



รายงานผลการตรวจประเมิน
ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)
ประจำปีการศึกษา 2558

สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วันที่ 16 เดือนกันยายน พ.ศ. 2559

รายชื่อคณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน

1. รองศาสตราจารย์ ดร.รัชพล สันติวรากร ประธานกรรมการ
2. ดร.นิทัศน์ เพราแก้ว กรรมการ
3. ดร.กันยปริณ ทองสามสี 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 (แนวโน้มที่มีค่าต่อองค์กรอื่นๆ) ที่ได้ระบุไว้คืออะไร?

(ระบุจุดแข็งหมวด 1-6)

- สำนักส่งเสริมฯ มีกระบวนการที่มุ่งเน้นลูกค้าอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล โดยมีการรับฟังเสียงของลูกค้าจากช่องทางต่างๆ เช่น หนังสือราชการ โทรศัพท์ E-mail Social Media Website เป็นต้น มีการจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและสนับสนุนลูกค้าให้มารับบริการ เช่น การจัดอบรมความรู้ในการพัฒนาวิชาชีพ การอบรมการทำผลงานทางวิชาการเพื่อเลื่อนวิทยฐานะ อบรมแบบให้เปล่า รวมถึงการอำนวยความสะดวกในการรับสมัครอบรมแบบออนไลน์ เป็นต้น มีการประเมินทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม ทำให้เกิดลูกค้าความพึงพอใจ การที่องค์กรมีระบบที่มีประสิทธิผลในการดำเนินงานที่มุ่งเน้นลูกค้า จะทำให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และสร้างความผูกพันที่ดีกับลูกค้าได้
- สำนักส่งเสริมฯ มีกระบวนการที่มุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล โดยมีการรับฟังเสียงของบุคลากรจากการประชุม การทำกิจกรรม และจากแบบประเมินทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีการสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความปลอดภัย และให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน มีระบบการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรทุกระดับ เช่น การสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรม การพัฒนาแผนรายบุคคล ใน TOR การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เป็นต้น การที่องค์กรมีระบบที่มีประสิทธิผลในการดำเนินงานที่มุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน จะทำให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานและสามารถสร้างความผูกพันที่ดีกับผู้ปฏิบัติงานได้

- สำนักส่งเสริมฯ มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและให้บริการที่ดี เช่น มีการจัดทำฐานข้อมูลและพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ (OEC-MIS) มีการให้บริการลงทะเบียนออนไลน์ การจัดระบบเอกสารแบบ E-document และ E-office ซึ่งจะช่วยทำให้องค์กรจัดการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดระยะเวลาและทรัพยากร

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

- สำนักส่งเสริมฯ ยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจนและมีประสิทธิผลในเรื่องต่างๆ เช่น การประเมินผลการดำเนินการ และใช้ประโยชน์จากผลการประเมินของผู้ในระดับสูงในการปรับปรุงการนำองค์กร การส่งเสริมการประพฤติกให้ปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติอย่างมีจริยธรรม การจัดการห่วงโซ่อุปทาน การเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน การส่งเสริมและสร้างความผูกพันกับบุคลากร การประเมินระบบการเรียนรู้และพัฒนา การประเมินความไม่พึงพอใจของลูกค้าและบุคลากรและการนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ การจัดการนวัตกรรม การจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่จะปรับปรุง เป็นต้น การที่องค์กรขาดแนวทางดังกล่าว อาจจะทำให้องค์กรไม่สามารถดำเนินการได้บรรลุความท้าทายเชิงกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ได้
- สำนักส่งเสริมฯ ยังไม่มีแนวทางและหลักฐานที่ชัดเจนในการทบทวนผลการดำเนินงานเพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานและส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในระดับองค์กร โดยไม่พบหลักฐานการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปรับปรุงผลการดำเนินการในเรื่องต่างๆ เช่น การวัดและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การนำองค์กรและการประเมินผลการปฏิบัติของผู้นำ กระบวนการพัฒนาบุคลากร กระบวนการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและบุคลากร การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ การประเมินความผูกพันของบุคลากร เป็นต้น การมีระบบการเรียนรู้และพัฒนา ระดับองค์กรจะช่วยให้สามารถพัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถ และดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และพันธกิจได้
- สำนักส่งเสริมฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นว่าได้นำเอาความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ สมรรถนะหลักขององค์กร และข้อมูลที่ครบถ้วนมาใช้ในการวิเคราะห์และวางแผนเชิงกลยุทธ์ ไม่พบการกำหนดเป้าประสงค์ที่ชัดเจนของวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ รวมถึงไม่พบความเชื่อมโยงของแผนปฏิบัติการประจำปีกับแผนพัฒนาบุคลากร แผนการใช้งบประมาณ แผนการใช้ทรัพยากร และแผนเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่ชัดเจนและสอดคล้องกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และสมรรถนะหลักขององค์กร จะช่วยทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานบรรลุวิสัยทัศน์และตอบสนองต่อความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ได้
- สำนักส่งเสริมฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นว่าได้เลือกและทำให้มั่นใจว่าตัวชี้วัดเหมาะสมและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ และกระบวนการตามที่กำหนดไว้ เช่น ไม่พบตัวชี้วัดของวิสัยทัศน์เพื่อนำไปสู่การเป็นผู้นำด้านการบริการวิชาการ ไม่แสดงตัวชี้วัดของคู่เทียบที่เหมาะสม เป็นต้น การมีตัวชี้วัดที่ชัดเจนจะช่วยทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานบรรลุวิสัยทัศน์และตอบสนองต่อความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ได้

C. พิจารณาปัจจัยที่มีความสำคัญที่เป็นจุดแข็ง และสร้างคุณค่าแก่องค์กร (ระบุจุดแข็ง หมวด 7)

- สำนักส่งเสริมฯ มีผลลัพธ์การดำเนินงานที่ดีและมีแนวโน้มดีขึ้นอย่างต่อเนื่องในผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และการมุ่งเน้นลูกค้า เช่น จำนวนชุมชนเป้าหมายที่รับการพัฒนา จำนวนเรื่องที่น่าเสนอผ่านสื่อวิทยุ วิดีโอ และสื่อสิ่งพิมพ์ จำนวนคนที่เข้าถึงสื่อออนไลน์ และผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจลูกค้า เช่น ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมชุมชนเข้มแข็ง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับสื่อออนไลน์และสื่อวิทยุ และร้อยละของลูกค้าที่กลับมาใช้บริการซ้ำ เป็นต้น การมีผลลัพธ์ในการดำเนินงานที่ดีจะช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ได้
- สำนักส่งเสริมฯ แสดงผลลัพธ์ที่อยู่ในระดับดีกว่าค่าเป้าหมาย ได้แก่ จำนวนโครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า จำนวนเรื่องที่น่าเสนอผ่านสื่อ จำนวนคนที่เข้าถึงสื่อสิ่งพิมพ์ จำนวนหลักสูตรใหม่แบบให้เปล่า ร้อยละของกิจกรรมที่ดำเนินการได้เป็นต้น ผลลัพธ์ดังกล่าวจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์และพันธกิจขององค์กรได้

D. พิจารณาผลลัพธ์ที่มีความสำคัญแต่ยังคงเป็นช่องว่าง เพื่อการปรับปรุงขององค์กร (ระบุโอกาสในการปรับปรุง หมวด 7)

- สำนักส่งเสริมฯ ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ของการดำเนินการในหลายเรื่อง เช่น ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับรอบเวลาและนวัตกรรมของกระบวนการ ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทานและการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างผลการดำเนินการขององค์กร ผลลัพธ์ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า ผลลัพธ์ด้านบุคลากร เช่น อัตราการลาออก อัตรากำลัง ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน สุขภาพ ความปลอดภัย ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กรผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเช่นผลลัพธ์ด้านการปฏิบัติตามหรือเหนือกว่าข้อกำหนดด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมาย ผลลัพธ์ด้านการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน รวมถึงผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด การไม่รายงานผลลัพธ์ของการดำเนินการจะทำให้องค์กรไม่ทราบประสิทธิผลของการดำเนินงานและไม่ทราบแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินงานต่อไป
- สำนักส่งเสริมฯ มีผลลัพธ์ที่ต่ำกว่าเป้าหมายที่วางไว้หลายด้าน เช่น จำนวนโครงการและจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า และแบบเก็บค่าลงทะเบียน ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน ร้อยละความผูกพันของบุคลากร เป็นต้น ผลลัพธ์ที่ต่ำกว่าเป้าหมายอาจจะเป็นอุปสรรคต่อสำนักส่งเสริมฯ ในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ
- สำนักส่งเสริมฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่เปรียบเทียบกับคู่แข่งที่เหมาะสม เช่น ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์ ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด เป็นต้น การไม่ได้แสดงผลลัพธ์เทียบกับคู่แข่งที่เหมาะสมจะทำให้องค์กรไม่ทราบสถานะของการแข่งขัน และทำให้ไม่ทราบแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินการได้
- สำนักส่งเสริมฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่แบ่งตามกลุ่มลูกค้า และบุคลากร เช่น ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของลูกค้า ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าและบุคลากร การแสดงผลลัพธ์ที่แบ่งตามกลุ่มต่างๆ จะช่วยทำให้องค์กรทราบผลการดำเนินงานและทราบแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้า กลุ่มบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ได้

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

สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในภาพรวม

ผู้ให้สัมภาษณ์ : ผู้รับบริการ

ข้อค้นพบ :

1. ผู้รับบริการผ่านทางสถานีวิทยุที่ดำเนินรายการโดยบุคลากรของสำนักส่งเสริมฯ มีความพึงพอใจต่อการดำเนินรายการเนื่องจากมีเนื้อหาสาระที่ทันสมัย เข้าใจง่าย ทั้งนี้ หากมีการจัดรายการสดก็จะช่วยให้ผู้ฟังได้มีส่วนร่วมมากขึ้น เช่น การโทรศัพท์เข้ารายการเพื่อร่วมแสดงความคิดเห็น
2. ผู้ที่เป็นวิทยากรในโครงการอบรมของสำนักส่งเสริมฯ มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของบุคลากรสำนักส่งเสริมฯ สูง เนื่องจากมีการประสานงานกันอย่างใกล้ชิด ทำให้โครงการอบรมสามารถดำเนินการได้ตามแผน อย่างไรก็ตามวิทยากรมีความเห็นว่ากิจกรรมการอบรมที่ผ่านมายังใช้เวลาเน้นเนื้อหาเชิงวิชาการมากเกินไป และเน้นเนื้อหาหลายสาขาทำให้ผู้เข้าอบรมขาดความรู้เชิงลึก อีกทั้ง การจัดอบรมเพียงแต่ในห้องประชุมทำให้ผู้เข้าอบรมขาดการผ่อนคลาย ดังนั้น การจัดโครงการบางส่วนควรเลือกสถานที่อบรมที่เป็นธรรมชาติมากกว่าการจัดที่โรงแรมในเขตเมือง
3. ผู้เข้าร่วมโครงการอบรมของสำนักส่งเสริมฯ มีความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลและการให้บริการของบุคลากรทั้งก่อนและระหว่างการเข้าร่วมอบรม อย่างไรก็ตาม การจัดตารางอบรมที่กำหนดเวลาที่เน้นเนื้อหาเฉพาะเรื่องในเวลาอันจำกัด ทำให้ผู้เข้าอบรมไม่มีโอกาสสอบถามวิทยากรในเนื้อหาเชิงลึก
4. การจัดโครงการอบรมควรเสริมกิจกรรมสันทนาการสำหรับผู้เข้ารับการอบรมเพิ่มขึ้น

บทนำ : โครงร่างองค์กร (Organizational Profile)

1. ลักษณะองค์กร (Organizational Description) :

สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องได้รับการประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2529 ให้เป็นส่วนราชการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ มีภารกิจหลักในการให้บริการวิชาการแก่สังคม และมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนส่งเสริมและประสานงานบริการวิชาการแก่หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งภาครัฐและเอกชนโดยนำทรัพยากรด้านกำลังคน วิทยาการ เทคโนโลยี และเครื่องมือต่างๆ ที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัยให้บริการชุมชน ในลักษณะการจัดกิจกรรมฝึกอบรม ประชุม สัมมนา การส่งเสริมการศึกษา และการให้การศึกษานอกระบบ

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)

1ก(1) ผลิตภัณฑ์ (Product Offerings)

สำนักส่งเสริมฯ มีผลิตภัณฑ์หลัก 4 ผลิตภัณฑ์ ดังตารางที่ 1-1


ตารางที่ 1-1 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 - จำนวนคนที่น่าสนใจไปใช้ในการดำเนินชีวิต - ทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น หรือมีรายได้เพิ่มขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - สำรวจ วิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย - สร้างและจัดหลักสูตร/โครงการ/กิจกรรม - ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ด้านพัฒนาอาชีพและด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น
2. การจัดโครงการ/กิจกรรม การอบรม ประชุม สัมมนา แบบเก็บค่าลงทะเบียน	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนหลักสูตร/โครงการ/กิจกรรม - จำนวนผู้รับบริการ - ร้อยละของความพึงพอใจ - จำนวนรายรับสุทธิ 	<ul style="list-style-type: none"> - สำรวจ วิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย - สร้างและจัดหลักสูตร/โครงการอบรม เพื่อการบริการด้านวิชาการตามกระแส และตามการร้องขอของผู้สนใจ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน - ประชาสัมพันธ์หลักสูตรผ่านช่องทาง ต่าง ๆ เช่น Facebook Website Line สารส่งเสริมฯ
3. การเสริมสร้างกลุ่มและชุมชนเข้มแข็ง	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนกลุ่มอาชีพในชุมชนเป้าหมาย - ความพึงพอใจการเข้าร่วมกิจกรรม - รายได้เสริมเฉลี่ยต่อคนจากการรวมกลุ่มทำอาชีพในชุมชนเป้าหมาย - จำนวนสมาชิกของกลุ่มอาชีพ 	<ul style="list-style-type: none"> - สำรวจ วิเคราะห์ความต้องการศึกษาชุมชนเป้าหมาย - จัดเวทีแลกเปลี่ยน ศึกษาดูงาน อบรม ให้ความรู้ - จัดตั้งกลุ่มเพื่อส่งเสริมพัฒนาอาชีพ/รายได้ - ติดตามนิเทศ นัดพบปะกลุ่ม เยี่ยมกลุ่ม
4. การบริการเผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านสื่อออนไลน์สื่อวิทยุและสื่อสิ่งพิมพ์	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนองค์ความรู้หรืองานวิจัยที่ถ่ายทอดผ่านสื่อ - จำนวนคน/ผู้รับสื่อ - ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำเอกสารตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย - เผยแพร่องค์ความรู้จากทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยผ่านสื่อออนไลน์สื่อวิทยุ และสื่อสิ่งพิมพ์ - ประสานงานเครือข่าย

1ก(2) วิสัยทัศน์และพันธกิจ (Vision and Mission)

<p>เจตจำนง</p> <p>เป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีฐานะเทียบเท่าคณะปฏิบัติภารกิจหลักในการบริการวิชาการแก่สังคม</p> <p>สสภ.</p>	<p>ปณิธาน</p> <p>“ขอให้ถือผลประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่สองประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง ลาภ ทรัพย์ และเกียรติยศจะตกมาแก่ท่านเอง ถ้าท่านทรงธรรมะแห่งอาชีพไว้ให้บริสุทธิ์”</p> 	<p>วิสัยทัศน์</p> <p>เป็นผู้นำด้านบริการวิชาการที่มีคุณภาพระดับประเทศและเป็นองค์กรหลักในการประสานนำองค์ความรู้จากมหาวิทยาลัยสู่ชุมชนและสังคม</p> <p>OEC</p>	<p>ค่านิยม</p> <p>OEC-Way, “Not I But We”</p> <p>O = Open-minded เปิดใจกว้าง</p> <p>E = Extra Efficient เสริมประสิทธิภาพ</p> <p>C = Competent & Clear มีสมรรถนะผลงานเด่นชัด</p> <p>วัฒนธรรม</p> <p>โปร่งใสใจบริการ งานสัมฤทธิ์</p> <p>โปร่งใส = ซื่อสัตย์ เปิดเผยมตรวจสอบได้</p> <p>ใจบริการ = จิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส</p> <p>มีมนุษยสัมพันธ์</p> <p>งานสัมฤทธิ์ = ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ทำงานเก็บทีม</p>
<p>พันธกิจ</p> <ol style="list-style-type: none"> ผลิตงานบริการวิชาการที่มีคุณภาพ และหลากหลายรูปแบบเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคม ถ่ายทอดความรู้ งานวิจัย และเทคโนโลยีที่เหมาะสม จากคณะ/หน่วยงาน เพื่อบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม สร้างและพัฒนาเครือข่ายบริการวิชาการและเครือข่ายชุมชน ให้เข้มแข็งและหลากหลาย ให้สถานีบริการวิชาการชุมชนทั้ง 3 สถานี เป็นแหล่งเรียนรู้และถ่ายทอดความรู้สู่ชุมชน 			

แผนภาพที่ 1 เจตจำนง ปณิธาน วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม และพันธกิจของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

	<p>สมรรถนะหลัก</p> <ol style="list-style-type: none"> หลักสูตรการฝึกอบรมที่หลากหลาย ทันสมัย และเข้าถึงพื้นที่ ความเชี่ยวชาญของบุคลากร องค์ความรู้ งานวิจัย และนวัตกรรม ที่หลากหลายภายในมหาวิทยาลัยพร้อมถ่ายทอดออกสู่ชุมชน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้มแข็งในการบริหารจัดการ สถานีบริการวิชาการชุมชน 3 สถานี เป็นแหล่งเรียนรู้และเข้าถึงชุมชน
<p>ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์</p> <ol style="list-style-type: none"> ชื่อเสียงที่ดีของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องซึ่งดำเนินงานในพื้นที่มากกว่า 30 ปี มีสถานีบริการวิชาการชุมชนอยู่ในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี อำเภอเทพาและ อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา บุคลากรมีความสามารถและความคล่องตัวสูง มีความมั่นคงด้านการเงิน ระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในงานบริการวิชาการ และมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ 	<p>ความท้าทายเชิงกลยุทธ์</p> <ol style="list-style-type: none"> เพิ่มจำนวนชุมชนต้นแบบที่สามารถพึ่งตนเองได้ เพิ่มองค์ความรู้/งานวิจัยจากมหาวิทยาลัยออกสู่ชุมชน เพิ่มนวัตกรรมในการสร้างและพัฒนากิจกรรม หลักสูตร และระบบเทคโนโลยีเพื่อการบริการวิชาการ เพิ่มเครือข่ายความร่วมมือด้านการบริการวิชาการทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรเพื่อให้ทำงานด้านบริการวิชาการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพิ่มจำนวนลูกค้าและรายรับ

แผนภาพที่ 2 สมรรถนะหลัก ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

1ก(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (Workforce Profile)

ตารางที่ 1-2 ประเภทของผู้ปฏิบัติงาน

ประเภท	จำนวน
1. ข้าราชการ – ข้าราชการพิเศษ	2
2. ข้าราชการ - ข้าราชการ	5
3. ข้าราชการ - ข้าราชการงาน	1
4. พนักงานมหาวิทยาลัย	8
5. พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้	3
6. พนักงานราชการ	3
7. ลูกจ้างประจำ	6
8. พนักงานเงินรายได้	4
รวมจำนวน (คน)	32

ตารางที่ 1-3 สังกัดและช่วงอายุของผู้ปฏิบัติงาน

สังกัด	จำนวน	ช่วงอายุ (คน)			
		20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
1. สำนักงานเลขานุการ	10	2	5	0	3
2. ฝ่ายบริการวิชาการชุมชน	16	0	4	3	9
3. ฝ่ายฝึกอบรมและการศึกษาต่อเนื่อง	4	0	2	1	1
4. ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่	2	0	0	2	0
รวมจำนวน (คน)	32	2	11	6	13

ตารางที่ 1-4 สายงาน หน้าที่หลักและระดับการศึกษา

สายงาน	ระดับการศึกษา			รวม
	ต่ำกว่าป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท-เอก	
1. สายสนับสนุนวิชาการ (นักวิชาการในสาขาต่าง ๆ) หน้าที่จัดการและบริหารโครงการ/เป็นที่ปรึกษา/เป็นวิทยากร และประสานงานเครือข่ายชุมชน	1	9	6	16
2. สายสนับสนุนปฏิบัติการ (บุคลากรสายสนับสนุนอื่น ๆ) หน้าที่สนับสนุนงานด้านการบริการวิชาการ	7	7	2	16

ปัจจัยที่มีต่อความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร คือ การพบปะ พูดคุย มีกิจกรรมเสริมสร้างความเข้าใจร่วมกันให้บุคลากรตระหนักในภารกิจทำให้บริการของสำนักส่งเสริม ฯ เพื่อสร้างความผูกพันและความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ

การมอบหมายและกระจายงานให้ทุกคนมีส่วนร่วมและเป็นเจ้าภาพ ซึ่งมีส่วนสำคัญทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่องานและองค์กรมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงาน 1 ครั้ง/เดือน การประเมินความสำเร็จของงานเมื่อสิ้นสุดภารกิจ บุคลากรได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ จากหน่วยงาน เช่น เงินสวัสดิการสำหรับการปฏิบัติงานในพื้นที่พิเศษ (สปพ.) ค่าตอบแทนเงินเพิ่มพิเศษสำหรับการสู้รบ (พสร.) เงินรางวัลบุคลากรดีเด่น และบุคลากรตัวอย่าง การมอบของที่ระลึกวันเกิด วันขึ้นปีใหม่ การตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น

1.ก(4) สินทรัพย์ (Assets)

สำนักส่งเสริมฯ มีอาคารสถานที่ ที่ตั้งจำนวน 4 แห่งและมีเทคโนโลยี อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญในการให้บริการและการปฏิบัติงานในสัดส่วนที่เพียงพอต่อความต้องการ ดังตารางที่ 1-5 และ 1-6

ตารางที่ 1-5 รายละเอียดอาคารสถานที่ของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

อาคารสถานที่	รูปภาพ
<p>1. สำนักงานบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี</p> <ul style="list-style-type: none"> อาคารสำนักงาน 2 ชั้น ขนาดพื้นที่ใช้สอย 800 ตารางเมตร ประกอบด้วยห้องสำนักงาน จำนวน 6 ห้อง คือ ห้องผู้บริหาร ห้องสำนักงานเลขานุการ ห้องงานคลังและพัสดุ ห้องฝ่ายบริการวิชาการชุมชน ห้องฝ่ายฝึกอบรมและการศึกษาต่อเนื่อง ห้องฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่ อุปกรณ์สำนักงาน และสถานที่อำนวยความสะดวกอื่น ได้แก่ ห้องอัดเสียง ห้องประชุม ห้องน้ำ และ ลานจอดรถสำนักงาน 	
<p>2. สถานีบริการวิชาการชุมชนปัตตานี อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี</p> <ul style="list-style-type: none"> พื้นที่ประมาณ 12 ไร่ มีอาคารสำนักงาน 1.5 ชั้น ขนาดพื้นที่ใช้สอย 668 ตารางเมตร ประกอบด้วย ห้องทำงาน ห้องประชุม ห้องน้ำ ลานจอดรถ ห้องปฏิบัติการนวดแพทย์แผนไทย และ สวนสาธิต สมุนไพร 	
<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 พร้อมห้องพักผ่อนให้บริการ 	
<p>4. สถานีบริการวิชาการชุมชนจะนะ อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา</p> <ul style="list-style-type: none"> พื้นที่ประมาณ 19 ไร่ มีอาคารสำนักงาน ขนาดพื้นที่ใช้สอย 820 ตารางเมตร ประกอบด้วย ห้องสำนักงาน ห้องประชุม ห้องน้ำ ลานจอดรถ ห้องปฏิบัติการอาหาร ห้องพักผ่อนให้บริการ อาคารร้าน สาธิตธุรกิจการจัดบริการอาหาร และบ้านพักบุคลากร 	

ตารางที่ 1-6 เทคโนโลยีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

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

(5) กฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Requirements)

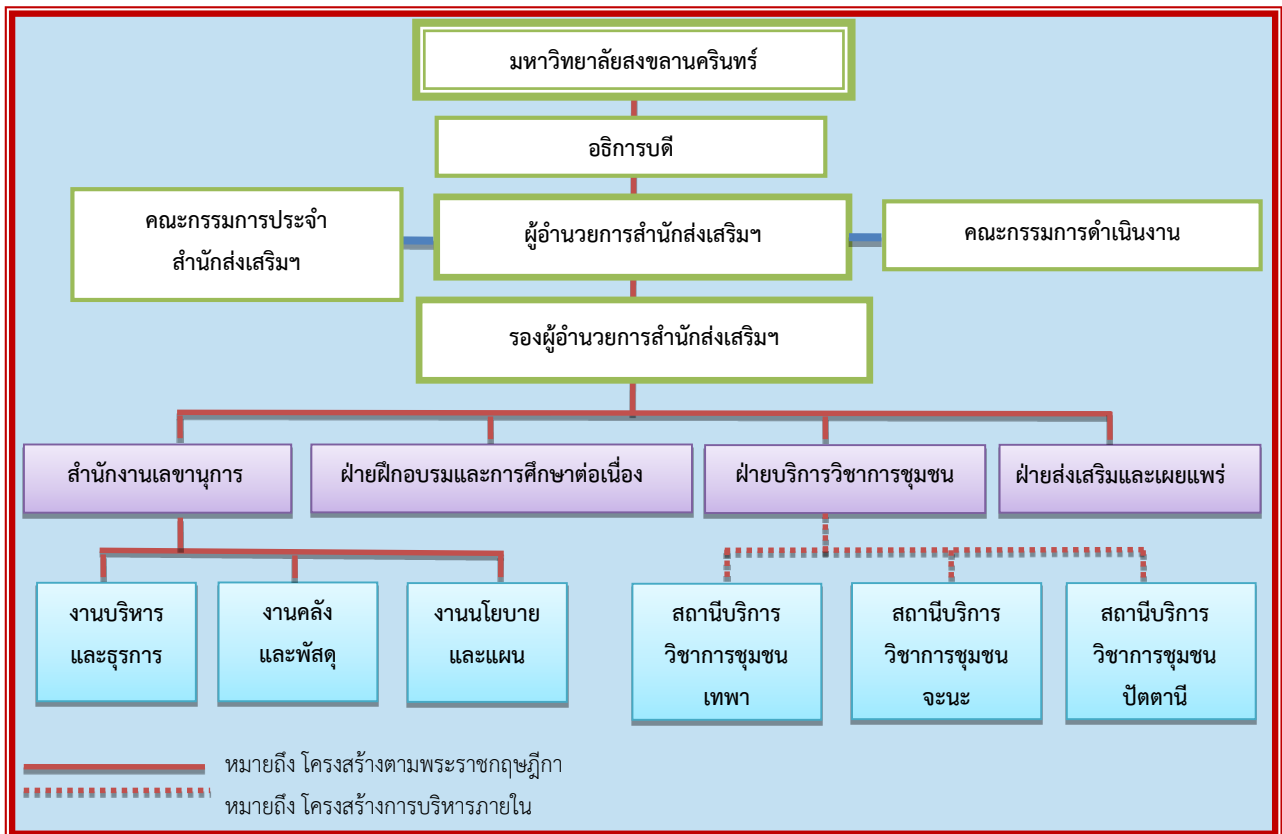
สำนักส่งเสริมฯ ดำเนินงานภายใต้พระราชบัญญัติ ข้อบังคับ กฎระเบียบและประกาศ ดังนี้

- | | |
|---|--|
| 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)

โครงสร้างการบริหารงานของสำนักส่งเสริมฯ มีผู้อำนวยการเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด และมีคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมฯ ซึ่งมีอธิการบดีเป็นประธาน มีกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอก และมีผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมฯ เป็นกรรมการและเลขานุการทำหน้าที่กำหนดทิศทางและนโยบายขององค์กรมีคณะกรรมการดำเนินงานกำกับติดตามการบริหารงานด้วยระบบธรรมาภิบาลและมีการประชุมหารือร่วมกันหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี รายงานตรงต่อผู้อำนวยการ ส่วนบุคลากรในสายงานรายงานผ่านหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี ดังแผนภาพที่ 3



แผนภาพที่ 3 โครงสร้างองค์กรของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

ผลการวิเคราะห์ความต้องการความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมฯ แสดงดังตาราง

ตารางที่ 1-7 ความต้องการความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ

กลุ่ม	กลุ่มย่อย	ความต้องการและคาดหวัง
ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. การจัดโครงการ/กิจกรรม การอบรม ประชุม สัมมนา สาธิต นิทรรศการ และแหล่งเรียนรู้แบบให้เปล่า	- ได้ความรู้/ทักษะสำหรับประกอบอาชีพ และใช้ชีวิตประจำวันและ/หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น
	2. การจัดโครงการ/กิจกรรม การอบรม ประชุม สัมมนา แบบเก็บค่าลงทะเบียน	- ได้รับวุฒิบัตรเพื่อนำไปรับรองความรู้ความสามารถ - ได้รับการบริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน - ได้ความรู้และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เพื่อนำไปพัฒนาระบบต่อไป
	3. การเสริมสร้างกลุ่มและชุมชนเข้มแข็ง	- ความรู้/กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มคนในชุมชน และสังคม - แก้ปัญหาชุมชน เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
	4. การบริการเผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านสื่อออนไลน์ สื่อวิทยุ และสื่อสิ่งพิมพ์	- เนื้อหาสาระ ที่น่าสนใจ
	5. ชุมชน	- ได้รับการสนับสนุนความรู้/กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสอดคล้องกับความต้องการ
	6. คู่ความร่วมมือ	- ประสานงานอย่างราบรื่น บรรลุเป้าหมายร่วมกัน
	7. มหาวิทยาลัย/ผู้ให้ทุนสนับสนุน	- บรรลุเป้าหมายด้านการบริการวิชาการเพื่อสังคม - มีภาพลักษณ์และชื่อเสียงในทางบวก - ผลการดำเนินงานเป็นไปตามข้อตกลง/สัญญา
	8. คณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง	- บริหารงานอย่างโปร่งใสและได้รับผลตอบแทนจากการลงทุน

1ข(3) ผู้ส่งมอบและพันธมิตร (Suppliers and Partners)

ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือที่สำคัญของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง แสดงดังตารางที่ 1-8

ตารางที่ 1-8 ผู้ส่งมอบ พันธมิตร บทบาทที่เกี่ยวข้องในการผลิต/ส่งมอบ กลไกการสื่อสาร และข้อกำหนดของห่วงโซ่อุปทาน

กลุ่ม	ประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง	กลไกการสื่อสาร	ข้อกำหนดสำคัญของห่วงโซ่อุปทาน
ผู้ส่งมอบและพันธมิตร	วิทยากรอบรม	- เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์/โทรสาร	- ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วมกัน
	เจ้าของกิจการสถานที่จัดอบรม	- บริหารสถานที่ฝึกอบรม - บริการอาหารและเครื่องดื่ม - อำนวยความสะดวกต่างๆ	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์/โทรสาร	- ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วมกัน
	ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุกระจายเสียง	- ออกอากาศรายการวิทยุ	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์/โทรสาร	- บรรจुरายการในผังรายการ เพื่อออกอากาศทางสถานี
	ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ทำสื่อ	- ให้ข้อมูลหรือสัมภาษณ์ ความรู้และประสบการณ์	- การประชุม - โทรศัพท์	- ร่วมกันวางการจัดรูปแบบและเนื้อหา

กลุ่ม	ประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง	กลไกการสื่อสาร	ข้อกำหนดสำคัญของห่วงโซ่อุปทาน
คู่ความร่วมมือ	คณะ/สถาบัน/ศูนย์/ สำนักในมหาวิทยาลัย	- ร่วมจัดโครงการ/กิจกรรม - สนับสนุนวิทยากร - สนับสนุนสถานที่จัด	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์/โทรสาร - การประชุม - อีเมล/เว็บไซต์	- ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วมกัน
	อบต./อบจ./หน่วยงาน ราชการภายนอก มหาวิทยาลัยและเอกชน	- ร่วมจัดโครงการ/กิจกรรม - สนับสนุนวิทยากร - สนับสนุนสถานที่จัด	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์/โทรสาร - อีเมล/เว็บไซต์	- ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วมกัน

2. สภาพการณ์ขององค์กร (Organizational Situation) :

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

2ก(1) ลำดับในการแข่งขัน (Competitive Position)

สำนักส่งเสริมฯ เป็นองค์กรที่มีคู่เทียบในระดับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย พิจารณาตามผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะภารกิจดำเนินงานคล้ายคลึงกัน โดยมีจำนวนประเภทของคู่เทียบและตำแหน่งในการเทียบตามรายผลิตภัณฑ์แสดงดังตารางที่ 1-9

ตารางที่ 1-9 ประเภทของคู่เทียบและตำแหน่งในการเปรียบเทียบของสำนักส่งเสริมฯ ตามรายผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์	ประเภทคู่แข่งและตำแหน่งในการแข่งขัน
1) การจัดโครงการ/กิจกรรม การอบรม ประชุม สัมมนา สาธิต นิทรรศการ และแหล่ง เรียนรู้แบบให้เปล่า	คณะ/ศูนย์ สถาบันทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยอย่างน้อย 2 แห่ง เช่น วิทยาลัย ชุมชน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
2)การจัดโครงการ/กิจกรรม การอบรม ประชุม สัมมนา แบบเก็บค่าลงทะเบียน	หน่วยงานภายนอก/สถาบันการศึกษาอื่น ๆ อย่างน้อย 2 แห่ง ที่บริการโครงการใน ลักษณะเดียวกันและต่างพื้นที่ เช่น ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
3) การเสริมสร้างกลุ่มและชุมชน เข้มแข็ง	หน่วยงานภายนอก/สถาบันการศึกษาอื่น ๆ อย่างน้อย 2 แห่ง เช่น ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
4) บริการเผยแพร่และถ่ายทอด องค์ความรู้ผ่านสื่อออนไลน์ สื่อ วิทยุและสื่อสิ่งพิมพ์	หน่วยงานภายนอก/สถาบันการศึกษาอื่น ๆ อย่างน้อย 2 แห่ง เช่น สำนักส่งเสริมและ ฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

2ก(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes)

ปัจจัยสำคัญที่สามารถบ่งชี้ถึงความสำเร็จของสำนักส่งเสริมฯ เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะการดำเนินงานคล้ายคลึงกัน ได้แก่

- 1) ชื่อเสียงของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง และของมหาวิทยาลัย
- 2) การจัดการกระบวนการอย่างต่อเนื่องในการแข่งขันด้านราคา คุณภาพและบริการได้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายหรือลูกค้า
- 3) การปรับปรุงกระบวนการในการลดต้นทุน เป็นผลทำให้สามารถให้บริการเป็นจำนวนเพิ่มขึ้น
- 4) การปรับปรุงระบบบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มผลผลิตระบบการจัดการตามมาตรฐานสากล

5) การปรับปรุงพัฒนาศักยภาพและความสามารถของบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถด้านการบริหารจัดการโดยการจัดการองค์ความรู้ภายในอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

การเปลี่ยนแปลงสำคัญที่เกิดขึ้นซึ่งมีผลต่อสภาวะการแข่งขันของสำนักส่งเสริมฯ รวมถึงโอกาสในการการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือ ได้แก่

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

2ก(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

สำนักส่งเสริมฯ มีลักษณะการดำเนินงานคล้ายกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ที่ทำหน้าที่ให้บริการวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้เนื่องจากนโยบายมหาวิทยาลัยที่ให้ทุกคณะ/หน่วยงานภายในหารายได้เพื่อให้สามารถพึ่งตนเองโดยสำนักส่งเสริมฯ มีแหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ โดยจัดกลุ่มดังนี้

หน่วยงานภายในที่ทำหน้าที่ให้บริการวิชาการได้แก่

- วิทยาลัยชุมชน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี
- วิทยาลัยชุมชน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต

หน่วยงานภายนอกที่ทำหน้าที่ให้บริการวิชาการได้แก่

- ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
- สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

สำนักส่งเสริมฯ มีความท้าทายเชิงกลยุทธ์ในด้านธุรกิจ/กิจการ ด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านทรัพยากรบุคคลโดยมีบุคลากรที่มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ มีความชำนาญเฉพาะทาง ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการสามารถสร้างงานบริการวิชาการชุมชนได้ครอบคลุมพันธกิจความท้าทายและความสำเร็จได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ แสดงดังตารางที่ 1-10

ตารางที่ 1-10 ความท้าทายและความสำเร็จเปรียบเชิงกลยุทธ์ด้านธุรกิจ/กิจการ
ด้านการปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านทรัพยากรบุคคล

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความสำเร็จเปรียบเชิงกลยุทธ์
ด้านธุรกิจ/กิจการ	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มจำนวนผู้เข้ารับการอบรม - เพิ่มจำนวนหลักสูตรการฝึกอบรมและรายได้ - เพิ่มจำนวนกลุ่มอาชีพ/สร้างชุมชนเข้มแข็ง - จำนวนผู้รับสื่อและการเข้าถึงสื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> - การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในทุกพื้นที่ - มีหลักสูตรที่ทันสมัย สามารถตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย - มีการใช้กลไกทางการขายในการกำหนดอัตราค่าลงทะเบียนที่มีทั้งการลดราคา การแจกของสมนาคุณ - มีความพร้อมด้านบุคลากร และมีสถานบริการวิชาการ เป็นที่ยอมรับของชุมชน - มีสื่อที่หลากหลาย เช่น สื่อวิทยุสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
ด้านการปฏิบัติการ	<ul style="list-style-type: none"> - ความต้องการผลิตภัณฑ์ของลูกค้าภายในและภายนอกเพิ่มขึ้น - การรักษาฐานลูกค้าเดิม - การลดค่าใช้จ่าย และการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดโครงการ - การปฏิบัติงานเพื่อให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว - การพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีใหม่ๆ - การบริหารจัดการแบบธรรมาภิบาลที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล - การพัฒนาระบบฐานข้อมูลภายในหน่วยงานที่ทันสมัยรองรับการปฏิบัติงานทุกงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ - การสร้างและพัฒนางานบริการวิชาการที่ใช้การวิจัยเป็นฐาน - การใช้ PDCA-Par เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการบริหารโครงการเป็นชุดซึ่งมีผลทำให้ลดต้นทุนในการดำเนินการ - มีสถานีบริการในพื้นที่ชุมชนที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ - การดำเนินการจัดกิจกรรม/โครงการแบบเชิงรุกโดยการเข้าถึงพื้นที่
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	<ul style="list-style-type: none"> - บริการวิชาการที่หลากหลายแก่ชุมชนอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - สถานีบริการชุมชนจะนะ มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการเสริมสร้างอาชีพ - สถานีบริการชุมชนเทพา มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการจัดโครงการการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็งที่พึ่งตัวเองได้ - สถานีบริการชุมชนปัตตานี มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับสมุนไพรการนวดแผนไทยและการเกษตร
ด้านบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> - ทันต่อแนวโน้มการเปลี่ยนแปลง และรองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ - มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง - ทำงานทดแทนกันได้ - มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีบุคลากรที่สามารถเป็นผู้บริหารโครงการ - มีบุคลากรที่เป็นบุคคลในพื้นที่และเป็นที่ยอมรับของชุมชน - มีบุคลากรที่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ - มีแนวปฏิบัติด้านการเงินที่ดี และสามารถตรวจสอบได้

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement System)

สำนักส่งเสริมฯ มีแนวทางการปรับปรุงผลการดำเนินการ และการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในหน่วยงาน แสดงดังตารางที่ 1-11

ตารางที่ 1-11 ระบบและแนวทางการปรับปรุงผลการดำเนินการและการประเมินผล

เรื่อง	การดำเนินการ
การปรับปรุง	<ol style="list-style-type: none"> 1. ใช้หลักการบริหารงานแบบธรรมาภิบาลและ “Not I But We” 2. ใช้กระบวนการทำงาน PDCA-Par 3. สร้างทีมงานที่ผ่านการเรียนรู้เชิงกระบวนการและการจัดการ 4. รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ และผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน 5. สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างฝ่าย/งานต่าง ๆ โดยการจัดประชุมสรุปงานทุกปีก่อนดำเนินการ 6. ประเมินผลการดำเนินงานผ่านคณะกรรมการประเมินของหน่วยงานและให้รางวัลกรณีที่มีผลงานโดดเด่น 7. ปรับปรุงอาคาร สถานที่ และห้องทำงานของบุคลากรให้ทันสมัยและมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน 8. มีแผนการปฏิบัติการและดำเนินการตามแผนประจำปี(Action Plan) 9. ปรับปรุงกฎระเบียบและแนวปฏิบัติตามมติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานเพื่อให้คล่องตัวและรวดเร็วขึ้น 10. ปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานจากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพและจากผู้รับบริการ 11. ทบทวนผลการปฏิบัติงานเมื่อเสร็จสิ้นการจัดกิจกรรม/โครงการ ภายใต้กระบวนการสรุปทบทวนหลังการจัดกิจกรรม (After Action Review : AAR) 12. ทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเปรียบเทียบกับแผนการปฏิบัติงานเมื่อเสร็จสิ้นการจัดกิจกรรม/โครงการในรอบปี ทุก ๆ ปี ในเวลาที่สรุปผลการดำเนินงานประจำปี
การเรียนรู้	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพ และจากผู้ปฏิบัติงานมาร่วมพิจารณากันในที่ประชุม มาปรับปรุงวางแผนเพื่อเป็นแนวทางประเมินในครั้งต่อไป ปีละ 1 ครั้ง 2. จัดการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรด้านการบริการวิชาการระหว่างหน่วยงานปีละ 1-2 ครั้ง 3. ใช้กระบวนการจัดการความรู้ (KM) เพื่อการพัฒนาผ่านเวที CoP บริการวิชาการ 4. จัดกิจกรรมการประชุม สรุปผลการดำเนินงานประจำปีในแต่ละฝ่าย/งาน/สถานีปีละ 1 ครั้ง 5. จัดกิจกรรมสำรวจและวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงปีละ 2 ครั้ง 6. ส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมกับหน่วยงานอื่นหรือหลักสูตรที่สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องจัดเอง 7. นำผลการประเมินมาปรับปรุงการทำงาน เช่น การสร้างและพัฒนาหลักสูตรนวัตกรรมการบริการใหม่ ระบบสารสนเทศ 8. ประชุมกลุ่ม Tea-Time เพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และประสบการณ์ร่วมกัน 9. นำข่าวสารความรู้ต่าง ๆ ดิจบอร์ดประชาสัมพันธ์ในสำนักงาน 10. จัดประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ เพื่อติดตามและประเมินผลกาดำเนินงานของหน่วยงาน/ฝ่ายงานต่าง ๆ เป็นประจำทุกเดือน 11. ถอดบทเรียนการทำงานเป็นกลุ่มหลังจากการจัดกิจกรรมบริการวิชาการ 12. ผู้บริหารและบุคลากรที่ไปอบรมหรือสัมมนา กลับมารายงานผลให้ที่ประชุมรับทราบ
การประเมินผล	<ol style="list-style-type: none"> 1. ประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงานด้วยระบบ TQA 2. ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม 3. ประเมินความพึงพอใจของผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพันธมิตร 4. ประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อหน่วยงาน 5. ประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยระบบ TOR 6. ประเมินความเสี่ยงและการควบคุมภายใน 7. ประเมินความผาสุกของหน่วยงานแบบออนไลน์ Happinometer

ผลการตรวจประเมิน

หมวด 1. การนำองค์การ หัวข้อที่ 1.1 : การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง
จุดแข็ง(Strengths)
<ol style="list-style-type: none"> ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการนำองค์การและสร้างองค์การให้ประสบความสำเร็จตามแบบ OEC-Way มีการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม และสื่อสารไปยังบุคลากร ลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการกำหนดแผนปฏิบัติการอย่างเป็นระบบและชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง มีการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน มีการติดตามและทบทวนผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ
โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
<ol style="list-style-type: none"> ควรมีกระบวนการประเมินและทบทวนประสิทธิภาพการสื่อสารและค้นหาช่องทางสื่อสารที่มีประสิทธิผล เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากร นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้รับทราบข้อมูลและพร้อมนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงานและการสร้างความผูกพันกับบุคลากรในหน่วยงาน
หมวด 1. การนำองค์การ หัวข้อที่ 1.2 : การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม
จุดแข็ง(Strengths)
<ol style="list-style-type: none"> สำนักส่งเสริมฯ มีแนวทางที่ชัดเจนในการกำหนดชุมชนที่สำคัญของหน่วยงานและมีแนวทางที่จะเข้าไปสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนโดยคำนึงถึงการใช้สมรรถนะหลักของหน่วยงาน สำนักส่งเสริมฯ มีวิธีการดำเนินการที่ชัดเจนในการกำกับดูแลองค์กรตามระบบธรรมาภิบาล มีการใช้วัฒนธรรมองค์กร โปร่งใส ใจบริการ งานสัมฤทธิ์ เป็นหลักสำคัญในการดำเนินการ
โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
<ol style="list-style-type: none"> ควรมีกระบวนการประเมินและทบทวนประสิทธิผลของกระบวนการประเมินผลปฏิบัติงานของผู้นำ และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงให้เกิดรูปธรรมที่ชัดเจน ควรมีแนวทางที่เป็นระบบและชัดเจนในการปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติอย่างมีจริยธรรม
หมวด 2. กลยุทธ์ หัวข้อที่ 2.1 : การจัดทำกลยุทธ์
จุดแข็ง(Strengths)
<ol style="list-style-type: none"> สำนักส่งเสริมฯ มีกระบวนการที่เป็นระบบในการจัดทำแผนกลยุทธ์ มีการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นระบบและครอบคลุมทั้งปัจจัยภายในและภายนอก รวมถึงมีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจน
โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
<ol style="list-style-type: none"> ควรระบุตารางเวลาที่บรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ควรนำเอาความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ทุกประเด็นตามที่ระบุใน OP และสมรรถนะหลักขององค์กรมาใช้ในการวิเคราะห์และวางแผนเชิงกลยุทธ์ รวมถึงกำหนดเป้าประสงค์ที่ชัดเจนของวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์

หมวด 2. กลยุทธ์
หัวข้อที่ 2.2 : การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ
จุดแข็ง(Strengths)
1. สำนักส่งเสริมฯ มีวิธีการและขั้นตอนที่ชัดเจนให้การจัดทำแผนปฏิบัติการและการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ มีการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายที่ชัดเจน
โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
1. ควรจัดทำแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
2. ควรจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีให้มีความเชื่อมโยงกับกับแผนพัฒนาบุคลากร แผนการใช้งบประมาณและทรัพยากรทั้งระยะสั้นและระยะยาว
3. ควรมีแนวทางที่ชัดเจนในการถ่ายทอดกลยุทธ์หรือแผนปฏิบัติการให้ทั่วถึงไปยังกลุ่มลูกค้า บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
4. ควรมีกระบวนการประเมินและทบทวนประสิทธิผลของกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาให้เกิดรูปธรรมที่ชัดเจน

หมวด 3. ลูกค้า
หัวข้อที่ 3.1 : เสียงของลูกค้า
จุดแข็ง(Strengths)
1. สำนักส่งเสริมฯ มีแนวทางและวิธีการสื่อสารที่ชัดเจนเพื่อการรับฟังลูกค้าอดีต ปัจจุบัน และอนาคต รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและมีการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์
โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
1. ควรมีกระบวนการประเมินและทบทวนประสิทธิผลของกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาให้เกิดรูปธรรมที่ชัดเจน
2. ควรมีแนวทางที่ชัดเจนในการประเมินความไม่พึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า รวมถึงการประเมินความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง
หมวด 3. ลูกค้า
หัวข้อที่ 3.2 : ความผูกพันของลูกค้า
จุดแข็ง(Strengths)
1. สำนักส่งเสริมฯ มีการกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงลูกค้า มีกลไกการสื่อสารที่สนับสนุนผู้ใช้บริการให้สามารถสืบค้นสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย และมีการประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการบริการ
2. สำนักส่งเสริมฯ มีแนวทางที่ชัดเจนในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า มีการจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและสนับสนุนลูกค้าให้มารับบริการ เช่น การจัดอบรมความรู้ในการพัฒนาวิชาชีพ การอบรมการทำผลงานทางวิชาการเพื่อเลื่อนวิทยฐานะ อบรมแบบให้เปล่า รวมถึงการอำนวยความสะดวกในการรับสมัครอบรมแบบออนไลน์ เป็นต้น รวมถึงมีกลไกในการจัดการข้อร้องเรียนที่ดี ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ
โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
1. ควรมีกระบวนการประเมินและทบทวนประสิทธิผลของกระบวนการจัดการความสัมพันธ์และจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาให้เกิดรูปธรรมที่ชัดเจน

หมวด 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
หัวข้อที่ 4.1 : การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร
จุดแข็ง(Strengths)
1. สำนักส่งเสริมฯมีแนวทางที่ชัดเจนในการวัด วิเคราะห์และเก็บรวบรวมข้อมูลจากการดำเนินการ ตลอดจนมีการใช้ข้อมูลเปรียบเทียบและข้อมูลจากลูกค้าในการประกอบการตัดสินใจในการดำเนินการ
โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
1. ควรมีแนวทางที่ชัดเจนในการค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในหน่วยงาน 2. ควรมีแนวทางที่ชัดเจนในการนำผลจากการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม 3. ควรกำหนดตัวชี้วัดของวิสัยทัศน์และพันธกิจที่เหมาะสม รวมถึงการเลือกคู่เทียบที่เหมาะสมในการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานให้สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจน เพื่อนำไปสู่การเป็นผู้นำด้านการบริการวิชาการของประเทศ
หมวด 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
หัวข้อที่ 4.2 : การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ
จุดแข็ง(Strengths)
1. สำนักส่งเสริมฯมีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและให้บริการที่ดี เช่น มีการจัดทำฐานข้อมูลและพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ (OEC-MIS) มีการให้บริการลงทะเบียนออนไลน์ การจัดระบบเอกสารแบบ E-document และ E-office ซึ่งจะช่วยให้องค์กรจัดการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดระยะเวลาและทรัพยากร ตลอดจนระบบมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ สามารถเข้าถึงง่าย และพร้อมใช้งาน
โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
1. ควรอธิบายให้เห็นภาพของกระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบชัดเจน และมีแนวทางการใช้ความรู้และทรัพยากรที่มีอยู่พัฒนาให้การเรียนรู้ของบุคลากรฝังลึกลงไปในชีวิตการปฏิบัติงานประจำวัน 2. ควรมีกระบวนการประเมินและทบทวนประสิทธิผลของกระบวนการจัดการความรู้ ข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาให้เกิดรูปธรรมที่ชัดเจน

หมวด 5. บุคลากร
หัวข้อที่ 5.1 : สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร
จุดแข็ง(Strengths)
1. สำนักส่งเสริมฯ มีแนวทางที่ชัดเจนในการประเมินความต้องการของอัตรากำลัง การสรรหา ว่าจ้าง บรรจุและส่งเสริมพัฒนาบุคลากรใหม่ มีการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ส่งเสริมสุขภาพ ความปลอดภัยและป้องกันอันตรายจากการทำงาน รวมถึงการกำหนดสิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่ชัดเจน
โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
1. ควรมีกระบวนการประเมินและทบทวนประสิทธิผลของการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลัง รวมถึงการจัดการสภาพแวดล้อมและการสนับสนุนการให้บริการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากร และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาให้เกิดรูปธรรมที่ชัดเจน

หมวด 5. การมุ่งเน้นบุคลากร
หัวข้อที่ 5.2 : ความผูกพันของบุคลากร
จุดแข็ง(Strengths)
<ol style="list-style-type: none"> 1. สำนักส่งเสริมฯมีแนวทางที่ชัดเจนในการประเมินความผูกพันและการประเมินผลปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2. สำนักส่งเสริมฯมีกระบวนการที่มุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ โดยมีการรับฟังเสียงของบุคลากรจากการประชุม การทำกิจกรรม และจากแบบประเมินทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีการสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความปลอดภัย และให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน มีระบบการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรทุกระดับ เช่น การสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรม การพัฒนาแผนรายบุคคลใน TOR การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เป็นต้น
โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
<ol style="list-style-type: none"> 1. ควรมีแนวทางที่ชัดเจนในการจัดการความก้าวหน้าของบุคลากร และการพัฒนาบุคลากรและผู้นำตามความต้องการแต่ละคน 2. ควรมีกระบวนการประเมินและทบทวนประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการผลการดำเนินงานและ กระบวนการเรียนรู้ และพัฒนาบุคลากร และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาให้เกิดรูปธรรมที่ชัดเจน

หมวด 6. ระบบปฏิบัติการ
หัวข้อที่ 6.1 : กระบวนการทำงาน
จุดแข็ง(Strengths)
<ol style="list-style-type: none"> 1. สำนักส่งเสริมฯมีแนวทางที่ชัดเจนในการออกแบบและจัดการกระบวนการ มีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนด รวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการต่าง ๆ ที่ชัดเจน
โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
<ol style="list-style-type: none"> 1. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการนวัตกรรมของหน่วยงาน 2. ควรมีกระบวนการประเมินและทบทวนประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินการต่าง ๆ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาให้เกิดรูปธรรมที่ชัดเจน
หมวด 6. ระบบปฏิบัติการ
หัวข้อที่ 6.2 : ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ
จุดแข็ง(Strengths)
<ol style="list-style-type: none"> 1. สำนักส่งเสริมฯมีแนวทางที่ชัดเจนในการควบคุมต้นทุนโดยรวม การจัดการห่วงโซ่อุปทานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการวิชาการ รวมถึงเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยทั้งในสถานที่ทำงาน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน
โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
<ol style="list-style-type: none"> 1. ควรมีกระบวนการประเมินและทบทวนประสิทธิภาพของการควบคุมต้นทุนโดยรวม การจัดการห่วงโซ่อุปทาน และการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัย และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาให้เกิดรูปธรรมที่ชัดเจน

หมวด 7. ผลลัพธ์ (7.1-7.5)

จุดแข็ง(Strengths)

1. สำนักส่งเสริมฯมีผลลัพธ์การดำเนินงานที่ดีและมีแนวโน้มดีขึ้นอย่างต่อเนื่องในผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และการมุ่งเน้นลูกค้า เช่น จำนวนชุมชนเป้าหมายที่รับการพัฒนา จำนวนเรื่องที่น่าเสนอผ่านสื่อวิทยุ วิดีโอ และสื่อสิ่งพิมพ์ จำนวนคนที่เข้าถึงสื่อออนไลน์ และผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจลูกค้า เช่น ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมชุมชนเข้มแข็ง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับสื่อออนไลน์และสื่อวิทยุ และร้อยละของลูกค้าที่กลับมาใช้บริการซ้ำ เป็นต้น การมีผลลัพธ์ในการดำเนินงานที่ดีจะช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ได้
2. สำนักส่งเสริมฯแสดงผลลัพธ์ที่อยู่ในระดับดีกว่าค่าเป้าหมาย ได้แก่ จำนวนโครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า จำนวนเรื่องที่น่าเสนอผ่านสื่อ จำนวนคนที่เข้าถึงสื่อสิ่งพิมพ์ จำนวนหลักสูตรใหม่แบบให้เปล่า ร้อยละของกิจกรรมที่ดำเนินการได้เป็นต้น ผลลัพธ์ดังกล่าวจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์และพันธกิจขององค์กรได้

โอกาสในการปรับปรุง(OFI)

1. สำนักส่งเสริมฯไม่มีการรายงานผลลัพธ์ของการดำเนินการในหลายเรื่อง เช่น ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับรอบเวลาและนวัตกรรมของกระบวนการ ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน และการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างผลการดำเนินการขององค์กร ผลลัพธ์ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า ผลลัพธ์ด้านบุคลากร เช่น อัตราการลาออก อัตรากำลัง ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน สุขภาพ ความปลอดภัย ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กรผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเช่นผลลัพธ์ด้านการปฏิบัติตามหรือเหนือกว่าข้อกำหนดด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมาย ผลลัพธ์ด้านการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน รวมถึงผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด การไม่รายงานผลลัพธ์ของการดำเนินการจะทำให้องค์กรไม่ทราบประสิทธิผลของการดำเนินงานและไม่ทราบแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินงานต่อไป
2. สำนักส่งเสริมฯมีผลลัพธ์ที่ต่ำกว่าเป้าหมายที่วางไว้หลายด้าน เช่น จำนวนโครงการและจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า และแบบเก็บค่าลงทะเบียน ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน ร้อยละความผูกพันของบุคลากร เป็นต้น ผลลัพธ์ที่ต่ำกว่าเป้าหมายอาจจะเป็นอุปสรรคต่อสำนักส่งเสริมฯในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ
3. สำนักส่งเสริมฯไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่เปรียบเทียบกับคู่แข่งที่เหมาะสม เช่น ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์ ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด เป็นต้น การไม่ได้แสดงผลลัพธ์เทียบกับคู่แข่งที่เหมาะสมจะทำให้องค์กรไม่ทราบสถานะของการแข่งขัน และทำให้ไม่ทราบแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินการได้
4. สำนักส่งเสริมฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่แบ่งตามกลุ่มลูกค้า และบุคลากร เช่น ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของลูกค้า ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าและบุคลากร การแสดงผลลัพธ์ที่แบ่งตามกลุ่มต่างๆ จะช่วยทำให้องค์กรทราบผลการดำเนินงานและทราบแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้า กลุ่มบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ได้

ตารางสรุปคะแนนประเมิน

ตารางสรุปคะแนน คือ ตารางสรุปคะแนนในแต่ละประเด็นย่อยของแต่ละหมวดตามที่มีผู้ตรวจประเมินให้คะแนนหน่วยงาน ประกอบด้วยคะแนน 7 หมวด รวมทั้งสิ้น 1,000 คะแนน

หมวดที่	หัวข้อ	คะแนนเต็ม (คะแนน)	% ที่ได้	ผลคะแนนประเมิน (คะแนน)
หมวด 1 การนำองค์กร	หัวข้อ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	70	25%	17.50
	หัวข้อ 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง	50	25%	12.50
หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์	หัวข้อ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์	45	25%	11.25
	หัวข้อ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	40	20%	8.00
หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า	หัวข้อ 3.1 เสียงของลูกค้า	40	30%	12.00
	หัวข้อ 3.2 ความผูกพันของลูกค้า	45	25%	11.25
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	หัวข้อ 4.1 การวัดการวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	45	30%	13.50
	หัวข้อ 4.2 การจัดการสารสนเทศความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ	45	25%	11.25
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	หัวข้อ 5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	40	25%	10.00
	หัวข้อ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร	45	25%	11.25
หมวด 6 การมุ่งเน้นปฏิบัติการ	หัวข้อ 6.1 ระบบงาน	45	35%	15.75
	หัวข้อ 6.2 กระบวนการทำงาน	40	30%	12.00
	รวม	550		146.25
หมวด 7 ผลลัพธ์	หัวข้อ 7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ	120	35%	42.00
	หัวข้อ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	80	25%	20.00
	หัวข้อ 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	80	15%	12.00
	หัวข้อ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	80	10%	8.00
	หัวข้อ 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด	90	5%	4.50
	รวม	450		86.50
	รวมทั้งสิ้น	1,000		232.75