



รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน
สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ประจำปีการศึกษา 2555
ระหว่างวันที่ 20 – 21 มิถุนายน พ.ศ. 2556

โดย

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คำนำ

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2555 ได้รับมอบหมายจาก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ให้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม ตามผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2555 (1 มิถุนายน 2555 – 31 พฤษภาคม 2556) ระหว่างวันที่ 20 – 21 มิถุนายน 2556 เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการประเมินฯ หวังเป็นอย่างยิ่ง ว่าผลการประเมินคุณภาพครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และเกิดประโยชน์โดยรวมต่อ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2555

ประธานคณะกรรมการ (รองศาสตราจารย์ ดร.วิจารณ์ วิชชุกิจ)
คณบดีคณะเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รองประธานคณะกรรมการ (ดร.สุนงา จรณะสมบุรณ์)
คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

กรรมการ (นางชนิดชนก สายชุ่มอินทร์)
สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กรรมการและเลขานุการ (นางมุกดา เกตุแก้ว)
สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้ช่วยเลขานุการ (นางสาวสุรีย์ วงศ์กนิษฐ)
สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2556

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	1
นวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดี	2
ประสิทธิผลการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย	3
ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีการศึกษา 2554	3
ข้อมูลการประกันคุณภาพของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม.....	4
วัตถุประสงค์.....	4
กำหนดการประเมิน.....	4
วิธีการดำเนินงาน	6
เกณฑ์การประเมิน	6
ผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ.....	6
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ.....	9
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก.....	9
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ	9
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ	10
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	11
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน.....	11
ภาคผนวก	13
ภาคผนวกที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานผลการดำเนินงาน	14
ภาคผนวกที่ 2 ข้อมูลการสัมภาษณ์.....	15
ภาคผนวกที่ 3 ภาพกิจกรรม	19

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2555 ตามกระบวนการในระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน ระหว่างวันที่ 20 – 21 มิถุนายน 2556 โดยคณะกรรมการประเมินฯ ได้ประเมินคุณภาพ จากรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามรอบปีการศึกษา 2555 (1 มิถุนายน 2555 – 31 พฤษภาคม 2556) และรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากการเยี่ยมชม และการสัมภาษณ์

สำหรับผลการประเมินฯ พบว่า สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีการดำเนินงานตามระบบและกลไก การประกันคุณภาพ 6 องค์ประกอบ และมีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประเมิน จำนวน 13 ตัวบ่งชี้ โดย หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.78 ได้คุณภาพระดับดีมาก และตัวบ่งชี้เพิ่ม มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.32 ได้คุณภาพระดับดี และตัวบ่งชี้เพิ่ม มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบคุณภาพ	ลักษณะ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย ปีการศึกษา 2555 (เต็ม 5)							
		ปัจจัยนำเข้า		กระบวนการ		ผลผลิต		รวม	
		สำนัก	กรรมการ	สำนัก	กรรมการ	สำนัก	กรรมการ	สำนัก	กรรมการ
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา วัฒนธรรม วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ		-	-	5.00	5.00	-	-	5.00	5.00
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก		-	-	5.00	2.00	4.38	3.72	4.54	3.29
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและจัดการ		5.00	5.00	5.00	5.00	-	-	5.00	5.00
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ		-	-	5.00	5.00	-	-	5.00	5.00
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	บังคับ	-	-	4.00	3.00	-	-	4.00	3.00
	เพิ่ม	-	-	-	-	5.00	5.00	5.00	5.00
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน		-	-	5.00	5.00	-	-	5.00	5.00
เฉลี่ยภาพรวม 13 ตัวบ่งชี้		5.00	5.00	4.89	4.44	4.38	3.72	4.78	4.32
ระดับคุณภาพ		ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดี	ดี	ดี	ดีมาก	ดี
เฉลี่ยภาพรวม 14 ตัวบ่งชี้		5.00	5.00	4.89	4.44	4.54	4.04	4.80	4.37
ระดับคุณภาพ		ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดี	ดีมาก	ดี	ดีมาก	ดี

สำหรับการประเมินคุณภาพภายในครั้งนี้ คณะกรรมการฯ ได้มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ภาพรวม

จุดแข็ง

1. สำนักส่งเสริมฯ ยังคงรักษาวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ในการปลูกฝังแนวคิดและถ่ายทอดวิธีการทำงาน เพื่อการอยู่ร่วมกันภายในองค์กรได้อย่างมีความสุข โดยผู้บริหารและบุคลากรมีความตั้งใจและทุ่มเทในการพัฒนาองค์กรให้เกิดความก้าวหน้า และขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมายและวิสัยทัศน์ร่วมกันได้เป็นอย่างดี
2. มีการจัดหลักสูตรการให้บริการที่หลากหลาย และได้กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการบรรลุทุกโครงการ โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก

จุดที่ควรพัฒนา

1. กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม ยังไม่เป็นระบบที่สามารถส่งผลสะท้อนให้เห็นผลสำเร็จอย่างชัดเจน
2. การเตรียมความพร้อมในการพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างผู้นำขององค์กรในอนาคต ยังไม่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรทบทวนกระบวนการประเมินและติดตามผลการดำเนินงานด้านการบริการทางวิชาการให้สะท้อนผลประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการทางวิชาการต่อสังคม
2. ควรมีการวิเคราะห์ภาระงานของบุคลากรเพื่อจัดเตรียมกำลังคนให้เหมาะสมกับภาระงาน
3. สำนักฯ ควรเน้นบทบาทการสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้น เช่น การฝึกงานของนิสิต โดยกำหนดแผนรองรับที่ชัดเจน ซึ่งจะส่งผลให้นิสิตและสำนักฯ ได้รับประโยชน์จากการฝึกงานของสำนักฯ

ข้อเสนอแนะระดับมหาวิทยาลัย

1. มหาวิทยาลัย ควรสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและเกณฑ์ประเมินให้ชัดเจนในหน่วยงานระดับสถาบัน สำนักฯ เพื่อให้หน่วยงานสะท้อนผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับภารกิจที่รับผิดชอบ
2. มหาวิทยาลัย ควรสนับสนุนทรัพยากรที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เช่น ครุภัณฑ์ไอทีที่ทันสมัย เพื่อให้สำนักฯ สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจที่มอบหมายได้บรรลุผลสำเร็จ

นวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดี

ไม่มีข้อค้นพบ

ประสิทธิผลการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย

สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีศักยภาพในการเป็นผู้นำการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมทั้งในระดับชาติและนานาชาติ โดยเฉพาะด้านการบริการวิชาการทางการเกษตร ซึ่งเป็นจุดเด่นของมหาวิทยาลัย ที่สามารถส่งเสริมและให้ความรู้แก่ประชาชนที่หลากหลายรูปแบบ ทั้งในด้านการจัดโครงการกิจกรรมการส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ การผลิตสื่อ การวิจัยและพัฒนาด้านการบริการวิชาการ การพัฒนาเครือข่ายเพื่อสร้างความเข้มแข็งการให้บริการวิชาการ และโครงการกิจกรรมที่เกิดขึ้นจากความร่วมมือ โดยผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับมีความตั้งใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุผลตามปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจของหน่วยงาน และมหาวิทยาลัย

อย่างไรก็ตาม สำนักส่งเสริมฯ มีข้อจำกัดในการพัฒนาปรับปรุงเครื่องมืออุปกรณ์ให้สามารถแข่งขันกับการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าในยุคปัจจุบันได้มากนัก เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มุ่งให้บริการแก่สังคม โดยไม่มุ่งหวังผลกำไร จึงมีงบประมาณสนับสนุนและเงินรายได้ค่อนข้างน้อย จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้น

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีการศึกษา 2554

การติดตามผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินฯ ในรอบปีการศึกษา 2554 พบว่า สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงฯ เป็นอย่างดี โดยมีโครงการ/กิจกรรมทั้งหมด จำนวน 14 กิจกรรม มีการดำเนินการแล้ว 11 กิจกรรม และอยู่ระหว่างดำเนินการ 3 กิจกรรม ได้แก่

1. การติดตามผลการดำเนินงานรายเดือนและรายไตรมาส มีการดำเนินการแล้ว คิดเป็นร้อยละ 70
2. แผนการประชาสัมพันธ์ทั้งภายใน และภายนอก มก. มีการดำเนินการแล้ว คิดเป็นร้อยละ 50
3. การจัดทำขั้นตอนที่มีการเชื่อมโยงการปฏิบัติงานระหว่างฝ่าย และกำหนดเวลามาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถกำกับติดตามและประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีการดำเนินการแล้ว คิดเป็นร้อยละ 70

ข้อมูลการประกันคุณภาพของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม

สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม ได้ดำเนินการระบบประกันคุณภาพในรูปแบบสำนัก 6 องค์ประกอบ โดยได้รับการประเมินคุณภาพภายใน จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัยแล้ว 11 ครั้ง ซึ่งผลการประเมินในรอบปีการศึกษา 2554 (1 มิถุนายน 2554 – 31 พฤษภาคม 2555) ระหว่างวันที่ 5 – 6 กรกฎาคม 2555 พบว่า มีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประเมิน จำนวน 13 ตัวบ่งชี้ โดยหน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.48 ได้คุณภาพระดับดี และตัวบ่งชี้เพิ่ม มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.79 ได้คุณภาพระดับดีมาก และตัวบ่งชี้เพิ่ม มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก

วัตถุประสงค์การประเมินคุณภาพภายใน

1. เพื่อยืนยันสภาพการดำเนินงานของหน่วยงานและประเมินคุณภาพ ที่สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย
2. พิจารณาความเชื่อมโยงของทุกองค์ประกอบในระบบประกันคุณภาพของหน่วยงาน และการตอบสนองพันธกิจและเป้าหมายของมหาวิทยาลัย โดยวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งการค้นหานวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน
3. ติดตามประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของการประเมินคุณภาพภายในที่ผ่านมา
4. เพื่อรายงานผลการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

กรอบการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานจากผลการประเมินคุณภาพภายใน

1. ประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน รวมทั้งด้านการบริหารจัดการ
2. ประสิทธิภาพของแผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของการประเมินคุณภาพภายในที่ผ่านมา
3. การค้นหานวัตกรรม และแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน หรือผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ

กำหนดการประเมิน

วันพฤหัสบดีที่ 20 มิถุนายน พ.ศ. 2556

เวลา 08.30 – 09.00 น. คณะกรรมการประเมินฯ ประชุมหารือแนวทางการประเมินฯ ในเบื้องต้น
ณ ห้องประชุม 410 ชั้น 4 อาคารวิทยบริการ

เวลา 09.00 – 10.00 น. คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในพบผู้บริหาร สำนักส่งเสริมและ
ฝึกอบรม ณ ห้องประชุมสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม ชั้น 4
อาคารวิทยบริการ

- ประธานคณะกรรมการฯ กล่าวแนะนำคณะกรรมการ ชี้แจงวัตถุประสงค์ และแนวทางในการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2555
- ผู้บริหารสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม รายงานผลการดำเนินงานในรอบปี การศึกษา 2555 ดังนี้
 1. ข้อมูลพื้นฐานหรือสถานภาพของหน่วยงานในปัจจุบัน
 2. สรุปผลการดำเนินงานและการประเมินตนเองตามองค์ประกอบและตัว บ่งชี้ประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงาน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัย นำเข้า กระบวนการ และผลผลิต
 3. ประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีที่ผ่านมา
 4. แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงของหน่วยงานในอนาคต
 5. นวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดี หรือผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามระบบ ประกันคุณภาพ
- คณะกรรมการซักถามเพิ่มเติม

เวลา 10.00 – 10.30 น.	คณะกรรมการประเมินฯ ตรวจเอกสารหลักฐาน ณ ห้องประชุม ชั้น 4 อาคารวิทยบริการ
เวลา 10.30 – 12.00 น.	คณะกรรมการประเมินฯ สัมภาษณ์ ณ ห้องประชุม ชั้น 4 อาคารวิทยบริการ
เวลา 10.30 – 11.00 น.	กลุ่มที่ 1 กลุ่มเลขานุการสำนักฯ/หัวหน้าฝ่าย นวน 6 คน
เวลา 11.00 – 11.30 น.	กลุ่มที่ 2 กลุ่มบุคลากรข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง จำนวน 8 คน
เวลา 11.30 – 12.00 น.	กลุ่มที่ 3 กลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 6 คน <ul style="list-style-type: none"> - บุคคลภายใน จำนวน 3 คน - ภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 3 คน
เวลา 12.00 – 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
เวลา 13.00 – 16.00 น.	คณะกรรมการประเมินฯ ตรวจเยี่ยมหน่วยงานภายในสำนักส่งเสริมและ ฝึกอบรม
เวลา 13.00 – 13.45 น.	- ตรวจเยี่ยมฝ่ายโรงพิมพ์
เวลา 13.45 – 14.30 น.	- ตรวจเยี่ยมฝ่ายพัฒนาสื่อการส่งเสริม
เวลา 14.30 – 15.15 น.	- ตรวจเยี่ยมฝ่ายวิเคราะห์
เวลา 15.15 – 16.00 น.	- ตรวจเยี่ยมสำนักงานเลขานุการ
เวลา 16.00 – 16.30 น.	คณะกรรมการประเมินฯ ตรวจเอกสารหลักฐาน และประชุมสรุปผลการ ประเมินฯ ในเบื้องต้น

วันศุกร์ที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2556

- เวลา 09.00 – 12.00 น. คณะกรรมการประเมินฯ สรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน
เวลา 12.00 – 13.00 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน
เวลา 13.00 – 15.00 น. คณะกรรมการประเมินฯ รายงานสรุปผลการประเมินคุณภาพภายในด้วยวาจา
ให้ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม รับทราบ
ณ ห้อง 804 อาคารวิทยบริการ

วิธีการดำเนินงาน

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม ประจำปีการศึกษา 2555 ได้ศึกษารายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report – SAR) แบบเก็บข้อมูลดิบ และแบบเก็บข้อมูลพื้นฐาน (Common data set) ของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม ตามผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2555 ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2555 ถึง 31 พฤษภาคม 2556 และหลักฐานเพื่อการประเมินตามรายการที่ระบุไว้ในรายงานการประเมินตนเอง และได้รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากการเยี่ยมชม และการสัมภาษณ์

เกณฑ์การประเมิน

เกณฑ์การประเมินภาพรวมของทุกองค์ประกอบ และรายตัวบ่งชี้ มีคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งเป็นการประเมินตามเกณฑ์ 5 คะแนน ส่วนการบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการ ไม่มีคะแนน สำหรับการแปลความหมายผลการประเมินตามเกณฑ์ 5 คะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 0.00 – 1.50	หมายถึง	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง	การดำเนินงานระดับพอใช้
คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง	การดำเนินงานระดับดี
คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง	การดำเนินงานระดับดีมาก

สำหรับการประเมินคุณภาพภายในครั้งนี้ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดเพื่อให้หน่วยงานสามารถพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง สอดรับกับนโยบายและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับการพัฒนามหาวิทยาลัย

ผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ

สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ 6 องค์ประกอบ และมีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประเมิน จำนวน 13 ตัวบ่งชี้ โดยหน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.78 ได้คุณภาพระดับดีมาก และตัวบ่งชี้เพิ่ม มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.32 ได้คุณภาพระดับดี และตัวบ่งชี้เพิ่ม มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการประเมินคุณภาพภายในรายองค์ประกอบคุณภาพ

ตัวบ่งชี้	หน่วย	เป้าหมาย		ผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2555				คะแนนประเมิน	
		2555	2556	สำนัก		กรรมการ		สำนัก	กรรมการ
				ตัวตั้ง	ผลลัพท์	ตัวตั้ง	ผลลัพท์		
				ตัวหาร	(% หรือ	ตัวหาร	(% หรือ		
คะแนนเฉลี่ยภาพรวม 14 ตัวบ่งชี้								4.80	4.37
คะแนนเฉลี่ยภาพรวม 13 ตัวบ่งชี้								4.78	4.32
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ								5.00	5.00
1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	ข้อ	8	8	8		8	5.00	5.00
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก								4.54	3.29
2.1	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.00	36,294.47	4.15	36,294.47	4.15	4.15
					8,738.00		8,738.00		
2.2	กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม	ข้อ	5	5	5		2	5.00	2.00
<p>หมายเหตุ : มีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน 3 ข้อ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ข้อ 3 มีการประเมินประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการทางวิชาการต่อสังคม ยังไม่ส่งผลสะท้อนให้เห็นผลสำเร็จอย่างชัดเจน - ข้อ 4 ไม่สามารถนำผลการประเมินในข้อ 3 ไปพัฒนาระบบและกลไก หรือกิจกรรมการให้บริการทางวิชาการได้ - ข้อ 5 ไม่พบการพัฒนาความรู้ที่ได้จากการให้บริการทางวิชาการและถ่ายทอดความรู้สู่บุคลากรภายในหน่วยงานและเผยแพร่สู่สาธารณชน 									
2.3	ผลการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอก	ข้อ	3	4	4		2	4.00	2.00
<p>หมายเหตุ : มีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน 3 ข้อ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ข้อ 3 ยังไม่พบผลการดำเนินงานที่ชุมชนหรือองค์กรมีผู้นำหรือสมาชิกที่มีการเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง - ข้อ 4 ยังไม่พบผลการดำเนินงานที่ชุมชนหรือองค์กรสร้างกลไกที่มีการพัฒนาตนเอง โดยคงอัตลักษณ์ของคนในชุมชนและเอกลักษณ์ของท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องหรือยั่งยืน - ข้อ 5 ยังไม่พบผลการดำเนินงานที่มีผลกระทบที่เกิดประโยชน์สร้างคุณค่าต่อสังคม หรือชุมชน/องค์กรมีความเข้มแข็ง 									
2.4	การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม	ข้อ	5	5	5		5	5.00	5.00
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ								5.00	5.00
3.1	ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน	ข้อ	7	7	7		7	5.00	5.00

ตัวบ่งชี้		หน่วย	เป้าหมาย		ผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2555				คะแนนประเมิน	
			2555	2556	สำนัก		กรรมการ		สำนัก	กรรมการ
					ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์		
3.2	การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	ข้อ	5	5	5		5		5.00	5.00
3.3	ระบบบริหารความเสี่ยง	ข้อ	6	6	6		6		5.00	5.00
3.4	ระบบการพัฒนาบุคลากร	ข้อ	7	7	7		7		5.00	5.00
3.5	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับ การพัฒนาความรู้ และ ทักษะวิชาชีพที่สอดคล้อง กับการปฏิบัติงาน ทั้งใน ประเทศหรือต่างประเทศ	ร้อยละ	80.00	80.00	77	86.52	77	86.52	5.00	5.00
					89		89			
องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ									5.00	5.00
4.1	ระบบและกลไกการเงินและ งบประมาณ	ข้อ	7	7	7		7		5.00	5.00
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ									4.00	3.00
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ (2 ตัวบ่งชี้)									4.50	4.00
5.1	ระบบและกลไกการประกัน คุณภาพการศึกษาภายใน	ข้อ	7	8	7		6		4.00	3.00
<p>หมายเหตุ : มีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน 3 ข้อ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ข้อ 5 มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัว บ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้ พบว่า ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ เมื่อเปรียบเทียบกับแผนกลยุทธ์ใน รอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 กับ 2555 มีผลการพัฒนาไม่ครบทุกตัวบ่งชี้ - ข้อ 8 มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างมหาวิทยาลัย และมีกิจกรรมร่วมกัน ยังไม่พบผล การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าว - ข้อ 9 มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถ นำไปใช้ประโยชน์ ยังไม่พบผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าว 										
5.2	ร้อยละของงานบริการ	ข้อ	50		160	200.00	160	200.00	5.00	5.00
	คิ				80		80			
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน									5.00	5.00
6.1	ระดับความสำเร็จของการ พัฒนาและปรับปรุง กระบวนการดำเนินงาน	ข้อ	5	5	5		5		5.00	5.00

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

การประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวมของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก

คณะกรรมการประเมินฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ จากผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงานสรุปได้ดังนี้

จุดแข็ง

- มีกระบวนการพัฒนาแผนที่ชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับนโยบาย ปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจที่รับผิดชอบด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม โดยเฉพาะการบริการทางด้านการเกษตร ที่เป็นจุดเด่นของมหาวิทยาลัย ซึ่งสามารถส่งเสริมและให้ความรู้แก่ประชาชนที่หลากหลายรูปแบบ

แนวทางเสริม

- การรายงานผลการดำเนินงานตามแผนที่นำเสนอผู้บริหาร ควรมีการติดตามและประเมินความสำเร็จในระดับกลยุทธ์เป็นประจำอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และเปรียบเทียบการบรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลมาทบทวนปรับปรุงการดำเนินงานและเป้าหมายที่กำหนดในแผนกลยุทธ์

ข้อสังเกต

- การติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ตามแผนกลยุทธ์บางส่วนไม่สามารถดำเนินการได้ ทำให้ไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ทั้งนี้ เนื่องจากประสบปัญหาอุทกภัย ในช่วงปีงบประมาณ 2555

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.54 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 3.29 ได้คุณภาพระดับพอใช้

คณะกรรมการประเมินฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ จากผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก สรุปได้ดังนี้

จุดที่ควรพัฒนา

1. กระบวนการดำเนินงานโครงการกิจกรรมส่วนใหญ่ ยังไม่ครอบคลุมตามวงจรคุณภาพ PDCA
2. กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม ยังไม่เป็นระบบที่สามารถส่งผลสะท้อนให้เห็นผลสำเร็จอย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

1. กระบวนการดำเนินงานในแต่ละโครงการกิจกรรม ควรดำเนินการให้ครอบคลุมตามวงจรคุณภาพ PDCA เพื่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
2. ควรปรับแผนการบริการทางวิชาการแก่สังคม เป็น 2 ลักษณะ เช่น การบริการวิชาการแก่สังคมเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและองค์กรภายนอก หรือการบริการวิชาการแก่สังคมในลักษณะทั่วไป เพื่อให้สามารถติดตามประเมินผลความสำเร็จของการบริการทางวิชาการแก่สังคมในแต่ละลักษณะได้อย่างชัดเจน

องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก

คณะกรรมการประเมินฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ จากผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ สรุปได้ดังนี้

จุดแข็ง

1. สำนักส่งเสริมฯ ยังคงรักษาวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ในการปลูกฝังแนวคิดและถ่ายทอดวิธีการทำงาน เพื่อการอยู่ร่วมกันภายในองค์กรได้อย่างมีความสุข โดยผู้บริหารและบุคลากรมีความตั้งใจและทุ่มเทในการพัฒนาองค์กรให้เกิดความก้าวหน้า และขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมายและวิสัยทัศน์ร่วมกันได้เป็นอย่างดี
2. มีกระบวนการในการพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างชัดเจน สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์กับการปฏิบัติงานจริง โดยมีคณะทำงานฯ ในการวางแผนกำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และเผยแพร่บนเว็บไซต์

จุดที่ควรพัฒนา

1. การเตรียมความพร้อมในการพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างผู้นำขององค์กรในอนาคต ยังไม่ชัดเจน
2. การให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากร เป็นลักษณะการเผยแพร่ผ่านหนังสือเวียนและเว็บไซต์ ยังไม่สามารถถ่ายทอดให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบอย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างผู้นำขององค์กรในอนาคต และเชื่อมโยงกับแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรในระดับมหาวิทยาลัย
2. ควรทบทวนกระบวนการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากรเป็นประจำทุกปี เพื่อให้บุคลากรรับทราบและตระหนักถึงจรรยาบรรณที่พึงปฏิบัติ เพื่อรักษา ส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของบุคลากรที่มหาวิทยาลัยกำหนด

องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง **มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก** ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการ **มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก**

คณะกรรมการประเมินฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ จากผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ สรุปได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะ

- ควรนำข้อมูลสถิติค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการอาคาร มาวิเคราะห์ต้นทุน เพื่อหาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดการรายได้และลดค่าใช้จ่าย

ข้อสังเกต

1. รายการหลักฐาน 4.1-1-4 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการวิเคราะห์ความต้องการทรัพยากร สั่ง ณ วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2553 ประธานเกษียณอายุ ควรปรับหรือทบทวนให้เหมาะสม เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการดำเนินงาน

2. รายการหลักฐาน 4.1-1-5 รายงานวิเคราะห์ด้านการเงินประจำปีงบประมาณ 2555 ณ 30 กันยายน 2555 มีการนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร เมื่อวันที่ 19 เมษายน 2556 (ไตรมาส 3) ควรกำหนดแผน เวลา การจัดส่งรายงานที่เหมาะสมและทันการณ

องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง **มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 ได้คุณภาพระดับดี** ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการ **มีคะแนนเฉลี่ย 3.00 ได้คุณภาพระดับพอใช้**

คณะกรรมการประเมินฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ จากผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ สรุปได้ดังนี้

จุดแข็ง

- มีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน โดยนำผลการประกันคุณภาพไปใช้ในการขับเคลื่อน

จุดที่ควรพัฒนา

- มีการนำผลการประกันคุณภาพไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง แต่ยังไม่สามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานให้สำเร็จตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ได้ทุกตัวบ่งชี้ เนื่องจากมีปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ที่กำหนด

ข้อเสนอแนะ

- ควรมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์เป็นประจำอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อนำผลมาทบทวนปรับปรุงการดำเนินงานและเป้าหมายที่กำหนดในแผนกลยุทธ์ (เชื่อมโยงกับองค์ประกอบที่ 1)

องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง **มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก** ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ **มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก**

คณะกรรมการประเมินฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ จากผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน สรุปได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะ

- ควรจัดทำแผนในการทบทวนกระบวนการดำเนินงานหลักที่สำคัญให้ครอบคลุมภารกิจที่กำหนดไว้ในโครงสร้างใหม่ และมีการกำกับติดตามผล เพื่อให้เกิดความครบถ้วน ชัดเจน เกิดประสิทธิภาพ และเอกภาพในการดำเนินงาน

ภาคผนวก

ภาคผนวกที่ 1
ข้อมูลพื้นฐานผลการดำเนินงาน

ข้อมูลพื้นฐาน		หน่วย	ผลการดำเนินงาน	
			สำนัก	กรรมการ
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ				
1	กระบวนการพัฒนาแผน	ข้อ	8	8
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก				
2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	4.15	4.15
3	กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม	ข้อ	5	2
4	ผลการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอก	ข้อ	4	2
5	การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม	ข้อ	5	5
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ				
6	ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน	ข้อ	7	7
7	การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	ข้อ	5	5
8	ระบบบริหารความเสี่ยง	ข้อ	6	6
9	ระบบการพัฒนาบุคลากร	ข้อ	7	7
10	จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ	คน	77	77
11	จำนวนบุคลากรทั้งหมด	คน	89	89
12	จำนวนบุคลากรประจำที่ปฏิบัติงานจริง (ไม่นับรวมผู้ลาศึกษาต่อ)	คน	89	89
13	จำนวนบุคลากรประจำที่ลาศึกษาต่อ	คน	0	0
องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ				
14	ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	ข้อ	7	7
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ				
15	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	ข้อ	7	6
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน				
16	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน	ข้อ	5	5

ภาคผนวกที่ 2

ข้อมูลการสัมภาษณ์

กลุ่มเลขานุการสำนักฯ และหัวหน้าฝ่าย จำนวน 6 คน

1. จากการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะในรอบปีที่ผ่านมา มีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะได้ครบทุกประเด็น แต่ยังมีหลายประเด็นที่ยังดำเนินการไม่สำเร็จร้อยเปอร์เซ็นต์ เช่น การทบทวนการกำหนดตัวบ่งชี้ในระดับกลยุทธ์ ที่ไม่สะท้อนผลสัมฤทธิ์ที่นำไปสู่ความสำเร็จในระดับกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ การประชาสัมพันธ์และให้บริการเชิงรุกที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
2. ผลการบริหารงานแบบ ETO WAY และวิถี ผอ. ถือเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ดี สามารถพิจารณาได้จากผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากร ซึ่งบุคลากรทุกคนมุ่งเน้นการทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุตามนโยบาย วิสัยทัศน์ และวัตถุประสงค์การดำเนินงานของสำนักฯ โดยผู้บริหารได้มีการขยายความหมายของคำว่า ETO WAY และมีการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจร่วมกันจากการจัดโครงการสัมมาทิวี แต่การชี้แจงอาจยังดำเนินการไม่ต่อเนื่อง และขึ้นอยู่กับความเข้าใจของบุคลากรแต่ละคน
3. มีประทับใจและความภูมิใจในการทำงานสำนักส่งเสริมฯ
 - เป็นเหมือนบ้านหลังที่ 2 ได้รับโอกาส ความก้าวหน้า ให้ทุกอย่าง
 - มีความผูกพัน เป็นเหมือนบ้านหลังที่ 2 มีความเจริญเติบโตตามสายงาน อยู่แบบพี่แบบน้อง มีความเอื้ออาทร นอกเหนือจากระเบียบราชการ
 - รักสถาบัน งานตรงกับความต้องการ ผู้ใหญ่ใจกว้าง ด้วยเหตุและผล ให้อำนาจในการตัดสินใจ มีเพื่อนร่วมงานที่ดี รอบตัวมีความสุข
 - มีความผูกพันกับสถาบัน ได้เจ้านายและเพื่อนร่วมงานที่ดี เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ดีที่ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดี มีการสืบทอดต่อกันมา ทั้งในเรื่อง ความทุ่มเท ความเสียสละ ความอบอุ่น ถึงแม้จะมีปัญหาบ้างแต่ก็จบ และหลายงานรอการพัฒนา ซึ่งจำเป็นต้องให้บุคลากรร่วมกันสร้าง
 - ประทับใจในคำพูดที่ว่า “ต้องช่วยกัน” จากผู้บริหารในอดีตที่สืบทอดต่อกันมา ทำให้เกิดวัฒนธรรมที่ดีขององค์กร และเกิดความซาบซึ้ง
 - มีความสุขในการทำงาน มีเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารที่ดี และพยายามแก้ไขจุดอ่อนและสิ่งที่ต้องปรับปรุงให้มากที่สุด
4. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาสำนักส่งเสริมฯ
 - ขอศึกษาดูงานจากสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักฯ
 - คณะกรรมการประเมินฯ ควรให้ข้อเสนอแนะที่สำนักสามารถดำเนินการได้
 - ระบบการพัฒนาบุคลากร มีการสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนา โดยใช้งบประมาณสนับสนุนการพัฒนาาร่วมกันทั้งในส่วนของ หน่วยงาน บุคลากร และผู้บริหารสนับสนุนทุนร่วม

5. ปัญหาการรับบุคลากรใหม่ที่มีแนวคิดแตกต่างกัน มีวิธีการดำเนินการให้รุ่นน้องได้รับทราบ และเห็นคุณค่าและความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรที่สืบทอดกันมา คือ
- การทำงานต้องเชื่อมโยงการทำงานระหว่างผู้บริหาร ผู้บริหารต้องทำงานร่วมกันกับรุ่นน้อง เพื่อให้รุ่นน้องเห็นคุณค่า มีสุขมีทุกข์ร่วมกัน

กลุ่มบุคลากร จำนวน 7 คน

1. การตัดสินใจทำงานที่สำนักงานส่งเสริมฯ
 - มีความรักและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เหมือนพี่น้อง
 - มีอาจารย์และรุ่นพี่แนะนำให้รู้จักสำนัก
 - ทำงานได้ตรงตามสายงานที่จบ
 - ใช้ความรู้ความสามารถที่ได้ศึกษามาได้ตรงกับสายงาน เพื่อนำความรู้มาพัฒนางานได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น การผลิตสื่อ เว็บไซต์
 - การสมัครผ่านทางเว็บไซต์ และเชื่อมั่นในองค์กรถึง ความมั่นคง การให้ความรู้ สวัสดิการ มีทุนสนับสนุนในการพัฒนาตนเอง และมีโอกาสในการพัฒนางาน
2. สำนักมีความโดดเด่น ทั้งด้านสื่อและฝึกอบรม เป็นการทำงานไปด้วยกัน และมีความสุขกับการทำงาน แต่ต้องมีการพัฒนาเพื่อให้ทันกับคู่แข่ง ทั้งหน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชน
3. สิ่งที่ต้องมีการพัฒนาเร่งด่วน
 - พัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ให้เชี่ยวชาญตามสายงาน
 - พัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทั้งด้าน KM QA การพัฒนาสื่อ การพัฒนาความพร้อมในด้านต่างๆ ของบุคลากร เช่น การใช้เทคโนโลยีผ่านสื่อต่างๆ เรียนรู้เทคนิควิธีการในการถ่ายทอดความรู้
 - ควรมีการฝึกอบรมในเนื้อหาสาระเพิ่มขึ้นจากสิ่งที่ทำงานอยู่ เพื่อส่งเสริมบุคลากรให้เกิดความก้าวหน้าในสายงานมากขึ้น ซึ่งในอนาคตเทคโนโลยีก้าวหน้าขึ้น ต้องเรียนรู้ด้วยตนเอง มีพี่เลี้ยง ไปดูงานต่างประเทศได้
4. สำนักฯ มีแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร
 - ผู้บริหารควรมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดในการบริหารบุคลากรให้ชัดเจน ในเรื่องวิชาชีพ และความสนใจของบุคลากรแต่ละคน
 - มีการส่งเสริมสนับสนุนทุนในการพัฒนา แต่ควรนำหลักสูตรมาพัฒนาบุคลากรภายในของสำนัก โดยเชิญวิทยากรมาให้ความรู้
5. มีการพิจารณาทบทวนกระบวนการในการทำงาน โดยมีขั้นตอนในการทำงานชัดเจน และสามารถทำงานทดแทนร่วมกันได้ โดยมีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มาช่วยในการดำเนินงาน มีการพูดคุยร่วมกันในการแก้ปัญหาในแต่ละโครงการกิจกรรมที่จัด และสามารถเชื่อมโยงการทำงานกับฝ่ายอื่นเพื่อให้การทำงานเชื่อมโยงกันมากขึ้น

- ฝ่ายฝึกอบรม มีการทบทวนการทำงาน เช่น การรับสมัครผ่านระบบ พยายามปรับขั้นตอนเพื่อลดระยะเวลา ขั้นตอนการทำงาน และบุคลากรสามารถทำงานทดแทนกันได้
6. มีหน่วยงานคู่แข่งในการฝึกอบรม ได้แก่ สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ทางด้านคอมพิวเตอร์ จากคณะทางด้านการเกษตร เช่น การเพาะเห็ดต่างๆ ตลอดจนจนสถาบันการศึกษาภายนอก หน่วยงานภาครัฐ และเอกชนต่างๆ โดยมีกลยุทธ์ในการแก้ไข เพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้
7. มีระบบรองรับการดำเนินงานให้เป็นไปที่กำหนด เช่น
- ระบบ ERP ซึ่งมหาวิทยาลัยอยู่ระหว่างการพัฒนา ระบบให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลในภาพรวม โดยบุคลากรมีการเข้ารับการฝึกอบรม และมีการนำความรู้ที่ได้มาจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อถ่ายทอดให้บุคลากรรับทราบ และมีการสอนให้บุคลากรทำงานทดแทนกันได้
 - งบประมาณค่อนข้างน้อย
 - มีการประเมินผลตามแผนกลยุทธ์

กลุ่มผู้รับบริการจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 6 คน

1. ความประทับใจในการใช้บริการสำนักส่งเสริมฯ
 - มีสถานที่ที่พร้อมในการให้บริการในการพัฒนาฝึกอบรม และมีบุคลากรเชี่ยวชาญตรงกับความต้องการ
 - มีเครื่องมืออุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อได้สะดวก ค่าบริการไม่แพงเกินไป
 - มีการให้บริการตรงกับความต้องการ โดยมีการหารือร่วมกันเพื่อจัดโครงการฝึกอบรมให้ตรงกับความ ต้องการ ทั้งในด้านกระบวนการ เนื้อหา สิ่งอำนวยความสะดวก
 - บริการสิ่งพิมพ์ โปสเตอร์ มีคุณภาพดี ราคาถูก สามารถติดตามงานได้ตรงกับความ ต้องการ
 - การผลิตโปสเตอร์ งานมหาวิทยาลัย ซึ่งบุคลากรเข้าใจลักษณะงาน ทำงานได้ตรงตามความ ต้องการ และอำนวยความสะดวกเต็มที่
 - การจัดทำรายการวิทยุ สามารถให้บริการวิชาการและได้รับคำแนะนำที่ดีในการทำงานร่วมกัน ทำงานตรงตามต้องการ
 - มีหลักสูตรที่สามารถนำมาใช้ในชีวิตประจำวันได้ ทำให้สนใจมาใช้บริการที่สำนัก มีความพึงพอใจในการให้บริการ
2. เมื่อเปรียบเทียบกับสำนักส่งเสริมฯ สามารถเป็นแบบอย่างให้กับหน่วยงานตนเองได้
 - สามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่อง อุปกรณ์เครื่องมือมีความพร้อม มีความสะดวก สามารถปรับแก้ไขเรื่องงานได้
 - ประทับใจการให้บริการที่ดี สามารถติดตามงานได้
 - มีความพร้อมด้านสถานที่ วิทยากรผู้เชี่ยวชาญ บุคลากรมีความเป็นกันเอง ให้บริการเต็มที่
 - เมื่อเข้ารับอบรมแล้ว สามารถนำไปต่อยอดได้

3. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุง

- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้คนรู้จักมากขึ้น นอกเหนือจากเว็บไซต์ เนื่องจากยังไม่สามารถเข้าถึงได้สะดวก
- มีหลักสูตรที่ควรเปิดเพิ่ม

ภาคผนวกที่ 3
ภาพกิจกรรม



คณะผู้ประเมินฯ พบผู้บริหารสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม



คณะผู้ประเมินฯ สัมภาษณ์หัวหน้าฝ่าย บุคลากร และผู้รับบริการจากภายในและภายนอก



คณะผู้ประเมินฯ เยี่ยมชมหน่วยงาน



คณะผู้ประเมินฯ รายงานผลการประเมินฯ ให้ผู้บริหารและบุคลากรรับทราบ