

บทที่ 3

สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในจากการประเมินตนเอง

3.1 สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในและประสิทธิผลการดำเนินงาน

การสรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน และประสิทธิผลการดำเนินงาน พิจารณาในตามองค์ประกอบคุณภาพ 6 องค์ประกอบ โดยมีตัวบ่งชี้ทั้งหมด 13 ตัวบ่งชี้ แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ซึ่งมีการกำหนดเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายในตามตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 กรณีไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ได้ 0 คะแนน ส่วนการประเมินเป้าหมาย และพัฒนาการ ไม่คิดค่าคะแนน แต่ให้ระบุเพียงบรรลุเป้าหมาย โดยแปลความหมายของคะแนน ดังนี้

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

การประเมินคุณภาพการสนับสนุนตามพันธกิจทั้ง 4 ด้าน

การพิจารณาผลการประเมินคุณภาพของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม พบว่า มีการดำเนินงานตามระบบ และกลไกการประกันคุณภาพ 6 องค์ประกอบ และมีผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดของ มก. จำนวน 13 ตัวบ่งชี้ โดยมีผลการประเมินตนเอง ได้คะแนนเฉลี่ย 4.48 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดี รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในตาม 6 องค์ประกอบคุณภาพ (ป.2)

องค์ประกอบคุณภาพ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย								ผลการประเมิน	
	ปัจจัยนำเข้า		กระบวนการ		ผลผลิต		รวม			
	สำนัก	กรรมการ	สำนัก	กรรมการ	สำนัก	กรรมการ	สำนัก	กรรมการ	สำนัก	กรรมการ
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	-	-	5.00	5.00	-	-	5.00	5.00	ดี มาก	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก	-	-	4.00	5.00	3.74	4.74	3.80	4.80	ดี	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและ จัดการ	5.00	5.00	4.75	4.75	-	-	4.80	4.80	ดี มาก	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและ งบประมาณ	-	-	5.00	5.00	-	-	5.00	5.00	ดี มาก	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการ ประกันคุณภาพ	-	-	4.00	4.00	-	-	4.00	4.00	ดี	ดี
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและ ปรับปรุงระบบดำเนินงาน	-	-	5.00	5.00	-	-	5.00	5.00	ดี มาก	ดีมาก
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ	5.00	5.00	4.67	4.78	3.74	4.74	4.48	4.79		
ผลการประเมิน	ดี มาก	ดีมาก	ดี มาก	ดีมาก	ดี	ดีมาก	ดี	ดีมาก		

เมื่อพิจารณาผลการประเมินประสิทธิผลการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย สามารถสะท้อนผลการดำเนินงานของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม ด้านการสนับสนุนพันธกิจด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม พบว่าสำนักส่งเสริมและฝึกอบรมสามารถสนับสนุนพันธกิจด้านนี้ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้เป็นอย่างดี และมีคุณภาพ ซึ่งการบริการวิชาการ เป็นพันธกิจหลักของสำนักส่งเสริมฯ โดยมีคะแนนการประเมินคุณภาพรวม ที่ 4.48 ซึ่งอยู่ในระดับดี จากผลการดำเนินงานของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม ทำให้เห็นได้ว่าในแต่ละปีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไม่ได้มุ่งเน้นที่จะพัฒนานิสิตเพียงอย่างเดียว แต่ยังคำนึงถึงการพัฒนาบุคลากรในองค์กรต่างๆ รวมถึงประชาชนทั่วไปอีกด้วย ทำให้งานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายและมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3.2 ผลการวิเคราะห์ตนเองในภาพรวมตามองค์ประกอบคุณภาพของสำนัก

การพิจารณาผลการดำเนินงานในภาพรวมของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม สามารถวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ ในแต่ละองค์ประกอบ สรุปได้ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

จุดแข็ง

1. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม ได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ กระบวนการพัฒนากลยุทธ์แผนดำเนินงาน และแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
2. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้เป็นประจำและมีการทบทวนแผนกลยุทธ์จากการดำเนินงาน ภายหลังการครบวาระการดำรงตำแหน่งของผู้บริหารสำนัก

จุดที่ควรพัฒนา

1. -

ข้อเสนอแนะ

1. -

องค์ประกอบที่ 2 การกิจหลัก

จุดแข็ง

1. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรมสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ในระดับ ซึ่งสื่อถึงคุณภาพของการดำเนินงานขององค์กร
2. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีการส่งเสริมกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง และเป็นรูปธรรม และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรได้

จุดที่ควรพัฒนา

1. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีภารกิจหลักในการให้บริการวิชาการแต่ยังขาดในเรื่องของการประเมินประโยชน์ หรือผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการบริการนั้นๆ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดให้มีการประเมินประโยชน์ หรือผลกระทบจากการบริการวิชาการ ไว้ในกระบวนการบริการวิชาการของสำนักส่งเสริมฯ และควรกระทำอย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ

จุดแข็ง

1. ผู้บริหารของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีวิสัยทัศน์ในการบริหารงาน โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ และแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจนในการบริหาร มีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหาร และกิจกรรมต่างๆ ของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม

จุดที่ควรพัฒนา

1. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีลักษณะงานของบางฝ่ายสามารถรวมกันได้ เนื่องจากลักษณะงาน คล้ายคลึงกันและมีข้อจำกัดเรื่องจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงาน เช่น ฝ่ายโรงพิมพ์และฝ่ายพัฒนา สื่อการส่งเสริม ฝ่ายฝึกอบรมและฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรมควรมีการปรับโครงสร้างการบริหารราชการภายใน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงานของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม ซึ่งขณะนี้สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม อยู่ระหว่างดำเนินการ ปรับโครงสร้างการบริหารราชการภายในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรทั้ง ด้านงบประมาณ และบุคลากร

องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ

จุดแข็ง

1. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีศักยภาพในการจัดหารายได้จากภายนอก จึงทำให้เกิดความคล่องตัว ในการดำเนินงานตามพันธกิจในการให้บริการวิชาการแก่สังคม
2. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีระบบและกลไกในการควบคุมการใช้จ่ายเงิน ทั้งงบประมาณแผ่นดิน และ งบประมาณเงินรายได้ โดยมีการรายงานรายรับ-รายจ่าย เป็นประจำทุกเดือนให้ผู้บริหารทราบ
3. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีการวิเคราะห์ความคุ้มค่าของทรัพยากรในการดำเนินงานเปรียบเทียบกับ ผลงานที่จะเกิดขึ้นเพื่อเป็นการแสดงให้เห็นบุคลากรตระหนักถึงประสิทธิภาพและการประหยัดของ ทรัพยากร

จุดที่ควรพัฒนา

1. -

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม ควรเตรียมจัดหาบุคลากรทดแทนผู้เกษียณอายุราชการ (รศ.ไพโรจน์ สังข์เดช) เพื่อทำหน้าที่เป็นกรรมการตรวจสอบภายใน โดยการส่งบุคลากรไปฝึกอบรม

องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

จุดแข็ง

1. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่เข้มแข็ง และทำงานประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานประจำ

จุดที่ควรพัฒนา

1. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรมไม่มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้นและเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ได้

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาหรือทำวิจัยสถาบันถึงกระบวนการที่เป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพ

องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน

จุดแข็ง

1. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และกำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการมาทบทวนและปรับปรุงกระบวนการตามคู่มือการปฏิบัติงาน และมีการติดตามผลการดำเนินงานเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ หลังจากมีการทดลองใช้ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ปรับปรุงใหม่ และนำผลที่ได้เสนอต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา และให้ข้อเสนอแนะต่อไป

จุดที่ควรพัฒนา

1. -

ข้อเสนอแนะ

1. -

3.3 รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในของแต่ละหน่วยงานย่อย

สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานระดับหน่วยงานย่อยต่างๆ มีผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะดังนี้

หน่วยงาน	จุดแข็ง	จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ			
สำนักงาน เลขานุการ	1. -	1. มีการรายงานผลการประเมิน การดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของ แผนกลยุทธ์ ต่อผู้บริหาร แต่ขาด การวิเคราะห์ระดับความสำเร็จ ตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์	1. ควรวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ของการ ดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ให้ ผู้บริหารทราบด้วย
ฝ่ายพัฒนาสื่อ การส่งเสริม	1. -	1. ขาดหลักฐานในเรื่องของการ ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่ผู้ปฏิบัติ	1. ควรมีการประชุมฝ่ายเพื่อถ่ายทอดแผนกล ยุทธ์ของสำนักส่งเสริมฯ ไปสู่ผู้ปฏิบัติงานของ ฝ่าย
ฝ่ายวิเคราะห์ โครงการฯ	1. บุคลากรฝ่ายฯ สามารถ ปฏิบัติงานให้บรรลุตาม แผนการดำเนินงานที่ได้ กำหนดไว้อย่างมี ประสิทธิภาพ ซึ่งเมื่อเทียบ กับจำนวนบุคลากรที่มีอยู่ อย่างจำกัด	1. -	1. -
ฝ่ายฝึกอบรม	1. ฝ่ายมีการกำหนดแผน ปฏิบัติงานที่มีพันธกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย เชิงยุทธศาสตร์ที่สอดคล้อง กับนโยบายของสำนัก และ มีความเชื่อมโยงกับปรัชญา ปณิธาน ยุทธศาสตร์ของ มหาวิทยาลัยอย่างชัดเจน 2. มีการถ่ายทอดแผนกล ยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการกิจ ของฝ่ายให้บุคลากรได้รับ ทราบเพื่อการปฏิบัติงานที่ ตอบสนองต่อแผนกลยุทธ์ ของสำนัก 3. มีการติดตามผลการ ดำเนินงานตามแผนเป็น ประจำทุกเดือน และนำ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของ ผู้บริหาร และ คณะกรรมการประจำ	1. -	1. ฝ่ายควรมีการประเมินผลการดำเนินงาน ตามตัวบ่งชี้ของกิจกรรม อย่างน้อยปีละครั้ง และรายงานต่อ ผู้บริหารเพื่อพิจารณาต่อไป

หน่วยงาน	จุดแข็ง	จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
	หน่วยงานมาปรับปรุงแผนปฏิบัติงาน		
ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่	1. -	1. -	1. ควรมีรายงานผลการดำเนินงานที่ไม่ได้ผลเป็นไปตามแผน (น้อยกว่าแผน) เกิดจากสาเหตุใด แล้วจะแก้ไขอย่างไร เพื่อการพัฒนาปรับการดำเนินงานของฝ่าย
ฝ่ายโรงพิมพ์	1. -	1. ยังขาดการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ 2. บุคลากรฝ่ายบางคน ยังขาดความรู้ความเข้าใจ เรื่อง แผนงาน/โครงการ	1. ควรมีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์และรายงานต่อคณะผู้บริหาร เพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาผลการดำเนินงาน 2. บุคลากรฝ่ายโรงพิมพ์ควรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เกี่ยวกับการวางแผน การวิเคราะห์ ด้านต่างๆ และควรมีการ ติดตาม ทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาตามกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถจัดทำแผนงานประจำปี ได้ 3. ควรพัฒนาให้ฝ่ายโรงพิมพ์เข้าไปร่วมกิจกรรมกับงานอื่นๆ ของฝ่ายต่างๆ เช่นฝ่ายพัฒนาสื่อการส่งเสริม และฝ่ายฝึกอบรม เป็นต้น เพื่อขยายงานการให้บริการที่หลากหลายเพิ่มขึ้น
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก			
สำนักงานเลขานุการ	1. -	1. -	1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจการรับบริการของบุคลากรสำนักงานเลขานุการทั้งระดับภายในและภายนอกหน่วยงาน 2. ควรปรับแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านอาคารสถานที่ (KU.C) ให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินของสำนักประกันคุณภาพ มก. ครบทั้ง 4 ด้าน
ฝ่ายพัฒนาสื่อการส่งเสริม	1. เจ้าหน้าที่ของฝ่ายพัฒนาสื่อการส่งเสริมมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และมีอุปกรณ์เพียงพอที่สนับสนุนการทำงานของฝ่าย	1. การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการยังไม่ครอบคลุมทุกกิจกรรม 2. การประเมินความพึงพอใจควรคำนึงถึงผู้รับบริการในระดับฝ่ายด้วย 3. การปฏิบัติการกิจของฝ่ายฯ ยังไม่เป็นไปตามวงจร PDCA โดยเฉพาะในเรื่องการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงาน	1. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการฝ่ายควรประเมินความพึงพอใจให้ครบทุกกิจกรรม โดยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามควรมีความสอดคล้องกับจำนวนผู้เข้ารับบริการ 2. ควรจัดทำการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการให้ครอบคลุมกับผู้ให้บริการจากฝ่ายต่างๆ ในสำนักส่งเสริมฯ ด้วย 3. การจัดทำกิจกรรมของฝ่ายทุกกิจกรรมควรดำเนินการให้ครบวงจร PDCA

หน่วยงาน	จุดแข็ง	จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
ฝ่ายวิเคราะห์ โครงการฯ	1. -	1. -	1. การจัดทำวารสารข่าวสารเกษตรศาสตร์ และวารสารเกษตรก้าวหน้า บุคลากรภายใน ฝ่ายฯ ดำเนินการได้เป็นอย่างดี แต่การ ดำเนินงานวารสารดังกล่าวได้ส่งผลกระทบ ต่อภารกิจหลักคือ การประเมินผลโครงการ และงานวิจัยเสร็จไม่ทันตามระยะเวลาที่ กำหนด ดังนั้นฝ่ายฯ ควรพิจารณาทบทวน ภารกิจของฝ่ายให้ชัดเจน
ฝ่ายฝึกอบรม	1. เป็นฝ่ายที่มีภารกิจการ บริการวิชาการอย่างชัดเจน ผลงานด้านการให้บริการ อบรมวิชาชีพแก่ประชาชน ได้สร้างชื่อเสียงให้แก่สำนัก ส่งเสริมและฝึกอบรม และ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อย่างต่อเนื่องยาวนาน 2. มีเครือข่ายความร่วมมือ ทางวิชาการจากหน่วยงาน ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน	1. ยังขาดข้อมูลการสำรวจความ ต้องการการฝึกอบรม ของ ผู้รับบริการอย่างเป็นรูปธรรม จึงมีความเสี่ยงในการวาง แผนการให้บริการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้รับบริการ และกลุ่มเป้าหมาย 2. ขาดการติดตามผลการนำ ความรู้ไปใช้ภายหลังจากที่ผู้เข้า รับการฝึกอบรมได้สำเร็จ หลักสูตรฝึกอบรมไปแล้ว	1. ควรนำผลการประเมินประโยชน์หรือ ผลกระทบของการให้บริการทางวิชาการต่อ สังคมที่ได้นำไปปรับปรุงหลักสูตร หรือ กิจกรรมการบริการทางวิชาการ แล้วเสนอใน สปก.01 ด้วย 2. ทบทวนการเขียนอธิบายเพิ่มเติม หรือ เรียบเรียงในหลักฐานที่แสดงผลการ ดำเนินงาน ให้มีความชัดเจนและเห็นถึงความ ต่อเนื่องเชื่อมโยงวัตถุประสงค์ ผลการ ดำเนินงานที่ปรับปรุงจากการประเมินในปีที่ ผ่านมา 3. ควรมีการติดตามสำรวจข้อมูลหาความ ต้องการการฝึกอบรมเพื่อนำมาสร้าง หรือ พัฒนาหลักสูตรให้ตรงตามความต้องการของ ผู้รับบริการมากขึ้นเพื่อลดความเสี่ยงในเรื่อง การปิดหลักสูตร 4. ควรติดตามผลการนำความรู้ไปใช้จากผู้ ผ่านการฝึกอบรมไปแล้ว โดยอาจจัดทำ โครงการมอบรางวัล หรือเกียรติบัตรกับผู้ ประสบความสำเร็จจากการนำความรู้ที่ได้รับ ภายหลังจากการฝึกอบรมของสำนักส่งเสริม และฝึกอบรมไปใช้
ฝ่ายส่งเสริมและ เผยแพร่	1. -	1. -	1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจโครงการ บริการวิชาการทุกโครงการ และให้ ครอบคลุม 4 ประเด็นเพื่อใช้เป็นข้อมูลวัด ความสำเร็จ และการพัฒนาปรับปรุง
ฝ่ายโรงพิมพ์		1. ฝ่ายโรงพิมพ์ มีโครงการ ให้บริการวิชาการด้านการผลิต สื่อสิ่งพิมพ์เพียงอย่างเดียว และมี บุคลากรทำหน้าที่ต่างๆ ที่ เกี่ยวข้องเฉพาะงานโรงพิมพ์ งาน	1. การรายงานผลการดำเนินงานในแบบ ประเมินตนเอง (SAR) ของฝ่ายฯ ยังไม่ได้ รายงานครบทั้ง 3 ภารกิจของฝ่าย จึงทำให้ดู เสมือนว่าฝ่ายฯ ดำเนินงานไม่ครบตามภารกิจ ดังนั้นจึงควรรายงานผลการดำเนินงานให้

หน่วยงาน	จุดแข็ง	จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
		ด้านอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องจึงไม่ได้ดำเนินการเพิ่มขึ้น	ครบทั้ง 3 ภารกิจของฝ่าย 2.ฝ่ายควรประสานงาน และร่วมมือกับฝ่ายอื่นในสำนักฯ ในการดำเนินงานบริการวิชาการที่เพิ่มขึ้น 3.ฝ่ายควรมีการประชาสัมพันธ์ และแจ้งค่าใช้จ่ายที่สามารถลดลงได้ จากการให้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลให้ฝ่ายต่างๆ ในสำนักได้รับทราบอย่างทั่วถึง
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ			
สำนักงาน เลขานุการ	1. -	1. -	1. -
ฝ่ายพัฒนาสื่อ การส่งเสริม	1. -	1. ขาดการถ่ายทอดระบบและกลไกการประกันคุณภาพจากระดับฝ่ายสู่ระดับงานและบุคลากร	1. ฝ่ายควรมีแผนหรือกิจกรรมเพื่อให้บุคลากรภายในฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมกับการประกันคุณภาพมากยิ่งขึ้น
ฝ่ายวิเคราะห์ โครงการฯ	1. -	1. ฝ่ายฯ มีการนำการประกันคุณภาพมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แต่ยังไม่ครบทุกตัวบ่งชี้	1. ฝ่ายควรนำผลการประเมินคุณภาพมาปรับปรุงให้ครบทุกตัวบ่งชี้
ฝ่ายฝึกอบรม	1. -	1. -	1. ฝ่ายควรมีการนำตัวบ่งชี้เก่าที่เกี่ยวข้องกับร้อยละของโครงการบริการวิชาการเข้ามาพิจารณาเป็นตัวบ่งชี้ที่แสดงอัตลักษณ์ของฝ่าย
ฝ่ายส่งเสริมและ เผยแพร่	1. -	1. -	1. ปรับปรุงแบบเก็บข้อมูลติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุง (สปค.02) ในส่วนของหลักฐานในองค์ประกอบที่ 4
ฝ่ายโรงพิมพ์		1.การมีส่วนร่วมของบุคลากรฝ่ายเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพของฝ่ายยังร่วมรับรู้ไม่ครบทุกคน	1. บุคลากรฝ่ายควรให้ความสำคัญกับงานประกันคุณภาพ และควรมีส่วนร่วมและรับรู้ร่วมกันทุกคน 2. ฝ่ายควรมีระบบ หรือกระบวนการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงของฝ่าย ให้ดำเนินงานได้ครบถ้วนตามแผนที่ได้กำหนดไว้
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน			
สำนักงาน เลขานุการ	1. -	1. -	1. -
ฝ่ายพัฒนาสื่อ การส่งเสริม	1. -	1. ยังไม่สามารถปรับปรุงกระบวนการตามคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพในเรื่องการควบคุมค่าใช้จ่าย การลดค่าใช้จ่าย ลด	1.ควรมีการพัฒนาปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน (work flow) ให้มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันทุกกระบวนการ ตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ และควรกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนที่ชัดเจน

หน่วยงาน	จุดแข็ง	จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
		<p>ระยะเวลาดำเนินการ ลด ข้อผิดพลาด และลดข้อร้องเรียน เป็นต้น</p> <p>2. ไม่มีการกำกับติดตาม และ ประเมินผลการปรับปรุง จัดทำ รายงานผลการปรับปรุงเสนอต่อผู้มีอำนาจ เพื่อใช้สำหรับการพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะที่จะเป็นแนวทางในการกำหนด กระบวนการที่จะดำเนินการใน ปีงบประมาณต่อไป</p>	
ฝ่ายวิเคราะห์โครงการฯ	1. -	1. ฝ่ายมีการทบทวนและจัดทำ คู่มือการปฏิบัติครบทุกภารกิจ แต่ไม่ระบุผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในแต่ละขั้นตอนที่แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของแต่ละขั้นตอน ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างชัดเจนมากขึ้น ตั้งแต่ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสุดท้าย	1. คู่มือการปฏิบัติงานแต่ละงานควรระบุการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงควรระบุผู้รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรมให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและสามารถนำมาวิเคราะห์ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น
ฝ่ายฝึกอบรม	1.	1. ฝ่ายมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในลักษณะของการดำเนินโครงการที่ไม่แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงเกี่ยวข้องกัน ภายในสำนักตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการงาน	1. กระบวนการภายใต้โครงการแต่ละโครงการควรแยกกระบวนการใหญ่ๆออกมาให้ชัดเจน เช่น ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ หัวหน้าโครงการจะเสนอไปที่ใคร แล้วส่งต่อไปที่ใคร ที่แสดงถึงการเชื่อมโยงทั้งสำนักไม่เพียงแต่เฉพาะในฝ่าย รวมถึงควรระบุผู้รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรมให้ชัดเจน
ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่	1.ฝ่ายมีการปรับปรุงระยะเวลาการดำเนินงาน	1.ควรมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงานอย่างชัดเจน	1. -
ฝ่ายโรงพิมพ์	1. ฝ่ายโรงพิมพ์ ได้ร่วมมือกับภาคเอกชน ที่มีเครื่องมือและอุปกรณ์ ทางโรงพิมพ์ที่ทันสมัย สามารถให้บริการได้รวดเร็ว ทันต่อเวลาที่กำหนด สามารถลดระยะเวลาการทำงานลงได้	<p>1. ฝ่ายโรงพิมพ์ยังไม่มี การติดตามและประเมินผลเกี่ยวกับการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม</p> <p>2. ฝ่ายยังขาดการคิดวิเคราะห์ ประเมินผลเปรียบเทียบกับความคุ้มค่า รายได้ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง</p>	<p>1. ควรมีการติดตามและประเมินผลเกี่ยวกับการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม</p> <p>2. ควรเพิ่มเติมข้อมูลของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับวันที่ทำการผลิตสิ่งพิมพ์และวันที่สิ้นสุดการผลิตเพื่อที่จะคำนวณระยะเวลาการให้บริการที่ถูกต้อง</p> <p>3. ฝ่ายควรมีการเก็บข้อมูลต้นทุน ค่าใช้จ่าย รายได้ ของการผลิตแต่ละงาน หรือชิ้นงาน เพื่อนำมาคำนวณความคุ้มค่า และแนวทางเลือกวิธีการผลิต และจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร</p>

หน่วยงาน	จุดแข็ง	จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
			4. ฝ่ายควรจัดทำขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติงานในแต่ละงานของการให้บริการในฝ่ายที่แสดงถึงความเชื่อมโยงเกี่ยวข้องกันของงาน ที่จะส่งผลถึงกัน และกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ

