

รายงานผลการตรวจประเมิน
ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ(TQA)
ประจำปีการศึกษา 2557

สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วันที่ 24 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2558

รายชื่อคณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน

- | | |
|---------------------------------------|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.รัชพล สันติวรากร | ประธานกรรมการ |
| 2. ดร.นิทัศน์ เพราแก้ว | กรรมการ |
| 3. นางกาญจนลักษณ์ เพชรชนะ | เลขานุการ |



รายงานผลการตรวจประเมิน
ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ(TQA)
ประจำปีการศึกษา 2557

สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วันที่ 24 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2558

รายชื่อคณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน

- | | |
|---------------------------------------|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.รัชพล สันติวรากร | ประธานกรรมการ |
| 2. ดร.นิทัศน์ เพราแก้ว | กรรมการ |
| 3. นางกาญจนลักษณ์ เพชรชนะ | เลขานุการ |

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

- 1.1 เพื่อเสริมสร้างความตระหนักต่อการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน
- 1.2 เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ
- 1.3 เพื่อให้ทราบจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส อุปสรรค เพื่อสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพอย่างยั่งยืน
- 1.4 เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานตาม KPIs ละยืนยันความมีคุณภาพของการดำเนินงานปัจจุบัน
- 1.5 เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอก

วิธีการในการประเมิน

- 2.1 ศึกษารายงานประจำปีการประเมินการประเมินคุณภาพของหน่วยงาน
- 2.2 ศึกษาเอกสาร
- 2.3 สัมภาษณ์
 - 2.3.1 ตัวแทนบุคลากร
 - 2.3.2 ตัวแทนผู้รับบริการ
- 2.4 เยี่ยมชมสถานที่

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Key Themes)

A. จุดแข็งที่สำคัญที่สุด หรือการปฏิบัติงานที่โดดเด่น (แนวโน้มน่ามีค่าต่อองค์กรอื่นๆ) ที่ได้ระบุไว้คืออะไร? (ระบุจุดแข็ง หมวด 1-6)

- ผู้นำขององค์กรได้กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม Not I But We ที่ชัดเจน มีการสื่อสารและกำหนดวิสัยทัศน์ไปยังบุคลากรทุกกลุ่มอย่างเป็นระบบผ่านการประชุม ระดมความคิดเห็น E-mail เอกสาร เว็บไซต์และ สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น ผู้นำได้แสดงความมุ่งมั่นในการส่งเสริมค่านิยมและจริยธรรม มีการจัดเวทีมอบรางวัลและการยกย่องผู้มีผลงานดีเด่น รวมถึงเป็นผู้นำในการรณรงค์และส่งเสริมจริยธรรมและความประพฤติตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อให้องค์กรดำเนินงานสอดคล้องกับกฎหมายและกฎระเบียบของสังคม นอกจากนี้ ผู้นำยังกระตุ้นให้เกิดผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ โดยได้รับรางวัล Good Practice มาอย่างต่อเนื่อง การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ของผู้นำจะช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ในการเป็นผู้นำด้านการบริการวิชาการที่มีคุณภาพระดับประเทศได้
- องค์กรมีกระบวนการที่มุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล โดยมีการรับฟังเสียงของบุคลากรจากการประชุม การทำกิจกรรม และจากแบบประเมินทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และนำมาใช้ในดำเนินการเพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานทุกกลุ่ม มีการสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความปลอดภัย และให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน มีระบบการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรทุกระดับ เช่น การสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรม คนละไม่เกิน 10,000 บาท การพัฒนาแผนรายบุคคลใน TOR การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เป็นต้น การที่องค์กรมีระบบที่มีประสิทธิผลในการดำเนินงานที่มุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน จะทำให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานและสามารถสร้างความผูกพันที่ดีกับผู้ปฏิบัติงานได้

- องค์กรมีการจัดการองค์กรอย่างเป็นระบบ มีการกำหนดกลยุทธ์ ตัวชี้วัดที่ชัดเจน มีการดำเนินการตามแผน การติดตามผลการดำเนินงาน และการปรับปรุงแก้ไข ที่มีทิศทางสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน มีการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมในการทำงาน มีการจัดการความรู้และส่งเสริมให้บุคลากรมีขีดความสามารถสูงขึ้นจากการกำหนดให้บุคลากรต้องทำงานทดแทนกันได้ นอกจากนี้ยังมีการถอดบทเรียนจากการทำงานและการทำ After Action Review ของโครงการต่าง ๆ ทำให้สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมใหม่ขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง การดำเนินการด้วยมุมมองเชิงระบบดังกล่าวทำให้องค์กรสามารถบรรลุความท้าทายเชิงกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ขององค์กรได้อย่างยั่งยืน
- องค์กรมีกระบวนการที่มุ่งเน้นลูกค้าอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล โดยมีการรับฟังเสียงของลูกค้าจากช่องทางต่าง ๆ เช่น หนังสือราชการ โทรศัพท์ E-mail Social Media Website เป็นต้น มีการจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและสนับสนุนลูกค้าให้มารับบริการ เช่น การจัดอบรมความรู้ในการพัฒนาวิชาชีพ การอบรมการทำผลงานทางวิชาการเพื่อเลื่อนวิทยฐานะ อบรมแบบให้เปล่า รวมถึงการอำนวยความสะดวกในการรับสมัครอบรมแบบออนไลน์ เป็นต้น มีการประเมินทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม ทำให้เกิดลูกค้าความพึงพอใจและความผูกพันมาก การที่องค์กรมีระบบที่มีประสิทธิผลในการดำเนินงานที่มุ่งเน้นลูกค้า จะทำให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและสร้างความผูกพันที่ดีกับลูกค้าได้

B. อะไรเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในโอกาส ความวิตกกังวล หรือความไม่แน่นอนที่ได้ระบุไว้? (ระบุโอกาสในการปรับปรุง หมวด 1-6)

- องค์กรยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจนและมีประสิทธิผลในเรื่องต่าง ๆ เช่น การประเมินผลการดำเนินการและใช้ประโยชน์จากผลการประเมินของผู้ในระดับสูงในการปรับปรุงการนำองค์กร การสร้างคุณค่าและทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่าระหว่างลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดการห่วงโซ่อุปทาน การเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน การประเมินระบบการเรียนรู้และพัฒนา การประเมินความไม่พึงพอใจของลูกค้าและบุคลากรและการนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ การจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่จะปรับปรุง เป็นต้น การที่องค์กรขาดแนวทางดังกล่าว อาจจะทำให้องค์กรไม่สามารถดำเนินการได้บรรลุความท้าทายเชิงกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ได้
- องค์กรยังไม่มีแนวทางและหลักฐานที่ชัดเจนในการทบทวนผลการดำเนินงานเพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน และส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในระดับองค์กร โดยไม่พบหลักฐานการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปรับปรุงผลการดำเนินการในเรื่องต่างๆ เช่น การวัดและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การนำองค์กร และการประเมินผลการปฏิบัติของผู้นำ กระบวนการพัฒนาบุคลากร กระบวนการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและบุคลากร การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ การประเมินความผูกพันของบุคลากร เป็นต้น การมีระบบการเรียนรู้และพัฒนาในระดับองค์กรจะช่วยทำให้สามารถพัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถ และดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และพันธกิจได้

- องค์กรไม่ได้แสดงให้เห็นว่าได้นำเอาความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และสมรรถนะหลักขององค์กรมาใช้ในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ไม่พบการกำหนดเป้าประสงค์ที่ชัดเจนของแผนกลยุทธ์ รวมถึงไม่พบความเชื่อมโยงของแผนปฏิบัติการประจำปีกับแผนพัฒนาบุคลากรแผนการใช้งบประมาณ แผนการใช้ทรัพยากร และแผนเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งระยะต้นและระยะยาว แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่ชัดเจนและสอดคล้องกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และสมรรถนะหลักขององค์กร จะช่วยทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานบรรลุวิสัยทัศน์และตอบสนองต่อความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ได้
- องค์กรไม่ได้แสดงให้เห็นว่าได้เลือกและทำให้มั่นใจว่าตัวชี้วัดเหมาะสมและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ และกระบวนการตามที่กำหนดไว้ เช่น ไม่พบตัวชี้วัดของวิสัยทัศน์เพื่อนำไปสู่การเป็นผู้นำด้านการบริการวิชาการ ไม่แสดงตัวชี้วัดที่สำคัญของพันธกิจและกลยุทธ์ เป็นต้น การมีตัวชี้วัดที่ชัดเจนจะช่วยทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานบรรลุวิสัยทัศน์และตอบสนองต่อความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ได้

C. พิจารณาปัจจัยที่มีความสำคัญที่เป็นจุดแข็ง และสร้างคุณค่าแก่องค์กร (ระบุจุดแข็ง หมวด 7)

- องค์กรมีผลลัพธ์การดำเนินงานที่ดีและมีแนวโน้มดีขึ้นอย่างต่อเนื่องในหลายเรื่อง เช่น การสร้างเสริมกลุ่มและชุมชนเข้มแข็ง การนำองค์ความรู้งานวิจัยไปถ่ายทอดสู่สังคมและชุมชน ความพึงพอใจของผู้รับสื่อวิทยุและสื่อออนไลน์ จำนวนช่องทางการร้องเรียนของลูกค้า จำนวนกิจกรรมในการอนุรักษ์พลังงานและรักษาสิ่งแวดล้อม จำนวนชุมชนที่ได้รับการพัฒนา เป็นต้นการมีผลลัพธ์ในการดำเนินงานที่ดีจะช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ได้
- องค์กรแสดงผลลัพธ์ที่อยู่ในระดับดีกว่าค่าเป้าหมาย ได้แก่ จำนวนโครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า จำนวนเรื่องที่น่าเสนอผ่านสื่อ จำนวนคนที่เข้าถึงสื่อสิ่งพิมพ์ จำนวนหลักสูตรใหม่แบบให้เปล่า ร้อยละของกิจกรรมที่ดำเนินการได้ เป็นต้น ผลลัพธ์ดังกล่าวจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์และพันธกิจขององค์กร ได้

D. พิจารณาผลลัพธ์ที่มีความสำคัญแต่ยังคงเป็นช่องว่าง เพื่อการปรับปรุงขององค์กร (ระบุโอกาสในการปรับปรุง หมวด 7)

- องค์กรไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่เปรียบเทียบกับคู่เปรียบเทียบกับที่เหมาะสม เช่น ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์ที่เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านสื่อออนไลน์ ร้อยละของจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมในชุมชนเป้าหมายที่มีรายได้เพิ่มขึ้น ร้อยละความพึงพอใจผู้รับสื่อวิทยุและสื่อออนไลน์ สัดส่วนรายได้สะสมต่อจำนวนบุคลากรทั้งหมด เป็นต้น การไม่ได้แสดงผลลัพธ์เทียบกับคู่เปรียบเทียบกับที่เหมาะสมจะทำให้องค์กรไม่ทราบสถานะของการแข่งขัน และทำให้ไม่ทราบแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินการได้
- องค์กรไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่แบ่งตามกลุ่มบุคลากร และ แบ่งตามช่วงวงจรชีวิตของลูกค้า เช่น ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของลูกค้า ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าและบุคลากร การแสดงผลลัพธ์ที่แบ่งตามกลุ่มต่าง ๆ จะช่วยทำให้องค์กรทราบผลการดำเนินงานและทราบแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้า กลุ่มบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ได้

- องค์กรไม่มีการรายงานผลลัพธ์ของการดำเนินการในหลายเรื่อง เช่น ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับรอบเวลาและนวัตกรรมของกระบวนการ ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทานและการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างผลการดำเนินการขององค์กร ผลลัพธ์ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า ผลลัพธ์ด้านบุคลากร เช่น อัตราการลาออก อัตราค่าจ้าง ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานเช่นผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน สุขภาพ ความปลอดภัย ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กรผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเช่นผลลัพธ์ด้านการปฏิบัติตามหรือเหนือกว่าข้อกำหนดด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมาย ผลลัพธ์ด้านการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน รวมถึง ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด การไม่รายงานผลลัพธ์ของการดำเนินการจะทำให้องค์กรไม่ทราบประสิทธิผลของการดำเนินงานและไม่ทราบแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินงานต่อไป

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

สำนักส่งเสริมฯ มีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมร่วมกันอย่างมีความสุข มุ่งเป้าหมายโดยรวมขององค์กรเป็นสำคัญ

สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในภาพรวม

เป็นข้อมูลประเด็นสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้ใช้บริการและติดต่อหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานนำข้อเสนอแนะไปปรับแก้ปัญหาและหาแนวทางพัฒนาต่อไป

ผู้ให้สัมภาษณ์ :: กลุ่มผู้รับบริการ

ข้อค้นพบ :

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมฯ สูงมาก มองเห็นว่าบริการที่สำนักส่งเสริมฯ ดำเนินการเป็นบริการที่มีคุณค่า
2. ผู้รับบริการเชื่อมั่นในการเป็นสำนักส่งเสริมฯ ภายใต้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile)

1. ลักษณะองค์กร (Organizational Description) :

สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องได้รับการประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2529 ให้เป็นส่วนราชการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ มีภารกิจหลักในการให้บริการวิชาการแก่สังคม มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนส่งเสริมและประสานงานบริการวิชาการแก่หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งภาครัฐและเอกชนโดยนำทรัพยากรด้านกำลังคน วิทยาการ เทคโนโลยี และเครื่องมือต่างๆ ที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัยให้บริการชุมชน ในลักษณะการจัดกิจกรรมฝึกอบรม ประชุม สัมมนา การส่งเสริมการศึกษา และการให้การศึกษาค้นคว้าแก่ชุมชน

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)


1ก(1) ผลิตภัณฑ์ (Product Offerings)

สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องมีผลิตภัณฑ์หลัก 4 ผลิตภัณฑ์ ดังตารางที่ 1


ตารางที่ 1 ผลิตภัณฑ์ของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

ผลิตภัณฑ์	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบต่อความสำเร็จขององค์กร	แนวทางและวิธีการให้บริการ/ กลไกการส่งมอบ
1. การจัดโครงการ/กิจกรรม การอบรม ประชุม สัมมนา สาธิต นิทรรศการ และแหล่งเรียนรู้แบบให้เปล่า	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนหลักสูตร/โครงการ/กิจกรรม - จำนวนผู้เข้าอบรม - ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม - จำนวนคนที่นำความรู้ไปใช้ในการดำเนินชีวิต ทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น หรือมีรายได้เพิ่มขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างและจัดหลักสูตร/โครงการ/กิจกรรม ด้านวิชาการการพัฒนาอาชีพด้านสังคม และวัฒนธรรมอันดีงามของชุมชนท้องถิ่น หรือด้านอื่นๆ
2. การจัดโครงการ/กิจกรรม การอบรม ประชุม สัมมนา แบบเก็บค่าลงทะเบียน	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนโครงการ/หลักสูตร - จำนวนผู้รับบริการ - ร้อยละของความพึงพอใจ - จำนวนรายรับสุทธิ - จำนวนหลักสูตร/โครงการ/กิจกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างและจัดหลักสูตร/การอบรม เพื่อการบริการด้านวิชาการตามกระแส และตามการร้องขอของผู้สนใจ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน
3. การเสริมสร้างกลุ่มและชุมชนเข้มแข็ง	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนกลุ่มอาชีพในชุมชนเป้าหมาย - ความพึงพอใจการเข้าร่วมกิจกรรม - รายได้เสริมเฉลี่ยต่อคนจากการรวมกลุ่มทำอาชีพในชุมชนเป้าหมาย - จำนวนสมาชิกของกลุ่มอาชีพ 	<ul style="list-style-type: none"> - ศึกษาชุมชนเป้าหมาย วิเคราะห์ - จัดเวทีแลกเปลี่ยน ศึกษาดูงาน อบรม ให้ความรู้ - จัดตั้งกลุ่มเพื่อส่งเสริมพัฒนาอาชีพ/รายได้ - ติดตามนิเทศ นัดพบปะกลุ่ม เยี่ยมกลุ่ม
4. การบริการเผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านสื่อออนไลน์ สื่อวิทยุและสื่อสิ่งพิมพ์	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนองค์ความรู้หรืองานวิจัยที่ถ่ายทอดผ่านสื่อ - จำนวนคน/ผู้รับสื่อ - ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - เผยแพร่องค์ความรู้จากทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยผ่านสื่อออนไลน์ สื่อวิทยุ และสื่อสิ่งพิมพ์

1ก(2) วิสัยทัศน์และพันธกิจ (Vision and Mission)

<p>เจตจำนง</p> <p>เป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีฐานะเทียบเท่าคณะปฏิบัติการหลักในการบริการวิชาการแก่สังคม</p> <p>สสภ.</p>	<p>ปณิธาน</p> <p>“ขอให้ถือผลประโยชน์ส่วนตัว เป็นที่สอง ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง ลาภ ทรัพย์และเกียรติยศจะตกมาแก่ท่านเอง ถ้าท่านทรงธรรมะแห่งอาชีพไว้ให้บริสุทธิ์”</p> 	<p>วิสัยทัศน์</p> <p>เป็นผู้นำด้านบริการวิชาการ ที่มีคุณภาพ ระดับประเทศ และเป็นองค์กรหลักในการประสานนำองค์ความรู้จากมหาวิทยาลัยสู่ชุมชนและสังคม</p> <p>OEC</p>	<p>ค่านิยม</p> <p>OEC-Way, “Not I But We” O = Open-minded เปิดใจกว้าง E = Extra Efficient เสริมประสิทธิภาพ C = Competent & Clear มีสมรรถนะ ผลงานเด่นชัด</p> <p>วัฒนธรรม</p> <p>โปร่งใสใจบริการ งานสัมฤทธิ์ โปร่งใส = ซื่อสัตย์ เปิดเผยตรวจสอบได้ ใจบริการ = จิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ งานสัมฤทธิ์=ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ทำงานเป็นทีม</p>
<p>พันธกิจ</p> <ol style="list-style-type: none"> ผลิตงานบริการวิชาการที่มีคุณภาพ และหลากหลายรูปแบบเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคม ถ่ายทอดความรู้ งานวิจัย และเทคโนโลยีที่เหมาะสม จากคณะ/หน่วยงาน เพื่อบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม สร้างและพัฒนาเครือข่ายบริการวิชาการและเครือข่ายชุมชน ให้เข้มแข็งและหลากหลาย พัฒนาสถานบริการวิชาการชุมชนทั้ง 3 สถานี ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่เข้าถึงชุมชน 			

แผนภาพที่ 1 เจตจำนง ปณิธาน วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม และพันธกิจของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

	<p>สมรรถนะหลัก</p> <ol style="list-style-type: none"> หลักสูตรการฝึกอบรมที่หลากหลาย ทันสมัย และเข้าถึงพื้นที่ ความเชี่ยวชาญของบุคลากร องค์ความรู้ที่หลากหลายภายในมหาวิทยาลัยพร้อมถ่ายทอดออกสู่ชุมชน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้มแข็งในการบริหารจัดการ สถานบริการวิชาการชุมชน 3 สถานี เป็นแหล่งเรียนรู้และเข้าถึงชุมชน
<p>ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์</p> <ol style="list-style-type: none"> ชื่อเสียงที่ดีของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องซึ่งทำงานในพื้นที่มานานกว่า 27 ปี มีสถานบริการวิชาการชุมชนอยู่ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี อำเภอเทพาและอำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา บุคลากรมีความสามารถและความคล่องตัวสูง มีความมั่นคงด้านการเงิน ระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในงานบริการวิชาการได้พัฒนาอย่างสม่ำเสมอและทันสมัย 	<p>ความท้าทายเชิงกลยุทธ์</p> <ol style="list-style-type: none"> เพิ่มจำนวนชุมชนต้นแบบที่สามารถพึ่งตนเองได้ เพิ่มองค์ความรู้/งานวิจัยจากมหาวิทยาลัยออกสู่ชุมชน เพิ่มนวัตกรรม เช่น กิจกรรม หลักสูตรใหม่ ระบบเทคโนโลยีเพื่อการบริการวิชาการ เพิ่มเครือข่ายความร่วมมือด้านการบริการวิชาการทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรเพื่อให้ทำงานด้านบริการวิชาการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพิ่มจำนวนลูกค้าและรายรับ

แผนภาพที่ 2 สมรรถนะหลัก ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

1ก(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (Workforce Profile)

สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องมีบุคลากรทำหน้าที่ทั้งสายสนับสนุนวิชาการ (นักวิชาการในสาขาต่างๆ) และสายสนับสนุนปฏิบัติการ (บุคลากรสายสนับสนุนอื่น) ดังตารางที่ 2,3 และ 4

ตารางที่ 2 ประเภทของผู้ปฏิบัติงาน

ประเภท	จำนวน
1. ข้าราชการ – ข้าราชการพิเศษ	2
2. ข้าราชการ - ข้าราชการ	5
3. ข้าราชการ - ข้าราชการงาน	1
4. ลูกจ้างประจำ	6
5. พนักงานมหาวิทยาลัย	7
6. พนักงานมหาวิทยาลัยรายได้	3
7. พนักงานราชการ	2
รวมจำนวน (คน)	33

ตารางที่ 3 สังกัดและช่วงอายุของผู้ปฏิบัติงาน

สังกัด	จำนวน	ช่วงอายุ (คน)			
		20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
1. สำนักงานเลขานุการ	11	3	4	1	3
2. ฝ่ายบริการวิชาการชุมชน	16	0	4	4	8
3. ฝ่ายฝึกอบรมและการศึกษาต่อเนื่อง	4	1	1	1	1
4. ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่	2	-	-	2	-
รวมจำนวน (คน)	33	4	9	8	12

ตารางที่ 4 สายงาน หน้าที่หลักและระดับการศึกษา

สายงาน	ระดับการศึกษา			รวม
	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท-เอก	
1. สายสนับสนุนวิชาการ (นักวิชาการในสาขาต่าง ๆ) หน้าที่จัดการและบริหารโครงการ/เป็นที่ปรึกษา/เป็นวิทยากร และประสานงานเครือข่ายชุมชน	1	8	6	15
2. สายสนับสนุนปฏิบัติการ (บุคลากรสายสนับสนุนอื่น ๆ) หน้าที่สนับสนุนงานด้านการบริการวิชาการ	9	7	2	18

ปัจจัยที่มีต่อความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร คือ การสร้างความเข้าใจให้บุคลากรสำนักและตระหนักในภารกิจบริการให้บริการของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ

การมอบหมายและกระจายงานให้ทุกคนมีส่วนร่วมและเป็นเจ้าภาพมีส่วนสำคัญทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่องาน และองค์กรมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงาน 1 ครั้ง/เดือน การประเมินความสำเร็จของงานเมื่อสิ้นสุดภารกิจ บุคลากรได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ จากหน่วยงาน เช่น เงินสวัสดิการสำหรับการปฏิบัติงานประจำสำนักงานในพื้นที่พิเศษ (สปพ.) ค่าตอบแทนเงินเพิ่มพิเศษสำหรับการสู้รบ (พสร.) เงินรางวัลสำหรับผู้ปฏิบัติงานประจำปี (โบนัส) รางวัลบุคลากรดีเด่น และบุคลากรตัวอย่าง การมอบของที่ระลึกวันเกิด วันขึ้นปีใหม่ สวัสดิการดูงาน การตรวจสุขภาพประจำปี

1ก(4) สินทรัพย์ (Assets)

สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องมีอาคารสถานที่ ที่ตั้งจำนวน 4 แห่ง และมีเทคโนโลยี อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญในการให้บริการและการปฏิบัติงานในสัดส่วนที่เพียงพอต่อความต้องการ ดังตารางที่ 5 และ 6

ตารางที่ 5 รายละเอียดอาคารสถานที่ของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

อาคารสถานที่	รูปภาพ
<p>1. สำนักงานบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี</p> <ul style="list-style-type: none"> อาคารสำนักงาน 2 ชั้น ขนาดพื้นที่ใช้สอย 800 ตารางเมตร ประกอบด้วยห้องสำนักงาน ฝ่ายต่างจำนวน 6 ห้อง คือ ห้องผู้บริหาร ห้องสำนักงานเลขานุการ ห้องงานคลังและพัสดุ ห้องฝ่ายบริการวิชาการชุมชน ห้องฝ่ายฝึกอบรมและการศึกษาต่อเนื่อง ห้องฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่ อุปกรณ์สำนักงาน และสถานที่อำนวยความสะดวกอื่น ได้แก่ ห้องอัดเสียง ห้องประชุม ห้องน้ำ และลานจอดรถสำนักงาน 	
<p>2. สถานีบริการวิชาการชุมชนปัตตานี อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี</p> <ul style="list-style-type: none"> พื้นที่ประมาณ 12 ไร่ มีอาคารสำนักงาน 1.5 ชั้น ขนาดพื้นที่ใช้สอย 668 ตารางเมตร ประกอบด้วยห้องทำงาน ห้องประชุม ห้องน้ำ ลานจอดรถ ห้องปฏิบัติการนวดแพทย์แผนไทย และ สวนสาธิตสมุนไพร 	
<p>3. สถานีบริการวิชาการชุมชนเทพา อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา</p> <ul style="list-style-type: none"> พื้นที่ประมาณ 3.5 ไร่ มีอาคารสำนักงาน ขนาดพื้นที่ใช้สอย 46 ตารางเมตร ประกอบด้วยห้องทำงาน ห้องประชุม ห้องน้ำ ลานจอดรถ และอาคารปฏิบัติการศูนย์เรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น พร้อมห้องพักเปิดให้บริการ 	
<p>4. สถานีบริการวิชาการชุมชนจะนะ อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา</p> <ul style="list-style-type: none"> พื้นที่ประมาณ 19 ไร่ มี 1) อาคารสำนักงาน ขนาดพื้นที่ใช้สอย 820 ตารางเมตรประกอบด้วย ห้องสำนักงาน ห้องประชุม ห้องน้ำ ลานจอดรถ ห้องปฏิบัติการอาหาร ห้องพักเปิดให้บริการ 2) อาคารร้านสาธิตธุรกิจการจัดบริการอาหาร 3) บ้านพักบุคลากร 	

ตารางที่ 6 เทคโนโลยีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

เทคโนโลยี/อุปกรณ์	รายละเอียด
เทคโนโลยีในกระบวนการดำเนินงาน ดำเนินการผลิต	<ol style="list-style-type: none"> ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (E-Document) ระบบสารสนเทศบุคลากรมหาวิทยาลัย(MIS-DSS) ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ในการบริหารจัดการงานต่าง ๆ (Intranet) ระบบสารสนเทศการเบิกจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน (GFMS)และระบบจัดซื้อจัดจ้าง (e-GP) ระบบสารสนเทศสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง(MISCcenter) ระบบสื่อสารจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ Skype โทรศัพท์และโทรสาร ระบบงานสารบรรณ Electronic Document System (E-Office)
เครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ ในกระบวนการผลิต	<ol style="list-style-type: none"> คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ 41 เครื่อง คอมพิวเตอร์แบบพกพา 10 เครื่อง เครื่องพิมพ์เอกสารขาวดำและสี เครื่อง 10 เครื่อง เครื่องอัดสำเนา1 เครื่อง/ เครื่องจัดเรียงเอกสาร 1 เครื่อง อุปกรณ์ทำอาหารเช่น ตู้อบ เครื่องกวน เครื่องบด อุปกรณ์นวดแผนไทย อุปกรณ์บันทึกเสียง
สิ่งอำนวยความสะดวก	<ol style="list-style-type: none"> รถยนต์ 5คัน โทรศัพท์สายตรงภายในวิทยาเขตและภายนอกวิทยาเขต โทรศัพท์/โทรสารภายนอก/ โทรศัพท์แบบพกพา เครื่องปรับอากาศ ในห้องประชุม และห้องปฏิบัติงาน

1ก(5) กฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Requirements)

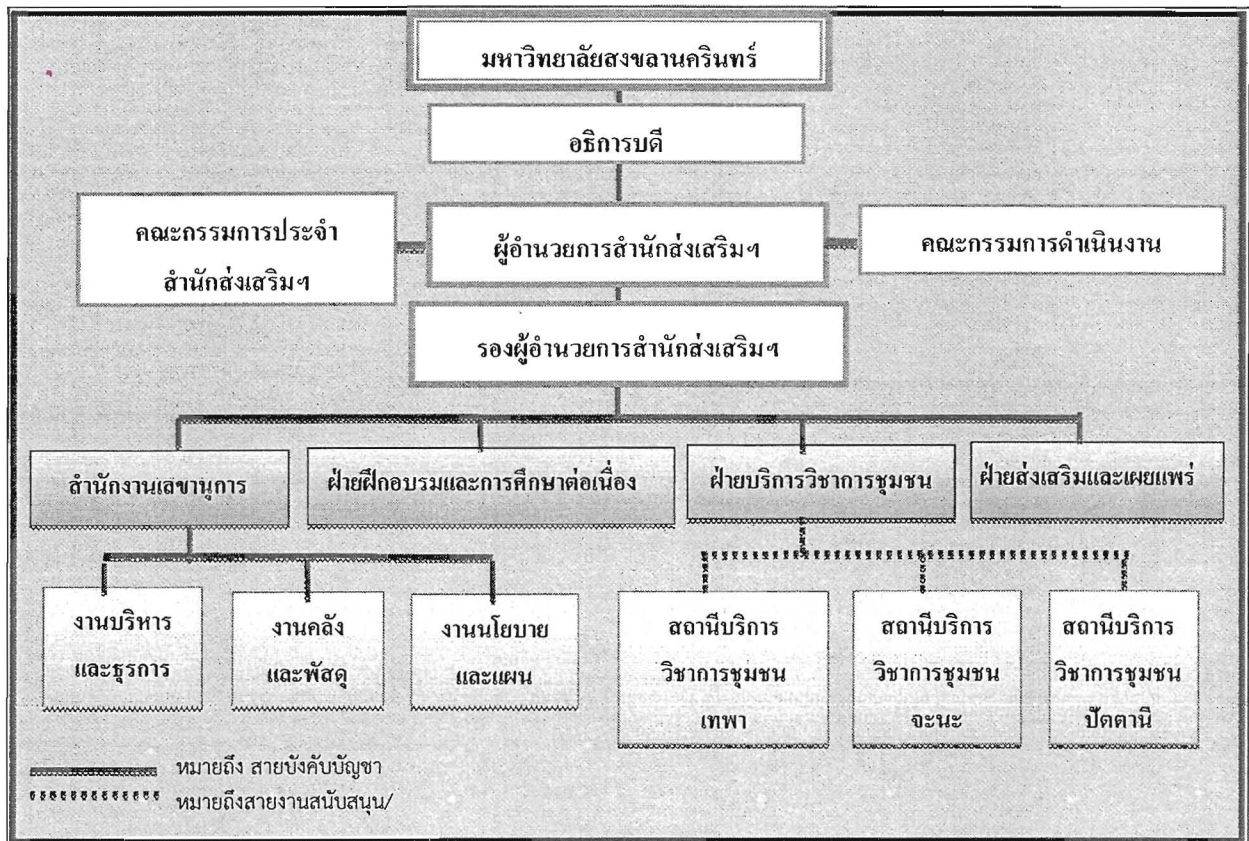
สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง ดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญ ดังนี้

- | | |
|---|--|
| 1 พระราชบัญญัติ 7 ฉบับ | 2) ประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 21 ฉบับ |
| 3) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 13 ฉบับ | 4) ระเบียบกระทรวงการคลัง 10 ฉบับ |
| 5) ระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 3 ฉบับ | 6) ระเบียบกองทุนพนักงานมหาวิทยาลัย 16 ฉบับ |
| 7) ข้อบังคับกองทุนพนักงานมหาวิทยาลัย 2 ฉบับ | 8) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี 7 ฉบับ |
| 9) มติคณะกรรมการบริหารบุคคลมหาวิทยาลัย 6 ฉบับ | 10) พระราชกฤษฎีกา 2 ฉบับ |
| 11) ประกาศ ก.พ.อ.ทั่วไป 5 ฉบับ | 12) ประกาศ ก.พ.อ.ด้านการเงิน 5 ฉบับ |
| 13) ประกาศ ก.พ.อ.ด้านการประกันคุณภาพ 5 ฉบับ | 14) ประกาศ ก.พ.อ. ด้านการวิจัย 5 ฉบับ |

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships)

1ข(1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)

โครงสร้างการบริหารงานของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องมีผู้อำนวยการเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด และมีคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง ซึ่งมีอธิการบดีเป็นประธาน มีกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอก และมีผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องเป็นกรรมการและเลขานุการทำหน้าที่กำหนดทิศทางและนโยบายขององค์กรมีคณะกรรมการดำเนินงานกำกับติดตามงานมีการบริหารด้วยระบบธรรมาภิบาลและมีการประชุมหารือร่วมกันหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานีรายงานตรงต่อผู้อำนวยการ ส่วนบุคลากรในสายงานรายงานผ่านหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี ดังแผนภาพที่ 3



แผนภาพที่ 3 โครงสร้างองค์กรของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

1ข(2) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการวิเคราะห์ความต้องการความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมและ
การศึกษาต่อเนื่อง แสดงดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ความต้องการความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ

กลุ่ม	กลุ่มย่อย	ความต้องการและคาดหวัง
ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. การจัดโครงการ/กิจกรรม การอบรม ประชุม สัมมนา สาธิต นิทรรศการ และแหล่งเรียนรู้ แบบให้เปล่า	- ได้ความรู้/ทักษะในชีวิตประจำวันและ/หรือ พัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น
	2. การจัดโครงการ/กิจกรรม การอบรม ประชุม สัมมนา แบบเก็บค่าลงทะเบียน	- ได้รับวุฒิบัตรเพื่อนำไปรับรองความรู้ความสามารถ - ได้รับการบริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน
	3. การเสริมสร้างกลุ่มและชุมชนเข้มแข็ง	- ความรู้ /กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชาวบ้านใน ชุมชน และสังคม - แก้ปัญหาชุมชน เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
	4. การบริการเผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ ผ่านสื่อ ออนไลน์ สื่อวิทยุ และสื่อสิ่งพิมพ์	- ความมีสาระ และน่าสนใจของเนื้อหา
	5. ชุมชน	- ได้รับการสนับสนุนความรู้/กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ ต่อชุมชน และสอดคล้องกับความต้องการ
	6. คู่ความร่วมมือ	- ประสานงานอย่างราบรื่น บรรลุเป้าหมายร่วมกัน
	7. มหาวิทยาลัย/ผู้ให้ทุนสนับสนุน	- บรรลุเป้าหมายด้านการบริการวิชาการเพื่อสังคม และมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงในทางบวก - ผลการดำเนินงานเป็นไปตามข้อตกลง/สัญญา
	8. คณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมและ การศึกษาต่อเนื่อง	- บริหารงานอย่างโปร่งใสและได้รับผลตอบแทนจาก การลงทุน
ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. การจัดโครงการ/กิจกรรม การอบรม ประชุม สัมมนา สาธิต นิทรรศการ และแหล่งเรียนรู้ แบบให้เปล่า	- ได้ความรู้/ทักษะในชีวิตประจำวันและ/หรือ พัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น
	2. การจัดโครงการ/กิจกรรม การอบรม ประชุม สัมมนา แบบเก็บค่าลงทะเบียน	- ได้รับวุฒิบัตรเพื่อนำไปรับรองความรู้ความสามารถ - ได้รับการบริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน
	3. การเสริมสร้างกลุ่มและชุมชนเข้มแข็ง	- ความรู้ /กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชาวบ้านใน ชุมชนและสังคม - แก้ปัญหาชุมชน เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

1ข(3) ผู้ส่งมอบและพันธมิตร (Suppliers and Partners)

ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือที่สำคัญของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง แสดงดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ผู้ส่งมอบ พันธมิตร บทบาทที่เกี่ยวข้องในการผลิต/ส่งมอบ กลไกการสื่อสาร และข้อกำหนดของห่วงโซ่อุปทาน

กลุ่ม	ประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง	กลไกการสื่อสาร	ข้อกำหนดสำคัญของห่วงโซ่อุปทาน
ผู้ส่งมอบและ พันธมิตร	วิทยากรอบรม	- เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ ความ เข้าใจในเรื่องนั้นๆ	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์/โทรสาร	- ดำเนินการภายใต้ข้อตกลง ร่วมกัน
	เจ้าของกิจการสถานที่จัด อบรม	- บริหารสถานที่ฝึกอบรม - บริการอาหารและเครื่องดื่ม - อำนวยความสะดวกต่างๆ	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์/โทรสาร	- ดำเนินการภายใต้ข้อตกลง ร่วมกัน

กลุ่ม	ประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง	กลไกการสื่อสาร	ข้อกำหนดสำคัญของห่วงโซ่อุปทาน
	ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุกระจายเสียง	- ออกอากาศรายการวิทยุ	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์/โทรสาร	- บรรจुरายการในผังรายการเพื่อออกอากาศทางสถานี
	ผู้ให้ข้อมูลหรือสัมภาษณ์	- ให้ข้อมูลหรือสัมภาษณ์ความรู้และประสบการณ์	- การประชุม - โทรศัพท์	- ร่วมกันวางการจัดรูปแบบและเนื้อหา
ความร่วมมือ	คณะ/สถาบัน/ศูนย์/สำนักในมหาวิทยาลัย	- ร่วมจัดโครงการ/กิจกรรม - สนับสนุนวิทยากร	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์/โทรสาร - การประชุม - อีเมล/เว็บไซต์	- ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วมกัน
	อบต./อบจ.	- ร่วมจัดโครงการ/กิจกรรม - สนับสนุนวิทยากร	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์/โทรสาร - อีเมล/เว็บไซต์	- ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วมกัน

2. สภาพการณ์ขององค์กร (Organizational Situation) :

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

2ก(1) ลำดับในการแข่งขัน (Competitive Position)

สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องเป็นองค์กรที่มีการแข่งขันในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศพิจารณาตามลักษณะผลิตภัณฑ์ เนื่องจากเป็นองค์กรของสถาบันอุดมศึกษา คือ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงและมีขนาดใหญ่ที่สุดใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และมีการเติบโตขององค์กร ที่ค่อนข้างรวดเร็วเมื่อเทียบกับองค์กรที่มีลักษณะภารกิจารดำเนินงานคล้ายคลึงกัน โดยมีจำนวนประเภทของคู่แข่งและตำแหน่งในการแข่งขันตามรายผลิตภัณฑ์แสดงดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ประเภทของคู่แข่งและตำแหน่งในการแข่งขันของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องตามรายผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์	ประเภทคู่แข่งและตำแหน่งในการแข่งขัน
1) การจัดโครงการ/กิจกรรม การอบรม ประชุม สัมมนา สาธิต นิทรรศการ และแหล่งเรียนรู้ แบบให้เปล่า	คณะ/ศูนย์ สถาบันทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยอย่างน้อย 3 แห่ง เช่น วิทยาลัยชุมชน อ.สุราษฎร์ธานี ศูนย์บริการวิชาการมหาวิทยาลัยขอนแก่น สถานเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน มหาวิทยาลัยนเรศวร
2)การจัดโครงการ/กิจกรรม การอบรม ประชุม สัมมนา แบบเก็บค่าลงทะเบียน	หน่วยงานภายนอก/สถาบันการศึกษาอื่นๆ อย่างน้อย 3 แห่ง ที่บริการโครงการในลักษณะเดียวกันและต่างพื้นที่ เช่น ศูนย์บริการวิชาการมหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพาสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน
3) การเสริมสร้างกลุ่มและชุมชนเข้มแข็ง	หน่วยงานภายนอก/สถาบันการศึกษาอื่นๆ อย่างน้อย 3 แห่ง เช่น ศูนย์บริการวิชาการมหาวิทยาลัยขอนแก่น ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงสถานเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน มหาวิทยาลัยนเรศวร
4) บริการเผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านสื่อออนไลน์ สื่อวิทยุ และสื่อสิ่งพิมพ์	หน่วยงานภายนอก/สถาบันการศึกษาอื่นๆ อย่างน้อย 3 แห่ง เช่น สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสนศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

2ก(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes)

ปัจจัยที่สำคัญที่สามารถบ่งชี้ถึงความสำเร็จของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือหน่วยงานอื่นที่คล้ายคลึงกัน ได้แก่

- 1) ชื่อเสียงของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง และชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย
- 2) การจัดการกระบวนการอย่างต่อเนื่องในการแข่งขันด้านราคา คุณภาพและบริการได้ตรงกับความต้องการ
- 3) การปรับปรุงกระบวนการในการลดต้นทุน เป็นผลให้สามารถให้บริการเป็นจำนวนเพิ่มขึ้น
- 4) การปรับปรุงระบบบริหารจัดการโดยใช้กิจกรรม เพื่อเพิ่มผลผลิตระบบการจัดการตามมาตรฐานสากล
- 5) การปรับปรุงพัฒนาศักยภาพและความสามารถของบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถด้านการบริหารจัดการโดยการจัดการองค์ความรู้ภายในอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่เกิดขึ้นซึ่งมีผลต่อสถานะการแข่งขันของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง รวมถึงโอกาสในการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือ ได้แก่

- 1) นโยบายของมหาวิทยาลัย
- 2) งบประมาณที่ได้รับในการดำเนินโครงการ
- 3) การทำสัญญาและการร่วมมือกับเครือข่าย หรือพันธมิตรที่ร่วมมือ
- 4) สถานการณ์ความไม่ปลอดภัย
- 5) การเปลี่ยนแปลงหรือการยกเลิกโครงการ

2ก(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องมีการแข่งขันกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้เนื่องจากนโยบายมหาวิทยาลัยที่ให้ทุกคณะ/หน่วยงานภายในหารายได้ เพื่อให้สามารถพึ่งตนเองโดยสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มีแหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ แบ่งเป็น

หน่วยงานภายในที่ทำหน้าที่ให้บริการวิชาการได้แก่

- วิทยาลัยชุมชน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี
- วิทยาลัยชุมชน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต
- สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

หน่วยงานภายนอกที่ทำหน้าที่ให้บริการวิชาการได้แก่

- ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
- สถานเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน มหาวิทยาลัยนเรศวร
- ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องมีความท้าทายเชิงกลยุทธ์ในด้านธุรกิจ/กิจการ ด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านทรัพยากรบุคคลโดยมีบุคลากรที่มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ มีความชำนาญเฉพาะทาง ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการ สามารถสร้างงานบริการวิชาการชุมชนได้ครอบคลุมพันธกิจ ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ แสดงดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ด้านธุรกิจ/กิจการ ด้านการปฏิบัติการ
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านทรัพยากรบุคคล

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
ด้านธุรกิจ/กิจการ	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มจำนวนผู้เข้ารับการอบรม - เพิ่มจำนวนหลักสูตรการฝึกอบรมและรายได้ - เพิ่มกลุ่มอาชีพ/สร้างชุมชนเข้มแข็ง - การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้รับสื่อและการเข้าถึงสื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> - การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในทุกพื้นที่ - มีหลักสูตรต่อยอด - มีความพร้อมด้านบุคลากร - มีสถานบริการและเป็นที่ยอมรับของชุมชน - มีสื่อที่หลากหลาย เช่น สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์
ด้านการปฏิบัติการ	<ul style="list-style-type: none"> - ความต้องการผลิตภัณฑ์ของลูกค้าภายในและภายนอกเพิ่มขึ้น - การรักษาลูกค้าเดิมไว้ - การลดค่าใช้จ่ายในการจัดการ - การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดโครงการ - การปฏิบัติงานเพื่อให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว - การยอมรับของชุมชนที่มีต่อการบริการ - การพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีใหม่ ๆ - การบริหารจัดการแบบธรรมาภิบาลที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล - การพัฒนาระบบฐานข้อมูลภายในหน่วยงานที่ทันสมัยรองรับการปฏิบัติงานทุกงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ - การสร้างและพัฒนางานบริการวิชาการที่ใช้การวิจัยเป็นฐาน - การใช้ระบบการประกันคุณภาพ PDCA-Par ในการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - มีสถานบริการในพื้นที่ชุมชนที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ - การดำเนินการจัดกิจกรรม/โครงการแบบเชิงรุก โดยเข้าถึงพื้นที่
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นหน่วยงานที่ยอมรับของชุมชนในด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาให้แก่ชุมชน - บริการวิชาการที่หลากหลายแก่ชุมชนอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพการประกันคุณภาพตามมาตรฐาน สามารถเข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - สถานีบริการชุมชนจะนะ เกี่ยวกับการเสริมสร้างอาชีพ เช่นการทำขนม - สถานีบริการชุมชนเทพา มีการจัดกิจกรรม/โครงการ/หลักสูตร เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม - สถานีบริการชุมชนปัตตานี มีการจัดกิจกรรม/โครงการ/หลักสูตร เกี่ยวกับแหล่งสมุนไพรและการนวดแผนไทย
ด้านบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> - ทันท่วงทีในการเปลี่ยนแปลง และรองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ - มีความมุ่งมั่นเสียสละ ททุ่มเท ในการทำงานและมีความรักองค์กร - มี Service Mind ในการให้บริการ - มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานและพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง - มีการทำงานเป็นทีม ทำงานหลายงาน และทำงานทดแทนกันได้ - เคารพการตัดสินใจของผู้บริหาร/ที่ประชุม/เสียงส่วนใหญ่ - มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ - มีความรู้ความสามารถความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีบุคลากรที่สามารถเป็นผู้บริหารโครงการ - มีบุคลากรที่เป็นบุคคลในพื้นที่และเป็นที่ยอมรับของชุมชน - มีบุคลากรที่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้

ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ คือ การที่สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องจัดบริการวิชาการในลักษณะการฝึกอบรมสัญจรไปตามสถานที่ หรือภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ โดยเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากส่วนกลางไปให้ความรู้เป็นการเปิดโอกาสและเพิ่มช่องทางการเข้าถึงองค์ความรู้ที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือมีค่าใช้จ่ายน้อย มีการใช้กลไกทางการขายในการกำหนดอัตราค่าลงทะเบียนที่มีทั้งการลดราคา การแจกของสมนาคุณ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีการบริหารโครงการเป็นชุด

คือ การจัดอบรมในครั้งเดียวกัน 2-3 โครงการ ซึ่งมีผลทำให้ลดต้นทุนในการดำเนินการทั้งกรอบเวลา อัตรากำลัง งบประมาณ และทรัพยากร

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement System)

สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มีแนวทางการปรับปรุงผลการดำเนินการ และแนวทางการเรียนรู้ รวมทั้งมีการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในหน่วยงาน แสดงดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการการเรียนรู้และการประเมินผล

เรื่อง	การดำเนินการ
การปรับปรุง	<ol style="list-style-type: none"> ใช้หลักการบริหารงานแบบธรรมาภิบาลและ “Not I But We” ใช้กระบวนการทำงาน PDCA-Par สร้างทีมงานที่ผ่านการเรียนรู้เชิงกระบวนการและการจัดการ รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ และผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างฝ่าย/งานต่าง ๆ โดยการจัดประชุมประสานงานและประสานแผนปฏิบัติการทุกปีก่อนดำเนินการ ประเมินผลการดำเนินงานผ่านคณะกรรมการประเมินของหน่วยงานและให้รางวัลกรณีที่มีผลงานโดดเด่น ปรับปรุงอาคาร สถานที่ และห้องทำงานของบุคลากรให้ทันสมัยและมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน มีแผนการปฏิบัติการและดำเนินการตามแผนประจำปี(Action Plan) การปรับปรุงกฎระเบียบและแนวปฏิบัติตามมติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และคล่องตัว ปรับปรุงผลการดำเนินงานจากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพและจากผูปฏิบัติงาน ทบทวนผลการปฏิบัติงานเมื่อเสร็จสิ้นการจัดกิจกรรม/โครงการ ภายใต้กระบวนการสรุปทเรียนหลังการจัดกิจกรรม (After Action Review : AAR) ทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเปรียบเทียบกับแผนการปฏิบัติงานเมื่อเสร็จสิ้นการจัดกิจกรรม/โครงการในรอบปีทุกๆปี ในเวทีสรุปผลการดำเนินงานประจำปี
การเรียนรู้	<ol style="list-style-type: none"> มีการนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการตรวจประเมินคุณภาพ และจากผูปฏิบัติงานมาร่วมพิจารณากันในที่ประชุม มาปรับปรุงวางแผนเพื่อเป็นแนวทางประเมินในครั้งต่อไป ปีละ 1 ครั้ง จัดการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรด้านการบริหารวิชาการระหว่างหน่วยงานปีละ 1-2 ครั้ง ใช้กระบวนการจัดการความรู้ (KM) เพื่อการพัฒนาผ่านเวที CoP บริการวิชาการและบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน จัดกิจกรรมการประชุม สรุปผลการดำเนินงานประจำปีในแต่ละฝ่าย/งาน/สถานีปีละ 1 ครั้ง จัดกิจกรรมพบที่ปรึกษาผู้อำนวยกา/ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการบริการวิชาการเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน ปีละ 1 ครั้ง จัดกิจกรรมระดมความคิดเห็นของผู้รับบริการ/ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อการปรับปรุงและรับทราบข้อเสนอแนะ ปีละ 2 ครั้ง ส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมกับหน่วยงานอื่นหรือหลักสูตรที่สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องจัดเอง นำผลการประเมินมาปรับปรุงการทำงาน เช่น การสร้างและพัฒนาหลักสูตร ประชุมกลุ่มTea-Time เพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และประสบการณ์ร่วมกัน นำข่าวสารความรู้ต่าง ๆ ดิตบอร์ดประชาสัมพันธ์ในสำนักงาน จัดประชุมหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี ในแบบคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องเป็นประจำทุกเดือน ถอดบทเรียนการทำงานเป็นกลุ่ม(AAR) ผู้บริหารและบุคลากรที่ไปอบรมหรือสัมมนากลับมารายงานผลให้ที่ประชุมรับทราบ
การประเมินผล	<ol style="list-style-type: none"> ประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงานด้วยระบบ TQA ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ประเมินความพึงพอใจของผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพันธมิตร ประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อหน่วยงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยระบบ TOR ประเมินความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ประเมินความผาสุกของหน่วยงานแบบออนไลน์ Happinomitor

ผลการตรวจประเมิน

หัวข้อ 1.1 ผลการประเมิน 30 %

หัวข้อที่ 1.1 : การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง		
โปรแกรม ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย		
(2) วิสัยทัศน์และพันธกิจ		
(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร		
(7) ลูกจ้างและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
(12) ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์		
(13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน		
หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
1.1ก(1)	+	องค์กรมีวิธีการที่ชัดเจนในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม โดยผ่านการประชุมทบทวนและระดมสมองของบุคลากรทั้งหมด จากนั้นถ่ายทอดไปยังบุคลากรผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น e-mail เอกสาร และ สื่อสาร ไปยังลูกจ้าง ผู้ส่งมอบ พันธมิตรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการที่ทุกภาคส่วนรับทราบวิสัยทัศน์และนำไปปฏิบัติ จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานบรรลุพันธกิจได้ดีขึ้น
1.1ก(2)	+	ผู้บริหารดำเนินการในการสร้างบรรยากาศอย่างชัดเจนเพื่อส่งเสริมกำกับให้บุคลากรมีการประพฤติปฏิบัติ ตามกฎหมายและจริยธรรม โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการจรรยาบรรณ กำหนดแนวปฏิบัติและกำหนดให้มีการประเมินสมรรถนะของบุคลากรด้านการประพฤติอย่างมีจริยธรรมด้วย การเป็นตัวอย่างของผู้บริหารในเรื่องดังกล่าวจะทำให้เกิดความเชื่อมั่นและยอมรับจากสังคมและบรรลุพันธกิจมีการจัดองค์กรตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี
1.1ข(1)	+	องค์กรมีวิธีการในการสื่อสารและการสร้างความผูกพันกับ ผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งการให้ความสำคัญกับกลุ่มบุคลากร ผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่หลากหลาย ตาม ตารางที่ 1.1-1 และมีการสื่อสารเป็นไปในลักษณะสองทิศทางทั่วทั้งองค์กร การสื่อสารที่ทั่วถึงจะช่วยให้ทุกฝ่ายเข้าใจการดำเนินงานของผู้บริหารและสร้างความผูกพันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ได้ดีขึ้น
หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
1.1ก(3)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรดำเนินการอย่างไร ในการสร้างบรรยากาศ เพื่อให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมและความคล่องตัว และ มีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าคู่แข่งหรือ เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับสถาบัน อื่นๆ การสร้างนวัตกรรมที่เป็นระบบจะช่วยทำให้องค์กร

		มีผลงานที่โดดเด่นและนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ได้
1.1ข(2)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรดำเนินการอย่างไรในการสร้างคุณค่าและทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่าที่ให้กับผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การมีแนวทางที่ชัดเจนดังกล่าวซึ่งจะช่วยทำให้องค์กรสามารถดำเนินการให้บรรลุพันธกิจได้

หัวข้อ 1.2 ผลการประเมิน 25 %

หัวข้อที่ 1.2: การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย (2) วิสัยทัศน์และพันธกิจ (5) กฎระเบียบข้อบังคับ (6) โครงสร้างองค์กร (7) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (8) ผู้ส่งมอบและพันธมิตร		
หัวข้อ	+/+	จุดแข็ง(Strengths)
อ	+	
อ้าง		
อิง		
1.2	+	องค์กรให้การสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนอย่างชัดเจนชัดเจน ผ่านกิจกรรมพัฒนาชุมชนต่าง ๆ มีการสร้างชุมชนต้นแบบและมีเป้าหมายพัฒนาชุมชน 6 แห่ง อย่างเป็นระบบ การมีแนวทางที่ชัดเจนจะช่วยทำให้องค์กรสามารถดำเนินการบรรลุวิสัยทัศน์ได้
ค(2)		
หัวข้อ	-/-	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
อ		
อ้าง		
อิง		
1.2ก	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีแนวทางอย่างไรในการทบทวนและทำให้สำเร็จในเรื่องการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง ความรับผิดชอบด้านการเงิน ความโปร่งใส การเปิดเผยข้อมูล และการตรวจสอบภายในและภายนอก การดำเนินการดังกล่าวจะช่วยทำให้องค์กรบรรลุพันธกิจด้านการจัดองค์กรที่ดี
(1)		
1.2ก	-	องค์กรไม่ชัดเจนว่าได้นำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพของภาวะผู้นำเป็นรายบุคคลของคณะกรรมการ การประเมินผลของผู้บริหารที่ชัดเจนจะช่วยทำให้องค์กรทราบแนวทางการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการนำองค์กรได้ดียิ่งขึ้น
(2)		
1.2	-	ไม่ชัดเจนในการดำเนินการ ในกรณีที่หลักสูตรและบริการอื่นๆ และการดำเนินการขององค์กรมีผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม รวมถึงการคาดการณ์ผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นได้ รวมถึง ไม่พบว่าองค์กรมีแนวทางที่ชัดเจนในการส่งเสริมและกำกับดูแลให้มีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม รวมถึงในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อจริยธรรม ให้แก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กร การมีแนวทางที่ชัดเจนในเรื่องดังกล่าวจะช่วยทำให้องค์กรมีระบบในการกำกับและติดตามเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดต่าง ๆ ได้ และช่วยทำให้สามารถบรรลุพันธกิจด้านการ
ข		
(1,2)		

		จัดการองค์ตามกฎหมายและหลักเกณฑ์วิธีการจัดการบ้านเมืองที่ดีได้
1.2 ค(1)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กร ได้คำนึงถึงเรื่องความผาสุกและประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวันอย่างไรการคำนึงถึงเรื่องดังกล่าวในงานประจำวันจะทำให้มั่นใจได้ว่าองค์กรสามารถดำเนินการตามกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง

หัวข้อ 2.1 ผลการประเมิน 25%

หัวข้อที่ 2.1 : การจัดทำกลยุทธ์		
โปรครระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย		
(1) ผลิภัณฑ์		
(2) วิสัยทัศน์และพันธกิจ		
(4) สินทรัพย์		
(7) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
(8) ผู้ส่งมอบและพันธมิตร		
หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
2.1 ก(1)	+	องค์กรมีแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ตามแผนภาพที่ 2.1-1 กำหนดไว้ 6 ขั้นตอน โดยดำเนินการจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกส่วน การมีแนวทางดังกล่าวจะช่วยทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้บรรลุวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้
หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
2.1 ก(2)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรดำเนินการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดนวัตกรรม รวมถึงการตัดสินใจอย่างไรในการเลือกโอกาสเชิงกลยุทธ์เป็นความกล้าเสี่ยงด้วยปัญญา การคำนึงถึงเรื่องดังกล่าวจะช่วยทำให้องค์กรสามารถสร้างนวัตกรรมและโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ได้
2.1 ก(3)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรดำเนินการอย่างไรในการนำความเสี่ยงต่างๆ จุดบอด และความสามารถในการปฏิบัติตามแผน มาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ การคำนึงถึงเรื่องดังกล่าวจะช่วยทำให้องค์กรมีแผนกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ได้
2.1 ก(4)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีแนวทางอย่างไรในการตัดสินใจเรื่องระบบงาน และใช้หลักเกณฑ์อย่างไรในการกำหนดระบบงานที่ต้องใช้ทรัพยากรจากภายนอก แนวทางที่ชัดเจนจะช่วยทำให้องค์กรมีระบบงานที่ชัดเจนในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุพันธกิจได้
2.1 ข(1,2)	-	ไม่พบความเชื่อมโยงของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรกับสมรรถนะหลักความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ การมีกลยุทธ์ที่ชัดเจนจะช่วยให้องค์กรมีแนวทางการ

		ดำเนินงานที่ชัดเจนในการทำให้เกิดการบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ได้
--	--	---

หัวข้อ 2.2 ผลการประเมิน 20 %

หัวข้อที่ 2.2: การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ		
โปรแกรมนุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย		
(1) ผลิภัณฑ์		
(2) วิสัยทัศน์และพันธกิจ		
(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร		
(9) ลำดับการแข่งขัน		
(12) ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์		
หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง (Strengths)
2.2 ก(5)	+	องค์กรมีตัวชี้วัดที่ชัดเจนในการวัดผลการดำเนินงานการมีแนวทางดังกล่าวจะช่วยทำให้สามารถติดตามผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ได้
หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
2.2 ก(1)	-	ไม่ชัดเจนว่าแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้างและไม่พบการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ได้วางแผนไว้ในเรื่องหลักสูตรบริการส่งเสริมการเรียนรู้ของลูกค้ำผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตลาดการมีเปลี่ยนแปลงของแผนปฏิบัติการจะทำให้สามารถตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ได้
2.2 ก(2)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีการติดตามผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการจากทุกกลุ่ม ทั้งผู้ปฏิบัติงาน ผู้ส่งมอบที่สำคัญ และคู่ความร่วมมือเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการจัดทำแผนฯ และบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ
2.2 ก(3)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ การประเมินความเสี่ยงด้านการเงินและด้านอื่น ๆ ที่พร้อมในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จขององค์กร การมีความชัดเจนด้านการเงินและการประเมินความเสี่ยงด้านการเงินจะช่วยให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรที่เพียงพอในการดำเนินงานและบรรลุพันธกิจและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรได้
2.2 ก(4)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีแผนพัฒนาด้านทรัพยากรบุคคลทั้งระยะสั้นและยาวที่รองรับกับพันธกิจขององค์กรและครอบคลุมถึงบุคลากรทุกระดับอย่างไร การมีแผนพัฒนาบุคคลที่ชัดเจนจะทำให้สามารถพัฒนาทรัพยากรบุคคลและทำงานบรรลุพันธกิจขององค์กรได้
2.2 ก(6)	-	ไม่ชัดเจนถึงการจัดทำแผนใหม่หรือนำแผนใหม่ที่เปลี่ยนแปลง

		แล้วไปปฏิบัติในกรณีที่มีสถานการณ์บังคับให้มีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติ การมีแนวทางที่ชัดเจนจะทำให้สามารถตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ได้
2.1 ข	-	ไม่พบการกำหนดตัวชี้วัดที่จะคาดการณ์ผลการดำเนินงาน รวมถึงการเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้ของกลุ่มหรือสถาบันที่เทียบเคียงกัน การมีการคาดการณ์ผลงานและเปรียบเทียบกับคู่แข่งจะทำให้ทราบสถานะการแข่งขันและแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานต่อไป

หัวข้อ 3.1 ผลการประเมิน 35 %

หัวข้อที่ 3.1 : เสียงของลูกค้า โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย (1) ผลิตภัณฑ์ (2) วิสัยทัศน์และพันธกิจ (4) สินทรัพย์ (7) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
3.1 ก(1)	+	องค์กรมีแนวทางในการรับฟังลูกค้าหลากหลายช่องทางตามตารางที่ 3.1-1 ซึ่งแนวทางดังกล่าวทำให้องค์กรได้รับข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการหลักสูตร และการให้บริการขององค์กร
3.1 ก(2)	+	องค์กรมีวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าอดีตและในอนาคตผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ตามตารางที่ 3.1-2 เช่น ผ่านการประชุม การทำแบบสอบถาม การวิจัย การลงพื้นที่ การพูดคุยสอบถาม เป็นต้น ซึ่งแนวทางดังกล่าวทำให้ทราบความต้องการของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ และนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรและบริการขององค์กรได้
3.1 ข(3)	+	องค์กรมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าโดยใช้การนิเทศติดตามการประเมินผลหลังอบรม การสัมภาษณ์ การตอบแบบสอบถาม และการรับเรื่องร้องเรียน รวมถึงจากสื่อสังคมออนไลน์ ทำให้องค์กรทราบแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรและบริการต่างๆ ขององค์กร
หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
3.1 ข (1)	-	องค์กรไม่ได้แสดงให้เห็นชัดเจนว่าวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า นั้นสามารถให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้เพื่อตอบสนองให้เกินความคาดหวังของลูกค้าและ

		สร้างความผูกพันกับลูกค้าได้ การมีแนวทางที่ชัดเจนจะช่วยทำให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความผูกพันของลูกค้าได้
3.1 ข(2)	-	องค์กรไม่ชัดเจนว่ามีวิธีการอย่างไรในการเสาะหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กรเปรียบเทียบกับของคู่แข่ง ซึ่งแนวทางดังกล่าวจะช่วยทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศของลูกค้าเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้ดีขึ้น

หัวข้อ 3.2 ผลการประเมิน 35%

หัวข้อที่ 3.2: ความผูกพันของลูกค้า โปรตระกูล ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย (1) ผลลัพธ์ (2) วิสัยทัศน์และพันธกิจ (7) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (8) ผู้ส่งมอบและพันธมิตร (12) ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์		
หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
3.2 ก(1)	+	องค์กรมีแนวทางที่ชัดเจนในการกำหนดความต้องการของลูกค้า ผ่านการประเมิน โครงการ และให้บริการที่เหนือความคาดหว้ง เช่น การให้บริการแบบให้เปล่า ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความผูกพันกับลูกค้าได้
3.2 ก(3)	+	องค์กรใช้ข้อมูลที่ได้จากลูกค้ามาจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า ทำให้ทราบว่ากลุ่มลูกค้ากลุ่มใหญ่คือกลุ่มใดและมีความต้องการอย่างไร ทำให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความผูกพันกับลูกค้าได้
3.2 ข(1)	+	องค์กรมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น กิจการระบบส่งเสริมการตลาด การขยายพื้นที่และเพิ่มเวลาให้บริการ การเพิ่มรูปแบบการจัดการ หลักสูตร เป็นต้น ซึ่งทำให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความผูกพันกับลูกค้าได้
หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
3.2 ก(2)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรดำเนินการอย่างไรในการทำให้ลูกค้าสามารถสืบค้นสารสนเทศและทำธุรกรรมกับองค์กร รวมถึงให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับหลักสูตรและการสนับสนุนลูกค้าได้ แนวทางดังกล่าวจะช่วยทำให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความผูกพันกับลูกค้าได้

3.2 ข(2)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรดำเนินการอย่างไรในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าและทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล การจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ จะช่วยทำให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความผูกพันกับลูกค้าได้
----------	---	---

หัวข้อ 4.1 ผลการประเมิน25%

<p>หัวข้อที่ 4.1 : การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร</p> <p>โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย</p> <p>(2) วิสัยทัศน์และพันธกิจ</p> <p>(7) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>(10) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน</p> <p>(11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ</p> <p>(13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ</p>		
หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
4.1 ก(3)	+	องค์กรมีการเลือกและใช้ข้อมูลจากการรับฟังเสียงลูกค้าอย่างเป็นระบบ โดยมีวิธีการนำไปใช้ประโยชน์ในการประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน มีการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นลูกค้าโดยใช้ค่านิยมขององค์กรและถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ การใช้เสียงจากลูกค้าจะสามารถทำให้องค์กรตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
4.1 ก(1)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีระบบการเลือก รวบรวมข้อมูล ปรับให้สอดคล้องและบูรณาการข้อมูลเพื่อติดตามงานประจำวันอย่างไร การมีแนวทางดังกล่าวที่เป็นระบบชัดเจนจะช่วยทำให้องค์กรติดตามผลการดำเนินการ เพื่อการประเมินและปรับปรุงได้อย่างเป็นระบบ
4.1 ก(2)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรดำเนินการอย่างไรว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับกลยุทธ์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม การใช้ข้อมูลสารสนเทศอย่างเหมาะสม จะช่วยให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ได้
4.1 ก(4)	-	ไม่ชัดเจนว่าระบบการวัดผลการดำเนินการสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือไม่คาดคิดได้อย่างไร การมีแนวทางดังกล่าวที่ชัดเจนและเป็นระบบจะทำให้องค์กรมีการปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว สามารถ

		ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ได้
4.1 ข	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรและผู้นำใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการอย่างไรเพื่อประเมินความสำเร็จขององค์กรและความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ การมีแนวทางการใช้ประโยชน์ที่ชัดเจน จะช่วยทำให้องค์กรสามารถประเมินความสำเร็จขององค์กรได้
4.1 ค (1)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาหน่วยงานและวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะช่วยส่งเสริมให้องค์กรเกิดการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง
4.1 ค (2)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันที่สำคัญเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตอย่างไร การใช้ข้อมูลดังกล่าว จะช่วยให้องค์กรทราบแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาได้
4.1 ค (3)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการอย่างไรในการไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่จะต้องปรับปรุงและการถ่ายทอดลำดับความสำคัญของเรื่องดังกล่าว การใช้ผลการทบทวนดังกล่าว จะช่วยให้องค์กรทราบแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาได้

หัวข้อ 4.2 ผลการประเมิน 30 %

หัวข้อที่ 4.2: การจัดการความรู้ สารสนเทศ และ เทคโนโลยีสารสนเทศ โปรกระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย (3) ลักษณะ โดยรวมของบุคลากร (4) สินทรัพย์ (7) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (8) ผู้ส่งมอบและพันธมิตร (13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ		
หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
4.2 ก (1)	+	องค์กรมีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ โดยมีการรวบรวมความรู้จากบุคลากรและถ่ายทอดไปยังลูกค้า ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ มีการแบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปใช้งาน การมีวิธีการจัดการความรู้ที่เป็นระบบมีประสิทธิภาพจะช่วยให้กระบวนการปรับปรุงผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
4.2 ข (1,2)	+	องค์กรมีการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ มีการพัฒนาเวบไซด์ และนำเทคโนโลยีAJAX, J-Query และ Auto Complete มาใช้มีการบริหารความปลอดภัยโดยใช้ระบบ Log in และ Password มีการทำ Back up มีระบบ Anti Virus และมีความ

		พร้อมใช้งาน ระบบจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจะช่วยทำให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่กระทบต่อสถานการณ์แข่งขันได้
4.2 ข(3)	+	องค์กรมีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการดูแลระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ทำให้การใช้งานมีความเชื่อถือได้ ปลอดภัยและใช้งานง่าย การมีวิธีการที่ชัดเจนจะช่วยทำให้ระบบการทำงานมีความน่าเชื่อถือและสามารถพัฒนาผลการดำเนินงานได้
หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
4.2 ก (2)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการใช้องค์ความรู้เพื่อการเรียนรู้ฝังลึกลงในวิถีการปฏิบัติงานการมีวิธีการจัดความรู้ที่เป็นระบบมีประสิทธิภาพจะช่วยทำให้กระบวนการปรับปรุงผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
4.2 ข (4)	-	ไม่ชัดเจนว่ามีวิธีการอย่างไรทำให้มั่นใจว่าระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องในกรณีฉุกเฉิน การมีวิธีการที่ชัดเจนจะช่วยทำให้ระบบทำงานได้อย่างต่อเนื่องตอบสนองความต้องการลูกค้าและความจำเป็นทางธุรกิจได้

หัวข้อ 5.1 ผลการประเมิน 35 %

หัวข้อที่ 5.1 : สภาพแวดล้อมของบุคลากร		
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย		
(2) วิสัยทัศน์และพันธกิจ		
(3) ลักษณะ โดยรวมของบุคลากร		
(5) กฎระเบียบข้อบังคับ		
(12) ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์		
(13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ		
หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
5.1ก(2)	+	องค์กรมีแนวทางในการสรรหาว่าจ้างและบรรจุที่ชัดเจน เช่น มีการปฐมนิเทศ ระบบพี่เลี้ยง และการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพการมีแนวทางดำเนินการที่ชัดเจนจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรก่อให้เกิดความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร
5.1ก(3)	+	องค์กรมีการจัดโครงสร้างและการบริหารบุคคลออกเป็น 4 ส่วน ทำให้สามารถสนับสนุนและส่งเสริมลูกค้าได้อย่างทั่วถึงผ่านสถานีบริการทั้ง 3 แห่ง มีการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กรทำให้มีผลการดำเนินการที่ดี วิธีการดังกล่าวจะช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุความท้าทายเชิงกลยุทธ์ได้
5.1 ข (1,2)	+	องค์กรสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานและกำหนดนโยบายการ

		บริการและสิทธิประโยชน์ให้แก่บุคลากรอย่างชัดเจน เช่น มีเงินสวัสดิการ การจัดระบบ 5 ๗ การมีแผนป้องกันความเสี่ยงด้านความปลอดภัย การจัดสถานที่ให้ร่มรื่นและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น ความชัดเจนในเรื่องดังกล่าว จะช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรและสร้างความผูกพันต่อบุคลากรได้
หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
5.1 ก(1)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร แนวทางดังกล่าวจะช่วยให้องค์กรสามารถบริหารงานบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5.1ก(4)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรดำเนินการอย่างไรในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง และการบริหารบุคลากรและความต้องการของบุคลากรและขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ป้องกันการลดจำนวนของบุคลากรได้ กระบวนการที่เป็นระบบดังกล่าว จะช่วยให้องค์กรสามารถสรรหาบุคลากรที่เหมาะสมทันกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงและสามารถตอบสนองต่อพันธกิจและบรรลุมิติทัศน์ได้

หัวข้อ 5.2 ผลการประเมิน 30 %

หัวข้อที่ 5.2: ความผูกพันของบุคลากร โปรแกรม ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนีมา 4-6 ปัจจัย (2) วิสัยทัศน์และพันธกิจ (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (10) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (12) ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ		
หัวข้ออ้างอิง	+ /++	จุดแข็ง(Strengths)
5.2ค (1)	+	องค์กรมีระบบการเรียนรู้และการพัฒนาที่ชัดเจน ผ่านกระบวนการสนับสนุนบุคลากรเข้ารับการอบรม การกำหนด TOR วิทยากร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานอื่น และ การทำโครงการวิจัยสถาบัน การพัฒนาดังกล่าวจะช่วยทำให้การพัฒนาบุคลากรสามารถสนับสนุนการนำแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
5.2 ก(1)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีการกำหนดองค์ประกอบของความผูกพันอย่างไร แนวทางดังกล่าวช่วยให้ทราบปัจจัยในการสร้างความผูกพันที่จะนำไปสู่การพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างความผูกพันของบุคลากร
5.2 ก(2)	-	ไม่ชัดเจนว่ากระบวนการในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ ในการสนับสนุนให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง การดำเนินงานที่ดีและบุคลากรมีความผูกพัน และไม่ชัดเจนในการใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางความคิด วัฒนธรรมและความเห็นของบุคลากร การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นระบบอาจช่วยสนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีและเพิ่มความผูกพันของบุคลากร
5.2ก(3)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรนำระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมาใช้ในการบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัลและการยกย่องชมเชยอย่างไร ระบบดังกล่าวช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติการและเป้าประสงค์ และสร้างความผูกพันของบุคลากร
5.2 ข (1,2)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีการประเมินความผูกพันของบุคลากรที่แตกต่างกันอย่างไร รวมถึงการนำผลการประเมินมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ขององค์กร การประเมินความผูกพันที่ชัดเจนจะทำให้องค์กรทราบความผูกพันของบุคลากรและสามารถปรับปรุงการทำงานได้ดีขึ้น
5.2 ค (2)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และพัฒนา ระบบดังกล่าวช่วยทำให้ทราบแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อไปได้
5.2 ค (3)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความก้าวหน้าของบุคลากรทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ระบบดังกล่าวช่วยทำให้สามารถสร้างความผูกพันของบุคลากรได้

หัวข้อ 6.1 ผลการประเมิน 35%

หัวข้อที่ 6.1 : กระบวนการทำงาน		
โปรแกรม ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย		
(1) ผลผลิต (2) วัสดุสิ้นและพันธกิจ (7) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (8) ผู้ส่งมอบและพันธมิตร (10) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ		
หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
6.1ก(1)	+	องค์กรดำเนินการอย่างเป็นระบบในการออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด โดยปัจจัย 3 เรื่องตามแผนภาพที่ 6.1-1 ในการออกแบบกระบวนการทำงาน การออกแบบระบบงานที่เป็นระบบจะช่วยทำให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมให้สอดคล้องกับพันธกิจและวัสดุสิ้นขององค์กรได้
6.1ก(2)	+	องค์กรค้นหาข้อกำหนดจากความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมีกระบวนการหลักที่สำคัญ 4 กระบวนการ ตามแผนภาพที่ 6.1-2 กระบวนการที่ออกแบบให้เป็นไปตามข้อกำหนด จะช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้
6.1 ข (2)	+	องค์กรกำหนดกระบวนการสนับสนุนตามความสำคัญที่มีผลต่อการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการ โดยมีทั้งหมด 5 กระบวนการและมีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนเพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานประจำวันเป็นไปตามข้อกำหนด กระบวนการสนับสนุนที่เป็นไปตามข้อกำหนด จะช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้
6.1 ข(3)	+	องค์กรนำเสียงของลูกค้าและการประเมินความพึงพอใจมาใช้ในการวิเคราะห์และการพัฒนาปรับปรุง โดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA นอกจากนี้ยังมีกิจกรรม AAR เมื่อเสร็จสิ้นโครงการและนำประเด็นต่าง ๆ มาประชุมและหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงาน การปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เป็นระบบ จะช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงพัฒนางานได้อย่างต่อเนื่องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและบรรลุวัตถุประสงค์ได้
หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
6.1 ข (1)	-	ไม่ชัดเจนว่าตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญและตัววัดในกระบวนการที่องค์กรใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงานคืออะไร รวมถึงความเชื่อมโยงตัววัดเหล่านั้นกับผลการ

		ดำเนินการและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย ตัวชี้วัดดังกล่าว จะช่วยให้องค์กรสามารถวัดผลสำเร็จของการดำเนินการและ บรรลุวิสัยทัศน์ได้
--	--	---

หัวข้อ 6.2 ผลการประเมิน15%

หัวข้อที่ 6.2: ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน โปรแกรม ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย (2) วิสัยทัศน์และพันธกิจ (7) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (8) ผู้ส่งมอบและพันธมิตร (10) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ		
หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
6.2 ข	+	องค์กรมีการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่ชัดเจน มีระบบวัดและ ประเมินผลงานของผู้ส่งมอบ เช่น การควบคุมเวลาและการควบคุม จำนวนบุคลากรและคุณภาพ แนวทางที่ชัดเจนดังกล่าวจะช่วยให้ องค์กรมีผลการดำเนินงานที่ดีและสามารถบรรลุพันธกิจและ วิสัยทัศน์ได้
หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
6.2 ก	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรนำเรื่องรอบเวลา ผลผลิตภาพและปัจจัยอื่นๆมา พิจารณาออกแบบกระบวนการควบคุมต้นทุนอย่างไร รวมถึงการ ป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย ความผิดพลาดจากการให้บริการ การ ทำงานซ้ำและการลดต้นทุนจากตรวจสอบและทดสอบ แนวทางที่ ชัดเจนในเรื่องดังกล่าวจะช่วยให้องค์กรมีผลการดำเนินการที่ดี ไปได้
6.2 ค (1)	-	ไม่ชัดเจนว่าระบบความปลอดภัยขององค์กรได้คำนึงถึงการ ป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบ การวิเคราะห์ต้นเหตุ และการทำ ให้คืนสู่สภาพเดิมอย่างไร การคำนึงถึงเรื่องดังกล่าวจะทำให้มั่นใจ ได้ว่าองค์กรมีความพร้อมด้านความปลอดภัย
6.2 ค (2)	-	ไม่ชัดเจนว่าระบบเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินได้ คำนึงถึงการป้องกัน ความต่อเนื่องของการดำเนินการ และการทำ ให้คืนสู่สภาพเดิมอย่างไร การคำนึงถึงเรื่องดังกล่าวจะทำให้มั่นใจ ได้ว่าองค์กรมีความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
6.2 ง	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการพิจารณาโอกาสเชิงกล ยุทธ์เป็นความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผล ได้ผลเสียอย่างฉลาด และ การเตรียมความพร้อมทรัพยากรด้านการเงินในการสนับสนุน

	โอกาสนั้น รวมถึงวิธีการพิจารณาญาติโอกาสเชิงกลยุทธ์นั้นในเวลาที่เหมาะสม แนวทางที่ชัดเจนในเรื่องดังกล่าว จะช่วยทำให้องค์กรสามารถปรับปรุงผลการดำเนินการให้ดีขึ้นได้
--	--

หัวข้อ 7.1 ผลการประเมิน 30 %

<p>หัวข้อที่ 7.1 : ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ</p> <p>โปรแกรม ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย</p> <p>(1) ผลิตภัณฑ์</p> <p>(7) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>(9) ลำดับการแข่งขัน</p> <p>(11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ</p> <p>(12) ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์</p> <p>(13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ</p>		
หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.1ก ข ค	+	ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการหลายตัวมีแนวโน้มที่ดีและมีค่าสูงกว่าเป้าหมาย เช่น การเผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านสื่อออนไลน์ ร้อยละของผู้เข้าร่วมกิจกรรมในชุมชนเป้าหมายที่มีรายได้เพิ่มขึ้น จำนวนคณะหน่วยงานที่มีส่วนร่วมในชุมชน เป็นต้นการที่มีผลลัพธ์อยู่ในระดับดีและมีแนวโน้มคืออย่างต่อเนื่องจะทำให้องค์กรสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรได้
7.1ก ข (1) ค	+	ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการหลายตัวมีค่าสูงกว่าคู่แข่ง เช่น จำนวนกิจกรรมโครงการที่ถ่ายทอดสู่สังคม จำนวนหลักสูตรแบบให้เปล่าที่เป็นหลักสูตรใหม่ จำนวนหน่วยเครือข่ายบริการวิชาการภายนอกที่ทำกิจกรรมร่วมกัน เป็นต้นการที่มีผลลัพธ์ดังกล่าว จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรได้
หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.1ก ข ค	-	ไม่พบการแสดงผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการในหลายเรื่อง เช่น ผลลัพธ์ด้านนวัตกรรมของกระบวนการ ผลิตภัณฑ์จำนวนเครือข่ายการให้บริการ ผลลัพธ์การมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างผลการดำเนินงาน ผลลัพธ์ดังกล่าวจะทำให้องค์กรสามารถมองเห็นโอกาสในการพัฒนาเพื่อเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ได้
7.1 ก ข (1)	-	องค์กรไม่ได้แสดงข้อมูลเปรียบเทียบกับคู่แข่ง เช่น จำนวนคอน/เรื่องที่น่าสนใจผ่านสื่อวิทยุ จำนวนคนที่เข้าถึงสื่อออนไลน์ ร้อยละของผู้เข้าร่วมกิจกรรมในชุมชนเป้าหมายที่มีรายได้เพิ่มขึ้น การเปรียบเทียบที่เหมาะสม จะช่วยให้องค์กรสามารถทราบถึงตำแหน่งในการแข่งขันที่ถูกต้อง อันจะนำมาสู่การปรับปรุงพัฒนา

		เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรได้
7.1 ก ข (1) ค	-	ผลลัพธ์ด้านกระบวนการหลายตัวชี้วัดมีแนวโน้มลดลง เช่น จำนวนคนที่เข้าถึงสื่อออนไลน์ จำนวนหลักสูตรแบบเก็บเงิน ค่าลงทะเบียน เป็นต้น การมีผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มดีต่อเนื่องจะช่วยให้องค์กรสามารถทราบถึงตำแหน่งในการแข่งขันที่ถูกต้อง อันจะนำมาสู่การปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรได้

หัวข้อ 7.2 ผลการประเมิน 30 %

หัวข้อที่ 7.2: ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า โปรแกรม ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้นี้มา 4-6 ปัจจัย (2) วิสัยทัศน์และพันธกิจ (7) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (12) ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์		
หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.2ก(1, 2)	+	ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าตัวชี้วัดมีแนวโน้มที่ดี และมีค่าสูงกว่าค่าเป้าหมาย เช่น ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวนช่องทางการการเรียนของลูกค้า เป็นต้น การที่มีผลลัพธ์อยู่ในระดับดี และมีแนวโน้มดีอย่างต่อเนื่องจะทำให้องค์กรสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรได้
หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.2ก(1, 2)	-	ไม่พบการแสดงผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าในหลายเรื่อง เช่น ความไม่พึงพอใจของการรับบริการ ความผูกพันตามวงจรชีวิตของลูกค้า เป็นต้น ผลลัพธ์ดังกล่าวจะทำให้องค์กรสามารถมองเห็นโอกาสในการพัฒนาเพื่อเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ได้
7.2ก(1)	-	องค์กรไม่ได้แสดงข้อมูลเปรียบเทียบกับคู่แข่ง เช่น ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับสื่อวิทยุ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับสื่อออนไลน์ เป็นต้น การเปรียบเทียบที่เหมาะสม จะช่วยให้องค์กรสามารถทราบถึงตำแหน่งในการแข่งขันที่ถูกต้อง อันจะนำมาสู่การปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรได้

หัวข้อ 7.3 ผลการประเมิน 25 %

หัวข้อที่ 7.3: ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร		
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย		
(2) วิทยาลัยฯ และพันธกิจ		
(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร		
(11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ		
(12) ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์		
(13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ		
หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.3ก(1)	+	ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรมีค่าสูงกว่าค่าเป้าหมาย เช่น สัดส่วนจำนวนกิจกรรมทั้งหมดต่อบุคลากร ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ได้รับการปรับตำแหน่งหรือวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้น เป็นต้น การที่มีผลลัพธ์อยู่ในระดับดีจะทำให้องค์กรสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรได้
หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.3ก	-	องค์กรไม่ได้แสดงข้อมูลเปรียบเทียบกับคู่แข่งและจำแนกตามกลุ่มบุคลากร เช่น ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับสื่อวิทยุ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับสื่อออนไลน์ เป็นต้น การเปรียบเทียบที่เหมาะสม จะช่วยให้องค์กรสามารถทราบถึงตำแหน่งในการแข่งขันที่ถูกต้อง อันจะนำมาสู่การปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรได้
7.3ก (2,3,4)	-	ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรมีผลต่ำกว่าระดับค่าเป้าหมาย เช่น ร้อยละความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน ร้อยละความผูกพันของบุคลากร การที่มีผลลัพธ์อยู่ในระดับดีจะทำให้องค์กรสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรได้
7.3ก (1,2,4)	-	ไม่พบการแสดงผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร เช่น จำนวนอัตรากำลัง การพัฒนาผู้นำ ผลลัพธ์ด้านสุขภาพและความปลอดภัย เป็นต้น ผลลัพธ์ดังกล่าวจะทำให้องค์กรสามารถมองเห็นโอกาสในการพัฒนาเพื่อเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ได้

หัวข้อ 7.4 ผลการประเมิน 20 %

หัวข้อที่ 7.4: ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร		
โปรตระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย		
(2) วิสัยทัศน์และพันธกิจ		
(5) กฎระเบียบข้อบังคับ		
(6) โครงสร้างองค์กร		
(11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ		
(12) ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์		
หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.4ก(1,3,4)ข	+	ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรมีค่าสูงกว่าค่าเป้าหมาย เช่น จำนวนโครงการที่ปฏิบัติได้ตามกฎหมายและกฎระเบียบ ร้อยละของเครือข่ายที่ทำงานอย่างต่อเนื่อง เป็นต้นการที่มีผลลัพธ์อยู่ในระดับดีจะทำให้องค์กรสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรได้
หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.4กข	-	ไม่พบการแสดงผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร เช่น การสร้างความผูกพัน ความรับผิดชอบทางการเงิน การสนับสนุนชุมชน ความเชื่อมั่นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผู้นำ เป็นต้น ผลลัพธ์ดังกล่าวจะทำให้องค์กรสามารถมองเห็นโอกาสในการพัฒนาเพื่อเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ได้
7.4กข	-	ไม่พบการแสดงผลลัพธ์แบ่งจำแนกตามกลุ่มลูกค้าและบุคลากร เช่น การสร้างความผูกพัน เป็นต้น ผลลัพธ์ดังกล่าวจะทำให้องค์กรสามารถมองเห็นโอกาสในการพัฒนาเพื่อเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ได้

หัวข้อ 7.5 ผลการประเมิน 10 %

หัวข้อที่ 7.5: ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด		
โปรตระกูล ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย		
(1) ผลลัพธ์ (2) วิสัยทัศน์และพันธกิจ (7) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (9) ลำดับการแข่งขัน (11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (12) ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์		
หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.5 ก (2)	+	ผลลัพธ์ด้านการตลาดมีแนวโน้มที่ดี เช่น จำนวนจังหวัดที่จัดให้บริการแบบเก็บค่าลงทะเบียน เป็นต้น การที่มีผลลัพธ์แนวโน้มดีอย่างต่อเนื่องจะทำให้องค์กรสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรได้
หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.5ก	-	ไม่พบการแสดงผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด เช่น ผลตอบแทนทางการเงิน ความมั่นคงทางการเงิน ส่วนแบ่งการตลาดและตำแหน่งในตลาด เป็นต้น ผลลัพธ์ดังกล่าวจะทำให้องค์กรสามารถมองเห็น โอกาสในการพัฒนาเพื่อเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ได้
7.5ก	-	ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรมีผลต่ำกว่าระดับค่าเป้าหมาย เช่น สัดส่วนรายได้สะสมต่อจำนวนบุคลากรทั้งหมด จำนวนจังหวัดของผู้เข้ารับบริการแบบเก็บค่าลงทะเบียน เป็นต้น การที่มีผลลัพธ์อยู่ในระดับดีจะทำให้องค์กรสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรได้
7.5ก	-	องค์กรไม่ได้แสดงข้อมูลเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่เหมาะสม เช่น สัดส่วนรายได้สะสมต่อจำนวนบุคลากรทั้งหมด จำนวนจังหวัดของผู้เข้ารับบริการแบบเก็บค่าลงทะเบียน เป็นต้น การเปรียบเทียบที่เหมาะสม จะช่วยให้องค์กรสามารถทราบถึงตำแหน่งในการแข่งขันที่ถูกต้อง อันจะนำมาสู่การปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรได้

ตารางสรุปคะแนนประเมิน

ตารางสรุปคะแนน คือตารางสรุปคะแนนในแต่ละประเด็นย่อยของแต่ละหมวดตามที่คุณตรวจประเมิน ให้คะแนนหน่วยงาน ประกอบด้วยคะแนน 7 หมวดรวมทั้งสิ้น 1,000 คะแนน

หมวดที่	หัวข้อ	คะแนนเต็ม (คะแนน)	% ที่ได้	ผลคะแนนประเมิน (คะแนน)
หมวด 1 การนำองค์กร	หัวข้อ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	60	30%	18.00
	หัวข้อ 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง	50	25%	12.50
	รวม	110		30.50
หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์	หัวข้อ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์	45	25%	11.25
	หัวข้อ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	50	20%	10.00
	รวม	95		21.25
หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า	หัวข้อ 3.1 เสียงของลูกค้า	45	35%	15.75
	หัวข้อ 3.2 ความผูกพันของลูกค้า	50	35%	17.50
	รวม	95		33.25
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และ การจัดการความรู้	หัวข้อ 4.1 การวัดการวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร	55	25%	13.75
	หัวข้อ 4.2 การจัดการสารสนเทศความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ	45	30%	13.50
	รวม	100		27.25
หมวด 5 การ มุ่งเน้นบุคลากร	หัวข้อ 5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	45	35%	15.75
	หัวข้อ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร	55	30%	16.50
	รวม	100		32.25
หมวด 6 การ มุ่งเน้นปฏิบัติการ	หัวข้อ 6.1 ระบบงาน	55	35	19.25
	หัวข้อ 6.2 กระบวนการทำงาน	45	15	6.75
	รวม	100		26.00
	รวม	600		170.50

หมวดที่	หัวข้อ	คะแนน เต็ม (คะแนน)	% ที่ได้	ผลคะแนน ประเมิน (คะแนน)
หมวด 7 ผลลัพธ์	หัวข้อ 7.1 ผลลัพธ์ด้าน ผลิตภัณฑ์และกระบวนการ	120	30%	36.00
	หัวข้อ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการ มุ่งเน้นลูกค้า	75	30%	22.50
	หัวข้อ 7.3 ผลลัพธ์ด้านการ มุ่งเน้นบุคลากร	75	25%	18.75
	หัวข้อ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำ องค์กรและการกำกับดูแล องค์กร	65	20%	13.00
	หัวข้อ 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน และการตลาด	65	10%	6.50
	รวม	400		96.75
	รวมทั้งสิ้น	1,000		267.25

