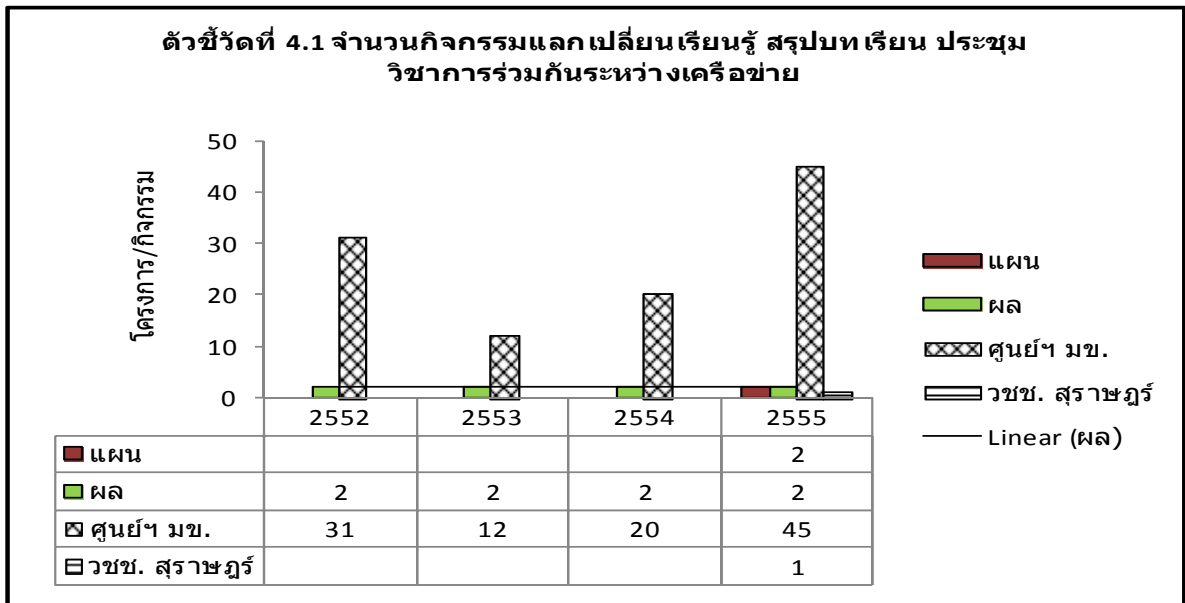
(5) สังคม

สำนักส่งเสริมฯ มี โครงการ/กิจกรรม ที่ตอบสนองความต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน และสังคม ได้แก่ ชุมชนเศรษฐกิจพอเพียงเข้มแข็ง บ้านม่วงถั่ว และบ้านสวนรวม อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา ชุมชนบ้านใหม่ผาสุก และชุมชนบ้านนา อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา นอกจากนี้ยังร่วมหรือสนับสนุนในกิจกรรมอื่นๆ เช่น กิจกรรมอาหารท้องถิ่น ในงานมหกรรมศิลปวัฒนธรรม ม.อ. กิจกรรมการจัดฟุ่มกฐิน ในงานทอดกฐินพระราชทาน ม.อ. กิจกรรมทำกระทง ในงานประเพณีลอยกระทง เป็นต้น

สำหรับผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร ดังแผนภาพที่ 7.4-1 ถึง 7.4-2 ดังมีรายละเอียดแต่ละตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 4.1 จำนวนกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สรุปรบทเรียน ประชุมวิชาการร่วมกันระหว่างเครือข่าย

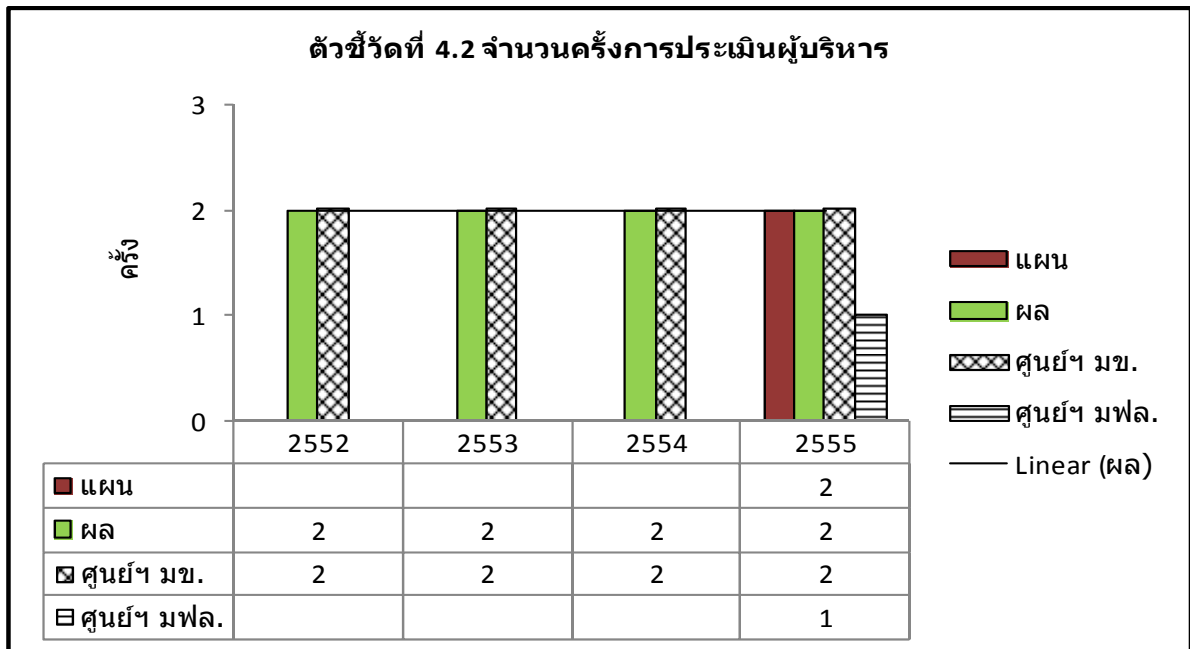
จำนวนกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สรุปรบทเรียน ประชุมวิชาการร่วมกันระหว่างเครือข่ายตามแผนที่วางไว้ คือ 2 ครั้ง และสามารถดำเนินการได้ตามแผน คือ การประชุมวิชาการ ณ ศูนย์บริการวิชาการ มข. และ ศูนย์บริการวิชาการ ม.บูรพา ที่ได้ร่วมประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการให้บริการ และนำมาปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาการบริการของเครือข่ายในภาคใต้ ซึ่งสำนักส่งเสริมฯ ฝ่ายหาดใหญ่ได้จัดเป็นประจำทุกปี อย่างไรก็ตามเมื่อเทียบกับคู่เทียบ คือ ศูนย์บริการวิชาการ มข. พบว่าสามารถดำเนินการร่วมกับเครือข่ายได้มากถึง 45 ครั้ง ดังแผนภาพที่ 7.4-1



แผนภาพที่ 7.4-1 จำนวนกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สรุปรบทเรียน ประชุมวิชาการร่วมกันระหว่างเครือข่าย

ตัวชี้วัดที่ 4.2. จำนวนครั้งการประเมินผู้บริหาร

จำนวนครั้งการประเมินผู้บริหาร ต่อการนำองค์กร ตามแผนที่วางไว้คือ 2 ครั้ง และสามารถทำได้ตามแผน โดยเมื่อเทียบกับคู่เทียบ ศูนย์บริการวิชาการ มข. พบว่า จำนวนครั้งการประเมินผู้บริหารเท่ากัน คือ 2 ครั้ง แต่เมื่อเทียบกับ วิทยาลัยชุมชน ม.อ. วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี พบว่ามีการดำเนินการเพียง 1 ครั้ง ดังแผนภาพที่ 7.4-2



แผนภาพที่ 7.4-2 จำนวนครั้งการประเมินผู้บริหาร

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด:

ก.ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด

สำนักส่งเสริมมีผลลัพธ์ทางการเงินในแง่ของงบประมาณแผ่นดินที่มหาวิทยาลัยได้จัดสรรให้น้อยลง และมีการจัดงบรายได้เพื่อการดำเนินการลดลงเช่นกัน (ตัวชี้วัดที่ 5.1) แต่สำนักส่งเสริมได้หางบประมาณจากส่วนอื่นมาเพิ่ม ได้แก่ งบประมาณการโครงการบริการวิชาการด้านอาหารและอาชีพ จากมูลนิธิมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ งบการจัดงานผู้สูงอายุ จากเครือข่ายชุมชนและองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอเทพา และงบประมาณจากการบริการวิชาการโครงการวิจัยการสำรวจความต้องการของประชาชนและการจัดทำแผนพัฒนาอำเภอจะนะ โดยประชาชนมีส่วนร่วม เพื่อรองรับงบประมาณในการทำประโยชน์ต่อสังคม จากสำนักงานพลังงาน จังหวัดสงขลา ทำให้มีรายรับที่เกิดจากการให้บริการเพิ่มขึ้น (ตัวชี้วัดที่ 5.2) โดยสำนักส่งเสริมฯ ได้นำเงินส่วนหนึ่งไปลงทุน ในการปรับปรุงสถานที่ ของสถานบริการต่างๆ เป็นการเตรียมความพร้อมในการให้บริการ จึงทำให้จำนวนเงินรายได้สะสมจากการดำเนินงานลดลง (ตัวชี้วัดที่ 5.3) และ ทำให้ ร้อยละของเงินรายได้ที่นำไปจัดกิจกรรมบริการวิชาการสู่ชุมชนลดลงไปด้วย (ตัวชี้วัดที่ 5.4)

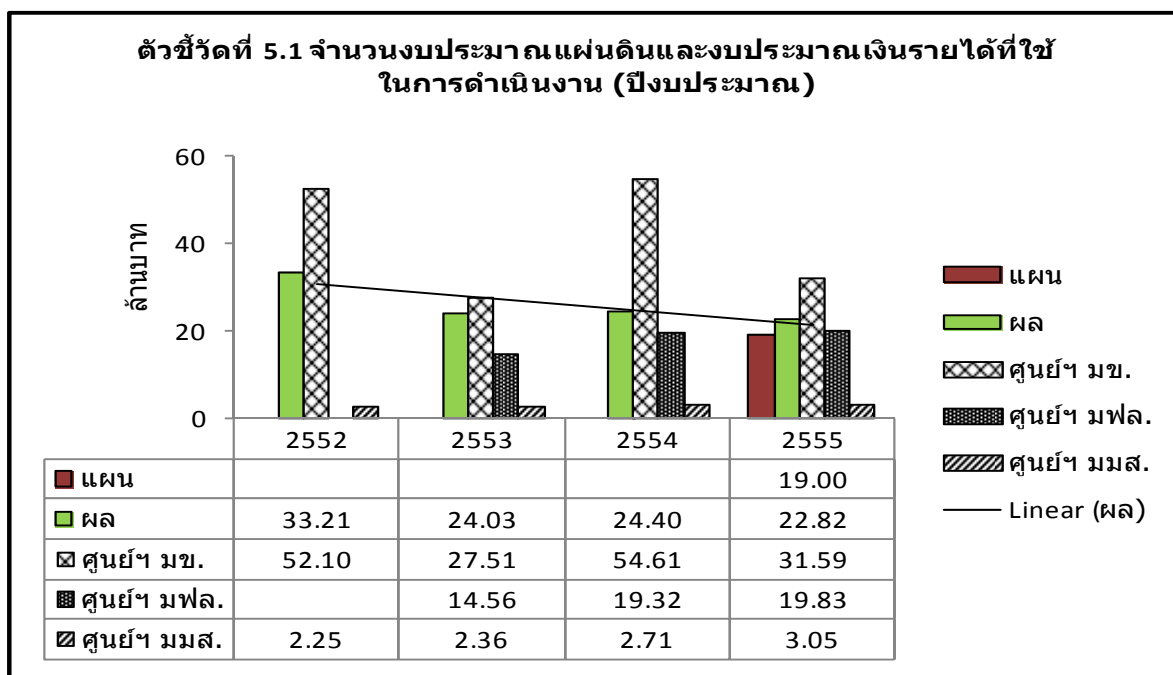
(1) ผลการดำเนินการด้านการเงิน

แนวโน้มของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการเงิน พบว่า จำนวนงบในการดำเนินการสูงกว่าแผนที่ตั้งไว้ (แผนภาพที่ 7.5-1) และรายรับที่ได้จากการบริการวิชาการสูงกว่าแผน (แผนภาพที่ 7.5-2) แต่จำนวนเงินรายได้สะสมจากการดำเนินงานของสำนักส่งเสริมฯ ลดลงกว่าปีที่ผ่านมา ประมาณ 1 ล้านบาท (แผนภาพที่ 7.5-3) ร้อยละของเงินรายได้ที่นำไปจัดกิจกรรมบริการวิชาการสู่ชุมชน ต่ำกว่าแผนที่วางไว้ (แผนภาพที่ 7.5-4) อย่างไรก็ตามมีการนำรายได้ส่วนหนึ่งไปเป็นงบประมาณเพื่อพัฒนาสถานี่ในการเตรียมความพร้อมทางด้านการบริการวิชาการ

สำหรับรายละเอียดผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด: ดังแผนภาพที่ 7.5-1 ถึง 7.5-4 :ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 5.1 จำนวนงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ที่ใช้ในการดำเนินงาน

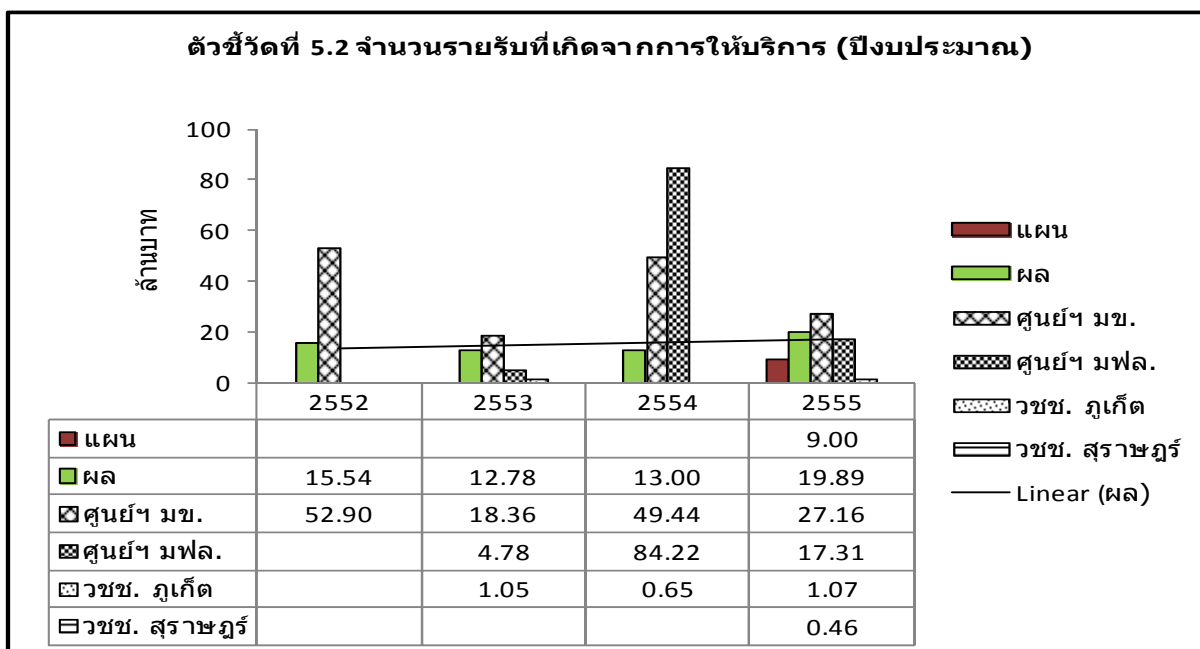
จำนวนงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ที่ใช้ในการดำเนินงานตามแผนที่ตั้งไว้ คือ 19.00 ล้านบาท แต่ได้ดำเนินการมากกว่าแผน คือ 22.82 ล้านบาท เมื่อเทียบกับศูนย์บริการวิชาการ มข. พบว่าคู่เทียบมีจำนวนงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ที่ใช้ในการดำเนินงานที่สูงกว่า คือ 31.59 ล้านบาท หากเทียบกับศูนย์บริการวิชาการ มฟล. พบว่าจำนวนงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ที่ใช้ในการดำเนินงานมีต่ำกว่า คือ 19.83 ล้านบาท ส่วนคู่เทียบ ศูนย์บริการวิชาการ มมส. มีเพียง 3.05 ล้านบาท ดังแผนภาพที่ 7.5-1



แผนภาพที่ 7.5-1 จำนวนงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ที่ใช้ในการดำเนินงาน

ตัวชี้วัดที่ 5.2. รายรับที่เกิดจากการให้บริการ

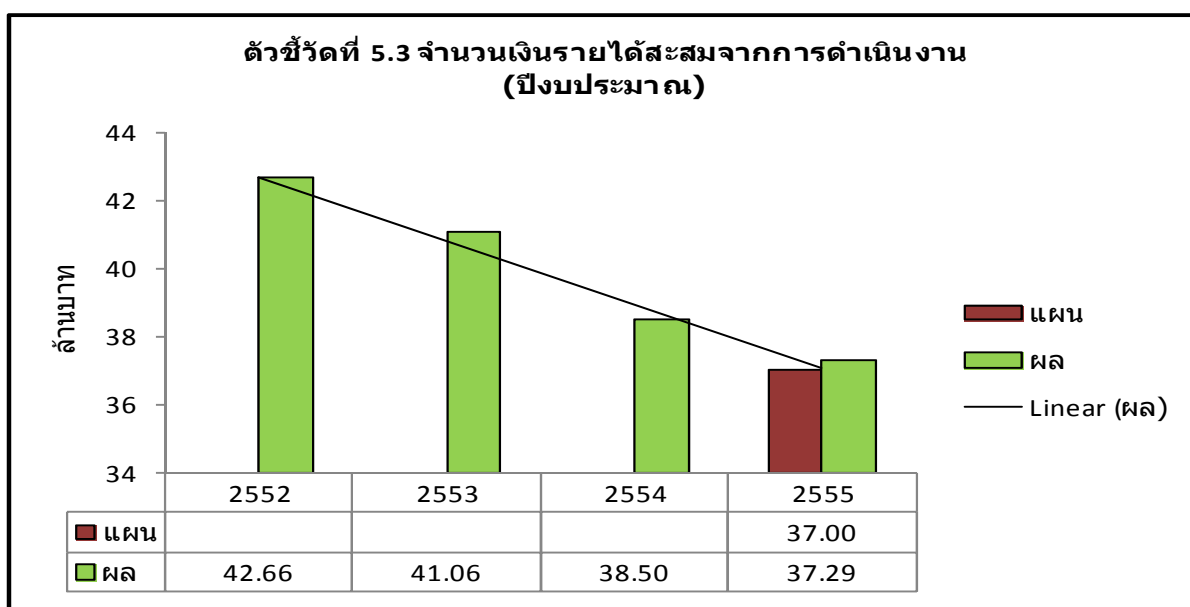
รายรับที่เกิดจากการให้บริการสูงกว่าแผนที่วางไว้ 9.00 ล้านบาท แต่สามารถดำเนินการได้สูงกว่าแผนคือ 19.89 ล้านบาท เมื่อเทียบกับศูนย์บริการวิชาการ มข. พบว่าคู่เทียบมีรายรับที่เกิดจากการบริการวิชาการที่มากกว่าคือ 27.16 ล้านบาท อย่างไรก็ตามเมื่อเทียบกับคู่เทียบอื่นได้แก่ ศูนย์บริการวิชาการ มफल. วิทยาลัยชุมชน ม.อ. วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี และ วิทยาลัยชุมชน ม.อ. วิทยาเขตภูเก็ต พบว่าสามารถดำเนินการได้น้อยกว่า คือ มีรายรับที่เกิดจากการให้บริการ 17.31, 1.07 และ 0.46 ล้านบาท ตามลำดับ ดังแผนภาพที่ 7.5-2



แผนภาพที่ 7.5-2 จำนวนรายรับที่เกิดจากการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 5.3 จำนวนเงินรายได้สะสมจากการดำเนินงาน

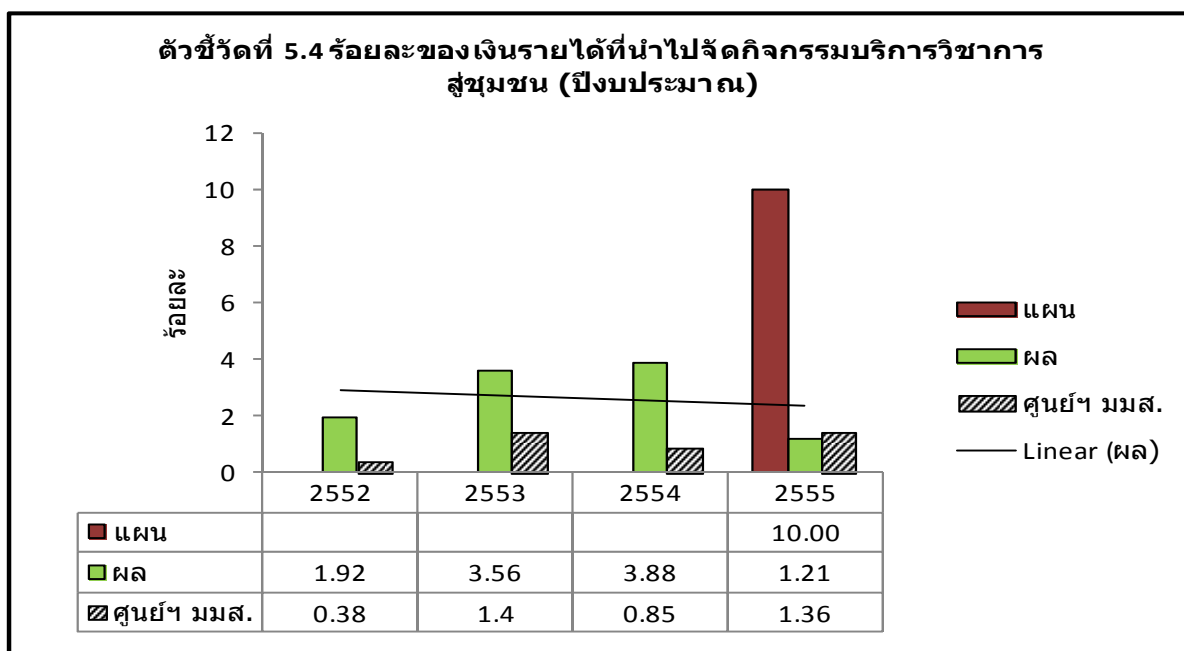
จำนวนเงินรายได้สะสมจากการดำเนินงาน มีสูงกว่าแผนเล็กน้อย คือ ตามแผนวางไว้ 37.00 ล้านบาท แต่สามารถทำได้ 37.29 ล้านบาท แผนภาพที่ 7.5-3



แผนภาพที่ 7.5-3 จำนวนเงินรายได้สะสมจากการดำเนินงาน

ตัวชี้วัดที่ 5.4 ร้อยละของเงินรายได้ที่นำไปจัดกิจกรรมบริการวิชาการสู่ชุมชน

ร้อยละของเงินรายได้ที่นำไปจัดกิจกรรมบริการวิชาการสู่ชุมชน ต่ำกว่าแผนที่วางไว้ โดยแผนที่วางไว้ มีร้อยละ 10.00 แต่สามารถดำเนินการได้ร้อยละ 1.21 เมื่อเทียบกับคู่เทียบคือ ศูนย์บริการวิชาการ มมส. พบว่าคู่เทียบมีร้อยละของเงินรายได้ที่นำไปจัดกิจกรรมบริการวิชาการสู่ชุมชนสูงกว่า คือร้อยละ 1.36 ดังแผนภาพที่ 7.5-4



แผนภาพที่ 7.5-4 ร้อยละของเงินรายได้ที่นำไปจัดกิจกรรมบริการวิชาการสู่ชุมชน

2) ผลการดำเนินการด้านตลาด

ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านตลาด พบว่าสำนักส่งเสริมได้เพิ่มจำนวนพื้นที่บริการวิชาการ ไปสู่งานแบบว่าจ้าง และในอนาคตสำนักส่งเสริมฯ จึงจำเป็นต้องมีการหาตลาดพื้นที่เพิ่มขึ้น แต่การบริการแบบให้เปล่า ในพื้นที่อื่น เพื่อเป็นการขยายตลาดใหม่ มีแนวโน้มในการรองรับที่เป็นข้อกำหนดของพื้นที่ซึ่งมีผลกระทบจากสถานะการณ์ความไม่สงบ จึงทำให้การทำงานหรือการขยายตลาดเป็นไปค่อนข้างยากกว่าสภาวะการณ์ปกติ

แผนและผลการดำเนินงานรายตัวบ่งชี้ (KPIs)
หน่วยงาน สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดหมวดที่ 7	หน่วยนับ	แผน/ ผล	แผนและผล 3 ปีย้อนหลัง			แผนการดำเนินงาน			
				2552	2553	2554	2555	2556	2557	2558
1.	ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ									
	● ด้านผลิตภัณฑ์									
1.1	จำนวนผลิตภัณฑ์ของชุมชน	ผลิตภัณฑ์	แผน				2	2	2	2
			ผล	1	2	2	5			
1.2	จำนวนกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า	โครงการ/ กิจกรรม	แผน				15	16	16	16
			ผล	42	75	47	40			
1.3	จำนวนกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการที่สำนักส่งเสริมฯ ทำร่วมกับเครือข่าย	โครงการ/ กิจกรรม	แผน				40	45	50	50
			ผล	10	7	12	51			
1.4	จำนวนผลงานวิจัยที่ถ่ายทอดสู่ชุมชน	เรื่อง	แผน				2	3	3	3
			ผล	0	1	0	1			
1.5	จำนวนกิจกรรม/โครงการที่นำองค์ความรู้ลงสู่ชุมชน	โครงการ/ กิจกรรม	แผน	-	-	3	2	3	3	3
			ผล	46	71	43	38			
1.6	จำนวนคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ที่มีส่วนร่วมในการนำองค์ความรู้จากผลงานวิจัยลงสู่ชุมชน	หน่วยงาน	แผน				2	3	3	3
			ผล	0	1	0	2			
1.7	จำนวนหลักสูตร/กิจกรรม/โครงการ ที่พัฒนามาจากหลักสูตรเดิม	หลักสูตร	แผน				3	3	3	3
			ผล	6	4	5	8			
1.8	จำนวนสื่อการเรียนรู้ที่นำเสนอผ่านช่องทางต่าง ๆ	ชิ้น	แผน				30	40	40	40
			ผล	8,490	13,963	14,328	14,118			

ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดหมวดที่ 7	หน่วยนับ	แผน/ ผล	แผนและผล 3 ปีย้อนหลัง			แผนการดำเนินงาน			
				2552	2553	2554	2555	2556	2557	2558
1.	ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ									
1.9	จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า	คน	แผน				450	500	550	600
			ผล	2,279	8,782	5,805	4,304			
1.10	จำนวนเครือข่ายชุมชนที่ได้รับการพัฒนา	ชุมชน	แผน				5	6	6	6
			ผล		1	1	4			
	● ด้านกระบวนการ									
1.11	จำนวนชิ้น/งาน/ครั้ง ในการประชาสัมพันธ์ของสำนักส่งเสริมฯ ตามช่องทางต่างๆ	ครั้ง	แผน				4,000	4,400	4,800	5,200
			ผล	6,684	7,779	12,889	18,319			
1.12	จำนวนคนที่เข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์	คน	แผน	-	-		10,000	11,000	12,000	13,000
			ผล	71,684	77,779	117,889	416,399			
1.13	ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าถึงสื่อการประชาสัมพันธ์	ร้อยละ	แผน				85	85	85	85
			ผล	83.83	82.38	76.62	80.24			
1.14	จำนวนช่องทางในการประชาสัมพันธ์ของสำนักส่งเสริมฯ	ช่องทาง	แผน				7	7	8	8
			ผล	12	12	12	12			
2	ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า									
2.1	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ (ผู้ด้อยโอกาส แบบให้เปล่า)	ร้อยละ	แผน				85	85	85	85
			ผล	87.27	82.7	83.61	88.33			
2.2	ร้อยละความพึงพอใจของผู้สำเร็จตามหลักสูตร (เก็บค่าลงทะเบียน+ว่าจ้าง)	ร้อยละ	แผน				85	85	85	85
			ผล	87.27	84.98	84.68	85.11			
2.3	จำนวนช่องทางการร้องเรียน	ช่องทาง	แผน				3	3	3	3
			ผล	4	4	4	4			

ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดหมวดที่ 7	หน่วยนับ	แผน/ ผล	แผนและผล 3 ปีย้อนหลัง			แผนการดำเนินงาน			
				2552	2553	2554	2555	2556	2557	2558
3	ผลลัพธ์ด้านบุคลากร									
3.1	จำนวนบุคลากรเข้าร่วมอบรม ประชุม สัมมนา ศึกษาดูงาน ในงานที่ตนเองรับผิดชอบ	คน	แผน				45	45	45	45
			ผล		42	40.5	42			
3.2	จำนวนกิจกรรม/โครงการ ศึกษาดูงาน ภายในประเทศและต่างประเทศ	โครงการ/ กิจกรรม	แผน				1	1	1	1
			ผล	2	0	1	1			
3.3	จำนวนกิจกรรมที่พัฒนาสุขภาพกายและจิตใจของบุคลากร	กิจกรรม	แผน				1	1	1	1
			ผล	3	1	2	2			
4	ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร									
4.1	จำนวนกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สรุบบทเรียน ประชุมวิชาการร่วมกันระหว่างเครือข่าย	กิจกรรม	แผน				2	2	3	3
			ผล	2	2	2	2			
4.2	จำนวนครั้งการประชุมผู้บริหาร	ครั้ง	แผน	-	-	3	2	3	3	
			ผล	2	2	2	2			
5	ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด									
5.1	จำนวนงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ที่ใช้ในการดำเนินงาน (ปีงบประมาณ)	ล้านบาท	แผน				19	20	21	22
			ผล	33.21	24.03	24.40	22.82			
5.2	จำนวนรายรับที่เกิดจากการให้บริการ (ปีงบประมาณ)	ล้านบาท	แผน				9	10	10	12
			ผล	15.54	12.78	13	19.89			
5.3	จำนวนเงินรายได้สะสมจากการดำเนินงาน (ปีงบประมาณ)	ล้านบาท	แผน				37	38	39	40
			ผล	42.66	41.06	38.50	37.29			
5.4	ร้อยละของเงินรายได้ที่นำไปจัดกิจกรรมบริการวิชาการสู่ชุมชน (ปีงบประมาณ)	ร้อยละ	แผน				10	11	12	13
			ผล	1.92	3.56	3.88	1.21			

*Office of Extension and Continuing Education
Prince of Songkla University 94000 Thailand*

Tel : 0-7333-5911

Fax : 0-7333-1302

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

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