รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน
ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)
ประจำปีการศึกษา 2563
หน่วยงาน สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วันที่ 1 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2564

สารบัญ

	หน้า
1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Key Themes)	1
2. รายนามคณะกรรมการประเมิน	4
3. ตารางสรุปผลการประเมิน (Overall Band)	5
4. ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)	6

1) บทสรุปผู้บริหารและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา)Executive Summary

ข้อสังเกตในภาพรวม

1. ควรกำหนดตัวชี้วัด กรอบเวลา และ เป้าหมายในการบรรลุวิสัยทัศน์ให้ชัดเจน รวมถึงการแสดงผลลัพธ์ของการดำเนินการที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิผลหรือผลกระทบของกระบวนการให้มากขึ้น

2. ควรนำการบริหารจัดการความเสี่ยงมาใช้เป็นเครื่องมือในการทำงานให้เป็นระบบเพื่อให้สามารถลดปัญหาหรือความเสี่ยงได้อย่างเป็นรูปธรรม

3. ควรทบทวนความท้าทายเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์ขององค์กรให้มีความชัดเจนเพื่อให้สามารถนำไปพิจารณาการปรับปรุงการดำเนินการหรือเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรมที่ทำให้เกิดผลลัพธ์อย่างก้าวกระโดดและรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้

Process strength

1. ผู้บริหารคณะมีการกำหนดวิสัยทัศน์ “องค์กรบริการวิชาการระดับประเทศเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม” ค่านิยม “O-CES” ที่ชัดเจน มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติงานและถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติตามมุมมองของ BSC มีการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน และปฏิบัติอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุความสำเร็จ

2. มีแนวทางที่ชัดเจนในการส่งเสริมและสนับสนุนชุมชนให้มีความเข้มแข็งโดยใช้สมรรถนะหลักขององค์กรในการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น โครงการรวบรวมภูมิปัญญาท้องถิ่นและภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ไม่ได้รับการจดบันทึกจังหวัดภาคใต้ โครงการส่งเสริมอาชีพเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตหลักสูตรขนมไทย ซึ่งช่วยทำให้บรรลุความท้าทายเชิงกลยุทธ์เรื่องการดำเนินงานโครงการกิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้

Process OFI

1. คณะควรแสดงตัวชี้วัดที่ชัดเจนของวิสัยทัศน์และพันธกิจที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กร รวมถึงการเลือกคู่เปรียบเทียบที่เหมาะสมในการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานให้สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจน การที่มีตัวชี้วัดที่ชัดเจนช่วยให้องค์กรสามารถทราบผลการดำเนินงาน และแนวทางพัฒนาปรับปรุงองค์กรได้ (หมวด 1)

2. คณะควรนำเอาความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และสมรรถนะหลักขององค์กรมาใช้การวางแผนเชิงกลยุทธ์ รวมถึงจัดทำแผนกลยุทธ์ให้เชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติการประจำปี แผนพัฒนาบุคลากร แผนการใช้งบประมาณและทรัพยากร ทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงควรระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญและการเลือกโอกาสเชิงกลยุทธ์มาจัดทำความเสี่ยงที่น่าลงทุน เพื่อให้เกิดนวัตกรรมและสร้างผลลัพธ์อย่างก้าวกระโดดให้แก่คณะ และสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ได้ การที่แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการมีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ จะช่วยตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และทำให้สามารถดำเนินงานบรรลุวิสัยทัศน์ได้ (หมวด 2)

3. คณะควรถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการไปยังบุคลากร ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เช่น การสื่อสารเรื่องวิสัยทัศน์ ตัวชี้วัดที่สำคัญขององค์กร และแผนปฏิบัติการของคณะ เป็นต้น การดำเนินงานที่ทั่วถึงไปทั้งคณะและทุกกลุ่ม จะช่วยทำให้คณะมีการดำเนินงานที่สอดคล้องและสามารถบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ได้ (หมวด 1, 2)

4. ควรมีแนวทางที่ชัดเจนเป็นระบบในการรับฟังเสียงของลูกค้ากลุ่มต่างๆ โดยเฉพาะลูกค้าในอนาคตที่จะมาเป็นกลุ่มตลาดใหม่ของคณะ และนำเสียงของลูกค้าดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงบริการและกระบวนการ รวมถึง การจำแนกกลุ่มลูกค้าเพื่อจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งแนวทางดังกล่าวจะช่วยทำให้คณะสามารถสร้างความผูกพันกับลูกค้าได้ (หมวด 3)

5. คณะควรวางระบบการเก็บรวบรวม วัดและวิเคราะห์ข้อมูลให้เป็นระบบและมีประสิทธิผล สามารถนำสารสนเทศที่ได้มาใช้ในการปรับปรุง บริการ และกระบวนการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และ เกิดโอกาสในการนำไปสร้างนวัตกรรมได้ รวมถึงการจัดการข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวให้มีคุณภาพพร้อมใช้งาน และมีความคล่องตัวในการนำไปใช้ประโยชน์ (หมวด 4)

6. คณะควรสร้างกลไกในการจัดการความรู้ และการจัดการนวัตกรรมให้ชัดเจน ตั้งแต่การวางแผนกลยุทธ์ การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อม การค้นหาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศในหน่วยงานและการจัดการให้เกิดการนำความรู้และนวัตกรรมมาใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม (หมวด 4)

7. มีแนวทางที่ชัดเจนในการประเมินความต้องการของอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากรและการจัดการบริหารงานบุคคลที่สามารถเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเปลี่ยนไป รวมถึงการพัฒนาแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลของการจัดการผลการประเมินการปฏิบัติงาน การพัฒนาระบบเรียนรู้และพัฒนา และการสร้างความก้าวหน้าทางวิชาชีพ แนวทางดังกล่าวจะช่วยสร้างความผูกพันให้แก่บุคคลากรได้ (หมวด 5)

8. ควรมีแนวทางที่ชัดเจนเป็นระบบและมีประสิทธิผลในการออกแบบ จัดการและปรับปรุงบริการ และกระบวนการหลักและสนับสนุนที่สำคัญ รวมถึงมีแนวทางที่ชัดเจนในการควบคุมต้นทุนโดยรวมของระบบปฏิบัติการ การจัดการข้อมูลสารสนเทศให้มีความปลอดภัยและรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ และการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน (หมวด 6)

9. ควรมีการวางระบบในการประเมินและทบทวนประสิทธิผลของการปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ เช่น กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า กระบวนการสร้างความผูกพันของบุคลากร กระบวนการจัดการความรู้ กระบวนการวัดวิเคราะห์ และรวบรวมข้อมูล กระบวนการพัฒนาบุคลากร การออกแบบจัดการและปรับปรุงกระบวนการ เป็นต้น รวมถึงการนำผลการดำเนินการดังกล่าวมาปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม (ทุกหมวด)

Result Strength

1. คณะแสดงผลลัพธ์ที่ดีกว่าเป้าหมายในหลายเรื่อง เช่น จำนวนตอนที่นำเสนอผ่านสื่อวิทยุโทรทัศน์และ DVD องค์ความรู้ จำนวนคนที่เข้าถึงสื่อออนไลน์ YouTube จำนวนสถานีที่ออกอากาศรายการวิทยุ จำนวนโครงการกิจกรรมบริการวิชาการที่บูรณาการองค์ความรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรมจากมหาวิทยาลัยสู่ชุมชนและสังคม จำนวนชุมชนเข้มแข็งตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง จำนวนโครงการหลักสูตรกิจกรรมแบบหารายได้ต่อจำนวนบุคลากรของสำนักส่งเสริม ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแบบให้เปล่า ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแบบหารายได้ ร้อยละบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับดีเด่น จำนวนโครงการกิจกรรมพัฒนาทรัพยากรบุคคล เครือข่ายความร่วมมือที่ทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง การมีผลลัพธ์การดำเนินงานที่ดีจะช่วยให้องค์กรบรรลุพันธกิจได้

Result OFI

1. คณะแสดงผลลัพธ์ที่ต่ำกว่าเป้าหมายหลายเรื่อง เช่น จำนวนโครงการกิจกรรมนวัตกรรมการบริการวิชาการแบบให้เปล่า จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมโครงการบริการวิชาการแบบหารายได้ จำนวนโครงการหลักสูตรกิจกรรมแบบให้เปล่าต่อจำนวนบุคลากรของสำนักส่งเสริม จำนวนคณะหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่มีส่วนร่วมในการให้บริการวิชาการ จำนวนวิทยากรที่ถ่ายทอดความรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรม ร้อยละของลูกค้าที่กลับมาใช้บริการซ้ำในโครงการกิจกรรมแบบให้เปล่า ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อบรรยากาศและสภาพแวดล้อมการทำงาน ร้อยละความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ ระดับความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร ซึ่งผลลัพธ์ดังกล่าวอาจทำให้ไม่บรรลุวิสัยทัศน์ได้

2. คณะแสดงผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มลดลงและไม่คงเส้นคงวา เช่น จำนวนโครงการกิจกรรมนวัตกรรมการบริการวิชาการแบบให้เปล่า จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมโครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า จำนวนโครงการกิจกรรมนวัตกรรมบริการวิชาการแบบหารายได้ จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมโครงการบริการวิชาการแบบหารายได้ จำนวนโครงการกิจกรรมบริการวิชาการที่บูรณาการองค์ความรู้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมจากมหาวิทยาลัยสู่ชุมชนและสังคม จำนวนโครงการกิจกรรมวิชาการบริการวิชาการที่เสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง จำนวนโครงการหลักสูตรกิจกรรมแบบให้เปล่าต่อจำนวนบุคลากรของสำนักส่งเสริม จำนวนวิทยากรที่ถ่ายทอดองค์ความรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรม ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแบบให้เปล่า ร้อยละของลูกค้าที่กลับมาใช้บริการซ้ำในโครงการกิจกรรมแบบให้เปล่า ร้อยละของบุคลากรที่มีผลปฏิบัติงานในระดับดีเด่น ร้อยละของบุคลากรที่มีความเข้าใจวิสัยทัศน์ค่านิยมวัฒนธรรมและพันธกิจขององค์กร รายได้จากโครงการกิจกรรมบริการวิชาการและอื่นๆ จำนวนกลุ่มผู้รับบริการ ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจจะเป็นอุปสรรคในการดำเนินการให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ได้

3. คณะไม่มีการรายงานผลลัพธ์ผลการดำเนินงานในหลายเรื่อง เช่น ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร ผลลัพธ์ด้านสุขภาพความปลอดภัยและการพัฒนาผู้นำ ผลลัพธ์ของการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับลูกค้าและบุคลากร การรับฟังเสียงของลูกค้า ผลลัพธ์ที่แสดงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ การจัดการความรู้และข้อมูลสารสนเทศ

ผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กร ผลลัพธ์ด้านการรับผิดชอบสังคม ผลลัพธ์ด้านของการควบคุมต้นทุนและความมั่นคงทางการเงิน ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด และผลลัพธ์ด้านการจัดห่วงโซ่อุปทาน เป็นต้น การขาดผลลัพธ์ดังกล่าวจะมีผลต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร

4. คณะไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่แบ่งตามกลุ่มลูกค้า บุคลากร และหลักสูตรตามที่กำหนดไว้ในโครงร่างองค์กร เช่น ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของลูกค้าและบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บัณฑิต เป็นต้น การแสดงผลลัพธ์ที่แบ่งกลุ่มตามกลุ่มลูกค้าและบุคลากรจะช่วยให้สามารถทราบผลการดำเนินงานที่ชัดเจน และสามารถดำเนินการปรับปรุงผลการดำเนินการได้อย่างเป็นระบบ

5. คณะไม่ได้รายงานผลลัพธ์ที่เปรียบเทียบกับคู่เทียบที่เหมาะสม เช่น ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของลูกค้า ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด เป็นต้น การไม่แสดงผลลัพธ์การเปรียบเทียบกับคู่เทียบทำให้ไม่สามารถทราบสถานการณ์แข่งขันและไม่ทราบแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินการได้

2). รายนามคณะกรรมการตรวจประเมิน

1. รองศาสตราจารย์ ดร.รัชพล สันติวรากร	ประธานกรรมการ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิทัศน์ เพราแก้ว	กรรมการ
3. นางสาวทัศนีย์ ฤกษ์สโมสร	เลขานุการ

3.ตารางสรุปผลการประเมิน)overall band(

- ระดับการประเมินในภาพรวมด้านกระบวนการ (Process Scoring Band) = 2
- ระดับการประเมินในภาพรวมด้านผลลัพธ์ (Result Scoring Band) = 2

หัวข้อ	คะแนนเต็ม (คะแนน)	% ที่ได้	ผลคะแนนประเมิน (คะแนน)
หมวด 1 การนำองค์กร	**110**		**0.00**
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	60	20	12.00
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการทำประโยชน์ให้สังคม	50	20	10.00
หมวด 2 กลยุทธ์	**95**		**0.00**
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	45	20	9.00
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	50	15	7.50
หมวด 3 ลูกค้า	**95**		**0.00**
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	45	20	9.00
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	50	20	10.00
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	**100**		**0.00**
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	55	20	11.00
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	45	20	9.00
หมวด 5 บุคลากร	**100**		**0.00**
5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	45	20	9.00
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	55	20	11.00
หมวด 6 การปฏิบัติการ	**100**		**0.00**
6.1 กระบวนการทำงาน	55	20	11.00
6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ	45	20	9.00
หมวด 7 ผลลัพธ์	**400**		0.00
7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ	120	15	18.00
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	70	10	7.00
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	70	10	7.00
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	65	10	6.50
7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์	75	10	7.50
คะแนนรวม	**1,000.00**	**290**	**163.50**

4. ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)

1. ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ ได้รับการจัดตั้งเป็นส่วนราชการเทียบเท่าคณะตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งส่วนราชการในชื่อเดิมสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ.2529 ต่อมาในปี พ.ศ.2559 ได้มีประกาศพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปรับเปลี่ยนระบบการบริหารเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และในปี พ.ศ. 2563 สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง ได้เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ ซึ่งเป็นส่วนงานอำนวยการและสนับสนุนภารกิจของวิทยาเขตปัตตานี มีภาระหน้าที่ในการสร้างงานบริการวิชาการและถ่ายทอดความรู้เทคโนโลยีที่หลากหลายรูปแบบเพื่อเชื่อมโยงมหาวิทยาลัยกับชุมชน สร้างเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตและยกระดับชุมชนเข้มแข็ง หรือภารกิจอื่นตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย

2. สภาวการณ์ขององค์การ: สภาวการณ์เชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย

ก. สภาพการแข่งขัน

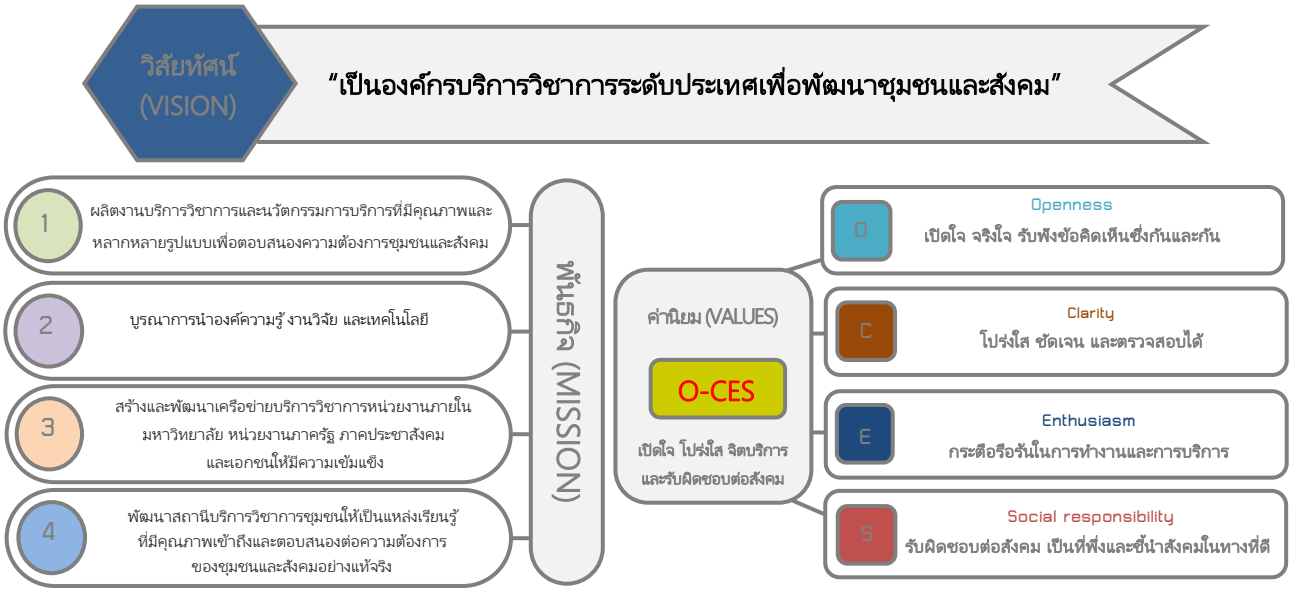
1ก(1) ผลิตภัณฑ์

สำนักส่งเสริมฯ มีผลิตภัณฑ์และการบริการที่สำคัญ 2 ผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์ ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ แนวทางวิธีการ และกลไกการส่งมอบการให้บริการ

ผลิตภัณฑ์และบริการ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบต่อความสำเร็จขององค์กร	แนวทางวิธีการให้บริการ/กลไกการส่งมอบ
โครงการ/กิจกรรม/หลักสูตรฝึกอบรม	1. สิ่งที่ทำให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร 2. ช่องทางหารายได้ขององค์กร	1. การจัดโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตรฝึกอบรมแบบหารายได้ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย รวมทั้งในสถานที่ตั้งของลูกค้าและผู้รับบริการ 2. การจัดโครงการ/กิจกรรม/การจัดหลักสูตรฝึกอบรมแบบให้เปล่าทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย รวมทั้งในสถานที่ตั้งของลูกค้าและผู้รับบริการ 3. การจัดโครงการเป็นที่ปรึกษา
สื่อประเภทต่างๆ สื่อวิทยุ/โทรทัศน์ VDO on Demand และสื่อออนไลน์	1. สิ่งที่ทำให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร	1. การผลิตรายการวิทยุ/โทรทัศน์เผยแพร่ผ่านสถานีวิทยุ/โทรทัศน์ในเครือข่าย 2. ผลิต VDO on Demand เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สำนักส่งเสริมฯ สื่อสังคมออนไลน์ และ Youtube 3. ผลิตสื่อออนไลน์ เผยแพร่ไปยังกลุ่มเป้าหมาย

1ก(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม



สมรรถนะหลัก	
1. ความสามารถในการบริหารจัดการกิจกรรม/โครงการ	องค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านบริการวิชาการในหลากหลายมิติ
	ประสานเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อจัดกิจกรรม/โครงการ
	มีระบบบริการสารสนเทศในการจัดกิจกรรม/โครงการต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพ
	ความสามารถในการหางบประมาณสนับสนุนจากแหล่งอื่นๆ มาใช้ในการดำเนินงาน
2. จิตบริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากร	บุคลากรมีจิตบริการและเรียนรู้กระบวนการจากรุ่นสู่รุ่น (ระบบพี่เลี้ยง)
	บุคลากรมีความเชี่ยวชาญด้านทักษะทางวิชาการและวิชาชีพต่างๆ ที่สามารถวิจัย พัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

สำนักส่งเสริมฯ มีความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ในด้านธุรกิจด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านบุคลากรดังตารางที่ OP1-7

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
ธุรกิจ	1.การเพิ่มจำนวนลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมาย	- มีความคล่องตัวและการเข้าถึงพื้นที่ของผู้รับบริการ - มีหลักสูตรที่ทันสมัย หลากหลาย และผ่านการรับรองมาตรฐาน สามารถตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย - มีการส่งเสริมการตลาดโดยใช้กลไกของราคา - เพิ่มมาตรฐานการบริการในทุกด้าน
	2. การลดต้นทุน	- มีเทคนิคการบริหารโครงการ ที่ช่วยลดต้นทุน
การปฏิบัติการ	การพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	- บุคลากรมีความชำนาญงาน - การทำงานเป็นทีม และความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน - มีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน
ความรับผิดชอบต่อสังคม	การดำเนินโครงการ/กิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	- มีสถานีบริการวิชาการในพื้นที่ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มชุมชนหรือกลุ่มเป้าหมาย - มีช่องทางการเผยแพร่ความรู้สู่ชุมชนและสังคมที่หลากหลายครอบคลุมพื้นที่และกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ/ทั่วไปอย่างต่อเนื่อง
บุคลากร	1. มีความโปร่งใสและความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	- มีแนวปฏิบัติด้านการเงินและพัสดุที่ดีสามารถตรวจสอบได้ - มีคณะกรรมการสอบทานภายในองค์กรและรายงานผลต่อมหาวิทยาลัย
	2.ทัศนคติและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน	- ความหลากหลายของบุคลากรทั้งในด้านความเชี่ยวชาญ และคุณวุฒิ

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

สำนักส่งเสริมฯ มีแนวทางการปรับปรุงผลการดำเนินการโดยใช้วงจร PDCA โดยเริ่มจากการนำผลการประเมินคุณภาพของหน่วยงาน ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์และสรุปผล เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดเป้าหมายและแผนกลยุทธ์สำหรับรอบปีถัดไป การถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติโดยการจัดทำแผนปฏิบัติการ มีการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติว่าเป็นไปตามแผนหรือไม่ โดยแต่ละฝ่าย/งาน/สถานี ต้องนำเสนอผลการปฏิบัติงานรายเดือนต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักส่งเสริมฯแต่ละฝ่ายต้องมีการทบทวน ปรับปรุง พัฒนาพัฒนาแผนปฏิบัติการเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยไม่กระทบต่อพันธกิจ นอกจากนี้สำนักส่งเสริมได้สนับสนุนบุคลากรให้เข้ารับการฝึกอบรม สัมมนาในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงผลการดำเนินงาน และส่งเสริมให้บุคลากรสร้างองค์ความรู้จากการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการเรียนรู้ระดับองค์กร