




รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน
ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)
ประจำปีการศึกษา 2556
หน่วยงานสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วันที่ 1 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2557

รายชื่อคณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน

- | | |
|---|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ศิรินทร์ สุโขโต | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ศักดิ์ เหล่าดี | กรรมการ |
| 3. นางสาวจุฑามาส แสงอาวุธ | เลขานุการ |

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2556
หน่วยงานสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง
วันที่ 1 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2557

ลงนาม  ประธานกรรมการ

ลงนาม  กรรมการ

ลงนาม  เลขานุการ

ส่วนที่ 1

ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)

โครงร่างองค์กร

1. ลักษณะองค์กร: คุณลักษณะที่สำคัญขององค์กรคืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) องค์กรมีผลิตภัณฑ์หลัก กลไกที่องค์กรใช้ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้าคือ

ลักษณะผลิตภัณฑ์	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของแต่ละผลิตภัณฑ์ต่อความสำเร็จขององค์กร
1. การจัดโครงการ/กิจกรรม การอบรม ประชุม สัมมนา สาธิต นิทรรศการ แบบให้เปล่า	- จำนวนหลักสูตรโครงการ/กิจกรรม - จำนวนผู้เข้าอบรม - ความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม - จำนวนคนที่นำความรู้ไปใช้ ในหน้าที่ การดำเนินชีวิต ทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น หรือมีรายได้เพิ่มขึ้น
2. การจัดโครงการ/กิจกรรม การอบรม ประชุม สัมมนา แบบหารายได้	- จำนวนโครงการ/หลักสูตร - จำนวนผู้รับบริการ - ร้อยละของความพึงพอใจ - จำนวนรายรับสุทธิ - จำนวนหลักสูตร/โครงการ/กิจกรรม
3. การเสริมสร้างกลุ่มและชุมชนเข้มแข็ง	-จำนวนกลุ่มอาชีพในชุมชนเป้าหมาย -ความพึงพอใจการเข้าร่วมกิจกรรม -รายได้เสริมเฉลี่ยต่อคนจากการรวมกลุ่มทำอาชีพในชุมชนเป้าหมาย -จำนวนสมาชิกของกลุ่มอาชีพ
4. การบริการเผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านสื่อออนไลน์ และสื่อวิทยุ	-จำนวนองค์ความรู้หรืองานวิจัยที่ถ่ายทอดผ่านสื่อ -จำนวนคน/ผู้รับสื่อ -ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(2) ลักษณะที่สำคัญของวัฒนธรรมองค์กร จุดประสงค์ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และ พันธกิจขององค์กรที่ได้ประกาศไว้ ความสามารถพิเศษขององค์กร และมีความเกี่ยวข้องกับอย่างไรกับพันธกิจขององค์กร คือ

● **วิสัยทัศน์** เป็นผู้นำด้านบริการวิชาการ ที่มีคุณภาพระดับประเทศ และเป็นองค์กรหลักในการประสานนำองค์ความรู้จากมหาวิทยาลัยสู่ชุมชนและสังคม

● **ค่านิยม** OEC O = Open-minded เปิดใจกว้าง E = Extra Efficient เสริมประสิทธิภาพ C = Competent & Clear มีสมรรถนะและผลงานเด่นชัด

● **วัฒนธรรม** โปร่งใส ใจบริการ งานสัมฤทธิ์

● **พันธกิจ**

1. ผลิตงานบริการวิชาการที่มีคุณภาพ และหลากหลายรูปแบบเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคม

2. ถ่ายทอดความรู้ งานวิจัย และเทคโนโลยีที่เหมาะสม จากคณะ/หน่วยงาน เพื่อบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม

3. สร้างและพัฒนาเครือข่ายบริการวิชาการและเครือข่ายชุมชน ให้เข้มแข็งและหลากหลาย

4. พัฒนาสถานีบริการวิชาการชุมชนทั้ง 3 สถานี ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่เข้าถึงชุมชน

● **สมรรถนะหลัก**

1. หลักสูตรการฝึกอบรมที่หลากหลายทันสมัยและเข้าถึงพื้นที่

2. ความเชี่ยวชาญของบุคลากร

3. องค์กรความรู้ที่หลากหลายภายในมหาวิทยาลัยพร้อมถ่ายทอดออกสู่ชุมชน

4. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้มแข็งในการบริหารจัดการ

5. สถานีบริการวิชาการชุมชน 3 สถานี เป็นแหล่งเรียนรู้และเข้าถึงชุมชน

● **ความท้าทายเชิงกลยุทธ์**

1. เพิ่มจำนวนชุมชนต้นแบบที่สามารถพึ่งตนเองได้

2. เพิ่มองค์ความรู้/งานวิจัยจากมหาวิทยาลัยออกสู่ชุมชน

3. เพิ่มนวัตกรรม เช่น กิจกรรม หลักสูตรใหม่ ระบบเทคโนโลยีเพื่อการบริการ

วิชาการ

4. เพิ่มเครือข่ายความร่วมมือด้านบริการวิชาการทั้งหน่วยงาน

ภาครัฐและเอกชน

5. เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรเพื่อให้ทำงานด้านบริการวิชาการได้อย่างเต็ม

ประสิทธิภาพ

6. เพิ่มจำนวนลูกค้าและรายรับ

● **ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์**

1. ชื่อเสียงที่ดีของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องซึ่งทำงานในพื้นที่มายาวนานกว่า 26 ปี

2. มีสถานีบริการวิชาการชุมชนอยู่ในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี อำเภอเทพาและอำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

3. บุคลากรมีขีดความสามารถและความคล่องตัวสูง
4. มีความมั่นคงด้านการเงิน
5. ระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริการวิชาการได้พัฒนาอย่างสม่ำเสมอและทันสมัย

ทันสมัย

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากรเป็น มีการจำแนกบุคลากรหรือพนักงาน ออกเป็น กลุ่มและประเภท กลุ่มเหล่านี้มีระดับการศึกษา ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กร บุคลากร และภาระงานในองค์กร ความหลากหลาย มีกลุ่มที่จัดตั้งให้ทำหน้าที่ที่ตรงกับ องค์กร สิทธิประโยชน์ และข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญ คือ

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	1	6	4	10
3. ฝ่ายฝึกอบรมและการศึกษาต่อเนื่อง	4	1	1	1	1
4. ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่	2	-	-	2	-
5. ฝ่ายส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง วิทยาเขตหาดใหญ่	5	1	1	1	12
รวมจำนวน	45	5	12	8	20

(4) องค์กรมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญได้แก่

- อาคารสถานที่ สำนักส่งเสริมฯ มีสถานที่ตั้ง จำนวน 4 แห่ง

1. สำนักงานบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
อาคารสำนักงาน 2 ชั้น ขนาดพื้นที่ใช้สอย 800 ตารางเมตร ประกอบด้วยห้องสำนักงาน ฝ่ายต่าง ๆ 6 ห้อง พร้อมอุปกรณ์สำนักงาน ห้องอัดเสียง ห้องประชุม ห้องน้ำ และ ลานจอดรถ สำนักงาน
2. สถานีบริการวิชาการชุมชนปัตตานี อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี
พื้นที่ประมาณ 15 ไร่ มีอาคารสำนักงาน 1.5 ชั้น ขนาดพื้นที่ใช้สอย 668 ตารางเมตร ประกอบด้วย ห้องทำงาน ห้องประชุม ห้องน้ำ ลานจอดรถ ห้องปฏิบัติการนวดแพทย์แผนไทย และ สวนสาธิต สมุนไพร
3. สถานีบริการวิชาการชุมชนเทพา อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา
พื้นที่ประมาณ 5 ไร่ มีอาคารสำนักงาน ขนาดพื้นที่ใช้สอย 46 ตารางเมตร ประกอบด้วย ห้องทำงาน ห้องประชุม ห้องน้ำ ลานจอดรถ และอาคารปฏิบัติการศูนย์เรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น พร้อมห้องพัก เปิดให้บริการ
4. สถานีบริการวิชาการชุมชนจะนะ อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา
พื้นที่ประมาณ 25 ไร่ มี 1) อาคารสำนักงาน ขนาดพื้นที่ใช้สอย 820 ตารางเมตร ประกอบด้วยห้อง

สำนักงาน ห้องประชุม ห้องน้ำ ลานจอดรถ ห้องปฏิบัติการอาหาร ห้องพักเปิดให้บริการ

2) อาคารร้านสาธิตธุรกิจการจัดบริการอาหาร 3) บ้านพักบุคลากร

● เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารและการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน

1. ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (E-Document)
2. ระบบสารสนเทศบุคลากรมหาวิทยาลัย(MIS-DSS)
3. ระบบ Intranet ของมหาวิทยาลัย ในการบริหารจัดการงานต่าง ๆ เช่น การขออนุมัติเดินทางไปราชการ การขอใช้รถยนต์ การเงิน (Intranet)
4. ระบบ GFMS ในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน การเบิกจ่ายเงินรายได้ การออกใบเสร็จรับเงิน
5. ระบบสารสนเทศสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง MIS Centerได้แก่ การขอใช้ห้องประชุม การขอใช้รถยนต์ บริหารโครงการ/กิจกรรม Upload ระเบียบ/วาระ/การประชุม
6. ระบบสื่อสารจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ Skype โทรศัพท์และโทรสาร
7. ระบบงานสารบรรณ Electronic Document System (E-Office)

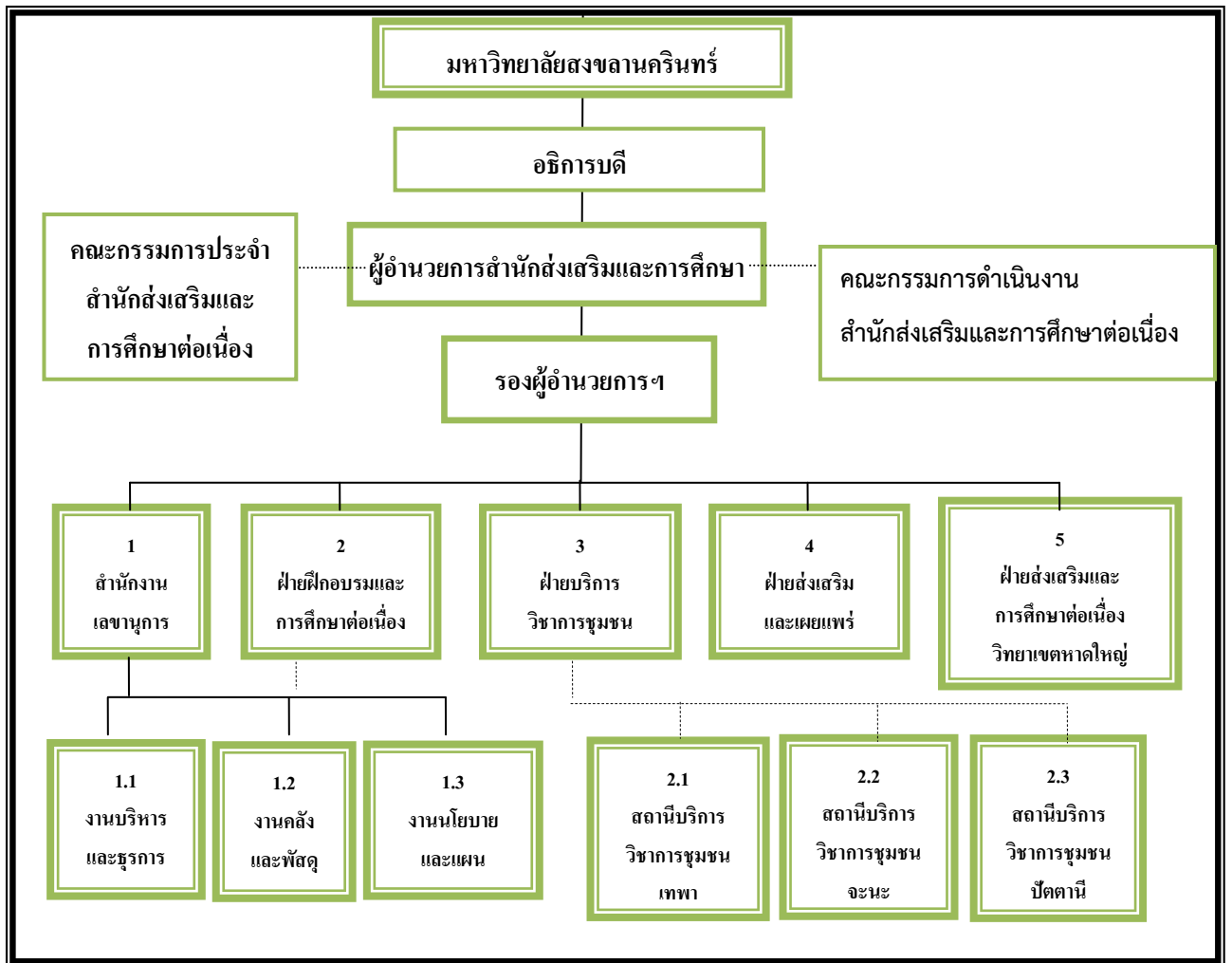
(5) องค์กรดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎข้อบังคับอะไรบ้าง กฎข้อบังคับด้าน

อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับรองระบบงาน การขึ้นทะเบียน หรือข้อกำหนดด้านการจดทะเบียน มาตรฐานอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง และกฎข้อบังคับด้าน สิ่งแวดล้อม การเงิน และผลิตภัณฑ์ ที่บังคับใช้กับองค์กรมีอะไรบ้าง

- * ด้านการบริหารงานบุคคล
- * ด้านการประกันคุณภาพ
- * ด้านการวิจัย

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้าง และระบบการกำกับดูแลขององค์กรมีลักษณะอย่างไร ระบบการ รายงาน ระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร ผู้นำระดับสูง และองค์กรแม่มีลักษณะเช่นใด



2. สภาพการณ์ขององค์กร: สภาพการณ์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรคืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(1) องค์กรอยู่ที่ลำดับใดในการแข่งขัน ให้อธิบายขนาดและการเติบโตขององค์กร เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรในอุตสาหกรรมหรือตลาดเดียวกัน รวมทั้งจำนวนและประเภทของคู่แข่ง

สำนักส่งเสริมฯ มีระดับการแข่งขันในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศตามลักษณะผลิตภัณฑ์ แต่ไม่ได้ระบุตำแหน่งของการแข่งขัน

(2) อะไรคือปัจจัยหลักที่กำหนดความสำเร็จขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอะไรที่สำคัญ ซึ่งมีผลต่อสถานะการแข่งขันขององค์กร รวมถึงโอกาส สำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือ (*)

ไม่ได้ระบุ

(3) แหล่งข้อมูลสำคัญที่มีอยู่สำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกัน มีอะไรบ้าง แหล่งข้อมูลสำคัญที่มีอยู่สำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจาก อุตสาหกรรมอื่นมีอะไรบ้าง และมีข้อจำกัดอะไรบ้างในการได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้ (ถ้ามี)

ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบมาจาก 4 แหล่ง ได้แก่ วิทยาลัยชุมชนภูเก็ต และ วิทยาลัย
ชุมชนสุราษฎร์ธานี ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ด้านธุรกิจ ด้านการปฏิบัติการ
และด้านทรัพยากรบุคคลขององค์กรคืออะไร ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญที่ส่งผล
กระทบต่อความยั่งยืนขององค์กรมีดังนี้

ด้าน	
พันธกิจ	<ol style="list-style-type: none"> 1) บริการวิชาการที่หลากหลายแก่ชุมชนอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ การประกันคุณภาพตามมาตรฐานสามารถเข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย 2) เป็นศูนย์รวมการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย 3) การเพิ่มและสร้างชุมชนเข้มแข็ง/ชุมชนต้นแบบที่เกิดจากการบูรณาการองค์ความรู้ 4) เพิ่มจำนวนของนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ งานสร้างสรรค์ด้านบริการวิชาการ 5) เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)
ปฏิบัติการ	<ol style="list-style-type: none"> 1) ความต้องการผลิตภัณฑ์ของลูกค้าภายในและภายนอกเพิ่มขึ้น 2) การรักษาลูกค้าไว้ 3) การลดค่าใช้จ่ายในการจัดการ การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดโครงการหรือกิจกรรมลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว 5) การยอมรับของชุมชนที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง 6) การพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อแนวโน้มการเปลี่ยนแปลง และรองรับเทคโนโลยีใหม่ๆ 7) การบริหารจัดการแบบธรรมาภิบาล ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 8) การพัฒนาระบบฐานข้อมูลภายในหน่วยงานที่ทันสมัยรองรับการปฏิบัติงานทุกงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ 9) การสร้างและพัฒนางานบริการวิชาที่ใช้การวิจัยเป็นฐาน 10) การใช้ระบบการประกันคุณภาพ PDCA-Par ในทุกระบวนการทำงาน
ทรัพยากรบุคคล	<ol style="list-style-type: none"> 1) ทันต่อแนวโน้มการเปลี่ยนแปลง และรองรับเทคโนโลยีใหม่ๆ 2) มีความมุ่งมั่นในการทำงานความเสียสละทุ่มเทในการทำงานและมีความรักในองค์กร 3) มี Service mind ในการให้บริการ

	<p>4) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานและพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง</p> <p>5) มีการทำงานเป็นทีมทำงานหลายงานและทำงานทดแทนกันได้</p> <p>6) มีความเคารพการตัดสินใจของผู้บริหาร/ที่ประชุม/เสียงส่วนใหญ่</p> <p>7) มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่</p> <p>8) มีความรู้ความสามารถความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติงาน</p>
--	---

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ส่วนประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งกระบวนการประเมินผลกระบวนการเรียนรู้ระดับองค์กร และกระบวนการสร้างนวัตกรรมคืออะไร

- ด้านประสิทธิภาพของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง
- ด้านการเรียนรู้ของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

ส่วนที่ 2

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Key Themes)

- A. จุดแข็งที่สำคัญที่สุด หรือการปฏิบัติงานที่โดดเด่น (แนวโน้มที่มีค่าต่อองค์กรอื่นๆ) ที่ได้ระบุไว้คืออะไร? (ระบุจุดแข็งหมวด 1-6)
- กลไกการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม สู่การปฏิบัติ เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์อย่างเป็นระบบ ด้วย OEC Way และมีแนวทางการประเมินผลและการปรับปรุงอย่างเป็นระบบ ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายทั่วถึงและติดตามประเมินผลทุกเดือน ผ่าน KM และ CoP
 - มีกลไกการวางแผนกลยุทธ์ที่เป็นระบบ เชื่อมโยง SWOT Analysis สู่การกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ สู่การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบ จนถึงการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ แยกตามประเภทของผลิตภัณฑ์และบริการ
 - รูปแบบในการรับฟังเสียงลูกค้าที่หลากหลาย สู่การปรับปรุงและพัฒนา รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์และการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน และการประเมินความพึงพอใจและการเทียบเคียงคู่แข่งในบางส่วน
 - การพัฒนาและออกแบบระบบรวบรวมข้อมูลสารสนเทศตามประเภทของผลิตภัณฑ์ การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เพื่อให้มีความทันสมัย มีการสำรองข้อมูลและสามารถเรียกใช้งานที่รวดเร็ว
 - การประเมินอัตรากำลังของบุคลากรโดยการจัดทำ job description ของตำแหน่งงาน สร้างบรรยากาศในการทำงานที่มุ่งมั่นเป้าหมาย ติดตามประเมินความผูกพันและความพึงพอใจ สู่การปรับปรุงแผนงานด้านความผูกพัน
 - การออกแบบระบบงานโดยรวมตาม ยุทธศาสตร์ พันธกิจ ความต้องการของลูกค้า สู่การกำหนดและออกแบบกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน
- B. อะไรเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในโอกาส ความวิตกกังวล หรือความไม่แน่นอนที่ได้ระบุไว้? (ระบุโอกาสในการปรับปรุง หมวด 1-6)
- แม้จะมีการปรับปรุงเชิงระบบที่ดี แต่ไม่ครอบคลุมในทุกด้านของพันธกิจ และเชื่อมโยงผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลโดยรวมขององค์กร อย่างชัดเจน
 - การเชื่อมโยง ระหว่างสมรรถนะหลัก ความท้าทาย ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ SWOT Analysis และภาวะการแข่งขัน สู่การวางแผนกลยุทธ์ สู่การสรุปผลการประเมินผล การปฏิบัติการที่ตอบสนอง ส่วนใหญ่เป็นการกำหนดตัวชี้วัดในมิติเชิงปริมาณ จึงทำให้ไม่พบการกำหนดตัวชี้วัดในมิติเชิงคุณภาพที่ควบคู่กัน จึงส่งผลให้คุณภาพของแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไม่ครบถ้วน

- พบความเชื่อมโยงของกลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกันในแต่ละบริการอย่างเป็นระบบ แต่ไม่พบระบบการจำแนกและจัดลำดับความสำคัญ จึงไม่พบการเชื่อมโยงสู่หมวดผลลัพธ์ ส่งผลถึงการประเมินของกลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกันสู่การปรับปรุงในแต่ละบริการ
- ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานและตัวชี้วัดด้านการเงินที่สำคัญยังไม่ครบถ้วน และการใช้ข้อมูลสารสนเทศเสียงของลูกค้าเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงาน ส่งผลถึงความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ
- พัฒนาการประกอบที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรตามความแตกต่างในแต่ละประเภทของบุคลากรที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจ
- การออกแบบกระบวนการที่ตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการอย่างครอบคลุมทุกพันธกิจ

C. พิจารณาปัจจัยที่มีความสำคัญที่เป็นจุดแข็ง และสร้างคุณค่าแก่องค์กร (ระบุจุดแข็ง หมวด 7)

- มีผลลัพธ์เชิงปริมาณแยกตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ มีการเปรียบเทียบ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นและลดลงบางตัวชี้วัดที่สำคัญ มีการ segmentation ผลลัพธ์

D. พิจารณาผลลัพธ์ที่มีความสำคัญแต่ยังคงเป็นช่องว่าง เพื่อการปรับปรุงขององค์กร(ระบุโอกาสในการปรับปรุง หมวด 7)

- ส่วนใหญ่ผลลัพธ์เป็นเชิงปริมาณ ขาดผลลัพธ์เชิงคุณภาพ ผลลัพธ์ที่สำคัญบางตัวลดลงอย่างมีนัยสำคัญและน้อยกว่าคู่แข่งซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรได้
- ไม่พบการประเมินความผูกพันของลูกค้า ความพึงพอใจในบางผลิตภัณฑ์มีแนวโน้มลดลง รวมทั้งการวัดที่สำคัญที่ส่งผลถึงการจำแนกแจกแจงเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริการในแต่ละผลิตภัณฑ์ และในแต่ละกลุ่มลูกค้า
- การประเมินขีดความสามารถของบุคลากรในแต่ละพันธกิจ เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากร
- การประเมินผู้บริหาร จากผู้รับบริการ และผู้ร่วมงาน โดยเฉพาะประสิทธิผลด้านการตลาดและด้านการเงิน

E. หัวข้อ/ประเด็นการปฏิบัติที่ดี (Good Practices) ของคณะ/หน่วยงานที่ค้นพบ

- ระบบบริหาร OEC Way
- กระบวนการ AAR – After Action Review
- 3 2 1 ต้นไม้แห่งการเปลี่ยนแปลง

ส่วนที่ 3

ผลการตรวจประเมิน

หัวข้อที่ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง: ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร (60 คะแนน)

หัวข้ออ้างอิง	+/++	จุดแข็ง(Strengths)
1.1ก	++	มีกลไกการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม คู่มือปฏิบัติ เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์อย่างเป็นระบบด้วย OEC Way
1.1ข	+	มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายทั่วถึงและติดตามประเมินผลทุกเดือน ผ่าน KM และ CoP

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OPI)
1.1ก,ข	-	การพัฒนาผลการดำเนินงานในทุกด้านของพันธกิจให้ดีขึ้น เนื่องด้วยผลการดำเนินงานในบางส่วนมีแนวโน้มคงตัวและถดถอยลง

หัวข้อ 1.1 ผลการประเมิน.....30.....%

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง: องค์กรดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลองค์กร และทำให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง (50 คะแนน)

หัวข้ออ้างอิง	+/++	จุดแข็ง(Strengths)
1.2 ก	++	มีแนวทางการประเมินผลและการปรับปรุงอย่างเป็นระบบ ด้วย OEC Way
1.2 ค	+	มีระบบที่ชัดเจนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยเป็นพันธกิจหลักขององค์กร

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OPI)
1.2 ก	-	พบว่าผลการประเมินผลการดำเนินงานและผลลัพธ์การปรับปรุงเชิงระบบ มีพัฒนาการที่ดีขึ้น แต่ไม่ครอบคลุมในทุกด้านของพันธกิจอย่างชัดเจน
1.2 ข	--	ไม่พบการเชื่อมโยงผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลโดยรวมขององค์กร อย่างชัดเจน

หัวข้อ 1.2 ผลการประเมิน.....30.....%

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำกลยุทธ์ (40 คะแนน)

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
2.1ก	++	มีกลไกการวางแผนกลยุทธ์ที่เป็นระบบ
2.1ข	++	พบการเชื่อมโยง SWOT Analysis ผู้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ที่ชัดเจน

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
2.1ก	-	พบการเชื่อมโยงบางส่วน ระหว่างสมรรถนะหลัก ความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ผู้การวางแผนกลยุทธ์ แต่ยังไม่ชัดเจนนัก
	-	จาก SWOT Analysis และภาวะการแข่งขัน ไม่พบการสรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติการตามแผนกลยุทธ์ที่ตอบสนอง SWOT Analysis และภาวะการแข่งขัน

หัวข้อ 2.1 ผลการประเมิน.....30.....%

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ: องค์กรนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติอย่างไร (50 คะแนน)

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
2.2 ก	++	มีการจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบ จนถึงการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ แยกตามประเภทของผลิตภัณฑ์และบริการ

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
2.2 ก, ข	--	จากตาราง 2.2-1 พบว่าการกำหนดตัวชี้วัดส่วนใหญ่เป็นมิติเชิงปริมาณ จึงทำให้ไม่พบการกำหนดตัวชี้วัดในมิติเชิงคุณภาพที่ควบคู่กัน ที่สอดคล้องชัดเจนกับวัตถุประสงค์ จึงส่งผลให้คุณภาพของแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไม่ครบถ้วน

หัวข้อ 2.2 ผลการประเมิน.....25.....%

3.1 เสี่ยงของลูกค้า: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเสาะหาสารสนเทศจากลูกค้า (50 คะแนน)

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
3.1 ก	+	มีรูปแบบในการรับฟังเสียงลูกค้าที่หลากหลาย
3.1 ข	+	มีกลไกการประเมินความพึงพอใจและการเทียบเคียงคู่แข่งในบางส่วน

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
3.1 ก	-	พบความเชื่อมโยงของกลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกันในแต่ละบริการอย่างเป็นระบบ แต่ไม่พบระบบการจำแนกและจัดลำดับความสำคัญ
	--	ไม่พบระบบการจำแนกและจัดลำดับความสำคัญของเสียงของกลุ่มลูกค้าที่สำคัญในแต่ละบริการที่ชัดเจน
3.1 ข	--	ไม่พบการเชื่อมโยงสู่หมวดผลลัพธ์
	--	ไม่พบระบบการประเมินของกลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกันในแต่ละบริการอย่างเป็นระบบสู่การปรับปรุงในแต่ละบริการที่ชัดเจน
	-	ไม่พบผลลัพธ์การประเมินความไม่พึงพอใจของกลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกัน

หัวข้อ 3.1 ผลการประเมิน.....25.....%

3.2 ความผูกพันของลูกค้า: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความสัมพันธ์ (50 คะแนน)

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
3.2 ก	+	มีระบบการปรับปรุงและพัฒนาที่ชัดเจน
3.2 ข	+	มีระบบการสร้างความสัมพันธ์และการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
3.2 ก	--	พบการจำแนกกลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกันในแต่ละบริการ แต่ไม่พบการวัดผลดังกล่าว จึงส่งผลให้ข้อมูลที่ได้รับสู่การพัฒนาในแต่ละบริการที่แตกต่างกัน ไม่ชัดเจนตามไปด้วย อีกทั้งไม่พบการจำแนกและจัดลำดับความสำคัญของแต่ละกลุ่มลูกค้า สู่การปรับปรุงในแต่ละบริการที่ชัดเจน

หัวข้อ 3.2 ผลการประเมิน.....20.....%

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร :องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (50 คะแนน)

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
4.1	++	สำนักส่งเสริมโดยหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้พัฒนาและออกแบบระบบรวบรวมข้อมูลสารสนเทศตามประเภทของผลิตภัณฑ์

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
4.1	-	ถึงแม้ว่าสำนักส่งเสริมมีการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการประชาสัมพันธ์การบริหารและการประกันคุณภาพ อย่างไรก็ตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงานและตัวชี้วัดด้านการเงินที่สำคัญยังไม่ชัดเจน
4.1	-	สำนักส่งเสริมดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจการให้บริการในกิจกรรมที่ดำเนินการจัด อย่างไรก็ตามยังไม่ชัดเจนเรื่องของการใช้ข้อมูลสารสนเทศเสี่ยงของลูกค้าเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงาน

หัวข้อ 4.1 ผลการประเมิน.....35.....%

4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสารสนเทศ ความรู้ขององค์กร และเทคโนโลยีสารสนเทศ (40 คะแนน)

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
4.2	++	สำนักส่งเสริมมีการดำเนินการจัดทำข้อมูลสารสนเทศพร้อมจัดหาซอฟต์แวร์ฮาร์ดแวร์มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เพื่อให้มีความทันสมัยและสามารถเรียกใช้งานที่รวดเร็ว
4.2	+	สำนักส่งเสริมมีการสำรองข้อมูลโดยหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศทุกเดือนเพื่อให้ข้อมูลสารสนเทศพร้อมใช้และสามารถนำกลับมาใช้ทดแทนกันได้เมื่อมีปัญหา

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
4.2	-	สืบเนื่องจากยังไม่ชัดถึงตัวชี้วัดผลการดำเนินงานและตัวชี้วัดด้านการเงินที่สำคัญจาก 4.1 ทำให้ไม่ชัดเรื่องข้อมูลและสารสนเทศพร้อมใช้งาน

หัวข้อ 4.2 ผลการประเมิน.....30.....%

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพและเกื้อหนุนบุคลากร (45 คะแนน)

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
5.1	+	สำนักส่งเสริมมีการประเมินอัตรากำลังของบุคลากรโดยการจัดทำ job description ของตำแหน่งงาน
5.1	++	องค์กรมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยดำเนินการด้านสุขภาพชีวอนามัย ความปลอดภัยผ่านโครงการที่หลากหลาย รวมทั้งบรรยากาศในการทำงานที่มุ่งมุ่งเป้าหมาย

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
5.1	--	สำนักส่งเสริม จัดโครงสร้างองค์กรตามพระราชกฤษฎีกาฯ โดยแบ่งออกเป็นส่วนราชการ อย่างไรก็ตามยังไม่ชัดเจนเรื่องการจัดโครงสร้างขององค์กรเพื่อให้บรรลุผลการดำเนินงานบรรลุผลเกินความคาดหมาย ตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์

หัวข้อ 5.1 ผลการประเมิน.....25.....%

5.2 ความผูกพันของบุคลากร: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากรเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล (55 คะแนน)

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
5.2	+	สำนักส่งเสริมกำหนดให้มีการประเมินความผูกพันและความพึงพอใจขององค์กรซึ่งข้อมูลดังกล่าวสามารถใช้ในการปรับปรุงแผนงานในการสร้างความพึงพอใจและความผูกพัน ของบุคลากร

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
5.2	-	สำนักส่งเสริมมีการสำรวจความผูกพันขององค์กรจากบุคลากร อย่างไรก็ตามไม่ชัดเจนถึงวิธีการที่ได้มาซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจขององค์กร อีกทั้งวิธีการที่ใช้ในการวัดไม่ได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างตามประเภทของบุคลากรซึ่งอาจส่งผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจขององค์กร
5.2	-	ยังไม่ชัดเจนเรื่องการเชื่อมโยงเรื่องความผูกพันกับผลลัพธ์ทางธุรกิจ

หัวข้อ 5.2 ผลการประเมิน.....25.....%

6.1 ระบบงาน: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงระบบงาน (60 คะแนน)

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
6.1	++	สำนักส่งเสริมมีการออกแบบระบบงานโดยรวมคำนึงถึง ยุทธศาสตร์ พันธกิจ ความต้องการของลูกค้าเป็นปัจจัยในการออกแบบระบบงาน มีการกำหนด กระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
6.1	-	สำนักส่งเสริมให้ความสำคัญของการออกแบบระบบงาน อย่างไรก็ตามยังไม่ชัดเจนถึงการออกแบบระบบงานโดยรวมที่ครอบคลุมทุกพันธกิจ ทั้งยังไม่ชัดเจนเรื่องการนำระบบงานไปปฏิบัติและการควบคุมต้นทุน (ไม่แสดงผลลัพธ์)

หัวข้อ 6.1 ผลการประเมิน.....25.....%

6.2 กระบวนการทำงาน: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ (50 คะแนน)

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
6.2	++	สำนักส่งเสริมมีการออกแบบกระบวนการทำงานหลัก กระบวนการสนับสนุน โดยดั่งแสดงในตาราง 6.2-1

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
6.2	--	ถึงแม้สำนักส่งเสริมได้แสดงให้เห็นถึงการออกแบบกระบวนการ (แผนภาพที่ 6.2 -1) แต่ไม่ชัดเจนวิธีการได้มาถึงความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย อีกทั้งไม่ได้แสดงตัวชี้วัดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการอย่างครอบคลุม

หัวข้อ 6.2 ผลการประเมิน.....25.....%

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ: ผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และประสิทธิภาพของกระบวนการเป็นอย่างไร (130 คะแนน)

+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
+	มีผลลัพธ์เชิงปริมาณแยกตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ มีการเปรียบเทียบ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นและลดลงบางตัวชี้วัดที่สำคัญ มีการ segmentation ผลลัพธ์

- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
-	ผลลัพธ์ที่แสดงเป็นผลลัพธ์เชิงปริมาณ ยังขาดการแสดงผลลัพธ์เชิงคุณภาพ (ผลิตภัณฑ์คืออะไร)
-	ผลลัพธ์ผลิตภัณฑ์ที่สำคัญบางตัวลดลงอย่างมีนัยสำคัญและน้อยกว่าคู่แข่งซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรได้

หัวข้อ 7.1 ผลการประเมิน.....25.....%

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า: ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร(75 คะแนน)

+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
+	มีผลลัพธ์การรายงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้าตามผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ มีข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ตัวชี้วัดบางตัวเริ่มเห็นแนวโน้มที่ดี

- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
--	ขาดการประเมินความผูกพันของลูกค้า บางผลิตภัณฑ์ความพึงพอใจมีแนวโน้มลดลง ยังขาดการวัดที่สำคัญที่ส่งผลถึงการจำแนกแจกแจงเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริการในแต่ละผลิตภัณฑ์และในแต่ละกลุ่มลูกค้า

หัวข้อ 7.2 ผลการประเมิน.....20.....%

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร: ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรเป็นอย่างไร (65 คะแนน)

- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
--	ไม่พบการประเมินขีดความสามารถของบุคลากรที่ชัดเจนในแต่ละพื้ที่ จึงส่งผลให้ไม่สามารถทราบได้ว่า จะต้องพัฒนาศักยภาพของบุคลากรกลุ่มใดและด้านใด

หัวข้อ 7.3 ผลการประเมิน.....15.....%

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร: ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรเป็นอย่างไร (65 คะแนน)

-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
--	ไม่พบการประเมินด้านต่างๆสำหรับผู้บริหาร จากผู้รับบริการ และผู้ร่วมงาน โดยเฉพาะในประเด็นการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม สู่การปฏิบัติ อีกทั้งผลงานที่โดดเด่น พบเพียงจำนวนครั้งของการประเมิน

หัวข้อ 7.4 ผลการประเมิน.....15.....%

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด: ผลการดำเนินการด้านการเงินและตลาดเป็นอย่างไร (65 คะแนน)
 โพรตระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
--	ไม่แสดงผลลัพธ์ด้านการตลาด อีกทั้งผลลัพธ์ด้านการเงินมีแนวโน้มลดลง

หัวข้อ 7.5 ผลการประเมิน.....10.....%

หมวดที่	หัวข้อ	คะแนน	% ที่ ได้	ผลคะแนน
		เต็ม (คะแนน)		ประเมิน (คะแนน)
หมวด 1 การนำองค์กร	หัวข้อ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	60	30	18
	หัวข้อ 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง	50	30	15
	รวม	110		33
หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์	หัวข้อ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์	40	30	12
	หัวข้อ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	50	25	12.5
	รวม	90		24.50
หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า	หัวข้อ 3.1 เสียงของลูกค้า	50	25	12.5
	หัวข้อ 3.2 ความผูกพันของลูกค้า	50	20	10
	รวม	100		22.5
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	หัวข้อ 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	50	35	17.5
	หัวข้อ 4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	40	30	12
	รวม	90		29.5
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	หัวข้อ 5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	45	25	11.25
	หัวข้อ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร	55	25	13.75
	รวม	100		25
หมวด 6 การมุ่งเน้นปฏิบัติการ	หัวข้อ 6.1 ระบบงาน	60	25	15
	หัวข้อ 6.2 กระบวนการทำงาน	50	25	12.5
	รวม	110		27.5
หมวด 7 ผลลัพธ์	หัวข้อ 7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ	130	25	32.5
	หัวข้อ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	75	20	15
	หัวข้อ 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	65	15	9.75
	หัวข้อ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	65	15	9.75
	หัวข้อ 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด	65	10	6.5
	รวม	400		73.50
	รวมทั้งสิ้น	1,000		235.50

