



รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน
ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)
ประจำปีการศึกษา 2559


.....

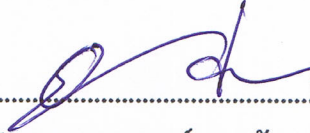
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วันที่ 9 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2560


รายชื่อคณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน

- | | |
|---|---------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พญ.กรัณท์รัตน์ สุนทรพันธ์ | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.อรัญ งามผ่องใส | กรรมการ |
| 3. นางสาวเจี๊ยะมัฮัน มาหิเลาะ | เลขานุการ |

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2559
หน่วยงาน สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง
วันที่ 9 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2560

ลงนาม  ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พญ.กรัณท์รัตน์ สุนทรพันธ์)

ลงนาม  กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อรัญ งามพ่องใส)

ลงนาม  เลขานุการ
(นางสาวเจี๊ยะมัยฮัน มาหิละ)

ส่วนที่ 1

ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)

โครงสร้างองค์กร

1. ลักษณะองค์กร

สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องได้รับการจัดตั้งเป็นส่วนราชการเทียบเท่าคณะ ตามพระราชกฤษฎีกา จัดตั้ง ส่วนราชการในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2529 และเปลี่ยนสถานภาพเป็นส่วนงานเทียบเท่า คณะ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2559 มีพันธกิจหลักในการให้บริการวิชาการ สนับสนุนการ วิจัยและการบริหารจัดการ เพื่อส่งเสริมและบริการวิชาการแก่หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม รวมทั้งชุมชน โดยนำทรัพยากรด้านกำลังคน วิทยาการ เทคโนโลยี นวัตกรรม และ เครื่องมือต่างๆ ที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัยถ่ายทอดให้แก่ผู้รับบริการ ในลักษณะการจัดโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตรฝึกอบรม ประชุม สัมมนา เผยแพร่และการให้บริการให้คำปรึกษา

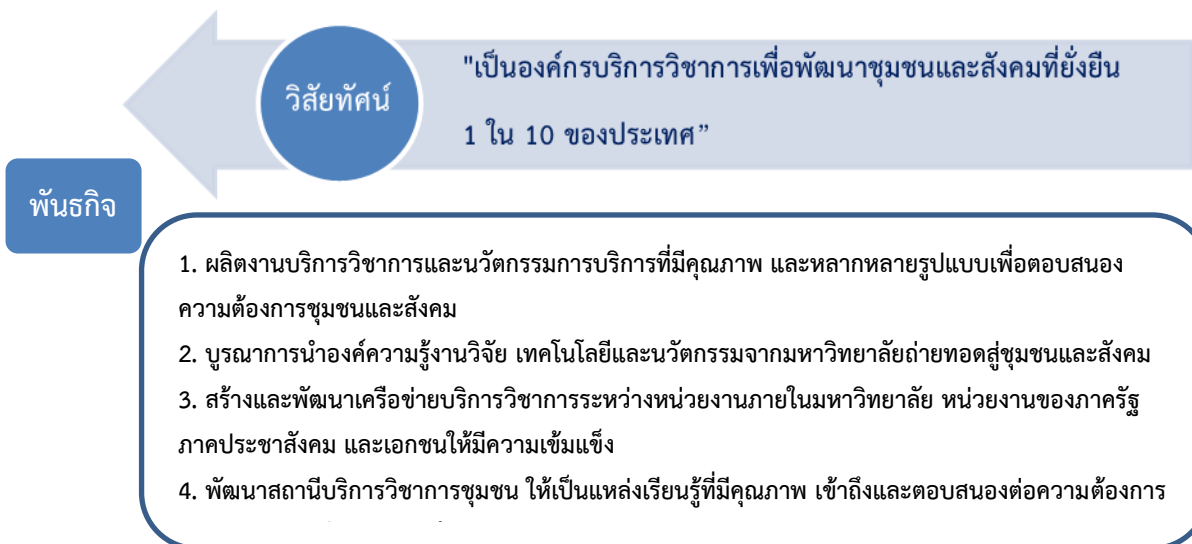
ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) ผลลัพธ์

สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มีผลลัพธ์และการบริการที่สำคัญ 2 ผลลัพธ์ ดังตารางที่ OP1-1 ตารางที่ OP1-1 ผลลัพธ์ ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ แนวทางวิธีการและกลไกการส่งมอบการให้บริการ

ผลลัพธ์และบริการ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ ต่อความสำเร็จขององค์กร	แนวทางวิธีการให้บริการ/ กลไกการส่งมอบ
โครงการ/กิจกรรม/ หลักสูตรฝึกอบรม	1. สิ่งที่ทำให้บรรลุพันธกิจและ วิสัยทัศน์ขององค์กร 2. ช่องทางการรายได้ขององค์กร	1. การจัดโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตรฝึกอบรมแบบหารายได้ ทั้ง ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย รวมทั้งในสถานที่ตั้งของลูกค้าและผู้รับบริการ 2. การจัดโครงการ/กิจกรรม/การจัดหลักสูตรฝึกอบรมแบบให้เปล่า ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย รวมทั้งในสถานที่ตั้งของลูกค้า และผู้รับบริการ
การบริการให้คำปรึกษา	1. สิ่งที่ทำให้บรรลุพันธกิจและ วิสัยทัศน์ขององค์กร	1. การให้บริการคำปรึกษาแบบให้เปล่าในรูปแบบต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย รวมทั้งในสถานที่ตั้งของผู้รับบริการ

(2) วิสัยทัศน์และพันธกิจ



ค่านิยม

O-CES “เปิดใจ โปร่งใส กระตือรือร้น และรับผิดชอบต่อสังคม”

O - Openness : เปิดใจ จริงใจ ตรงไปตรงมา

C - Clarity : ความโปร่งใส ชัดเจนและตรวจสอบได้

E - Enthusiasm : ความกระตือรือร้นในการทำงานและการบริการ

S - Social responsibility : ความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นที่พึ่งและชี้นำสังคมในทางที่ดี

สมรรถนะหลัก

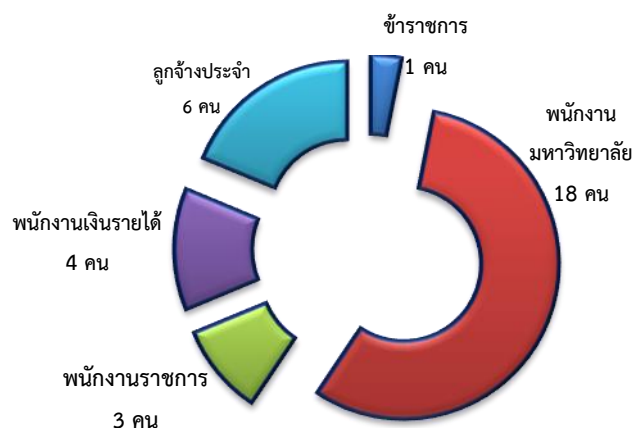
1. ความสามารถในการบริหารจัดการกิจกรรม/โครงการ	องค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านบริการวิชาการในหลากหลายมิติ
	ประสานเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อจัดกิจกรรม/โครงการ
	มีระบบบริการสารสนเทศในการจัดกิจกรรม/โครงการต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพ
2. จิตบริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากร	บุคลากรมีจิตบริการและเรียนรู้กระบวนการจากรุ่นสู่รุ่น (ระบบพี่เลี้ยง)
	เป็นองค์กรที่มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญทักษะทางวิชาการและวิชาชีพต่างๆ ที่สามารถวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อแก้ปัญหาให้กับชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ข้อมูลประเภทของบุคลากรในสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องจำแนกตามกลุ่มประเภท อายุงานและระดับการศึกษาดังตารางที่ OP1-2 และจำแนกตามฝ่าย/งาน ดังตารางที่ OP1-3

ตารางที่ OP1-2 ประเภทของบุคลากรในสำนักส่งเสริมฯ จำแนกตามอายุและระดับการศึกษา

ประเภท	จำนวน (คน)	อายุงาน (คน)			ระดับการศึกษา (คน)		
		<5 ปี	5-10 ปี	>10 ปี	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	สูงกว่า ป.ตรี
ข้าราชการ	1	-	-	1	-	-	1
พนักงานมหาวิทยาลัย	18	1	7	10	-	13	5
พนักงานราชการ	3	-	3	-	-	2	1
พนักงานเงินรายได้	4	1	2	1	3	1	-
ลูกจ้างประจำ	6	-	-	6	4	1	1
รวม					32		



แผนภาพที่ OP1-1 จำนวนบุคลากร จำแนกตามอายุงานและระดับการศึกษา

ตารางที่ OP1-3 ข้อมูลบุคลากรตามฝ่ายงาน/สถานีของสำนักส่งเสริมฯ

ฝ่ายงาน/สถานี	จำนวน (คน)	ช่วงอายุ (คน)			
		20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
1. สำนักงานเลขานุการ	10	2	5	1	3
-งานบริหารและธุรการ	5	-	4	1	-
-งานพัสดุและการคลัง	3	-	2	-	1
-งานนโยบายและแผน	2	-	1	-	1
2. ฝ่ายบริการวิชาการชุมชน	16	-	4	3	9
-สถานีบริการวิชาการชุมชนจนะ	9	-	-	-	-
-สถานีบริการวิชาการชุมชนเทพา	3	-	-	2	1
-สถานีบริการวิชาการชุมชนปัตตานี	4	-	1	1	2
3. ฝ่ายฝึกอบรมและการศึกษาต่อเนื่อง	4	-	2	-	2
4. ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่	2	-	-	1	1
รวม	32	2	12	5	15

ปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้บุคลากรมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร

ผู้บริหารขับเคลื่อนการดำเนินงานเพื่อให้บุคลากรมีความตั้งใจ และมุ่งมั่นในการทำงาน ผ่านการประชุมติดตามผล และทบทวนการปฏิบัติงานทุกเดือนในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน มีกิจกรรมเสริมสร้างความเข้าใจร่วมกัน เช่นการประชุมบุคลากรประจำปี การประชุมฝ่ายงาน/สถานีโดยทีมผู้บริหาร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) และ Morning talk เป็นต้น ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรม และเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนางาน พัฒนาคณะ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การประเมินความสำเร็จของงานเมื่อสิ้นสุดภารกิจ และเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน เช่น เงินสวัสดิการสำหรับการปฏิบัติงานในพื้นที่พิเศษ (สปพ.) ค่าตอบแทนเงินเพิ่มพิเศษสำหรับการสู้รบ (พสร.) รางวัลผลงานกิจกรรม 5ส เงินรางวัลบุคลากรดีเด่นและบุคลากรตัวอย่าง การมอบของที่ระลึกวันเกิด วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น การมอบหมายและกระจายงานให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ซึ่งมีส่วนสำคัญทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร และตระหนักในภารกิจทำให้บริการของสำนักส่งเสริมฯ เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการทำงานบรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร

(4) สินทรัพย์

สำนักส่งเสริมฯ มีจำนวนสถานที่ตั้ง 4 แห่ง ดังแผนภาพที่ OP1-2 มีอาคารสถานที่ รถยนต์ มีวัสดุอุปกรณ์ ระบบสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญพร้อมให้บริการและสนับสนุนการปฏิบัติงานในสัดส่วนที่เพียงพอต่อความต้องการได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

(5) กฎระเบียบข้อบังคับ

สำนักส่งเสริมฯ ดำเนินงานภายใต้พระราชบัญญัติ ข้อบังคับ กฎระเบียบและประกาศ ดังตารางที่ OP1-4

ตารางที่ OP1-4 กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักส่งเสริมฯ

ด้าน	กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
กฎหมาย	พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2559
ระเบียบ ข้อบังคับ	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ/พ.ร.บ. จัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ
	ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายจากคลัง
	ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ
	ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงานและการประชุมระหว่างประเทศ
	ระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการ พ.ศ. 2551
อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ.2554



สำนักงานบริหารงานกลาง

อาคารสำนักงาน
(ห้องสำนักงาน ห้องประชุม
ห้องบันทึกเสียง ฯลฯ)

สถานีบริการวิชาการชุมชน
ปัตตานี

อาคารสำนักงาน (ห้องทำงาน
ห้องประชุม ห้องปฏิบัติการ
นวดแพทย์แผนไทย สวน
สาธิตสมุนไพร ฯลฯ)

สถานีบริการวิชาการชุมชน
เทพา

อาคารสำนักงาน
(ห้องทำงาน ห้องประชุม และ
อาคารปฏิบัติการศูนย์เรียนรู้
ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ
ห้องพัก)

สถานีบริการวิชาการชุมชน
จะนะ

อาคารสำนักงาน (ห้องทำงาน
ห้องประชุม ห้อง ปฏิบัติการ
อาหาร อาคารร้านสาธิตธุรกิจ
บริการ ห้องพักและบ้านพัก)

เทคโนโลยี/อุปกรณ์อำนวยความสะดวก

- ระบบสารสนเทศสำนักส่งเสริมฯ (MIS Center)
- โทรศัพท์/โทรสาร
- รถยนต์ 5 คัน
- คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะและพกพา 40 เครื่อง

เครื่องมือ/อุปกรณ์

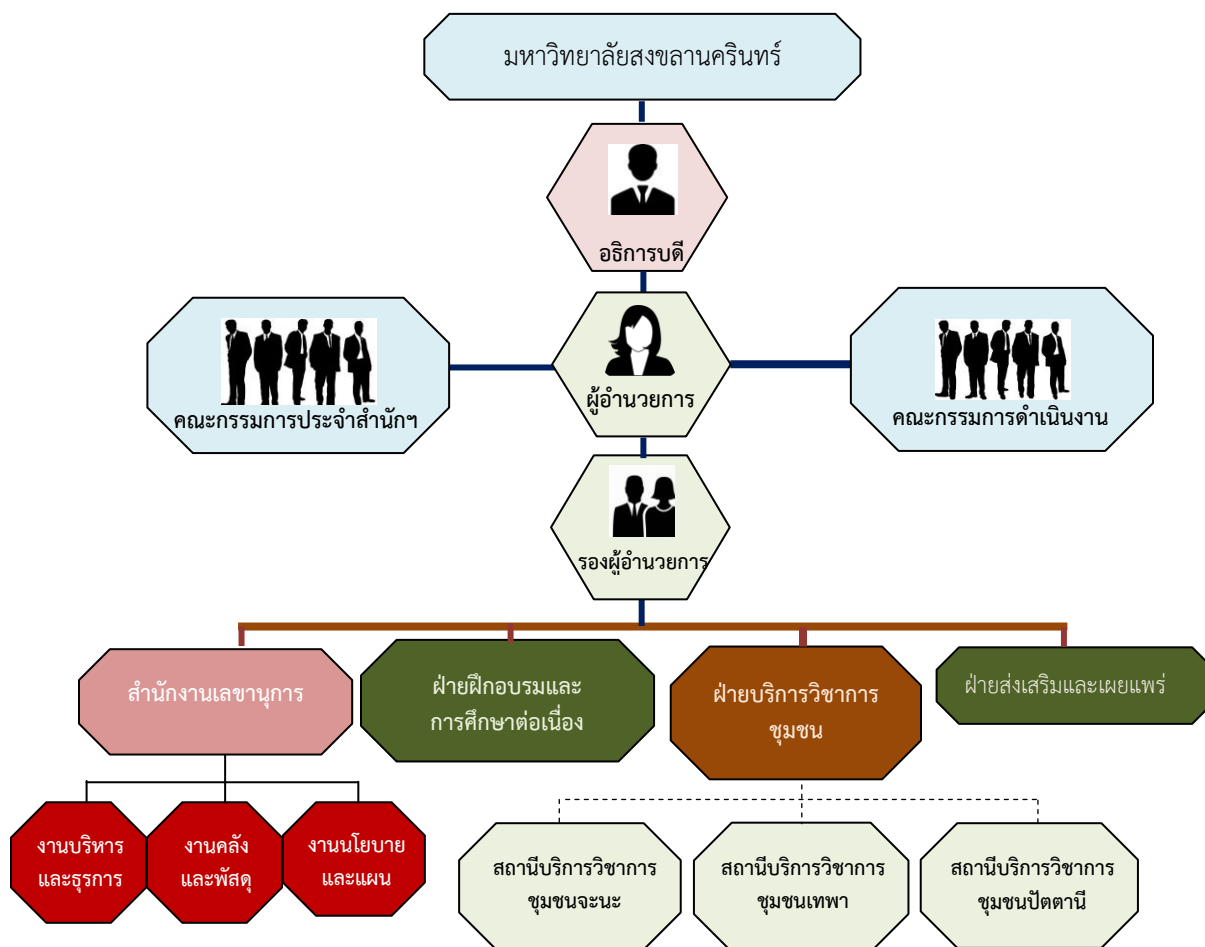
- เครื่องพิมพ์เอกสารขาวดำและสี 8 เครื่อง
- เครื่องอัดสำเนาและเครื่องเรียงเอกสาร 2 เครื่อง
- อุปกรณ์ปฏิบัติการด้านการแปรรูปผลิตภัณฑ์อาหาร
- อุปกรณ์นวดแผนไทยและอุปกรณ์แปรรูปสมุนไพร
- อุปกรณ์ถ่ายทำวีดีโอและบันทึกเสียง

แผนภาพที่ OP1-2 อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างการบริหารงานของสำนักส่งเสริมฯ มีผู้อำนวยการเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด มีคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมฯ ซึ่งมีอธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมายเป็นประธาน กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกเป็นที่ปรึกษาให้ข้อเสนอแนะและติดตามการบริหารงานของทีมผู้บริหารด้วยระบบธรรมาภิบาล ในส่วนของการขับเคลื่อนการทำงานขององค์กร มีคณะกรรมการดำเนินงานซึ่งประกอบด้วยหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี ตัวแทนพนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานเงินรายได้รายงานตรงต่อผู้อำนวยการและทีมบริหาร ดังแผนภาพที่ OP1-3



แผนภาพที่ OP1-3 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

(2) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการวิเคราะห์ความต้องการความคาดหวังของลูกค้า ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ของสำนักส่งเสริมฯ แสดงดังตารางที่ OP1-5

ตารางที่ OP1-5 ความต้องการความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ

	กลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
กลุ่มลูกค้า	1. หน่วยงานราชการ 2. หน่วยงานเอกชน 3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/เทศบาล 4. กลุ่มอาชีพ/กลุ่มชุมชน/กลุ่มเกษตรกร/กลุ่มแม่บ้าน 5. กลุ่มนักเรียน/เยาวชนนอกระบบการศึกษา 6. ประชาชนและผู้สนใจทั่วไป	1. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง 2. ได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพและได้มาตรฐาน
	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	บรรลุนิติสัมพันธ์และพันธกิจขององค์กร
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงานภาครัฐ เอกชน/องค์กรให้งบประมาณ สนับสนุน	ผลการดำเนินงานเป็นไปตามข้อตกลง/สัญญา
	คณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมและการศึกษา ต่อเนื่อง	บริหารงานอย่างโปร่งใสและได้รับผลตอบแทนจากการลงทุน

(3) ผู้ส่งมอบและพันธมิตร

ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือที่สำคัญของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง แสดงดังตารางที่ OP1-6

ตารางที่ OP1-6 ผู้ส่งมอบ พันธมิตร บทบาทที่เกี่ยวข้องในการผลิต/ส่งมอบกลไกการสื่อสาร และข้อกำหนดของห่วงโซ่อุปทาน

	ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ	บทบาทที่เกี่ยวข้อง	ช่องทาง ในการสื่อสาร	ข้อกำหนดที่สำคัญของ ห่วงโซ่อุปทาน
ผู้ส่งมอบและพันธมิตร	โรงแรม/สถานที่จัดฝึกอบรม	ให้บริการห้องประชุมสำหรับการฝึกอบรม อาหาร อาหารว่าง เครื่องดื่ม และที่พักสำหรับวิทยากรและผู้เข้ารับการอบรม	หนังสือราชการ โทรศัพท์/โทรสาร	1. การบริการที่ได้มาตรฐาน 2. การส่งมอบที่ถูกต้อง และตรงเวลา 3. การดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วมกัน
	หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย/ หน่วยงานภาครัฐ เอกชน/องค์กร ต่างๆ	ให้บริการ/ให้ความอนุเคราะห์สถานที่สำหรับการฝึกอบรม	หนังสือราชการ โทรศัพท์/โทรสาร	การอำนวยความสะดวกและความราบรื่นในการติดต่อประสานงาน
	ร้านจำหน่ายวัสดุและอุปกรณ์ สำนักงาน	ส่งมอบวัสดุฝึกอบรม และวัสดุสำนักงานต่างๆ	โทรศัพท์/โทรสาร	1. การบริการที่ได้มาตรฐาน 2. การส่งมอบที่ถูกต้องและตรงเวลา
	ร้านเบเกอรี่และเครื่องดื่ม	ส่งมอบอาหารว่างและเครื่องดื่ม	โทรศัพท์/โทรสาร	1. การบริการที่ได้มาตรฐาน 2. การส่งมอบที่ถูกต้องและตรงเวลา
	โรงพิมพ์/ผู้ประกอบการสิ่งพิมพ์	ส่งมอบสื่อสิ่งพิมพ์	โทรศัพท์/โทรสาร	การส่งมอบที่ถูกต้องและตรงเวลา
คู่ความร่วมมือ	วิทยากร	เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่ฝึกอบรมและให้คำปรึกษา	หนังสือราชการ โทรศัพท์/โทรสาร	ความรู้ที่ถูกต้อง ทันสมัยและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้
	หน่วยงานภายในและภายนอก มหาวิทยาลัย	1. สนับสนุนวิทยากรและองค์ความรู้ 2. ร่วมจัดโครงการ/กิจกรรม 3. สนับสนุนงบประมาณ 4. สนับสนุนสถานที่	หนังสือราชการ โทรศัพท์/โทรสาร/ ระบบเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์	การอำนวยความสะดวกและความราบรื่นในการติดต่อประสานงาน

	ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ	บทบาทที่เกี่ยวข้อง	ช่องทางในการสื่อสาร	ข้อกำหนดที่สำคัญของห่วงโซ่อุปทาน
	สถานีวิทยุมหาวิทยาลัย สงขลา นครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี/สถานีวิทยุกระจายเสียงประจำจังหวัด/สถานีวิทยุชุมชน	เผยแพร่ข่าวสารโครงการ/กิจกรรมต่างๆ และถ่ายทอดองค์ความรู้งานวิจัยและเทคโนโลยีผ่านสื่อวิทยุ	หนังสือราชการ โทรศัพท์/โทรสาร E-mail, Line	การอำนวยความสะดวกและความราบรื่นในการติดต่อประสานงาน
	สถานีโทรทัศน์ Thai PBS	เผยแพร่รายการโทรทัศน์ขององค์กร ชุมชนและภาคประชาสังคมที่สำนักส่งเสริมฯ ให้คำปรึกษา	โทรศัพท์/Social media	การอำนวยความสะดวกและความราบรื่นในการติดต่อประสานงาน

2. สภาพการณ์ขององค์กร :

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(1) ลำดับในการแข่งขัน

สำนักส่งเสริมฯ เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการให้บริการวิชาการเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคมให้ยั่งยืน มีคู่แข่งซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน มีขนาดขององค์กรอยู่ในลำดับที่ใกล้เคียงกัน โดยมีจำนวนประเภทของคู่แข่งและตำแหน่งในการเทียบตามรายผลิตภัณฑ์แสดงดังตารางที่ OP1-7

ตารางที่ OP1-7 ประเภทของคู่แข่งและตำแหน่งในการเปรียบเทียบของสำนักส่งเสริมฯ ตามรายผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์	ประเภทคู่แข่งและตำแหน่งในการแข่งขัน
โครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร ฝึกอบรม	1) สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน 2) ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
การให้บริการคำปรึกษา	3) สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน 4) ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

ปัจจัยสำคัญที่สามารถบ่งชี้ถึงความสำเร็จของสำนักส่งเสริมฯ เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะการดำเนินงานในลักษณะคล้ายคลึงกัน ได้แก่

- 1) ชื่อเสียงของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง และของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- 2) กระบวนการพัฒนาโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร/นวัตกรรมใหม่ๆ ที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าและผู้รับบริการ
- 3) การบริหารจัดการด้านบริการ คุณภาพ และราคา ได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมาย
- 4) การปรับปรุงกระบวนการลดต้นทุน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน
- 5) การปรับปรุงการบริหารจัดการกระบวนการต่างๆ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 6) การพัฒนาศักยภาพและความสามารถของบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถด้านการบริหารจัดการโดยการจัดการองค์ความรู้ภายในอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

การเปลี่ยนแปลงสำคัญที่เกิดขึ้นซึ่งมีผลต่อสถานะการแข่งขันของสำนักส่งเสริมฯ รวมถึงโอกาสในการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือ ได้แก่

- 1) นโยบายของมหาวิทยาลัยที่เปลี่ยนแปลงไปตามการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ
- 2) บริบทการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ
- 3) แหล่งสนับสนุนทุนในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม
- 4) ข้อตกลงความร่วมมือกับพันธมิตรหรือคู่ความร่วมมือ
- 5) สถานการณ์ความไม่ปลอดภัยในพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สำนักส่งเสริมฯ มีภารกิจหลักในการให้บริการวิชาการเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคมให้ยั่งยืน ซึ่งมีการกิจดังกล่าวนี้มีลักษณะคล้ายคลึงกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเด็นด้านการประเมินคุณภาพ จึงมีแหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ (ภาคผนวก ข) ดังนี้

- 1) สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
- 2) ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 3) สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน
- 4) ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

สำนักส่งเสริมฯ มีความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ในด้านธุรกิจ ด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านบุคลากร ดังตารางที่ OP1-8

ตารางที่ OP1-8 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ด้านธุรกิจ การปฏิบัติการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและบุคลากร

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
ธุรกิจ	1. การเพิ่มจำนวนลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมาย	- มีความคล่องตัวและการเข้าถึงพื้นที่ของผู้รับบริการ - มีหลักสูตรที่ทันสมัยและหลากหลาย สามารถตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย - มีการส่งเสริมการตลาดโดยใช้กลไกของราคาและของสมนาคุณ
	2. การลดต้นทุน	- มีเทคนิคการบริหารโครงการ ที่ช่วยลดต้นทุน
การปฏิบัติการ	การพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	- บุคลากรมีความชำนาญงาน - การทำงานเป็นทีม
ความรับผิดชอบต่อสังคม	การดำเนินโครงการ/กิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	- มีสถานบริการวิชาการในพื้นที่ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มชุมชนหรือกลุ่มเป้าหมาย - มีช่องทางการเผยแพร่ความรู้สู่ชุมชนและสังคมที่ หลากหลาย ครอบคลุมพื้นที่และกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง
บุคลากร	1. มีความโปร่งใสและความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	- มีแนวปฏิบัติด้านการเงินและพัสดุที่ดีสามารถตรวจสอบได้ - มีคณะกรรมการสอบทานภายในองค์กรและรายงานผลต่อมหาวิทยาลัย
	2. การยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน	- ความหลากหลายของบุคลากรทั้งในด้านความเชี่ยวชาญ และคุณวุฒิ

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ



แผนภาพที่ OP1-4 ระบบปรับปรุงผลการดำเนินงาน

สำนักส่งเสริมฯ มีแนวทางการปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยใช้วงจร PDCA ดังแผนภาพที่ OP1-4 โดยเริ่มจากการนำผลการประเมินคุณภาพของหน่วยงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย มาวิเคราะห์และสรุปผล เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดเป้าหมายและแผนกลยุทธ์สำหรับรอบปีถัดไป การถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติโดยการจัดทำแผนปฏิบัติการ มีการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติว่าเป็นไปตามแผนหรือไม่ โดยแต่ละฝ่ายต้องนำเสนอผลการปฏิบัติงานรายเดือนต่อที่ประชุม

คณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯ แต่ละฝ่ายต้องมีการทบทวน ปรับปรุง พัฒนาแผนปฏิบัติการเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยไม่กระทบต่อพันธกิจ นอกจากนี้สำนักส่งเสริมฯ ได้สนับสนุนบุคลากรให้เข้ารับการฝึกอบรม สัมมนา ในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงผลการดำเนินงาน และส่งเสริมให้บุคลากรสร้างองค์ความรู้จากการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการเรียนรู้ระดับองค์กร

ส่วนที่ 2

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Key Themes)

- A. จุดแข็งที่สำคัญที่สุด หรือการปฏิบัติงานที่โดดเด่น (แนวโน้มที่มีค่าต่อองค์กรอื่นๆ) ที่ได้ระบุไว้คืออะไร ? (ระบุจุดแข็งหมวด 1-6)
- ผู้นำระดับสูงและบุคลากร มีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพของการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งจะช่วยให้สำนักงาน มีผลการดำเนินงานที่ดี และบรรลุวิสัยทัศน์ที่วางไว้
 - สำนักงานเริ่มมีกระบวนการที่เป็นระบบ ในการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ มีการถ่ายทอดไปยังบุคลากรตามลำดับขั้น ทำให้บุคลากรทราบทิศทางของสำนักงาน และทราบบทบาทตัวเอง ที่จะช่วยให้สำนักงานบรรลุวิสัยทัศน์ที่วางไว้
 - สำนักงาน เริ่มมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนผ่านหลายช่องทาง มีการกำหนดความรุนแรงของปัญหา และความเร่งด่วนในการแก้ไข มีการทำแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้ามีความพึงพอใจและมีความผูกพันกับสำนักงานเพิ่มขึ้น ตอบสนองค่านิยมการมุ่งเน้นลูกค้า
 - กระบวนการจัดการระบบสารสนเทศเพื่อให้ข้อมูลถูกต้อง ปลอดภัย พร้อมใช้งาน รวมทั้งการดำเนินการเมื่อมีภาวะฉุกเฉินทำให้สำนักงานสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและมีข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจให้แก่ผู้บริหาร ส่งเสริมการบริหารโดยใช้ข้อมูลจริง
- B. อะไรเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในโอกาส ความวิตกกังวล หรือความไม่แน่นอนที่ได้ระบุไว้ ? (ระบุโอกาสในการปรับปรุง หมวด 1-6)
- กลุ่มลูกค้าที่สำนักงาน จำแนกเพื่อรับฟังเสียงและเพื่อประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ โดยกำหนดเป็นลูกค้าตามผลิตภัณฑ์และบริการ คือ ลูกค้าโครงการฝึกอบรมและลูกค้าการบริการให้คำปรึกษาไม่สอดคล้องกับที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กร รวมทั้งการรับฟังเสียงและการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจไม่ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่ม มีการทำเฉพาะกลุ่มลูกค้าโครงการฝึกอบรม ซึ่งทำให้สำนักงาน ขาดข้อมูลของกลุ่มลูกค้าการบริการให้คำปรึกษา ส่งผลให้สำนักงาน ขาดโอกาสในการพัฒนาการบริการลูกค้ากลุ่มรับบริการให้คำปรึกษา
 - ไม่พบวิธีการกำหนดลำดับในการแข่งขันขององค์กรในปัจจุบัน วิธีการกำหนดคู่เทียบ การกำหนดตัวชี้วัดหลักที่บ่งบอกถึงความก้าวหน้าเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ รวมถึงการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเชิงเปรียบเทียบซึ่งจะส่งผลต่อการบรรลุวิสัยทัศน์
 - ไม่พบว่าสำนักงาน ประเมินอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากรเพื่อให้สามารถตอบสนองงานของสำนักงาน และการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรรายบุคคล

รวมถึงปัจจัยในการขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ซึ่งจะมีผลต่อการดำเนินงานที่ดีต่อองค์กร

- C. พิจารณาปัจจัยที่มีความสำคัญที่เป็นจุดแข็ง และสร้างคุณค่าแก่องค์กร (ระบุจุดแข็ง หมวด 7)
- สำนักฯ สามารถให้บริการคำปรึกษา จำนวนแหล่งเรียนรู้เสริมสร้าง/หนุนเสริมชุมชนเข้มแข็ง และจำนวนชุมชนเข้มแข็งตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงสูงกว่าแผนที่กำหนดและคู่เทียบ สื่อออนไลน์ ได้รับความสนใจสูงกว่าคู่เทียบ สามารถนำองค์ความรู้จากมหาวิทยาลัยไปถ่ายทอดสู่ชุมชนสูงกว่าแผนที่กำหนดและคู่เทียบ ตอบสนองพันธกิจขององค์กร
- D. พิจารณาผลลัพธ์ที่มีความสำคัญแต่ยังคงเป็นช่องว่าง เพื่อการปรับปรุงขององค์กร (ระบุโอกาสในการปรับปรุง หมวด 7)
- สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญ ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการตามที่ระบุไว้ในตาราง 2.2-3 หลายตัว ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน เช่น การบริหารจัดการวิทยากรซึ่งเป็นพันธมิตรที่สำคัญ ด้านการนำองค์กร เช่น ตัวชี้วัด ยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ด้าน (ตามตาราง 2.1-4) ซึ่งจะทำให้องค์กรไม่สามารถตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจริงได้
 - สำนักฯ ไม่ได้แสดงเป้าหมายของตัวชี้วัดที่นำเสนอหลายตัว ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ รวมถึงไม่ได้จำแนกผลตามกลุ่มผลิตภัณฑ์/กลุ่มลูกค้า หรือกลุ่มบุคลากร ซึ่งจะทำให้สำนักฯ ไม่สามารถวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปพัฒนางานต่อไปได้อย่างตรงจุด
 - ตัวชี้วัดหลายตัวยังไม่สามารถบอกแนวโน้มได้ เนื่องจากเป็นตัวชี้วัดใหม่ อย่างไรก็ตามถ้าสำนักฯ สามารถหาข้อมูลย้อนหลังได้และนำมาใช้ก็จะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานด้านนั้นๆ
- E. หัวข้อ/ประเด็นการปฏิบัติที่ดี (Good Practices) ของคณะ/หน่วยงานที่ค้นพบ