



TQA

รายงานการตรวจประเมิน

Feedback Report

สำนักส่งเสริมและการบริการวิชาการ

ตรวจเยี่ยมพื้นที่ : วันที่ 29 พฤษภาคม 2567

โดยใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

Thailand Quality Award (TQA)

ประจำปีการศึกษา 2566

สารบัญ

	หน้า
1. รายนามคณะกรรมการประเมิน	1
2. บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)	2
3. รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ	5
4. ตารางสรุปผลการประเมิน (Overall Band)	29
5. ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)	34

1. รายนามคณะกรรมการตรวจประเมิน

- | | |
|--|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.อนันต์ มุ่งวัฒนา | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภดล ทิพย์รัตน์ | กรรมการ |
| 3. นางสาวทัศนีย์ ฤกษ์สโมสร | เลขานุการ |

2. บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)

ก. Process strength

- ผู้นำระดับสูงนำสำนักฯ อย่างมีวิสัยทัศน์ โดยกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมผ่านระบบการนำองค์กร โดยการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม จัดทำกลยุทธ์โดยใช้กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ ด้วยการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 15 เรื่องและตัวชี้วัดจำนวน 14 ตัว และติดตามผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ การดำเนินการดังกล่าวช่วยสนับสนุนความสามารถในการแข่งขันของสำนักฯ ได้

ข. Process OFI

- สำนักฯ มีโอกาสในการยกระดับความเป็นเลิศด้านมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด โดย (1) ปรับปรุงวิธีการรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงการรับฟังเชิงรุกเพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำมาใช้ประโยชน์ต่อได้ในการกำหนดบริการใหม่และส่วนตลาด (2) พัฒนาวิธีการวิเคราะห์เพื่อจำแนกและกำหนดกลุ่มลูกค้า และส่วนตลาดที่จะให้ความสำคัญเพื่อดึงดูดให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้นในทุกบริการ (3) พัฒนาบริการมีความโดดเด่นแตกต่าง และตอบสนองความต้องการด้านลูกค้าและตลาด (4) พัฒนาวิธีการสร้างความสัมพันธ์และการสนับสนุนลูกค้ากลุ่มวงจรชีวิตลูกค้า เพื่อให้สามารถรักษาและขยายกลุ่มลูกค้าตลาดได้ (5) พัฒนาวิธีการติดตามประเมินผลการให้บริการกับลูกค้าทุกกลุ่มและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญในรูปแบบของความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความผูกพันที่ครอบคลุมและมีประสิทธิผล เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ การให้ความสำคัญกับลูกค้าและตลาดของสำนักฯ อาจช่วยสนับสนุนการเพิ่มรายได้และสร้างความมั่นคงทางการเงิน
- สำนักฯ มีโอกาสในการสร้างสถาบันที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคต โดย (1) การกำหนดตัววัดและเป้าหมายการดำเนินการที่สะท้อนความยั่งยืน และถ่ายทอดตัววัด/เป้าหมายดังกล่าวสู่การปฏิบัติ รวมถึงกำหนดความโดดเด่นในการดำเนินการของสำนักฯ ให้มีความโดดเด่นความแตกต่างจากคู่แข่ง โดยเป้าหมายที่สะท้อนความยั่งยืนของสำนักฯ อาจรวมถึงความมั่นคงทางการเงิน และที่สะท้อนถึงการสนับสนุนชุมชนในพื้นที่ (2) การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ รวมถึงกลยุทธ์ ที่ครอบคลุมทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน ซึ่งอาจจะช่วยให้สำนักฯ สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ (3) การพัฒนาระบบการวัดผลการดำเนินการที่ติดตามประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพการดำเนินการ เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับการนำมาใช้ในการวิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการ การขับเคลื่อนเพื่อให้สำนักฯ ประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต อาจช่วยให้สำนักฯ สามารถเอาชนะความท้าทายด้านธุรกิจของสำนักได้

- **สำนักฯ มีโอกาสในการบริหารจัดการบุคลากรเพื่อขับเคลื่อนสำนักฯ สู่วิธีการที่เป็นเลิศ** โดย (1) การจัดการขีดความสามารถและอัตรากำลัง ผ่านการกำหนดและประเมินขีดความสามารถที่จำเป็น รวมถึงการเตรียมบุคลากรให้พร้อมกับการเปลี่ยนแปลง (2) การสร้างวัฒนธรรมการดำเนินงานที่ดี มุ่งเน้นความเป็นเลิศ รวมถึงขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร เพื่อสนับสนุนการดำเนินการ (3) พัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่สนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี และสนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (4) สร้างระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรที่สนับสนุนความต้องการทั้งของสำนักฯ และของบุคลากร เพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนด (5) สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานและการจัดการสิทธิประโยชน์ที่สนับสนุนการปฏิบัติภารกิจที่มีประสิทธิผลของบุคลากร การให้ความสำคัญกับบุคลากร สนับสนุนความสำเร็จในการดำเนินการของสำนักฯ ได้

ค. Result Strength

- **สำนักฯ มีแนวโน้มผลลัพธ์การดำเนินการที่ดี** ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ เช่น จำนวนโครงการ/กิจกรรมบริการวิชาการที่บูรณาการองค์ความรู้ เทคโนโลยี หรือนวัตกรรมจากมหาวิทยาลัยสู่ชุมชนและสังคม และจำนวนคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่มีส่วนร่วมในการให้บริการวิชาการ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า เช่น ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแบบให้เปล่า และร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแบบหารายได้ การมีผลลัพธ์ที่ดีดังกล่าว สะท้อนความมุ่งมั่นของสำนักฯ ในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

ง. Result OFI

- **สำนักฯ ไม่ได้นำเสนอผลลัพธ์การดำเนินการที่สำคัญ** ได้แก่ ด้านบริการกระบวนการ เช่น ผลลัพธ์ ที่ครอบคลุมความต้องการและความคาดหวังตามที่ระบุในตารางที่ OP1-5 ผลลัพธ์ของกระบวนการตามที่ระบุในหมวด 6.1 ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเช่น ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันที่ครอบคลุมลูกค้ากลุ่มที่ได้จำแนกไว้ในตารางที่ OP1-5 ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร เช่น ผลลัพธ์บุคลากรที่มีขีดความสามารถตามที่กำหนด ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ภายหลังการพัฒนา ด้านการนำและการกำกับดูแลองค์กรเช่น ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารของผู้บริหารระดับสูงและการสร้างความผูกพันกับบุคลากร และผลลัพธ์ที่สะท้อนความเข้มแข็งของชุมชน และผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์เช่น ค่าใช้จ่ายจำแนกตามพันธกิจ รายรับและค่าใช้จ่ายจำแนกตามบริการ Return-on-Asset, Net Profit Margin ความสามารถในการลดต้นทุน ค่าใช้จ่าย จำนวนผู้รับบริการ/หน่วยงานจำแนกตามบริการ และผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ การนำเสนอผลลัพธ์ที่ครอบคลุมทุกด้าน สนับสนุนให้สำนักฯ สามารถวิเคราะห์ผลการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อช่วยในการขับเคลื่อนการนำสำนักฯ ได้

- **สำนักฯ มีแนวโน้มผลลัพธ์ที่ลดลง** ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร เช่น ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อบรรยากาศและสภาพแวดล้อมการทำงาน และระดับความผูกพันของบุคลากรกับองค์กร ด้านการนำและกำกับดูแลองค์กร เช่น ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร และร้อยละความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของทีมบริหาร การผลักดันให้สำนักฯ มีผลลัพธ์การดำเนินการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง อาจช่วยส่งเสริมความยั่งยืนของสำนักฯ ได้

3. รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง Overall score =.....25.....%

STRENGTHS

- Item Reference: 1.1ก(1)

Finding: ผู้นำระดับสูงมีแนวทางที่เป็นระบบในการนำสำนักฯ ผ่านระบบการนำองค์กร โดยมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม พร้อมจัดทำแผนกลยุทธ์ปี 2565 – 2568

Evidence:

- แผนภาพที่ 1.1-1 ระบบการนำองค์กรของสำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ
- ตารางที่ 1.1-1 รูปแบบช่องทางการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Potential Impact of Addressing: ผู้นำระดับสูงทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง

- Item Reference: 1.1ค(2)

Finding: ผู้นำระดับสูงทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง

Evidence:

- การกำหนดนโยบายในการขับเคลื่อนให้บรรลุตามพันธกิจ
- มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีและผลของตัวชี้วัดรายไตรมาส
- ตารางที่ 1.1-4 สิ่งที่ต้องปฏิบัติอย่างจริงจัง วิธีการ และผลลัพธ์

Potential Impact of Addressing: วิธีการที่เป็นระบบอาจส่งเสริมให้สำนักฯ สามารถบรรลุผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ได้

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- Item Reference: 1.1ข

Finding: ผู้นำระดับสูงกำหนดแนวทางในการสื่อสารกับบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ไม่พบหลักฐานการประเมินประสิทธิผลของวิธีการสื่อสารที่ผู้นำระดับสูงใช้ในการสื่อสารกับบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ

Evidence:

- ตารางที่ 1.1-3 ประเด็นและวิธีการสื่อสารกับลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบุคลากร
- ไม่พบการประเมินประสิทธิผลของวิธีการสื่อสารที่กำหนดเช่น ประสิทธิภาพของการประชุมบุคลากรประจำปี หรือ Social Media, Facebook, Group line กับกลุ่มต่าง ๆ

Potential Impact of Addressing: วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิผล สนับสนุนการขับเคลื่อนสำนักฯ สู่เป้าหมายที่กำหนด

- **Item Reference:** 1.1ค(1)

Finding: ผู้นำระดับสูงกำหนดแนวทางการสร้างสภาพแวดล้อมให้ประสบความสำเร็จ แต่ไม่พบหลักฐานที่แสดงประสิทธิผลของแนวทางที่กำหนด

Evidence:

- การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ สามารถทำให้บรรลุพันธกิจ ที่ระบุไว้ 4 ด้าน ได้อย่างไร เช่นการตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคม
- ไม่พบแนวทางการสร้างแรงจูงใจและความผูกพันโดยผู้นำระดับสูงและการสร้างความมั่นคงทางการเงิน

Potential Impact of Addressing: การดำเนินการที่มีประสิทธิผล อาจช่วยสร้างความยั่งยืนให้กับสำนักฯ ได้

- **Item Reference:** 1.1ก(2)

Finding: ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบของผู้นำระดับสูงในการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมาย และมีจริยธรรม

Evidence:

- ไม่พบการกำหนดให้มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับผู้บริหารระดับสูง
- ไม่พบการติดตามประเมินของการปฏิบัติตนของผู้นำในการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

Potential Impact of Addressing: การดำเนินการที่เป็นระบบจะช่วยให้สำนักฯ สามารถดำเนินการตามพันธกิจภายใต้ความรับผิดชอบด้านกฎหมายและจริยธรรมได้

1.2 การกำกับดูแลและการตอบแทนสังคม Overall score =25.....%

STRENGTHS

- **Item Reference:** 1.2ก(1)

Finding: สำนักฯ กำหนดวิธีการกำกับดูแลองค์กรในแต่ละด้าน

Evidence:

- ด้านความรับผิดชอบการกระทำของผู้นำระดับสูงโดยการประเมินผลการปฏิบัติงาน (TOR)
- ด้านการตรวจสอบภายในและภายนอกที่เป็นอิสระและมีประสิทธิผล โดยสนับสนุนให้มีการตรวจสอบจากหน่วยตรวจสอบภายใน การตรวจสอบระบบบัญชีภายใน การตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

Potential Impact of Addressing: การมีระบบการกำกับดูแลสะท้อนค่านิยม Clarity โปร่งใส ชัดเจน และตรวจสอบได้

- **Item Reference:** 1.2ก(2)

Finding: ผู้นำระดับสูงถูกประเมินผลการปฏิบัติตามแนวทางและเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย

Evidence:

- มีการกำหนดเป้าหมายและประเด็นการประเมิน วิธีการและช่วงเวลา
- ผู้บริหารพัฒนาตนเองและปรับปรุงประสิทธิภาพการนำองค์กรของผู้นำโดยการจัดทำข้อตกลงภาระงานใหม่ และมีการปรับปรุงกลยุทธ์

Potential Impact of Addressing: การดำเนินการดังกล่าวสนับสนุน การพัฒนาระบบการนำองค์กรของสำนักฯ ได้

- **Item Reference:** 1.2ค(2)

Finding: สำนักฯ มีแนวทางการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน

Evidence:

- มีการกำหนดเป้าหมายและประเด็นการประเมิน วิธีการและช่วงเวลาตารางที่ 1.2-2 สมรรถนะหลักขององค์กรที่สนับสนุนชุมชนและสังคม ปี 2566 มีการดำเนินการ 9 โครงการ

Potential Impact of Addressing: การติดตามประสิทธิผลของแนวทางสนับสนุนชุมชนดังกล่าวสะท้อนวัฒนธรรม “ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง”

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- **Item Reference:** 1.2ข(1)

Finding: สำนักฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในปัจจุบันและในอนาคต รวมถึงความกังวลของชุมชนที่มีต่อการดำเนินการของสำนักฯ

Evidence:

- สำนักฯ ไม่ได้แสดงว่าการดำเนินการครอบคลุมทุกเรื่องที่สำคัญด้านกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ
- ไม่พบเรื่องการดำเนินการด้านการรับรองคุณภาพหรือมาตรฐาน

Potential Impact of Addressing: การดำเนินการที่เป็นระบบอาจช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักฯ

- **Item Reference:** 1.2ข(2)

Finding: ไม่พบหลักฐานที่แสดงว่าการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์เป็นไปอย่างมีจริยธรรมครอบคลุมในทุกด้าน

Evidence:

- สำนักฯ ไม่ได้แสดงกระบวนการและการกำกับติดตามตัวชี้วัดที่สำคัญที่แสดงถึงการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมทั่วทั้งสำนักฯ รวมถึงการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ

Potential Impact of Addressing: การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวจะช่วยสะท้อนความโปร่งใสในการดำเนินการตามค่านิยมของสำนักฯ

- **Item Reference:** 1.2ค(1)

Finding: สำนักฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการคำนึงถึงความสุขของสังคม

Evidence:

- ตารางที่ 1.2-2 กิจกรรมของสำนักฯ เป็นการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน
- ไม่พบการระบุชุมชนที่สำนักฯ ต้องการสร้างความเข้มแข็ง
- ประเด็นหลักในการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนมีอะไรบ้าง

Potential Impact of Addressing: การดำเนินการที่เป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมให้สำนักฯ เป็นหน่วยงานที่สามารถเป็นพี่เลี้ยงของสังคมและประเทศได้

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ Overall score =20.....%

STRENGTHS

- Item Reference: 2.1ก(1)

Finding: สำนักฯ ใช้ผลการดำเนินการในรอบปีที่ผ่านมา และวิเคราะห์บริบทเชิงกลยุทธ์ เพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

Evidence:

- ตารางที่ 2.1-1 ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และกลยุทธ์
- ตารางที่ 2.1-2 การจัดทำยุทธศาสตร์ของสำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ

Potential Impact of Addressing: การดำเนินการดังกล่าว ช่วยในการยกระดับขีดความสามารถในแข่งขันของสำนักฯ ได้

- Item Reference: 2.1ข(1)

Finding: สำนักฯ กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไว้ 5 เรื่อง และตัวชี้วัดจำนวน 14 ตัว

Evidence:

- ตารางที่ 2.1-6 เป้าประสงค์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของแผนยุทธศาสตร์

Potential Impact of Addressing: -

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- Item Reference: 1.2ก(2)

Finding: ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์และกระตุ้น ให้เกิดการสร้างนวัตกรรม

Evidence:

- ไม่พบวิธีการได้มาซึ่งโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่มีการดำเนินการเป็นอย่างไรในชั้นตอนใด
- วิธีการวิเคราะห์เพื่อให้ได้มาถึงความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้านทำอย่างไรในชั้นตอนใด

Potential Impact of Addressing: การกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์และกระตุ้น ให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่เป็นระบบ อาจเพิ่มโอกาสให้สำนักฯ ประสบความสำเร็จในการสร้างนวัตกรรม

- Item Reference: 2.1ก(3)

Finding: ไม่พบวิธีการในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งพัฒนานาสาสนเทศเพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์

Evidence:

- สำนักฯ ไม่ได้ระบุว่าแหล่ง/ประเภทข้อมูลใดที่จะนำมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์
- สำนักฯ ไม่ได้ระบุวิธีการวิเคราะห์และพัฒนานาสาสนเทศสำหรับการวางแผนกลยุทธ์

Potential Impact of Addressing: การดำเนินการดังกล่าวที่เป็นระบบ อาจช่วยให้สำนักฯ สามารถกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ช่วยในการขับเคลื่อนสำนักฯ สู่การบรรลุวิสัยทัศน์ได้

- Item Reference: 2.1ข(1,2)

Finding: สำนักฯ กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 5 เรื่อง แต่ไม่พบหลักฐานว่ามีประสิทธิผลในประเด็นต่อไปนี้

Evidence:

- วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่กำหนดไม่ได้พิจารณาความท้าทาย ความได้เปรียบหรือโอกาสเชิงกลยุทธ์
- เป้าประสงค์ที่กำหนดในบางเรื่องไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เช่น ยุทธศาสตร์ 4 การพัฒนาสู่องค์กรอัจฉริยะ มีเป้าประสงค์ การบริหารจัดการองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์คือ SO4 สร้างแพลตฟอร์มการให้บริการวิชาการที่หลากหลาย

Potential Impact of Addressing: การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิผล อาจช่วยสนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักฯ ได้

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ Overall score =20.....%

STRENGTHS

- Item Reference: 2.2ก(2)

Finding: สำนักฯ มีแนวทางในการนำแผนสู่การปฏิบัติ

Evidence:

- ผู้บริหารถ่ายทอดผ่านคณะกรรมการประจำส่วนงาน มอบหมายหัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี ให้ทำข้อตกลงการปฏิบัติงานรายบุคคล (TOR) ปีละ 1 ครั้ง
- มีการติดตามผลการดำเนินงานรอบครึ่งปีและประเมินผลปีละ 1 ครั้ง

Potential Impact of Addressing: การดำเนินการที่มีประสิทธิผลในการถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติ อาจช่วยสนับสนุนความสำเร็จของสำนักฯ ได้

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- Item Reference: 2.2ก(1)

Finding: ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการจัดทำแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาว

Evidence:

- สำนักฯ ไม่ได้ระบุวิธีการที่ได้มาของแผนปฏิบัติการตามที่ระบุในตารางที่ 2.2-1
- ไม่พบความสอดคล้องของแผนปฏิบัติการในตารางที่ 2.2-1 และตัวชี้วัดความสำเร็จ และผลิตภัณฑ์ในตารางที่ 2.2-2

Potential Impact of Addressing: การจัดแผนปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ อาจช่วยสนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้

- **Item Reference:** 2.2ก(3)

Finding: สำนักงานฯ ไม่ได้ระบุถึงแนวทางที่เป็นระบบในการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการให้ประสบความสำเร็จ

Evidence:

- วิธีการในการจัดสรรงบประมาณให้แก่แต่ละแผนปฏิบัติการ โดยเฉพาะแผนปฏิบัติการที่เป็นโครงการใหม่ จะมีวิธีการในพิจารณาอย่างไร
- ไม่พบการกำหนดข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานฯ ที่สำคัญเพื่อใช้ในการจัดสรรทรัพยากร

Potential Impact of Addressing: การมีแนวทางการจัดสรรทรัพยากรที่เป็นระบบ อาจช่วยให้สำนักงานฯ มีทรัพยากรที่เพียงพอต่อการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

- **Item Reference:** 2.2ก(4)

Finding: ไม่พบแผนด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว

Evidence:

- ไม่พบแผนด้านขีดความสามารถของบุคลากรที่จำเป็นต้องพัฒนาเพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ
- ไม่พบแผนอัตรากำลังที่สนับสนุนการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ

Potential Impact of Addressing: การขาดแผนด้านบุคลากร อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จตามแผนปฏิบัติการของสำนักงานฯ ได้

- **Item Reference:** 2.2ก(5,6)

Finding: สำนักงานฯ กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 5 เรื่อง แต่ไม่พบหลักฐานว่ามีประสิทธิผลในประเด็นต่อไปนี้

Evidence:

- แผนปฏิบัติการ พัฒนา/บันทึกฐานข้อมูลบริการวิชาการ (SO3) และระบบ OAES Smart (ตารางที่ 2.2-1) ไม่พบว่ามีส่วนชี้วัดความสำเร็จของแผนดังกล่าวในตารางที่ 2.2-2
- สำนักงานฯ ไม่ได้นำเสนอค่าคาดการณ์สำหรับแผนปฏิบัติการ

Potential Impact of Addressing: การกำหนดตัววัดแผนปฏิบัติการที่มีประสิทธิผล อาจช่วยสนับสนุนการติดตามความสำเร็จของแผนปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หมวดที่ 3 ลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า Overall score =20.....%

STRENGTHS

- Item Reference: 3.1ก(1)

Finding: สำนักฯ มีกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าปัจจุบันกลุ่มต่างๆ และนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้ต่อการให้บริการและผลิตภัณฑ์ใหม่

Evidence:

- แผนภาพที่ 3.1-1 กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า
- ตารางที่ 3.1-1 วิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าเพื่อนำไปสู่การใช้ประโยชน์

Potential Impact of Addressing: การรับฟังเสียงของลูกค้าและสารสนเทศที่ได้มาปรับปรุงบริการ อาจช่วยให้สำนักฯ มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการหรือหลักสูตรที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- Item Reference: 3.1ก(2)

Finding: ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการรับฟังลูกค้าที่พึงมีเพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ได้

Evidence:

- ไม่พบการกำหนดกลุ่มที่จะเข้าไปรับฟังเป็นใครบ้าง และจะใช้วิธีการอย่างไรในการรับฟังแต่ละกลุ่ม ใครเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ และจะรับฟังเมื่อใด

Potential Impact of Addressing: การรับฟังกลุ่มลูกค้าที่พึงมีอย่างเป็นระบบ อาจทำให้สำนักฯ ได้สารสนเทศที่สำคัญที่จะนำไปสู่การได้ตลาดใหม่และลูกค้าใหม่

- Item Reference: 3.1ข(1)

Finding: สำนักฯ มีการจำแนกกลุ่มลูกค้ากลุ่ม แต่ไม่พบว่ามีข้อกำหนดส่วนตลาด รวมถึงไม่พบว่ามีการใช้สารสนเทศเพื่อกำหนดกลุ่มลูกค้าในปัจจุบัน และคาดการณ์ลูกค้ากลุ่มรวมทั้งส่วนตลาดในอนาคต

Evidence:

- ไม่พบแนวทาง/เกณฑ์ที่ใช้ในการจำแนกกลุ่มลูกค้าหรือตลาด
- ไม่พบการกำหนดกลุ่มลูกค้าหรือตลาดที่สำนักฯ ควรให้ความสำคัญ

Potential Impact of Addressing: การกำหนดลูกค้าและตลาดที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้สำนักฯ สามารถกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- **Item Reference:** 3.1ข(2)

Finding: ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการกำหนดบริการใหม่สำหรับโครงการฝึกอบรม/ที่ปรึกษา

Evidence:

- ไม่พบวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการฟังเสียงลูกค้ากลุ่ม เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ ค้นหาหรือกำหนดบริการใหม่
- ไม่พบวิธีการทบทวนประสิทธิภาพวิธีการกำหนดบริการ

Potential Impact of Addressing: การมีวิธีการดังกล่าว อาจช่วยให้สำนักฯ สามารถดึงดูดผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มใหม่ รวมถึงการเจาะตลาดใหม่ได้

3.2 ความผูกพันของลูกค้า Overall score =15.....%

STRENGTHS

- **Item Reference:** 3.2ก(3)

Finding: สำนักฯ มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ทั้งข้อร้องเรียนที่เร่งด่วน และข้อร้องเรียนที่ไม่เร่งด่วน

Evidence:

- แผนภาพที่ 3.2-1 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและลูกค้า

Potential Impact of Addressing: การมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน อาจช่วยให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในการบริการของสำนักฯ

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- **Item Reference:** 3.2ก(1)

Finding: สำนักส่งเสริมฯ ไม่มีความชัดเจนในกระบวนการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

Evidence:

- ไม่พบวัตถุประสงค์ในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์และวิธีการกำหนดกิจกรรมที่ส่งเสริมการบรรลุวัตถุประสงค์
- ไม่พบการประเมินประสิทธิผลการสร้างและจัดการความสัมพันธ์

Potential Impact of Addressing: การมีกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ชัดเจน อาจช่วยให้ลูกค้ามีความสัมพันธ์ที่ดีกับสำนักฯ และอาจกลับมาใช้บริการใหม่หรือเชิญชวนให้ลูกค้าอื่นมาใช้บริการ

- **Item Reference:** 3.2ก(2)

Finding: ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศ และรับการสนับสนุนจากสำนักฯ

Evidence:

- ไม่พบแนวทางในการค้นหาความต้องการหลักของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในด้านการสืบค้นข้อมูล
- ไม่พบวิธีการสื่อสารเพื่อให้ผู้เรียนและลูกค้าเข้าถึงหรือสืบค้นสารสนเทศหรือได้รับการสนับสนุนจากสำนักฯ

Potential Impact of Addressing: แนวทางดังกล่าวจะช่วยทำให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้

- **Item Reference:** 3.2ก(4)

Finding: สำนักฯ ยังไม่มีแนวทางที่เป็นระบบในการปฏิบัติที่เป็นธรรม

Evidence:

- ไม่มีผู้รับผิดชอบในกระบวนการดำเนินการ และกระบวนการในการให้ข้อมูลย้อนกลับหลัง

Potential Impact of Addressing: การมีกระบวนการในการปฏิบัติที่เป็นธรรมที่ชัดเจนขึ้น เช่น การมีผู้รับผิดชอบ และการให้ข้อมูลย้อนกลับ อาจช่วยให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในการรับบริการของสำนักฯ

- **Item Reference:** 3.2ข(1)

Finding: สำนักฯ ประเมินความพึงพอใจไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้าตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร และไม่พบการประเมินความผูกพันและไม่พึงพอใจสำหรับบริการที่กำหนด

Evidence: -

Potential Impact of Addressing: การดำเนินการที่ครอบคลุมและมีสารสนเทศด้านความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความผูกพัน อาจช่วยปรับปรุงการดำเนินงานและยกระดับผลการดำเนินงานให้สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้

- **Item Reference:** 3.2ข(2)

Finding: ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

Evidence:

- ไม่พบข้อมูลคู่เทียบที่สำนักใช้ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจ

Potential Impact of Addressing: การมีวิธีการที่เป็นระบบเพื่อรวบรวมสารสนเทศเหล่านี้ อาจช่วยให้สำนักฯ ทราบถึงขีดความสามารถขององค์กร และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเพื่อการมุ่งลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร Overall score =25.....%

STRENGTHS

- Item Reference: 4.1ก(1)

Finding: สำนักงาน มีกระบวนการติดตาม ข้อมูลสารสนเทศของการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กร

Evidence:

- ตารางที่ 4.1-1 ประเภทข้อมูลและสารสนเทศและความถี่ในการติดตาม
- ตารางที่ 4.1-2 การติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

Potential Impact of Addressing: การมีกระบวนการในการติดตามสารสนเทศ อาจมีส่วนช่วยให้สำนักงานทราบถึงผลการดำเนินการและนำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพของการทำงาน

- Item Reference: 4.1ก(2)

Finding: สำนักงาน มีกระบวนการในการเลือกใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ

Evidence:

- ตารางที่ 4.1-3 วิธีการเลือกและใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ

Potential Impact of Addressing: การมีกระบวนการเลือกและใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ อาจช่วยให้สำนักส่งเสริมฯปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและคู่เทียบ

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- Item Reference: 4.1ก(3)

Finding: ไม่พบแนวทางที่สำนักงาน ใช้เพื่อให้มั่นใจได้ว่าระบบการวัดผลการดำเนินการของสำนักงานสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกสถาบันที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

Evidence:

- ไม่พบระบบการวัดผลที่สามารถสะท้อนการดำเนินการต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร
- ไม่พบว่ามีกรอบทบทวนอย่างสม่ำเสมอความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ได้เลือกนำมาใช้
- ไม่พบการพิจารณาปรับเปลี่ยนความถี่ในการจัดเก็บตัววัดที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์
- ไม่พบมีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการวัดผลการดำเนินการ

Potential Impact of Addressing: การมีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล อาจช่วยให้สำนักงานมีสารสนเทศที่ทันกาลต่อการสภาวะการเปลี่ยนแปลงการแข่งขัน

- Item Reference: 4.1ข

Finding: ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสำนักงาน

Evidence:

- ไม่พบวิธีการที่ใช้ในการทบทวนและวิเคราะห์ผลการดำเนินการ กรอบเวลาในการดำเนินงาน การกำหนดช่องว่าง/ปัญหา การระบุสาเหตุของปัญหา/อุปสรรค

Potential Impact of Addressing: วิธีการที่เป็นระบบ อาจช่วยให้สำนักฯ สามารถค้นหาสาเหตุของปัญหาและกำหนดวิธีการแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- **Item Reference:** 4.1ค(2)

Finding: ไม่พบวิธีการที่มีประสิทธิภาพเพื่อนำผลการทบทวนผลการดำเนินการ ไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและโอกาสในการสร้างนวัตกรรม ได้เพิ่มขึ้นและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถในการแข่งขัน

Evidence:

- ไม่พบว่ามียุทธศาสตร์ที่นำผลการทบทวนผลการดำเนินการที่นำไปสู่การตัดสินใจการพัฒนาบริการใหม่ที่สามารถดึงดูดลูกค้าและสร้างตลาดใหม่ได้

Potential Impact of Addressing: การดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ อาจช่วยสำนักฯ ในการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของสำนักฯ ได้

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ Overall score =.....20.....%

STRENGTHS

- **Item Reference:** 4.2ก(1,2)

Finding: สำนักส่งเสริมฯ มีกระบวนการในการทวนสอบข้อมูล ทำให้ข้อมูลมีความพร้อมในการใช้งาน

Evidence:

- เก็บรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศโดยใช้ระบบ O-CES SMART System ทำงานผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Network)

Potential Impact of Addressing: การมีกระบวนการทวนสอบข้อมูล อาจช่วยให้การดำเนินงานของสำนักฯ มีสารสนเทศและข้อมูลที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- **Item Reference:** 4.2ข(1)

Finding: สำนักฯ ไม่ได้แสดงหลักฐานของการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพในการจัดการความรู้

Evidence:

- ไม่พบการแสดงผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้
- สำนักฯ ไม่แสดงให้เห็นว่าการจัดการความรู้ส่งเสริมให้ผลการปฏิบัติการดีขึ้นอย่างไร

Potential Impact of Addressing: การมีแนวทางและกระบวนการจัดการความรู้ที่ชัดเจน อาจช่วยให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลของสำนักฯ ได้สะดวกขึ้น และอาจช่วยให้นักส่งเสริมฯ บรรลุวิสัยทัศน์พันธกิจ

- Item Reference: 4.2ข(2)

Finding: สำนักฯ ไม่ได้แสดงความเป็นระบบในกระบวนการวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

Evidence:

- ไม่พบการกำหนดผู้รับผิดชอบ และขั้นตอนการดำเนินการวิธีการที่ชัดเจน

Potential Impact of Addressing: การมีกระบวนการในแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ อาจช่วยให้สำนักฯ เกิดนวัตกรรมใหม่ในการดำเนินงาน

- Item Reference: 4.2ข(3)

Finding: ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบว่าสำนักฯ ใช้ความรู้และทรัพยากรอย่างไร เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิธีการปฏิบัติงาน

Evidence:

- สำนักฯ ใช้องค์ความรู้หรือทรัพยากรอะไรบ้าง แนวทางที่หน่วยงานใช้ในการถ่ายทอดและแบ่งปันองค์ความรู้สู่การปฏิบัติงานประจำวันมีแนวทางอย่างไร

Potential Impact of Addressing: การมีแนวทางที่เป็นระบบอาจสนับสนุนให้สำนักฯ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้องค์กร

หมวดที่ 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร Overall score =20.....%

STRENGTHS

- Item Reference: 5.1ก(2)

Finding: สำนักฯ มีแนวทางในการสรรหาบุคลากรใหม่

Evidence:

- โดยใช้หลักเกณฑ์ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาและข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- แผนภาพที่ 5.1-2 กระบวนการสรรหา/คัดเลือกและรักษาบุคลากรของสำนักฯ

Potential Impact of Addressing: แนวทางดังกล่าว อาจช่วยสนับสนุนให้สำนักฯ มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการตามพันธกิจได้

- Item Reference: 5.1ข(2)

Finding: สำนักฯ จัดสวัสดิการสิทธิประโยชน์แก่บุคลากร โดยร่วมกับมหาวิทยาลัยดำเนินการ

Evidence:

- ตารางที่ 5.1-5 สวัสดิการและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรของสำนักฯ

Potential Impact of Addressing: แนวทางดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมความผูกพันของบุคลากร

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- Item Reference: 5.1ก(1)

Finding: สำนักฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรที่สำนักฯ จำเป็นต้องมี

Evidence:

- ด้านอัตรากำลัง สำนักฯ ไม่ได้ระบุว่าเกณฑ์ในการพิจารณาอัตรากำลังของบุคลากรแต่ละกลุ่มใช้เกณฑ์ใด เพื่อใช้ในการพิจารณาจำนวนที่พอเหมาะสำหรับการดำเนินงานตามพันธกิจและเพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์
- ด้านขีดความสามารถ สำนักฯ ไม่ได้แสดงว่ามีเกณฑ์ประเมินขีดความสามารถของบุคลากรทุกกลุ่มอย่างไร ทั้ง Core และ Functional competency ที่กำหนดไว้มีอะไรบ้าง การวิเคราะห์ Competency gap analysis ดำเนินการอย่างไร

Potential Impact of Addressing: การมีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล อาจช่วยให้สำนักฯ สามารถทราบอัตรากำลังและขีดความสามารถที่เหมาะสมของบุคลากรเพื่อให้สามารถให้บริการที่ตอบสนองต่อลูกค้าและผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- **Item Reference:** 5.1ก(3)

Finding: ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบของสำนักฯ ในการเตรียมความพร้อมให้บุคลากรเพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง

Evidence:

- การดำเนินการสิ่งที่ดำเนินการมีลักษณะเป็นโครงการกิจกรรม/อบรม
- สำนักฯ ไม่ได้ระบุประเด็นสำคัญด้านการเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถและอัตรากำลัง
- ไม่พบวิธีการเตรียมบุคลากรให้มีความพร้อมหากสำนักฯ มีความจำเป็นต้องลดหรือเพิ่มบุคลากร
- ไม่พบแนวทางการเตรียมบุคลากรตอบสนองการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสู่ยุคดิจิทัล

Potential Impact of Addressing: วิธีการที่เป็นระบบอาจช่วยสำนักฯ ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็วในปัจจุบันและอนาคตได้

- **Item Reference:** 5.1ข

Finding: สำนักฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีสุขภาวะ มั่นคงและสะดวกในการเข้าถึงที่ทำงาน

Evidence:

- ด้านสุขภาวะ ไม่ได้แสดงว่ามีดูแลสุขภาวะของบุคลากรให้ปลอดภัยจากโรคหรืออุบัติเหตุที่อาจเกิดจากการทำงาน ในสถานที่ทำงานต่างๆ ที่ ผลการวัดแสงสว่าง เสียง คุณภาพอากาศในสถานที่ทำงาน
- ด้านการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ทำงานของบุคลากรกลุ่มต่างๆ ในการเข้าถึงสถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน ดำเนินการอย่างไร
- ไม่พบการติดตามผลของการดำเนินงานทั้งด้านสุขภาวะของบุคลากร และความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่

Potential Impact of Addressing: การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมให้บุคลากรมีความพึงพอใจต่อในด้านสภาพแวดล้อมการทำงานของสำนักฯ เพิ่มขึ้น

5.2 ความผูกพันของบุคลากร Overall score =.....25.....%

STRENGTHS

- **Item Reference:** 5.2ก(1,2)

Finding: สำนักฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดปัจจัยและประเมินความผูกพันของบุคลากร

Evidence:

- ใช้เครื่องมือการสำรวจจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีข้อคำถามปัจจัยความผูกพันจำนวน 18 หัวข้อ
- ตารางที่ 5.2-1 ปัจจัยความผูกพันและผลการประเมินของบุคลากรสำนักฯ

- มีการประเมินความผูกพันทุกปี
- สำนักฯ ได้นำผลประเมินดังกล่าวมาดำเนินการเพื่อปรับปรุง/แก้ไข และจัดการด้านต่างๆ พัฒนาวิธีการเดิมที่มีผ่านมา

Potential Impact of Addressing: -

● **Item Reference: 5.2ค(1)**

Finding: สำนักฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

Evidence:

- มีการกำหนดข้อตกลงภาระงาน (TOR) ระดับบุคคลซึ่งมาจาก KPIs ระดับองค์กร ยุทธศาสตร์ นโยบายผู้บริหาร Job Description รวมถึงแผนปฏิบัติงานประจำปี
- รูปแบบการประเมินแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ TOR และ Competency
- นำผลการประเมินไปสู่การพิจารณาการบริหารค่าตอบแทน

Potential Impact of Addressing: การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพเพื่อให้พันธกิจบรรลุผลสำเร็จ

● **Item Reference: 5.2ค(4)**

Finding: สำนักฯ มีการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร

Evidence:

- กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มีการส่งเสริม สนับสนุน และเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีความพร้อม
- กลุ่มพนักงานเงินรายได้ มหาวิทยาลัยได้เปิดโอกาสให้จัดทำผลงานเพื่อยื่นเสนอขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น
- กลุ่มลูกจ้างประจำการจัดการความก้าวหน้าโดยการเปลี่ยนตำแหน่ง

Potential Impact of Addressing: การส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร อาจช่วยส่งเสริมความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักฯ ได้

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

● **Item Reference: 5.2ข**

Finding: ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีวิธีการที่เป็นระบบในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลให้มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น และบุคลากรมีความผูกพัน

Evidence:

- ไม่พบขั้นตอนการวางแผนเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร
- ไม่พบการกำหนดตัวผู้รับผิดชอบ
- ไม่พบการกำหนดตัวชี้วัดในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร
- ไม่พบการประเมินและปรับปรุงผลการเสริมสร้างวัฒนธรรม

Potential Impact of Addressing: การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรอย่างเป็นระบบ อาจช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีผลงานที่สร้างความสำเร็จ

● **Item Reference:** 5.2ค(2)

Finding: ไม่พบว่าสำนักฯ มีระบบเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากรเพื่อสนับสนุนความต้องการการพัฒนาตนเองและความจำเป็นของสำนักฯที่มีประสิทธิผล

Evidence:

- การกำหนดแนวทางการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรมา (ตารางที่ 5.2-3) ได้อย่างไร
- ปัจจัยนำเข้าเพื่อให้ได้วิธีการดังกล่าวมีอะไรบ้าง
- การพัฒนาบุคลากรสอดคล้องหรือสนับสนุนแผนกลยุทธ์อย่างไร

Potential Impact of Addressing: การมีแนวทางในการจัดการเรียนรู้และพัฒนาที่เป็นระบบชัดเจนอาจช่วยยกระดับทักษะการทำงานของบุคลากรเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น

● **Item Reference:** 5.2ค(3)

Finding: ไม่พบว่าสำนักฯ มีการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้

Evidence:

- ไม่พบการประเมินผลโครงการฝึกอบรม/กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อวัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และตัวชี้วัด
- การรายงานผลการประเมินโครงการฝึกอบรม/กิจกรรมต่าง ๆ หลังสิ้นสุดโครงการ

Potential Impact of Addressing: การประเมินจะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นต่อการได้รับการอบรม ความรู้ที่ได้รับ และการนำความรู้ไปใช้งาน ซึ่งสำนักฯ สามารถนำผลประเมินนี้ไปใช้ในการปรับปรุงระบบการเรียนรู้ได้ต่อไป

หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน Overall score =20.....%

STRENGTHS

- Item Reference: 6.1ก(1)

Finding: สำนักฯ มีกระบวนการจัดทำข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน

Evidence:

- แผนภาพที่ 6.1-1 แนวคิดในการออกแบบผลิตภัณฑ์
- ตารางที่ 6.1-1 ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลัก (ผลิตภัณฑ์)
- ตารางที่ 6.1-2 ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

Potential Impact of Addressing: การมีกระบวนการจัดทำข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน อาจช่วยให้การดำเนินงานของสำนักฯ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

- Item Reference: 6.1ก(2)

Finding: สำนักฯ มีการกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญ

Evidence:

- กระบวนการดังกล่าวครอบคลุมภารกิจที่สำคัญของสำนักส่งเสริมฯ ดังปรากฏใน
- แผนภาพที่ 6.1-2 การจัดโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตรฝึกอบรม/การจัดโครงการเป็นที่ปรึกษา
- แผนภาพที่ 6.1-3 การจัดโครงการสื่อประเภทต่างๆ สื่อวิทยุ/โทรทัศน์ VDO on Demand และสื่อออนไลน์

Potential Impact of Addressing: การกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญ อาจช่วยให้สำนักส่งเสริมฯ ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมภารกิจที่สำคัญ

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- Item Reference: 6.1ก(3)

Finding: สำนักฯ ไม่ได้แสดงประสิทธิผลของการออกแบบบริการและกระบวนการเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Evidence:

- สำนักฯ ยังไม่ได้แสดงให้เห็นว่าบริการใหม่ๆ สามารถดึงดูดลูกค้ากลุ่มเดิม/ใหม่ให้มาใช้

Potential Impact of Addressing: การดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ อาจช่วยให้สำนักฯ สามารถออกแบบบริการและกระบวนการ ที่เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญและตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้

- **Item Reference:** 6.1ข(1)

Finding: สำนักงาน มีการกำหนดการนำกระบวนการไปปฏิบัติ แต่ไม่ชัดเจนว่ามีผู้รับผิดชอบ

Evidence:

- แผนภาพที่ 6.1-5 ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามกระบวนการทำงานที่สำคัญตามวงจรคุณภาพ PDCA
- ตารางที่ 6.1-3 กระบวนการทำงานหลัก กระบวนการที่ใช้ควบคุมและตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

Potential Impact of Addressing: การมีกระบวนการนำไปปฏิบัติที่ชัดเจน อาจช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงาน

- **Item Reference:** 6.1ข(2)

Finding: ไม่พบว่าสำนักงาน มีวิธีการที่มีประสิทธิผลในการนำกระบวนการ ไปสู่การปฏิบัติ

Evidence:

- ไม่พบว่าตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามที่ระบุ มีการวัดผลการดำเนินงานหรือบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด

Potential Impact of Addressing: การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ อาจช่วยสนับสนุนการเอาชนะความท้าทายในเรื่อง การพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

- **Item Reference:** 6.1ข(3)

Finding: ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบและครอบคลุมการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญตามพันธกิจหลักและสนับสนุน

Evidence:

- ไม่พบวิธีการกำหนดประเด็นในการปรับปรุง ความถี่ในการปรับปรุง วิธีการในการทบทวนปรับปรุง
- ไม่พบการใช้ข้อมูลและสารสนเทศในการปรับปรุง วิธีการวิเคราะห์เพื่อค้นหาสาเหตุ รวมถึงกระบวนการที่ควรได้รับการปรับปรุงเร่งด่วน

Potential Impact of Addressing: แนวทางดังกล่าวจะช่วยยกระดับผลการดำเนินงานของสำนักงาน ให้ดีขึ้น

- **Item Reference:** 6.1ค

Finding: สำนักงาน มีการดำเนินการจัดการเครือข่ายอุปทาน แต่ไม่ได้แสดงผลของการดำเนินการดังกล่าว

Evidence: ไม่พบว่ามีผลการแสดงผลของการจัดการเครือข่ายอุปทาน

Potential Impact of Addressing: การจัดการคู่ความร่วมมือสามารถช่วยยกระดับ ยกระดับผลการดำเนินการของสำนักได้

- **Item Reference:** 6.1ง

Finding: สำนักฯ มีการจัดการการสร้างโอกาสทางนวัตกรรม แต่ยังไม่มีการแสดงผลลัพธ์ที่ชัดเจน

Evidence:

- แผนภาพที่ 6.1-7 ขั้นตอนการจัดการนวัตกรรม แต่ไม่พบการแสดงผลประสิทธิผล

Potential Impact of Addressing: การแสดงผลลัพธ์จากการดำเนินการด้านการสร้างโอกาสทางนวัตกรรมที่ชัดเจน อาจช่วยให้สำนักส่งเสริมฯ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ Overall score =.....15.....%

STRENGTHS

—

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- **Item Reference:** 6.2ก

Finding: สำนักฯ ยังไม่มีความชัดเจนในกระบวนการเชิงระบบเกี่ยวกับการจัดการประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ ผู้รับผิดชอบ และไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่ชัดเจนจากการดำเนินการ

Evidence:

- ไม่ปรากฏการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการประสิทธิภาพและประสิทธิผลของต้นทุนที่เป็นระบบ ไม่ปรากฏผู้รับผิดชอบ และการรายงานผลลัพธ์ที่ชัดเจน

Potential Impact of Addressing: การมีกระบวนการเกี่ยวกับต้นทุนที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อาจช่วยให้สำนักส่งเสริมฯ ทราบถึงสถานะทางการเงินเพื่อนำไปสู่การวางแผนการเงินและงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ

- **Item Reference:** 6.2ข

Finding: สำนักฯ มีกระบวนการและขั้นตอนในการดูแลรักษาความปลอดภัยในโลกไซเบอร์ แต่ไม่ปรากฏผู้รับผิดชอบและผลลัพธ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องว่าการดำเนินการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใด

Evidence:

- ไม่มีผู้รับผิดชอบดูแลการดูแลระบบไซเบอร์และข้อมูลต่างๆที่สำคัญ รวมถึงผลลัพธ์หรือการรายงานผลที่เกี่ยวข้องกับการดูแลรักษาความปลอดภัยในโลกไซเบอร์

Potential Impact of Addressing: การมีกระบวนการดูแลรักษาความปลอดภัยในโลกไซเบอร์ อาจช่วยให้เกิดความปลอดภัยต่อข้อมูลและระบบการให้บริการและระบบงานที่เกี่ยวข้อง

- **Item Reference:** 6.2ค(1)

Finding: ไม่มีความชัดเจนและความครอบคลุมเกี่ยวกับแผนความปลอดภัย โดยเฉพาะแผนความปลอดภัยเชิงกายภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานของบุคลากรและผู้ติดต่อ

Evidence:

- มีการรายงานเกี่ยวกับแผนและความปลอดภัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการที่ปลอดภัยสำหรับบุคลากรภายในและภายนอกสถานที่ทำงานของสำนักส่งเสริมฯ ที่สำคัญคือ ไม่ได้กล่าวถึงส่วนของสถานบริการวิชาการภายนอก ซึ่งเป็นสถานที่ที่มีปัจจัยเสี่ยงเชิงกายภาพ

Potential Impact of Addressing: การมีแผนความปลอดภัย อาจช่วยให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักส่งเสริมฯ และเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากร

- **Item Reference:** 6.2ค(2)

Finding: สำนักฯ ไม่มีความชัดเจนเชิงระบบในกระบวนการและครอบคลุมในด้านความต่อเนื่องทางธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัว

Evidence:

- สำนักฯ ไม่มีความชัดเจนในวางระบบในด้านความต่อเนื่องทางธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัว จากการนำเสนอเชิงธุรกิจ และผลลัพธ์ที่สะท้อนการดำเนินงานที่ชัดเจน

Potential Impact of Addressing: การมีกระบวนการ/แผนงานด้านความต่อเนื่องทางธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัว อาจช่วยให้สำนักส่งเสริมฯ ลดความเสี่ยงหรือสามารถแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานด้านต่างๆ

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ Overall score =15.....%

STRENGTHS

- Item Reference: 7.1

Finding: สำนักฯ มีแนวโน้มผลลัพธ์ด้านบริการและกระบวนการที่ดี

Evidence:

- ตัวชี้วัด 1.13 จำนวนคนที่เข้าถึงสื่อออนไลน์ (YouTube)
- ตัวชี้วัด 1.4 จำนวนโครงการ/กิจกรรมบริการวิชาการที่บูรณาการองค์ความรู้ เทคโนโลยี หรือนวัตกรรมจากมหาวิทยาลัยสู่ชุมชนและสังคม
- ตัวชี้วัด 1.26 จำนวนคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่มีส่วนร่วมในการให้บริการวิชาการ

Potential Impact of Addressing: แนวโน้มที่ดีดังกล่าว สะท้อนความมุ่งมั่นในการให้บริการของสำนักฯ

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- Item Reference: 7.1

Finding: สำนักส่งเสริมฯ ไม่ได้นำเสนอผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

Evidence:

- ไม่ได้นำเสนอผลลัพธ์ที่ครอบคลุมความต้องการและความคาดหวังตามที่ระบุในตารางที่ OP1-5
- ไม่ได้นำเสนอผลลัพธ์ที่สะท้อนข้อกำหนดที่สำคัญของเครือข่ายอุปทาน (ตารางที่ OP1-6)
- ไม่ได้นำเสนอผลลัพธ์ของกระบวนการตามที่ระบุในหมวด 6.1
- ไม่ได้นำเสนอผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

Potential Impact of Addressing: การนำเสนอผลลัพธ์ที่ครอบคลุม ช่วยสะท้อนความสามารถในการแข่งขันของสำนักฯ และช่วยในการกำหนดกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- Item Reference: 7.1

Finding: สำนักฯ มีผลลัพธ์ดำเนินการด้านบริการและกระบวนการที่ต่ำกว่าแผนหรือคู่เทียบ

Evidence:

- ตัวชี้วัด 1.1 จำนวนโครงการ/กิจกรรม/นวัตกรรมบริการวิชาการแบบให้เปล่า
- ตัวชี้วัด 1.2 จำนวนโครงการ/กิจกรรม/นวัตกรรมบริการวิชาการแบบหารายได้
- ตัวชี้วัด 1.6 จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการแบบหารายได้
- ตัวชี้วัด 1.15 จำนวนโครงการ/หลักสูตร/กิจกรรมแบบหารายได้และโครงการเป็นที่ปรึกษาต่อจำนวนบุคลากรของสำนักฯ
- ตัวชี้วัด 1.27 จำนวนวิทยาการที่ถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรม

Potential Impact of Addressing: การขับเคลื่อนสำนักฯ เพื่อให้มีผลลัพธ์เป็นไปตามเป้าหมาย อาจช่วยยกระดับการให้บริการได้

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า Overall score =.....15.....%

STRENGTHS

- Item Reference: 7.2ก

Finding: สำนักฯ มีแนวโน้มผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจที่ดีขึ้น

Evidence:

- - ตัวชี้วัด 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแบบให้เปล่า
- - ตัวชี้วัด 2.2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแบบหารายได้
- - ตัวชี้วัด 2.5 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับสื่อวีดีโอและสื่อออนไลน์ (VDO/Radio On Demand)

Potential Impact of Addressing: แนวโน้มการดำเนินการที่ดี สะท้อนความสามารถในการ ให้บริการลูกค้า

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- Item Reference: 7.2ก(1,2)

Finding: สำนักส่งเสริมฯ ไม่มีการรายงานผลลัพธ์การประเมินความไม่พึงพอใจและความผูกพันของ ลูกค้า รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ และการสร้างเสริมประสบการณ์

Evidence:

- ไม่ปรากฏการรายงานผลลัพธ์ความไม่พึงพอใจในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า
- ไม่ปรากฏการรายงานผลลัพธ์เกี่ยวกับความผูกพันของลูกค้า รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ และการสร้างเสริมประสบการณ์

Potential Impact of Addressing: การรายงานผลลัพธ์หรือการนำเสนอข้อมูลความไม่พึงพอใจ อาจช่วยให้สำนักส่งเสริมฯ ปรับปรุงและ/หรือพัฒนาหลักสูตร/บริการให้ตรงตามความต้องการของ ลูกค้ายิ่งขึ้น

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร Overall score =.....15.....%

STRENGTHS

—

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- Item Reference: 7.3

Finding: สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่สำคัญหลายเรื่อง

Evidence:

- ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง เช่น ผลลัพธ์บุคลากรที่มีขีดความสามารถตามที่กำหนด ผลลัพธ์ที่แสดงอัตรากำลัง อัตราการคงอยู่ของบุคลากรใหม่
- ผลลัพธ์ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน
- ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร ประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา ระดับทักษะ/สมรรถนะของบุคลากรหลังการพัฒนา ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายหลังการพัฒนา
- ผลลัพธ์ด้านการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากร

Potential Impact of Addressing: การมีผลลัพธ์ดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ มีสารสนเทศสำหรับวางแผนด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

● **Item Reference:** 7.3

Finding: สำนักฯ มีแนวโน้มผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่ลดลง

Evidence:

- ตัวชี้วัด 3.4 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อบรรยากาศและสภาพแวดล้อมการทำงาน
- ตัวชี้วัด 3.6 ระดับความผูกพันของบุคลากรกับองค์กร
- ตัวชี้วัด 3.7 ร้อยละความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์

Potential Impact of Addressing: -

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร Overall score =10.....%

STRENGTHS

—

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

● **Item Reference:** 7.4

Finding: สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการนำ กำกับดูแลองค์กร และสร้างประโยชน์ให้กับสังคม เช่น และประสิทธิผลของระบบการนำองค์กร

Evidence:

- ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารของผู้บริหารระดับสูงและการสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น
- ผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กรตามที่ได้ดำเนินการใน 1.2ก(1) เช่น ผลการตรวจสอบและภายในภายนอก
- ผลลัพธ์ที่ครอบคลุมภาวะเบียด ข้อบังคับที่สำคัญตามที่ระบุไว้ (ตารางที่ OP1-4)
- ผลลัพธ์ด้านการประพัตต่อปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
- ผลลัพธ์ที่สะท้อนการสร้างคามเข้มแข็งของชุมชน

Potential Impact of Addressing: การติดตามรายงานผลลัพธ์ที่ครอบคลุม อาจช่วยส่งเสริมการขับเคลื่อนการนำองค์กรของผู้บริหารระดับสูง

- Item Reference: 7.4

Finding: สำนักฯ มีแนวโน้มผลลัพธ์ด้านด้านการนำ กำกับดูแลองค์กร และสร้างประโยชน์ให้กับสังคมที่ลดลง

Evidence:

- ตัวชี้วัด 4.3 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร
- ตัวชี้วัด 4.9 ร้อยละความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของทีมบริหาร

Potential Impact of Addressing: การติดตามผลการดำเนินงานเหล่านี้ เพื่อนำไปทบทวนถึงสาเหตุของผลการดำเนินงานดังกล่าว อาจช่วยให้สำนักฯ พบโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์ Overall score =.....10.....%

STRENGTHS

—

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- Item Reference: 7.5

Finding: สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ที่สำคัญหลายเรื่อง

Evidence:

- ผลลัพธ์ด้านการเงิน เช่น รายรับและค่าใช้จ่ายจำแนกตามบริการ Return-on-Asset, Net Profit Margin ความสามารถในการลดต้นทุน ค่าใช้จ่าย
- ผลลัพธ์ด้านการตลาด เช่น จำนวนผู้รับบริการ/หน่วยงานจำแนกตามบริการ
- ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ เช่น ผลลัพธ์ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

Potential Impact of Addressing: การรายงานผลลัพธ์ดังกล่าว อาจช่วยสนับสนุนการบริหารสำนักฯ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

4. ตารางสรุปผลการประเมิน (overall band)

- ระดับการประเมินในภาพรวมด้านกระบวนการ (Process Scoring Band) =.....1.....
- ระดับการประเมินในภาพรวมด้านผลลัพธ์ (Result Scoring Band) =.....1.....

หมายเหตุ : ระดับการประเมินในภาพรวม (Overall Band) เป็นการรวมคะแนนผลการประเมินจากทุกหัวข้อตามเกณฑ์ EdPEX ทั้ง 17 ข้อ แล้วจึงทำการแปลผลออกมาเป็นระดับการประเมินในภาพรวม ไม่ได้เป็นการนำระดับการประเมินรายหัวข้อ (Item Band) มาเฉลี่ยรวมกันแต่อย่างใด

เกณฑ์การประเมิน	คะแนนเต็ม	Overall score (%)	คะแนนที่ได้
หมวดที่ 1 การนำองค์กร	110		27.50
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	60	25	15.00
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	50	25	12.50
หมวดที่ 2 กลยุทธ์	95		19.00
1.2 การจัดทำกลยุทธ์	45	20	9.00
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	50	20	10.00
หมวดที่ 3 ลูกค้า	95		16.50
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	45	20	9.00
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	50	15	7.50
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	100		22.50
4.1 การวัด วิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน	50	25	12.50
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	50	20	10.00
หมวดที่ 5 บุคลากร	100		22.75
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	45	20	9.00
2.5 ความผูกพันของบุคลากร	55	25	13.75
หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ	100		17.50
6.1 กระบวนการทำงาน	55	20	10.00
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	45	15	7.50
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์	400		52.75
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ	110	15	16.50
2.7 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	75	15	11.25
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	70	15	10.50
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	65	10	6.50
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	80	10	8.00
คะแนนด้านกระบวนการ (หมวด 1 – 6)	600		125.75
คะแนนด้านผลลัพธ์ (หมวด 7)	400		52.75
คะแนนรวม	1,000		178.50

ตาราง 1 แนวการให้คะแนนรายหมวด สำหรับหมวด 1-6 (Item Band)

คะแนน	คำอธิบาย
0% หรือ 5%	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบคำถามของหัวข้ออย่างชัดเจน. มีสารสนเทศน้อย /ไม่ชัดเจน /ไม่ตรงประเด็น. (A) แทบไม่ปรากฏหลักฐานการนำแนวทางที่เป็นระบบไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ. (D) ไม่ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง (Improvement Orientation). มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา. (L) ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับองค์กร. แต่ละพื้นที่หรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ. (I)
10%, 15%, 20% หรือ 25%	<ul style="list-style-type: none"> ปรากฏหลักฐานว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบคำถามพื้นฐานของหัวข้อ. (A) การนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติยังอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกพื้นที่หรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุคำถามพื้นฐานของหัวข้อ. (D) ปรากฏหลักฐานว่าเริ่มเปลี่ยนแปลงจากการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงทั่วไป. (L) มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา. (I)
30%, 35%, 40% หรือ 45%	<ul style="list-style-type: none"> ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามพื้นฐานของหัวข้อ. (A) มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางพื้นที่หรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้นของการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ. (D) ปรากฏหลักฐานว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ. (L) เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการพื้นฐานขององค์กร ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร และในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ. (I)
50%, 55%, 60% หรือ 65%	<ul style="list-style-type: none"> ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามโดยรวมของหัวข้อ. (A) มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าอาจแตกต่างกันในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน. (D) มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับองค์กรรวมถึงการสร้างนวัตกรรมในบางเรื่อง เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ. (L) มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการโดยรวมขององค์กร ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร และในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ. (I)
70%, 75%, 80% หรือ 85%	<ul style="list-style-type: none"> ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้อ. (A) มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ. (D) มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับองค์กร รวมถึงการสร้างนวัตกรรมเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการ. ปรากฏหลักฐานอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นอันเป็นผลจากการวิเคราะห์และการแบ่งปันระดับองค์กร. (L) มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการขององค์กรในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ. (I)
90%, 95% หรือ 100%	<ul style="list-style-type: none"> ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้ออย่างครบถ้วน. (A) มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึงโดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใด ๆ. (D) มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และการเรียนรู้ในระดับองค์กรผ่านการสร้างนวัตกรรมเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการทั่วทั้งองค์กร. ปรากฏหลักฐานว่าการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร เป็นผลมาจากการวิเคราะห์และการแบ่งปัน. (L) มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการขององค์กรในปัจจุบันและอนาคตเป็นอย่างดี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร และในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ. (I)

ตาราง 2 แนวการให้คะแนนรายหมวด สำหรับหมวด 7 (Item Band)

คะแนน	คำอธิบาย
0% หรือ 5%	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กร หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในหัวข้อที่รายงาน. (Le) ไม่แสดงแนวโน้มของข้อมูล หรือแสดงแนวโน้มเชิงลบเป็นส่วนใหญ่. (T) ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ. (C) ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร. (I)
10%, 15%, 20% หรือ 25%	<ul style="list-style-type: none"> มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรเพียงบางเรื่อง ที่ตอบคำถามพื้นฐานของหัวข้อ และมีระดับผลการดำเนินการที่เริ่มดี. (Le) มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลในบางเรื่อง โดยบางเรื่องแสดงแนวโน้มเชิงลบ. (T) แทบไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ. (C) มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร. (I)
30%, 35%, 40% หรือ 45%	<ul style="list-style-type: none"> มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดี ตอบคำถามพื้นฐานของหัวข้อ. (Le) มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี. (T) เริ่มมีการแสดงสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ. (C) มีการรายงานผลลัพธ์หลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร. (I)
50%, 55%, 60% หรือ 65%	<ul style="list-style-type: none"> มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดี ตอบคำถามโดยรวมของหัวข้อ. (Le) แสดงถึงแนวโน้มที่ดีในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร. (T) ผลการดำเนินการในปัจจุบันบางเรื่องดีกว่าคู่แข่ง และ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม. (C) มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าที่สำคัญส่วนใหญ่ ความต้องการของตลาดที่สำคัญส่วนใหญ่ และคำถามของกระบวนการที่สำคัญส่วนใหญ่. (I)
70%, 75%, 80% หรือ 85%	<ul style="list-style-type: none"> มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศ ตอบคำถามย่อยของหัวข้อ. (Le) มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญส่วนใหญ่ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจขององค์กร. (T) มีแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันหลายเรื่องถึงส่วนใหญ่ ดีกว่าคู่แข่ง และ/หรือระดับเทียบเคียง และมีผลการดำเนินการที่แสดงถึงความเป็นผู้นำในระดับดีมาก. (C) มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าที่สำคัญส่วนใหญ่ ความต้องการของตลาดที่สำคัญส่วนใหญ่ และคำถามของกระบวนการและแผนปฏิบัติการส่วนใหญ่. (I)
90%, 95% หรือ 100%	<ul style="list-style-type: none"> มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีเลิศ ตอบคำถามของหัวข้ออย่างครบถ้วน. (Le) มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญทุกเรื่องซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจขององค์กร. (T) แสดงถึงความเป็นผู้นำทั้งในธุรกิจและเป็นผู้นำสำหรับการเทียบเคียงในหลายด้าน. (C) มีการรายงานผลการดำเนินการและการคาดการณ์ผลการดำเนินการขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าที่สำคัญส่วนใหญ่ ความต้องการของตลาดที่สำคัญส่วนใหญ่ และคำถามของกระบวนการและแผนปฏิบัติการส่วนใหญ่. (I)

ตาราง 3 คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวมของกระบวนการ (Overall Band)

ช่วง	ลำดับ	คำอธิบายช่วงคะแนน
0-150	1	องค์กรแสดงให้เห็นถึงการพัฒนาและการดำเนินการอย่างมีแนวทางตามคำถามพื้นฐานของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในระดับเริ่มต้น โดยยังมีอุปสรรคในการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติกรพยายามปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ยังเป็นส่วนหนึ่งของการแก้ไขปัญหา และเป็นแนวทางการปรับปรุงแบบทั่วไปในระดับเริ่มต้น
151-210	2	องค์กรแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของเกณฑ์ แต่มีบางพื้นที่ (กระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่เริ่มมีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ องค์กรมีการพัฒนาทิศทางกรปรับปรุงทั่วไปเป็นแบบตั้งรับปัญหา
211-270	3	องค์กรแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของเกณฑ์ส่วนใหญ่ แม้วายังมีบางพื้นที่ (กระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่เริ่มมีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ การประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญอย่างเป็นระบบอยู่ในระยะเริ่มต้น
271-330	4	องค์กรแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อในเกณฑ์ แต่การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอาจแตกต่างกันไปในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน กระบวนการที่สำคัญได้รับประโยชน์จากการประเมินและการปรับปรุงโดยใช้ข้อมูลจริง โดยมีแนวทางที่สอดคล้องกับความต้องการโดยรวมขององค์กร
331-400	5	องค์กรแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลในการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อส่วนใหญ่ในเกณฑ์ องค์กรมีการประเมินผลและกระบวนการปรับปรุงที่เป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง การเรียนรู้ระดับองค์กรรวมถึงการสร้างนวัตกรรมส่งผลให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการหลักอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
401-470	6	องค์กรแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางที่กลั่นกรองมาเป็นอย่างดี ตอบสนองต่อคำถามต่าง ๆ ของหัวข้อในเกณฑ์ โดยแนวทางเหล่านี้มีลักษณะของการใช้ตัววัด การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีและมีการสร้างนวัตกรรมในหัวข้อส่วนใหญ่ มีการใช้การเรียนรู้ระดับองค์กร การสร้างนวัตกรรมและการแบ่งปันวิธีการปฏิบัติที่ดีเป็นเครื่องมือหลักในการบริหารจัดการองค์กร และมีหลักฐานจากแนวทางที่ บูรณาการกับความต้องการขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต
471-530	7	องค์กรแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางที่กลั่นกรองมาเป็นอย่างดี ตอบสนองต่อคำถามต่าง ๆ ของหัวข้อในเกณฑ์ รวมถึงการมีนวัตกรรม การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างดีย่อม การใช้ตัววัดในพื้นที่ (กระบวนการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีถึงดีเยี่ยมการบูรณาการในองค์กรอยู่ในระดับดีถึงดีเยี่ยมโดยใช้การวิเคราะห์องค์กร การเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม การแบ่งปันวิธีการปฏิบัติที่ดีเป็นกลยุทธ์หลักในการบริหารจัดการ
431-600	8	องค์กรแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางการดำเนินงานที่โดดเด่นในการมุ่งเน้นนวัตกรรมแนวทางต่าง ๆ ถูกนำไปถ่ายทอดเพื่อการปฏิบัติอย่างครบถ้วนและได้ผลดีเยี่ยม มีการใช้ตัววัด แนวทางที่บูรณาการกันเป็นอย่างดีเยี่ยมในด้านความต้องการขององค์กร การวิเคราะห์องค์กร การเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม การแบ่งปันวิธีการปฏิบัติที่ดีกระจายทั่วทั้งองค์กร

ตาราง 4 คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวมของผลลัพธ์ (Overall Band)

ช่วง	ลำดับ	คำอธิบายช่วงคะแนน
0-120	1	มีการรายงานผลการดำเนินงานอยู่บ้างสำหรับบางพื้นที่ (กระบวนการ) ที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของเกณฑ์รางวัล แต่โดยทั่วไปยังขาดการแสดงผลแนวโน้มและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
121-160	2	มีการรายงานผลการดำเนินงานในหลายพื้นที่ (กระบวนการ) ที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของเกณฑ์รางวัลและมีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร ผลการดำเนินการบางเรื่องอยู่ในระดับดี การใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและแนวโน้มอยู่ในระยะเริ่มต้น
161-200	3	มีการรายงานผลการดำเนินงานที่ดีในหลาย ๆ พื้นที่ (กระบวนการ) ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุขององค์กร มีการใช้แนวโน้มและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในการรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญ และบางครั้งเห็นการใช้แนวโน้มที่เป็นประโยชน์อย่างชัดเจน
201-240	4	มีการรายงานผลการดำเนินงานที่ดีบางเรื่องในด้านลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และคำถามของกระบวนการและแสดงผลเชิงเปรียบเทียบที่ดี ไม่มีแนวโน้มที่ไม่ดีในพื้นที่ (กระบวนการ) ที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของเกณฑ์และที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร
241-280	5	มีการรายงานผลการดำเนินงานที่ดีเป็นส่วนใหญ่ในด้านลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และคำถามของกระบวนการและแสดงผลเป็นจุดแข็งเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง มีการปรับปรุงผลการดำเนินงานและแนวโน้มที่ดีตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของเกณฑ์และการบรรลุพันธกิจขององค์กร
281-320	6	มีการรายงานผลการดำเนินงานที่ดีเป็นส่วนใหญ่ในด้านลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด คำถามของกระบวนการ แผนปฏิบัติการที่จำเป็น ผลลัพธ์แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มที่ดีของคำถามของเกณฑ์เป็นส่วนใหญ่ ตลอดจนบรรลุพันธกิจองค์กร และผลลัพธ์บางตัวยังแสดงถึงการเป็นผู้นำในอุตสาหกรรม
321-360	7	มีการรายงานผลการดำเนินงานที่ดีเป็นส่วนใหญ่ในด้านลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการแผนปฏิบัติการที่จำเป็น ผลลัพธ์แสดงให้เห็นถึงการดำเนินการในระดับที่เป็นเลิศและเป็นผู้นำในบางพื้นที่ เมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมอื่น ผลลัพธ์แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มที่ดีตอบสนองต่อคำถามต่าง ๆ ของเกณฑ์ตลอดจนบรรลุพันธกิจองค์กร
361-400	8	มีการรายงานผลการดำเนินงานครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการแผนปฏิบัติการที่จำเป็น และผลการคาดการณ์การบรรลุผลสำเร็จในอนาคต ผลลัพธ์แสดงให้เห็นถึงการดำเนินการในระดับที่เป็นเลิศทั้งในระดับประเทศและระดับโลก ผลลัพธ์แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มที่ดีตอบสนองต่อคำถามต่าง ๆ ของเกณฑ์ตลอดจนบรรลุพันธกิจองค์กร

5. ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)

หัวข้อ	ข้อมูล
1. ผลิตภัณฑ์และบริการ	1 โครงการ/กิจกรรม/หลักสูตรฝึกอบรม 2 โครงการเป็นที่ปรึกษา 3 สื่อประเภทต่าง ๆ
2. วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ ค่านิยม วัฒนธรรม และ สมรรถนะหลัก	วิสัยทัศน์ เป็นองค์กรบริการวิชาการระดับประเทศเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม พันธกิจ 1 ผลิตงานบริการวิชาการและนวัตกรรมบริการที่มีคุณภาพและหลากหลายรูปแบบเพื่อตอบสนองความต้องการชุมชนและสังคม 2 บูรณาการนำองค์ความรู้ ฐานวิจัย และเทคโนโลยีจากมหาวิทยาลัยถ่ายทอดสู่ชุมชนและสังคม 3 สร้างและพัฒนาเครือข่ายบริการวิชาการหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย หน่วยงานภาครัฐ ภาคประชาสังคม และเอกชนให้มีความเข้มแข็ง 4 พัฒนาสถานีบริการวิชาการชุมชนให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณภาพเข้าถึงและตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนและสังคมอย่างแท้จริง ค่านิยม Openness, Clarity, Enthusiasm, Social Responsibility วัฒนธรรม ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง 1 องค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านบริการวิชาการในหลากหลายมิติ 2 ประสานเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อจัดกิจกรรม/โครงการ 3 มีระบบบริการสารสนเทศในการจัดกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพ 4 ความสามารถในการหางบประมาณสนับสนุนจากแหล่งอื่น ๆ มาใช้ในการดำเนินงาน 5 ความเชี่ยวชาญในด้านการบริการวิชาการในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้
3. บุคลากร	รวม 25 คน สน บริหาร 7 คน พัฒนานวัตกรรม 6 คนและสถานีบริการ 12 คน
4. สิ้นทรัพย์	สถานที่ตั้ง 4 แห่ง ได้แก่ สำนักงานบริหารงานกลาง สถานีบริการวิชาการชุมชนปัตตานี สถานีบริการวิชาการชุมชนเทพา และสถานีบริการวิชาการชุมชนจะนะ
5. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	ด้านการบริหาร พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.2559 ประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรื่อง การกำหนดวิทยาเขต และการจัดตั้งส่วนงานของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2562 ระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการ พ.ศ.2551 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ.2559 ด้านสิ่งแวดล้อม การเงิน และผลิตภัณฑ์ 1. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการบริหารการเงิน และทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2562 2. ระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551 3. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

หัวข้อ	ข้อมูล
	<p>4. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560</p> <p>ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย</p> <p>พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ.2554</p>
6. โครงสร้างองค์กร	<p>โครงสร้างการบริหารงานของสำนักส่งเสริมฯ มีผู้อำนวยการเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด มีคณะกรรมการอำนวยการประจำสำนักส่งเสริมฯ โดยมีอธิการบดีเป็นประธาน กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกเป็นคณะกรรมการ ในส่วนของการขับเคลื่อนการทำงานขององค์กร มีคณะกรรมการประจำส่วนงาน ซึ่งประกอบด้วยผู้อำนวยการ ทำหน้าที่เป็นประธานรองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย/งาน/สถานี</p>
7. ผู้เรียน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<p>โครงการ/กิจกรรม/หลักสูตรฝึกอบรม</p> <p>ลูกค้า</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. หน่วยงานภาครัฐและเอกชน 2. ประชาชนผู้สนใจทั่วไป 3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4. กลุ่มอาชีพ/กลุ่มชุมชน/กลุ่มเกษตรกร/กลุ่มแม่บ้าน 6. กลุ่มผู้สูงอายุ/กลุ่มเปราะบาง 5. กลุ่มนักเรียน/เยาวชนนอกระบบการศึกษา 7. องค์กรระหว่างประเทศ <p>ความต้องการและความคาดหวัง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง 2. ได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพและได้มาตรฐาน <p>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2. หน่วยงานภาครัฐ เอกชน/องค์กรให้งบประมาณสนับสนุน 3. คณะกรรมการอำนวยการประจำสำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ 4. คณะกรรมการประจำส่วนงานสำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ <p>ความต้องการและความคาดหวัง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร 2. ผลการดำเนินงานเป็นไปตามข้อตกลง/สัญญา 3. บริหารงานอย่างโปร่งใส 4. ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการอำนวยการประจำสำนักส่งเสริมฯ และบรรลุแผนการปฏิบัติงานของสำนักส่งเสริมฯ ภายใต้การกำกับของคณะกรรมการประจำส่วนงาน สำนักส่งเสริมฯ <p>โครงการที่ปรึกษาว่าจ้าง</p> <p>ลูกค้า</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. หน่วยงานภาครัฐและเอกชน 2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หัวข้อ	ข้อมูล
	<p>3. องค์กรระหว่างประเทศ เช่น ICRC UNICEF</p> <p>ความต้องการและความคาดหวัง</p> <p>1. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง</p> <p>2. ได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพและได้มาตรฐาน</p> <p>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>1. กลุ่มอาชีพ/กลุ่มชุมชน/กลุ่มเกษตรกร/กลุ่มแม่บ้าน</p> <p>2. กลุ่มผู้สูงอายุ/กลุ่มเปราะบาง</p> <p>3. กลุ่มนักเรียน/เยาวชนนอกระบบการศึกษา</p> <p>ความต้องการและความคาดหวัง</p> <p>1. บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร</p> <p>2. ผลการดำเนินงานเป็นไปตามข้อตกลง/สัญญา</p> <p>3. บริหารงานอย่างโปร่งใส</p> <p>4. ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการอำนวยการประจำสำนักส่งเสริมฯ และแผนการปฏิบัติงานของสำนักส่งเสริมฯ</p> <p>สื่อประเภทต่าง ๆ สื่อวิทยุ/โทรทัศน์ VDO on Demandและสื่อออนไลน์</p> <p>ลูกค้า</p> <p>1. ประชาชนและผู้สนใจทั่วไป</p> <p>ความต้องการและความคาดหวัง</p> <p>1. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง</p> <p>2. ทันสมัยเข้าถึงได้ง่ายและครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายโดยเฉพาะในพื้นที่ชุมชนพหุวัฒนธรรม รวมทั้งกลุ่มเป้าหมายทั่วไป</p> <p>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>1. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์</p> <p>2. หน่วยงานภาครัฐ เอกชน/องค์กรให้งบประมาณสนับสนุน</p> <p>3. คณะกรรมการอำนวยการประจำสำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ</p> <p>4. สถานีวิทยุ ม.อ.ปัตตานี/สถานีวิทยุประจำจังหวัด/สถานีวิทยุชุมชน</p> <p>ความต้องการและความคาดหวัง</p> <p>1. บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร</p> <p>2. ผลการดำเนินงานเป็นไปตามข้อตกลง/สัญญา</p> <p>3. บริหารงานอย่างโปร่งใส</p> <p>4. ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการอำนวยการ และแผนการปฏิบัติงานของสำนักส่งเสริมฯ</p>
8. ผู้ส่งมอบ พันธมิตร คู่ความร่วมมือ	<p>ผู้ส่งมอบ พันธมิตร</p> <p>โรงแรม/สถานที่จัดฝึกอบรม บริการห้องประชุมสำหรับฝึกอบรม</p> <p>ข้อกำหนดที่สำคัญของเครือข่ายอุปทาน</p> <p>1. การบริการที่ได้มาตรฐาน</p> <p>2. การส่งมอบถูกต้องและตรงเวลา</p> <p>3. ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วมกัน</p>

หัวข้อ	ข้อมูล
	<p>หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย/หน่วยงานภาครัฐ เอกชน/องค์กรต่างๆ</p> <p>ข้อกำหนดที่สำคัญของเครือข่ายอุปทาน</p> <p>การอำนวยความสะดวกและความราบรื่นในการติดต่อประสานงาน</p> <p>ร้านจำหน่ายวัสดุและอุปกรณ์สำนักงาน</p> <p>ข้อกำหนดที่สำคัญของเครือข่ายอุปทาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การบริการที่ได้มาตรฐาน 2. การส่งมอบถูกต้องและตรงเวลา <p>ร้านอาหารและเครื่องดื่ม</p> <p>ข้อกำหนดที่สำคัญของเครือข่ายอุปทาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การบริการที่ได้มาตรฐาน 2. ส่งมอบถูกต้องและตรงเวลา <p>โรงพิมพ์/ผู้ประกอบการสิ่งพิมพ์</p> <p>ข้อกำหนดที่สำคัญของเครือข่ายอุปทาน</p> <p>ส่งมอบถูกต้องและตรงเวลา</p> <p>คู่ความร่วมมือ</p> <p>วิทยากร</p> <p>ข้อกำหนดที่สำคัญของเครือข่ายอุปทาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความรู้ที่ถูกต้อง ทันสมัย และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ 2. ให้ความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง <p>หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยองค์ระหว่างประเทศ</p> <p>ข้อกำหนดที่สำคัญของเครือข่ายอุปทาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การอำนวยความสะดวกและความราบรื่น ในการติดต่อประสานงาน 2. ให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง
9. ลำดับในการแข่งขัน	<p>การเลือกลำดับคู่แข่ง/คู่เทียบ สำคัญๆ ใช้เกณฑ์เปรียบเทียบตามรายผลิตภัณฑ์ได้แก่สำนักบริการวิชาการมหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์บริการวิชาการมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง</p>
10. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	<ol style="list-style-type: none"> 1) การติดตามและวิเคราะห์สถานการณ์ สามารถปรับตัวได้ตามความต้องการของลูกค้า 2) การดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดความชำนาญในการทำงาน 3) นโยบายการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของมหาวิทยาลัย 4) ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาจังหวัด และนโยบายของมหาวิทยาลัยที่เปลี่ยนแปลงไปตามกระทรวงที่สังกัด

หัวข้อ	ข้อมูล
	<p>5) บริบทการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมถึงการได้รับนโยบายจากกระทรวงที่สังกัดนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรในพื้นที่ภาคใต้ชายแดน</p> <p>6) กระบวนการพัฒนาโครงการ/กิจกรรม/นวัตกรรมใหม่ๆ ที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าและผู้รับบริการ</p> <p>7) การพัฒนาศักยภาพและความสามารถของบุคลากรให้มีความรู้ ด้านการบริหารจัดการ โดยการจัดการองค์ความรู้ภายในอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง</p>
11. ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	สำนักบริการวิชาการมหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์บริการวิชาการมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
12. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	<p>การเพิ่มจำนวนลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมาย</p> <p>การเชื่อมโยงนำองค์ความรู้ของแต่ละคณะวิชาในมหาวิทยาลัยสู่กลุ่มเป้าหมาย (matching)</p> <p>การลดต้นทุน</p> <p>การพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล</p> <p>การดำเนินโครงการ/กิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล</p> <p>มีความโปร่งใสและความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่</p> <p>ทัศนคติและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน</p>
13. ภัยคุกคามเชิงกลยุทธ์	-
14. ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	<ul style="list-style-type: none"> - มีความคล่องตัวและการเข้าถึงพื้นที่ของผู้รับบริการ - มีหลักสูตรที่ทันสมัย หลากหลาย และผ่านการรับรองมาตรฐาน สามารถตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย - มีการส่งเสริมการตลาดโดยใช้กลไกของราคา - เพิ่มมาตรฐานการบริการในทุกด้าน - มีเทคนิคการบริหารโครงการ ที่ช่วยลดต้นทุน - การใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการฝึกอบรม เช่น อบรมออนไลน์ - บุคลากรมีความชำนาญงาน - การทำงานเป็นทีม และความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน - มีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน - มีสถานบริการวิชาการในพื้นที่ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มชุมชนหรือกลุ่มเป้าหมาย - มีช่องทางการเผยแพร่ความรู้สู่ชุมชนและสังคมที่หลากหลายครอบคลุมพื้นที่และกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ/ทั่วไปอย่างต่อเนื่อง - มีแนวปฏิบัติด้านการเงินและพัสดุที่ดีที่สามารถตรวจสอบได้ - มีคณะกรรมการสอบทานภายในองค์กรและรายงานผลต่อมหาวิทยาลัย - ความหลากหลายของบุคลากรทั้งในด้านความเชี่ยวชาญ และคุณวุฒิ
15. โอกาสเชิงกลยุทธ์	-
16. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	ใช้แนวทาง PDCA ระบบ LEAN การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน KM Green office และ 5ส. และมีการนำระบบ Digital มาใช้ในการขับเคลื่อนงาน