

## บทที่ 4

### การดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุง

ตามที่มหาวิทยาลัย ได้ประเมินคุณภาพภายในสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม ตามรอบปีการศึกษา 2554 เมื่อวันที่ 4-5 กรกฎาคม 2554 นั้น สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม ได้จัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงฯ (สปค.01) และได้ดำเนินการตามแผนพัฒนาปรับปรุงฯ โดยมีผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงฯ (สปค.02) ซึ่งมีโครงการกิจกรรมทั้งหมด จำนวน 14 โครงการ และได้ดำเนินการตามแผนพัฒนาปรับปรุงฯ เรียบร้อยแล้ว จำนวน 9 กิจกรรม อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน 5 กิจกรรม และไม่สามารถดำเนินการได้ 2 กิจกรรม ได้แก่

#### โครงการที่ดำเนินการตามแผนพัฒนาปรับปรุงฯ เรียบร้อยแล้ว จำนวน 9 โครงการ/กิจกรรม ดังนี้

1. การกำหนดตัวบ่งชี้ให้ครบทุกโครงการ
2. ระบบการติดตามการนำความรู้จากการไปพัฒนาความรู้ของบุคลากรมาใช้ในการปฏิบัติงานของตน
3. การประชาสัมพันธ์ครบทั้ง 7 ช่องทาง คือ จดหมายเวียน เว็บไซต์สำนักฯ เฟสบุ๊ก บอร์ดประชาสัมพันธ์ SMS วารสารส่งเสริมสัมพันธ์ และ Edutainment in toilet
4. จัดกิจกรรมการจัดการความรู้(KM) ให้ครบตามแผน อย่างน้อยปีละ 3 เรื่อง
5. การประชุมคณะกรรมการประจำสำนักอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ในเดือนเมษายน และ ตุลาคม เพื่อช่วยในการประเมินผลการดำเนินงานและให้ข้อเสนอแนะการบริหารงาน รวมทั้งควรรายงานข้อมูลด้านการบริหาร ที่จำเป็นต้องแจ้งต่อที่ประชุมคณะกรรมการ เช่น รายงานการเงินและงบประมาณ เป็นต้น
6. แผนกลยุทธ์ทางการเงิน ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม
7. การรายงานผลการดำเนินงานทางการเงินที่แสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินงานของสำนักฯ อย่างแท้จริง
8. ทุกฝ่าย มีการทบทวน WORK FLOW และกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนให้ครบถ้วน
9. การทบทวนกระบวนการหลักของฝ่ายอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง

#### โครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน 5 โครงการ/กิจกรรม ดังนี้

1. การจัดทำรายละเอียดแผนปฏิบัติงานประจำปีทุกโครงการต้องจัดทำตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ มีตัวชี้วัดความสำเร็จ คือ ร้อยละ 80 ของโครงการในสำนักมีผลประเมินความพึงพอใจระดับดี ซึ่งผลสำเร็จของการดำเนินงานได้ร้อยละ 50
2. โครงการติดตามผลการบริการวิชาการของฝ่ายฝึกอบรมและฝ่ายพัฒนาสื่อฯ มีตัวชี้วัดความสำเร็จ คือ ทุกโครงการที่มีการติดตามผลการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ต้องมี 3 ประเด็น คือ 1) นำความรู้ที่ได้รับไปใช้กับชีวิตประจำวัน 2) นำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพ 3) นำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ต่อการทำงาน ซึ่งผลสำเร็จของการดำเนินงานได้ร้อยละ 15
3. การทบทวนยุทธศาสตร์สำนักฯ มีตัวชี้วัดความสำเร็จ คือ คณะกรรมการพัฒนาเครือข่าย และ แผนพัฒนาเครือข่าย ซึ่งผลสำเร็จของการดำเนินงานได้ร้อยละ 25
4. แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบในการวางแผนพัฒนาบุคลากร มีตัวชี้วัดความสำเร็จ คือ คณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคล และแผนพัฒนาบุคลากรโดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งผลสำเร็จของการดำเนินงานได้ร้อยละ 50
5. การสร้างเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพ มีตัวชี้วัดความสำเร็จ คือ กิจกรรมความร่วมมือด้านประกันคุณภาพ ซึ่งผลสำเร็จของการดำเนินงานได้ร้อยละ 15

โครงการที่สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม วิเคราะห์ตนเองแล้วไม่ขอดำเนินการ ได้แก่

1. การพิจารณาจัดสรรสวัสดิการให้กับบุคลากรที่มีรายได้น้อยในกรณีฉุกเฉิน
2. การนำค่าสาธารณูปโภค และค่าเสื่อมราคา มารวมในการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยเพื่อสะท้อนค่าใช้จ่ายที่แท้จริง

#### 4.1 แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพ (สปค.01)

แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2553

สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม

รายงาน ณ วันที่ 26 ตุลาคม พ.ศ. 2554

1. จุดที่ควรพัฒนา	2. ข้อเสนอแนะ	3. การวิเคราะห์ตนเอง	4. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	5. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	6. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	7. งบประมาณ	8. ระยะเวลาดำเนินการ	9. ผู้รับผิดชอบ
<b>องค์ประกอบที่ 1</b>								
1. ไม่พบการกำหนดตัวบ่งชี้ในหลายโครงการ	1.ควรมีการกำหนดตัวบ่งชี้ให้ครบทุกโครงการ	สามารถดำเนินการได้	ให้มีการทบทวนและกำหนดตัวบ่งชี้ให้ครบทุกโครงการ	รายละเอียดโครงการแผนปฏิบัติงาน	ทุกโครงการมีการกำหนดตัวบ่งชี้		ปีงบประมาณ 55	หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าโครงการ
2. การกำหนดตัวบ่งชี้ของโครงการส่วนใหญ่เป็นเชิงปริมาณที่ไม่อาจสะท้อนผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน เช่น การพัฒนาบุคลากร	2. ควรกำหนดตัวบ่งชี้ของโครงการที่สามารถสะท้อนผลสัมฤทธิ์การดำเนินการ	สามารถดำเนินการได้โดยการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพ	กำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพทุกโครงการ = ร้อยละความสำเร็จในการนำไปใช้ประโยชน์	การจัดทำรายละเอียดแผนปฏิบัติงานประจำปีทุกโครงการต้องจัดทำตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ	ร้อยละ 80 ของโครงการในสำนักฯ มีผลประเมินความพึงพอใจระดับดี		ปีงบประมาณ 55	หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าโครงการ
<b>องค์ประกอบที่ 2</b>								
1. ขาดการติดตามผลการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์และการให้บริการแก่ผู้รับการอบรมภายหลังจากการอบรมฯ	1. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม ควรมีการติดตามผลของผู้รับบริการในการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์หลังจากได้รับการถ่ายทอดความรู้ไปแล้วระยะหนึ่ง(ภายใน 6 เดือน)	สามารถดำเนินการได้	ฝ่ายฝึกอบรม และฝ่ายพัฒนาสื่อภายใต้โครงการถ่ายทอดเทคโนโลยีฯ ได้เริ่มดำเนินการในปีงบประมาณ 2554	โครงการติดตามผลการบริการวิชาการของฝ่ายฝึกอบรมและฝ่ายพัฒนาสื่อฯ	ทุกโครงการที่มีการติดตามผลการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ต้องมี 3 ประเด็น คือ 1) นำความรู้ที่ได้รับไปใช้กับชีวิตประจำวัน 2) นำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพ และ 3) นำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ต่อการทำงาน (เลือกตามความเหมาะสมของโครงการ/กิจกรรม)		ปีงบประมาณ 55	หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าโครงการ

1. จุดที่ควรพัฒนา	2. ข้อเสนอแนะ	3. การวิเคราะห์ตนเอง	4. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	5. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	6. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	7. งบประมาณ	8. ระยะเวลาดำเนินการ	9. ผู้รับผิดชอบ
2. ขาดความสมบูรณ์ของแผนการพัฒนาเครือข่ายที่เชื่อมโยงกับกลยุทธ์	2. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม ควรจัดทำแผนการพัฒนาเครือข่ายที่เชื่อมโยงกับกลยุทธ์ มีคณะกรรมการรับผิดชอบ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน	สามารถดำเนินการได้	แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาเครือข่าย		1) คณะกรรมการพัฒนาเครือข่าย 2) แผนพัฒนาเครือข่าย		ปีงบประมาณ 55	คณะกรรมการบริหาร สผ./ คณะกรรมการพัฒนาเครือข่าย
องค์ประกอบที่ 3								
1. แผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรขาดขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ หรือการจัดทำแผนและเป็นผลให้การประเมินผลสัมฤทธิ์ตามตัวบ่งชี้ของแผนพัฒนาบุคลากร และการปรับปรุงแผนไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเป็นรูปธรรม	1. ควรมีคณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบในการวางแผนพัฒนาบุคลากร โดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลบุคลากร เป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ เป็นต้น	สามารถดำเนินการได้	แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบในการวางแผนพัฒนาบุคลากร		1) คณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคล 2) แผนพัฒนาบุคลากร โดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์		ปีงบประมาณ 55	ผู้บริหาร/คณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคล
2. ไม่พบว่ามีระบบการติดตามว่าบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะได้นำผลจากการพัฒนาไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น พบ	2. ควรมีระบบการติดตามการนำความรู้จากการไปพัฒนาความรู้ของบุคลากรมาใช้ในการปฏิบัติงานของตน อาทิ การรายงานผลการนำ	สามารถดำเนินการได้	แต่งตั้งคณะกรรมการติดตาม  มีการติดตามผลภายหลังการอบรม ติดตามภายหลัง 3 เดือน 6 เดือน	โครงการติดตามการนำความรู้จากการไปพัฒนาความรู้ของบุคลากรมาใช้ในการปฏิบัติงาน /จัดทำการติดตามการนำความรู้จากการไปพัฒนาความรู้ของบุคลากรมาใช้	1) มีคณะกรรมการ 2) ร้อยละ 85 ของบุคลากรที่ไปพัฒนาความรู้ได้รับการติดตามผลการนำความรู้		ปีงบประมาณ 55	คณะกรรมการบริหาร/คณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคล

1. จุดที่ควรพัฒนา	2. ข้อเสนอแนะ	3. การวิเคราะห์ตนเอง	4. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	5. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	6. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	7. งบประมาณ	8. ระยะเวลาดำเนินการ	9. ผู้รับผิดชอบ
แต่เพียงการรายงานผลที่ได้รับจากการอบรมความรู้ เมื่อกลับเข้าปฏิบัติงานเพียงอย่างเดียว	ความรู้จากการประชุมสัมมนาไปใช้ในงานที่รับผิดชอบหรือการประชุมอบรม 1 เดือน และมีการประกวดการประยุกต์ใช้ความรู้จากการอบรมในการปฏิบัติงาน เป็นต้น			ในการปฏิบัติงาน				
3. ผลประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในประเด็น " การสื่อสารในองค์กร" และ ประเด็น "สวัสดิการและค่าตอบแทน" อยู่ในระดับปานกลาง (3.49 และ 3.31 จาก 5 คะแนน)	3.1 ควรมีการดำเนินการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เช่น จดหมายเวียนภายใน องค์กร การประชุมภายในหน่วยงานย่อย หรือเพิ่มช่องทางการสื่อสารอื่นๆ เป็นต้น	สามารถดำเนินการได้	เพิ่มช่องทางการสื่อสารอื่นๆ เช่น เว็บไซต์สำนักฯ และ social network	โครงการประชาสัมพันธ์ภายใน(1) จดหมายเวียน 2) เว็บไซต์สฟ. 3) เฟสบุ๊ก 4) บอร์ดประชาสัมพันธ์ 5) SMS 6) วารสารส่งเสริมสัมพันธ์ 7) Edutainment in toilet	ผลประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในประเด็น " การสื่อสารในองค์กร" อยู่ในระดับดี		ปีงบประมาณ 55	คณะกรรมการบริหารฯ
	3.2 ควรพิจารณาจัดสรรสวัสดิการให้กับบุคลากรที่มีรายได้น้อยในกรณีฉุกเฉิน	ไม่สามารถดำเนินการได้						
4. การจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด	4. ควรจัดกิจกรรมการจัดการความรู้(KM) ให้ครบตามแผนที่	สามารถดำเนินการได้	ดำเนินการให้เป็นไปตามแผน ปีละ 3 เรื่อง	โครงการจัดการความรู้ (KM)	จัด KM ปีละ 3 เรื่อง/ปี	ปีงบประมาณ 55		คณะกรรมการบริหารฯ / คณะทำงานจัดการความรู้

1. จุดที่ควรพัฒนา	2. ข้อเสนอแนะ	3. การวิเคราะห์ตนเอง	4. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	5. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	6. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	7. งบประมาณ	8. ระยะเวลาดำเนินการ	9. ผู้รับผิดชอบ
	5. คณะกรรมการประจำสำนักฯ เป็นโครงสร้างสำคัญของหน่วยงานด้านการบริหารในส่วนของการกำกับติดตามการบริหารงานของฝ่ายบริหาร จึงควรขับเคลื่อนให้มีการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ เช่น การประชุมคณะกรรมการประจำสำนักอย่างน้อยปีละ 2 ครั้งหรือทุกไตรมาส เพื่อช่วยให้การประเมินผลการดำเนินงานและให้ข้อเสนอแนะการบริหารงาน รวมทั้งควรรายงานข้อมูลด้านการบริหาร ที่จำเป็นต้องแจ้งต่อที่ประชุมคณะกรรมการ เช่น รายงานการเงินและงบประมาณ เป็นต้น (ข้อ 1 หน้า 12)	สามารถดำเนินการได้	กำหนดให้มีการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ในเดือนเมษายน และ ตุลาคม	จัดการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ โดยกำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานด้านการเงินและงบประมาณ/ การบริหารความเสี่ยง/ การจัดการความรู้ ฯ	มีการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง		ปีงบประมาณ55/ปีการศึกษา 54	กรรมการบริหารสำนักฯ/ เลขานุการสฝ. และ เลขาคณะกรรมการฯ

1. จุดที่ควรพัฒนา	2. ข้อเสนอแนะ	3. การวิเคราะห์ตนเอง	4. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	5. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	6. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	7. งบประมาณ	8. ระยะเวลาดำเนินการ	9. ผู้รับผิดชอบ
	6. เพื่อให้โครงการออกกำลังกายประสบผลสำเร็จอย่างชัดเจน ควรมีการกำหนดช่วงเวลาเพื่อการออกกำลังกายในระหว่างสัปดาห์ เช่น ทุกวันพุธ ป้าย หรือสลับช่วงเวลาออกกำลังกายของแต่ละฝ่าย และควรกำหนดตัวชี้วัดด้านสุขภาพ พร้อมกับการให้รางวัลผู้พัฒนาสุขภาพของตน หรือการให้รางวัลผู้ที่มีระยะทางการขีจิกยานสูงสุดในแต่ละปี เป็นต้น (แนวทางเสริมจุดแข็ง ข้อ 1 หน้า 12)	ไม่สามารถทำได้ เพราะการออกกำลังการเป็นความรับผิดชอบส่วนบุคคล สิ่งที่น่าสนใจส่งเสริมฯ จะทำได้คือการรณรงค์สร้างความตระหนักให้เห็นความสำคัญของการออกกำลังกาย						
<b>องค์ประกอบที่ 4</b>								
1. ไม่พบแผนกลยุทธ์ทางการเงิน	1. ควรมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน	สามารถดำเนินการได้	จัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม	การจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่แสดงให้เห็นถึงแหล่งที่มา และแหล่งใช้ไปของเงิน รวมถึงการวิเคราะห์ทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน	มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินของสำนักฯ		ต.ค.53-ก.ย.54	คณะกรรมการบริหารสพ./คณะกรรมการจัดทำงบประมาณและประเมินผล/งานคลังและพัสดุ/หน่วยงานนโยบายและแผน

1. จุดที่ควรพัฒนา	2. ข้อเสนอแนะ	3. การวิเคราะห์ตนเอง	4. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	5. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	6. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	7. งบประมาณ	8. ระยะเวลาดำเนินการ	9. ผู้รับผิดชอบ
2. การจัดทำรายงานทางการเงิน ไม่สะท้อนผลการดำเนินงานจริงของสำนักฯ	2. การจัดรายงานทางการเงิน ควรมีข้อมูลแสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินงานของสำนักฯ อย่างแท้จริง เช่น การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายที่เป็นงบประมาณ งบลงทุน และความคุ้มค่าในการจัดทำโครงการพัฒนาวิชาการ	สามารถดำเนินการได้	ปรับปรุงแบบการรายงานทางการเงินที่แสดงถึงผลการดำเนินงานของสำนักฯ อย่างแท้จริง (ตัวเลขการเงินติดลบให้หมายเหตุ สาเหตุการติดลบ)	การรายงานผลการดำเนินงานทางการเงินที่แสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินงานของสำนักฯ อย่างแท้จริง	รายงานผลดำเนินงานทางการเงินที่แสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินงานของสำนักฯ อย่างแท้จริง		ปีงบประมาณ 54	คณะกรรมการบริหารสพ./งานคลังและพัสดุ
3. การจัดทำงบประมาณประจำปี งบประมาณการรายรับ-รายจ่ายต่ำกว่าการดำเนินการจริงมาก	3. ควรนำข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี มาใช้ประกอบการวิเคราะห์ เพื่อกำหนดวงเงินงบประมาณการรายรับ รายจ่ายประจำปี	ดำเนินการแล้ว						
	4. ควรนำค่าสาธารณูปโภค และค่าเสื่อมราคา มารวมในการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยเพื่อสะท้อนค่าใช้จ่ายที่แท้จริง	ไม่สามารถดำเนินการได้	เนื่องจากยังไม่สามารถหาแบบที่เหมาะสมในการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยที่แท้จริงได้ แต่จะดำเนินการศึกษาหารูปแบบที่เหมาะสมเพื่อดำเนินการต่อไป					
<b>องค์ประกอบที่ 5</b>								
1. ไม่พบการดำเนินงานจากการพัฒนาปรับปรุง ที่ส่งผลต่อการ	1. ควรมีการดำเนินงานจากการพัฒนาปรับปรุงตามผลการประเมินคุณภาพภายใน ที่ส่งผล	ไม่สามารถทำได้ เพราะแผนพัฒนาปรับปรุงในบางปีไม่ครอบคลุมทุกตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์						



1. จุดที่ควรพัฒนา	2. ข้อเสนอแนะ	3. การวิเคราะห์ตนเอง	4. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	5. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	6. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	7. งบประมาณ	8. ระยะเวลาดำเนินการ	9. ผู้รับผิดชอบ
ดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้	ให้มีการพัฒนาการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ให้ครบทุกตัวบ่งชี้							
2. เอกสารหลักฐานผลการดำเนินงานในการสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพนั้น สำนักรา เป็นเพียงผู้ให้ข้อมูลในตัวบ่งชี้ 5.3 ในการประกันคุณภาพภายใน ระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งไม่สะท้อนถึงการสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย	2. ควรสร้างเครือข่าย/กิจกรรมการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานและมหาวิทยาลัยให้สามารถดำเนินงานตามภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง โดยอาจเชื่อมโยงกับสำนักประกันคุณภาพและหน่วยงานสนับสนุนใน มก. หรือหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน	สามารถดำเนินการได้	จัดกิจกรรมการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานกับสำนักส่งเสริมฯ กำแพงแสน	กิจกรรมความร่วมมือด้านประกันคุณภาพฯ				คณะกรรมการประกันคุณภาพ/คณะทำงานจัดการประกันคุณภาพ
<b>องค์ประกอบที่ 6</b>								
1. คู่มือการปฏิบัติงานบางฝ่ายไม่มีการเขียนระยะเวลาใน WORK FLOW ของแต่ละขั้นตอน และไม่มีรายละเอียดของการปรับปรุงในแต่ละขั้นตอน	1. ในคู่มือปฏิบัติงานควรมีรายละเอียดของระยะเวลาปฏิบัติงานให้ครบทุกขั้นตอน ในทุก WORK FLOW ของทุกฝ่าย	สามารถดำเนินการได้	ให้แต่ละฝ่ายทบทวน WORK FLOW และกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนให้ครบถ้วน	ฝ่ายต่างๆ มีการทบทวน WORK FLOW	ทุกฝ่าย มีการทบทวน WORK FLOW และกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนให้ครบถ้วน		ปีการศึกษา 54	คณะทำงานจัดการประกันคุณภาพ/หัวหน้าฝ่าย

1. จุดที่ควรพัฒนา	2. ข้อเสนอแนะ	3. การวิเคราะห์ตนเอง	4. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	5. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	6. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	7. งบประมาณ	8. ระยะเวลาดำเนินการ	9. ผู้รับผิดชอบ
	2. เนื่องจากสำนักส่งเสริมและฝึกอบรมมีภารกิจที่ให้บริการเป็นส่วนใหญ่ และหลายกิจกรรม จึงควรที่จะให้ความสำคัญในการทบทวนกระบวนการหลัก เพื่อปรับปรุงกระบวนการงานในเชิงการควบคุมค่าใช้จ่ายหรือลดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดผลกระทบต่อการบริหารจัดการ โดยเฉพาะในเรื่องการเงิน เนื่องจากมีกิจกรรมให้เปล่า	สามารถดำเนินการได้	ให้แต่ละฝ่ายทบทวนกระบวนการงานหลักของฝ่ายอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง		รายงานการประชุมการทบทวนกระบวนการงานหลักของแต่ละฝ่าย		ปีการศึกษา 54	คณะกรรมการประกันคุณภาพ/หัวหน้าฝ่าย

## 4.2 การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงที่ได้รับข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินฯ รอบปีการศึกษา 2553 (สปค.02)

สรุปผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2553

สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม

รายงาน ณ วันที่ 5 กรกฎาคม พ.ศ. 2555

1. จุดที่ควรพัฒนา	2. ข้อเสนอแนะ	3. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	4. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	5. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	6. ผลการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม	7. ร้อยละผลสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม	8. งบประมาณ	9. ผู้รับผิดชอบ
<b>องค์ประกอบที่ 1</b>								
1. ไม่พบการกำหนดตัวบ่งชี้ในหลายโครงการ	1.ควรมีการกำหนดตัวบ่งชี้ให้ครบทุกโครงการ	ให้มีการทบทวนและกำหนดตัวบ่งชี้ให้ครบทุกโครงการ	รายละเอียดโครงการแผนปฏิบัติงาน	ทุกโครงการมีการกำหนดตัวบ่งชี้	แผนปฏิบัติงานปีงบประมาณ 55 ได้มีการกำหนดตัวบ่งชี้ครบทุกโครงการ	100		หัวหน้าฝ่าย/ หัวหน้าโครงการ
2. การกำหนดตัวบ่งชี้ของโครงการส่วนใหญ่เป็นเชิงปริมาณที่ไม่อาจสะท้อนผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน เช่นการพัฒนาบุคลากร	2. ควรกำหนดตัวบ่งชี้ของโครงการที่สามารถสะท้อนผลสัมฤทธิ์การดำเนินการ	กำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพทุกโครงการ = ร้อยละความสำเร็จในการนำไปใช้ประโยชน์	การจัดทำรายละเอียดแผนปฏิบัติงานประจำปีทุกโครงการต้องจัดทำตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ	ร้อยละ 80 ของโครงการในสำนักฯมีผลประเมินความพึงพอใจระดับดี	ในแผนปฏิบัติงานปีงบประมาณ 55 ได้มีการกำหนดตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ	50		หัวหน้าฝ่าย/ หัวหน้าโครงการ
<b>องค์ประกอบที่ 2</b>								
1. ขาดการติดตามผลการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ และการให้บริการแก่ผู้รับบริการอบรม	1. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรมควรมีการติดตามผลของผู้รับบริการใน	ฝ่ายฝึกอบรม และฝ่ายพัฒนาสื่อฯ ภายได้โครงการถ่ายทอดเทคโนโลยีฯได้เริ่มดำเนินการใน	โครงการติดตามผลการบริการวิชาการของฝ่ายฝึกอบรมและฝ่ายพัฒนาสื่อฯ	ทุกโครงการที่มีการติดตามผลการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ต้องมี 3 ประเด็น คือ	โครงการถ่ายทอดเทคโนโลยีฯ อยู่ระหว่างดำเนินการติดตามผลการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ แต่ สำนักมี	15		หัวหน้าฝ่าย/ หัวหน้าโครงการ

1. จุดที่ควรพัฒนา	2. ข้อเสนอแนะ	3. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	4. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	5. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	6. ผลการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม	7. ร้อยละผลสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม	8. งบประมาณ	9. ผู้รับผิดชอบ
ภายหลังจากการอบรมฯ	การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์หลังจากได้รับการถ่ายทอดความรู้ไปแล้วระยะหนึ่ง (ภายใน 6 เดือน)	ปีงบประมาณ 2554		1) นำความรู้ที่ได้รับไปใช้กับชีวิตประจำวัน 2) นำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพและ 3) นำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ต่อการทำงาน <i>(เลือกตามความเหมาะสมของโครงการ/กิจกรรม)</i>	การติดตามการนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในโครงการอบรมวิชาชีพ แล้ว			
2. ขาดความสมบูรณ์ของแผนการพัฒนาเครือข่ายที่เชื่อมโยงกับกลยุทธ	2. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรมควรจัดทำแผนการพัฒนาเครือข่ายที่เชื่อมโยงกับกลยุทธ มีคณะกรรมการรับผิดชอบติดตามประเมินผลการดำเนินงาน	แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาเครือข่าย	การทบทวนยุทธศาสตร์สำนักส่งเสริมฯ	1) คณะกรรมการพัฒนาเครือข่าย 2) แผนพัฒนาเครือข่าย	อยู่ระหว่างดำเนินการ	25		คณะกรรมการบริหาร สผ./ คณะกรรมการพัฒนาเครือข่าย/ คณะกรรมการทบทวนแผนกลยุทธ

1. จุดที่ควรพัฒนา	2. ข้อเสนอแนะ	3. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	4. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	5. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	6. ผลการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม	7. ร้อยละผลสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม	8. งบประมาณ	9. ผู้รับผิดชอบ
องค์ประกอบที่ 3								
1. แผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรขาดขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ หรือการจัดทำแผนและเป้าหมายเป็นผลให้การประเมินผลสัมฤทธิ์ตามตัวบ่งชี้ของแผนพัฒนาบุคลากร และการปรับปรุงแผนไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเป็นรูปธรรม	1. ควรมีคณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบในการวางแผนพัฒนาบุคลากรโดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลบุคลากรเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์เป็นต้น (ข้อ 2 หน้า 12)	แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบในการวางแผนพัฒนาบุคลากร	แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบในการวางแผนพัฒนาบุคลากร	1) คณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคล 2) แผนพัฒนาบุคลากรโดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์	อยู่ระหว่างดำเนินการ /เนื่องจากรอความชัดเจนในการปรับโครงสร้างสำนักฯ	50		ผู้บริหารฯ/คณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคล
2. ไม่พบว่ามีระบบการติดตามว่าบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะได้นำผลจากการพัฒนาไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น พบ	2. ควรมีระบบการติดตามการนำความรู้จากการไปพัฒนาความรู้ของบุคลากรมาใช้ในการปฏิบัติงานของตน อาทิ การรายงานผล	แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามฯ มีการติดตามผลภายหลังการอบรมติดตามภายหลัง 3 เดือน 6 เดือน	โครงการติดตามการนำความรู้จากการไปพัฒนาบุคลากรมาใช้ในการปฏิบัติงาน/จัดทำกรติดตามการนำความรู้จากการไปพัฒนาความรู้ของบุคลากรมาใช้ในการปฏิบัติงาน	1) มีคณะกรรมการฯ 2) ร้อยละ 85 ของบุคลากรที่ไปพัฒนาความรู้ได้รับการติดตามผลการนำความรู้	ดำเนินการแล้ว	100		คณะกรรมการบริหารฯ / คณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคล /หน่วยกรเจ้าหน้าที่

1. จุดที่ควรพัฒนา	2. ข้อเสนอแนะ	3. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	4. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	5. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	6. ผลการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม	7. ร้อยละผลสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม	8. งบประมาณ	9. ผู้รับผิดชอบ
แต่เพียงการรายงานผลที่ได้รับจากการอบรมความรู้ เมื่อกลับเข้าปฏิบัติงานเพียงอย่างเดียว	การนำความรู้จากการประชุมสัมมนาไปใช้ในงานที่รับผิดชอบหรือการประชุมอบรม 1 เดือน และมีการประกวดการประยุกต์ใช้ความรู้จากการอบรมในการปฏิบัติงาน เป็นต้น							
3. ผลประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในประเด็น " การสื่อสารในองค์กร" และประเด็น "สวัสดิการและค่าตอบแทน" อยู่ในระดับปานกลาง (3.49 และ 3.31 จาก 5 คะแนน)	3.1 ควรมีการดำเนินการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เช่น จดหมายเวียนภายในองค์กร การประชุมภายในหน่วยงานย่อย หรือเพิ่มช่องทางการสื่อสารอื่นๆ เป็นต้น	เพิ่มช่องทางการสื่อสารอื่นๆ เช่น เว็บไซต์สำนักฯ และ social network	โครงการประชาสัมพันธ์ภายใน/ 1) จดหมายเวียน 2) เว็บไซต์สผ. 3) เฟสบุ๊ค 4) บอร์ดประชาสัมพันธ์ 5) SMS 6) วารสารส่งเสริมสัมพันธ์ 7) Edutainment in toilet	ผลประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในประเด็น " การสื่อสารในองค์กร" อยู่ในระดับดี	ได้มีการประชาสัมพันธ์ครบทั้ง 7 ช่องทางแล้ว ซึ่งผลประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในประเด็น " การสื่อสารในองค์กร" อยู่ในระดับพอใช้ (3.18)	100		คณะกรรมการบริหารฯ/ คณะกรรมการประชาสัมพันธ์ฯ

1. จุดที่ควรพัฒนา	2. ข้อเสนอแนะ	3. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	4. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	5. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	6. ผลการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม	7. ร้อยละผลสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม	8. งบประมาณ	9. ผู้รับผิดชอบ
4. การจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด	4. ควรจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ให้ครบตามแผนฯ	ดำเนินการให้เป็นไปตามแผน ปีละ 3 เรื่อง	กิจกรรมการจัดการความรู้(KM)	จัด KM ปีละ 3 เรื่อง/ปี	การจัดการความรู้(KM) เรื่อง 1) การจัดทำแผนปฏิบัติงาน 2) เทคนิคการร่างหนังสือราชการ 3) การเขียนรายงานการประชุม	100		คณะกรรมการบริหารฯ/ คณะทำงานจัดการความรู้ฯ
	5.คณะกรรมการประจำสำนักฯ เป็นโครงสร้างสำคัญของหน่วยงานด้านการบริหารในส่วนของการกำกับติดตามการบริหารงานของฝ่ายบริหาร จึงควรขับเคลื่อนให้มีการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ เช่น การประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ อย่างน้อยปีละ 2	กำหนดให้มีการประชุม คณะกรรมการประจำสำนักฯ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ในเดือนเมษายน และตุลาคม	จัดการประชุม คณะกรรมการประจำสำนักฯ โดยกำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานด้านการเงินและงบประมาณ/ การบริหารความเสี่ยง/ การจัดการความรู้ฯ	มีการประชุม คณะกรรมการประจำสำนักฯ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	ดำเนินการประชุม คณะกรรมการประจำสำนักฯ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	100		กรรมการบริหารสำนักฯ / เลขานุการสผ. และเลขาคณะกรรมการฯ

1. จุดที่ควรพัฒนา	2. ข้อเสนอแนะ	3. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	4. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	5. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	6. ผลการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม	7. ร้อยละผลสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม	8. งบประมาณ	9. ผู้รับผิดชอบ
	ครั้งหรือทุกไตรมาส เพื่อช่วยให้การประเมินผลการดำเนินงานและให้ข้อเสนอแนะการบริหารงาน รวมทั้งควรรายงานข้อมูลด้านการบริหารที่จำเป็นต้องแจ้งต่อที่ประชุมคณะกรรมการ เช่น รายงานการเงินและงบประมาณ เป็นต้น							
<b>องค์ประกอบที่ 4</b>								
1. ไม่พบแผนกลยุทธ์ทางการเงิน	1. ควรมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน	จัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม	การจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่แสดงให้เห็นถึงแหล่งที่มา และแหล่งใช้ไปของเงิน รวมถึงการวิเคราะห์ทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน	มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินของสำนักฯ	แผนกลยุทธ์ทางการเงินของสำนักฯ	100		คณะกรรมการบริหารสผ./คณะกรรมการจัดทำงบประมาณและประเมินผล/งานคลังและพัสดุ/หน่วยนโยบายฯ



1. จุดที่ควรพัฒนา	2. ข้อเสนอแนะ	3. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	4. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	5. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	6. ผลการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม	7. ร้อยละผลสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม	8. งบประมาณ	9. ผู้รับผิดชอบ
2. การจัดทำรายงานทางการเงิน ไม่สะท้อนผลการดำเนินงานจริงของสำนักฯ	2. การจัดทำรายงานทางการเงิน ควรมีข้อมูลแสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินงานของสำนักฯ อย่างแท้จริง เช่น การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายที่เป็นงบประจำ งบลงทุน และความคุ้มค่าในการจัดทำโครงการพัฒนาวิชาการ	ปรับรูปแบบ/วิธีการรายงานทางการเงิน ที่แสดงถึงผลการดำเนินงานของสำนักฯ อย่างแท้จริง (ตัวเลขการเงินติดลบให้หมายเหตุสาเหตุการติดลบ)	การรายงานผลการดำเนินงานทางการเงิน ที่แสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินงานของสำนักฯ อย่างแท้จริง	รายงานผลดำเนินงานทางการเงินที่แสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินงานของสำนักฯ อย่างแท้จริง	มีการปรับวิธีการรายงานทางการเงิน โดยไม่นำข้อมูลเงินรายรับ-รายจ่ายจากโครงการพัฒนาวิชาการออก	100		คณะกรรมการบริหารสผ./งานคลังและพัสดุ
องค์ประกอบที่ 5								
2. เอกสารหลักฐานผลการดำเนินงานในการสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพ นั้น สำนักฯ เป็นเพียงผู้ให้ข้อมูลในตัวบ่งชี้ 5.3 ในการประกัน	2. ควรสร้างเครือข่าย/กิจกรรมการประกันคุณภาพ ระหว่างหน่วยงานและมหาวิทยาลัยให้สามารถดำเนินงานตาม	จัดกิจกรรมการประกันคุณภาพ ระหว่างหน่วยงานกับสำนักส่งเสริมฯ กำแพงแสน	การสร้างเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพ	กิจกรรมความร่วมมือด้านประกันคุณภาพฯ	ได้ไปศึกษาดูงานด้านสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ ณ คณะสัตวแพทย์ มก. และได้รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ ผู้บริหารมีข้อเสนอแนะให้สร้างเครือข่ายร่วมกับคณะสัตวแพทย์	15		คณะกรรมการประกันคุณภาพ/คณะทำงานจัดการประกันคุณภาพ

1. จุดที่ควรพัฒนา	2. ข้อเสนอแนะ	3. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	4. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	5. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	6. ผลการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม	7. ร้อยละผลสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม	8. งบประมาณ	9. ผู้รับผิดชอบ
คุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งไม่สะท้อนถึงการสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย	ภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง โดยอาจเชื่อมโยงกับสำนักประกันคุณภาพ และหน่วยงานสนับสนุนใน มก. หรือหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน				เกี่ยวกับเรื่องสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ			
<b>องค์ประกอบที่ 6</b>								
1. คู่มือการปฏิบัติงานบางฝ่ายไม่มีการเขียนระยะเวลาใน WORK FLOW ของแต่ละขั้นตอน และไม่มีรายละเอียดของการปรับปรุงในแต่ละขั้นตอน	1. ในคู่มือปฏิบัติงาน ควรมีรายละเอียดของระยะเวลาปฏิบัติงานให้ครบทุกขั้นตอนในทุก WORK FLOW ของทุกฝ่าย	ให้แต่ละฝ่ายทบทวน WORK FLOW และกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนให้ครบถ้วน	ฝ่ายต่างๆ มีการทบทวน WORK FLOW	ทุกฝ่าย มีการทบทวน WORK FLOW และกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนให้ครบถ้วน	ดำเนินการแล้ว	100		คณะทำงานจัดการประกันคุณภาพ/หัวหน้าฝ่าย
	2. เนื่องจากสำนักส่งเสริมและฝึกอบรมมีภารกิจที่	ให้แต่ละฝ่ายทบทวนกระบวนการหลักของฝ่ายอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	การทบทวนกระบวนการหลักของฝ่ายอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	รายงานการประชุมการทบทวนกระบวนการหลักของแต่ละฝ่าย	ดำเนินการแล้ว	100		คณะกรรมการประกันคุณภาพ/หัวหน้าฝ่าย

1. จุดที่ควรพัฒนา	2. ข้อเสนอแนะ	3. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	4. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	5. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	6. ผลการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม	7. ร้อยละผลสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม	8. งบประมาณ	9. ผู้รับผิดชอบ
	ให้บริการเป็นส่วนใหญ่ และหลายกิจกรรม จึงควรที่จะให้ความสำคัญในการทบทวนกระบวนการหลัก เพื่อปรับปรุงกระบวนการงานในเชิงการควบคุมค่าใช้จ่ายหรือลดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดผลกระทบต่อการบริหารจัดการ โดยเฉพาะในเรื่องการเงิน เนื่องจากมีกิจกรรมให้เปล่า							

