



รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน
สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ประจำปีการศึกษา 2554
ระหว่างวันที่ 5 - 6 กรกฎาคม 2555

โดย
คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คำนำ

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2554 ได้รับมอบหมายจาก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ให้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม ตามผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2554 (1 มิถุนายน 2554 - 31 พฤษภาคม 2555) ระหว่างวันที่ 5 - 6 กรกฎาคม 2555 เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการประเมินฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการประเมินคุณภาพครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อ สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และเกิดประโยชน์โดยรวมต่อมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2554

ประธานคณะกรรมการ (รองศาสตราจารย์ ดร.วิจารณ์ วิชชุกิจ)
คณบดีคณะเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รองประธานคณะกรรมการ (รองศาสตราจารย์ชุมพวงต์ อมาตยกุล)
สำนักเสริมศึกษา และบริการสังคม
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

กรรมการ (นางสาวยุพิน ภวพงศ์สุภัทร)
สำนักงานเลขานุการ คณะสัตวแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กรรมการ (นางสาวพัชนี ลีลาดี)
กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กรรมการและเลขานุการ (นางมุกดา เกตุแก้ว)
สำนักงานประกันคุณภาพ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้ช่วยเลขานุการ (นางกิตติยา ศรีทองคำ)
สำนักงานทรัพย์สิน
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วันที่ 31 กรกฎาคม 2555

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) | 1 |
| นวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดี | 2 |
| ประสิทธิผลการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย | 2 |
| ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีการศึกษา 2553 | 3 |
| ข้อมูลการประกันคุณภาพของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม | 4 |
| วัตถุประสงค์ | 4 |
| กำหนดการประเมิน | 4 |
| วิธีการดำเนินงาน | 4 |
| เกณฑ์การประเมิน | 5 |
| ผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ | 6 |
| องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ | 9 |
| องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก | 9 |
| องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ | 10 |
| องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ | 11 |
| องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ | 11 |
| องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน | 11 |
| ภาคผนวก | 13 |
| ภาคผนวกที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานผลการดำเนินงาน | 14 |
| ภาคผนวกที่ 2 ข้อมูลการสัมภาษณ์ | 15 |
| ภาคผนวกที่ 3 ภาพกิจกรรม | 18 |

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

รายงานนี้เป็นการสรุปผลการประเมินคุณภาพภายในของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม ประจำปีการศึกษา 2554 ตามกระบวนการในระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน ระหว่างวันที่ 5 - 6 กรกฎาคม 2555 โดยคณะกรรมการประเมินฯ ได้ประเมินคุณภาพ จากรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามรอบปีการศึกษา 2554 (1 มิถุนายน 2554 - 31 พฤษภาคม 2555) และได้รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากการเยี่ยมชม และการสัมภาษณ์เลขาธิการสำนัก หัวหน้าฝ่าย ผู้รับบริการ และบุคลากร จำนวน 19 คน

สำหรับผลการประเมินฯ พบว่า สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ 6 องค์ประกอบ และมีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประเมิน จำนวน 13 ตัวบ่งชี้ โดยหน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.48 ได้คุณภาพระดับดี และตัวบ่งชี้เพิ่ม มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.79 ได้คุณภาพระดับดีมาก และตัวบ่งชี้เพิ่ม มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ

| องค์ประกอบคุณภาพ | ลักษณะตัวบ่งชี้ | คะแนนการประเมินเฉลี่ย | | | | | | | |
|--|-----------------|-----------------------|---------|-----------|---------|--------|---------|-------|---------|
| | | 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 | | - | - | 4.00 | 5.00 | 3.74 | 4.74 | 3.80 | 4.80 |
| องค์ประกอบที่ 3 การบริหาร และจัดการ | | 5.00 | 5.00 | 4.75 | 4.75 | - | - | 4.80 | 4.80 |
| องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ | | - | - | 5.00 | 5.00 | - | - | 5.00 | 5.00 |
| องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ | บังคับ | - | - | 4.00 | 4.00 | - | - | 4.00 | 4.00 |
| | เพิ่ม | - | - | - | - | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนา และปรับปรุงระบบดำเนินงาน | | - | - | 5.00 | 5.00 | - | - | 5.00 | 5.00 |
| เฉลี่ยภาพรวม (13 ตัวบ่งชี้) | | 5.00 | 5.00 | 4.67 | 4.78 | 3.74 | 4.74 | 4.48 | 4.79 |
| ผลการประเมิน | | ดีมาก | ดีมาก | ดีมาก | ดีมาก | ดี | ดีมาก | ดี | ดีมาก |
| เฉลี่ยภาพรวม (14 ตัวบ่งชี้) | | 5.00 | 5.00 | 4.67 | 4.78 | 4.05 | 4.80 | 4.52 | 4.80 |
| ผลการประเมิน | | ดีมาก | ดีมาก | ดีมาก | ดีมาก | ดี | ดีมาก | ดีมาก | ดีมาก |

สำหรับการประเมินคุณภาพภายในครั้งนี้ คณะกรรมการฯ ได้มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ภาพรวม

จุดแข็งและแนวทางเสริม

1. มีศักยภาพในการให้บริการวิชาการทางเกษตร ซึ่งเป็นจุดเด่นของมหาวิทยาลัย และสอดคล้องกับอาชีพของประชากรส่วนใหญ่ของประเทศ
2. มีสภาพแวดล้อมที่ดี และบุคลากรมีความเป็นมิตรและมีจิตบริการเหมาะสมกับพันธกิจหลักของหน่วยงานในการให้บริการวิชาการแก่ประชาชนและสังคม
3. มีโครงสร้างองค์กรที่ครอบคลุมและสามารถดำเนินการให้เบ็ดเสร็จได้ในองค์กรเดียวกัน
4. สำนักส่งเสริมฯ มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี โดยมีการปลูกฝังหลักการที่ว่า ได้ “โอกาส” เป็นผู้ “ให้” เป็นครอบครัว “เรา” และบุคลากรทุกคน “มี” ความสุข เพื่อช่วยให้สามารถขับเคลื่อน และพัฒนาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ พันธกิจ และวิสัยทัศน์ที่กำหนด ภายใต้นโยบายการบริหารงาน 2 หลัก คือ ETO และวิถี ผอ. ETO ดังนั้น ควรใช้จุดแข็งการมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดีในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย และวิสัยทัศน์ที่กำหนด

จุดที่ควรพัฒนาและข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์และให้บริการเชิงรุกที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทั้งภายใน ได้แก่ หน่วยงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และภายนอก เพื่อเป็นการสร้างรายได้ และเป็นการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัยที่กำหนดให้หน่วยงานภายในสนับสนุนกิจการภายใน
2. ควรกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของทุกฝ่ายให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนัก เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานและพัฒนางานไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ตอบสนองต่อภารกิจหลักของหน่วยงาน รวมถึงค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี ที่ได้จากการแบ่งปันแลกเปลี่ยนของทุกฝ่าย และนำมารวบรวมจัดเก็บให้ครบทุกฝ่าย
3. ควรมีฐานข้อมูลของผู้เข้ารับการอบรม และองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของการอบรม และเป็นประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายการดำเนินงานของสำนักอย่างเข้มแข็ง

ข้อเสนอแนะระดับมหาวิทยาลัย

1. มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้สำนักส่งเสริมฯ เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับภายนอกมากขึ้น เช่น จัดสรรงบประมาณสำหรับการสร้างสื่อดิจิทัล เคเบิลทีวี ฯลฯ เพื่อเป็นผู้นำทางด้านการให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน

นวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดี

1. กระบวนการส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากบุคคลภายนอก สำนักส่งเสริมฯ มีการแต่งตั้งที่ปรึกษาผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม เพื่อช่วยในการพัฒนาการบริหารงานตามพันธกิจหลักของหน่วยงาน ทั้งในด้านกฎหมาย วิเทศสัมพันธ์ สื่อเพื่อบริการวิชาการ การวางแผน และหลักสูตรการฝึกอบรม ส่งผลให้มีการบริหารจัดการที่ดีและเป็นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างกัน
2. กระบวนการตรวจสอบจำนวนที่ว่างที่มีสิทธิ์สมัครในการเข้ารับการฝึกอบรม ได้หลายช่องทางทั้งทางเว็บไซต์ โทรศัพท์ อีเมล ส่งผลให้ผู้รับบริการรับทราบจำนวนที่ว่างที่มีสิทธิ์สมัครในแต่ละโครงการที่เป็นปัจจุบัน

ประสิทธิผลการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย

สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยครอบคลุมทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการบริการวิชาการ ที่สามารถส่งเสริมและให้ความรู้แก่ประชาชนทางด้านการเกษตรและอื่นๆ โดยมีโครงการกิจกรรมการส่งเสริมและเผยแพร่ จำนวน 383 หลักสูตร มีผู้เข้าร่วม 19,380 คน การผลิตสื่อ จำนวน 60 เรื่อง มีจำนวนผู้รับบริการสื่อและสิ่งพิมพ์ 2,858 คน การวิจัยและพัฒนาด้านการบริการวิชาการ จำนวน 1 เรื่อง จำนวน

โครงการที่ประเมิน 16 หลักสูตร การพัฒนาเครือข่ายเพื่อสร้างความเข้มแข็งการให้บริการวิชาการ 91 ครั้ง และจำนวนโครงการกิจกรรมที่เกิดขึ้นจากความร่วมมือ 78 เรื่อง

อย่างไรก็ตาม สำนักควมมีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมในยุคปัจจุบัน เช่น การสร้างสื่อดิจิทัล เคเบิลทีวี ฯลฯ เพื่อเป็นผู้นำทางด้านการให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน และเตรียมพร้อมรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีการศึกษา 2553

การติดตามผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินฯ ในรอบปีการศึกษา 2553 พบว่าสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงฯ ตามประเด็นที่หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ครบถ้วนทุกประเด็น โดยมีโครงการกิจกรรมทั้งหมด จำนวน 14 โครงการ ที่สามารถดำเนินการสำเร็จตามเป้าหมายตัวบ่งชี้ที่กำหนดเรียบร้อยแล้ว 9 โครงการ และอยู่ระหว่างดำเนินการที่ยังไม่สำเร็จตามเป้าหมายตัวบ่งชี้ที่กำหนด 5 โครงการ ได้แก่

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 และแผนพัฒนาเครือข่าย ซึ่งผลสำเร็จของการดำเนินงานได้ร้อยละ 25

4. แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบในการวางแผนพัฒนาบุคลากร มีตัวชี้วัดความสำเร็จ คือ คณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลกร และแผนพัฒนาบุคลากรโดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งผลสำเร็จของการดำเนินงานได้ร้อยละ 50

5. การสร้างเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพ มีตัวชี้วัดความสำเร็จ คือ กิจกรรมความร่วมมือด้านประกันคุณภาพ ซึ่งผลสำเร็จของการดำเนินงานได้ร้อยละ 15

ยกเว้นข้อเสนอแนะบางประเด็นที่สำนักส่งเสริมฯ วิเคราะห์ตนเองแล้วไม่ขอดำเนินการ ได้แก่

1. การพิจารณาจัดสรรสวัสดิการให้กับบุคลากรที่มีรายได้น้อยในกรณีฉุกเฉิน
2. การนำค่าสาธารณูปโภค และค่าเสื่อมราคา มารวมในการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยเพื่อสะท้อนค่าใช้จ่ายที่แท้จริง

ข้อมูลการประกันคุณภาพของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม

สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม ได้ดำเนินการระบบประกันคุณภาพในรูปแบบสำนัก 6 องค์ประกอบ โดยได้รับการประเมินคุณภาพภายใน จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัยแล้ว 10 ครั้ง ซึ่งผลการประเมินในรอบปีการศึกษา 2553 (1 มิถุนายน 2553 - 31 พฤษภาคม 2554) ระหว่างวันที่ 7-8 กรกฎาคม 2554 พบว่า มีผลการดำเนินงาน 13 ตัวบ่งชี้ โดยหน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.62 อยู่ในเกณฑ์ดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.47 อยู่ในเกณฑ์ดี

วัตถุประสงค์การประเมินคุณภาพภายใน

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

กรอบการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานจากผลการประเมินคุณภาพภายใน

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

กำหนดการประเมิน

วันพฤหัสบดีที่ 5 กรกฎาคม พ.ศ. 2555

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

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

- ประธานคณะกรรมการฯ กล่าวแนะนำคณะกรรมการชี้แจงวัตถุประสงค์ และแนวทางในการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2554
- ผู้บริหารสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม รายงานผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2554 ทั้งนี้ ขอให้หน่วยงานนำเสนอเฉพาะประเด็นหลักที่สำคัญ ดังนี้
 1. ข้อมูลพื้นฐานหรือสถานภาพของหน่วยงานในปัจจุบัน
 2. สรุปผลการดำเนินงานและการประเมินตนเองตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงาน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต
 3. ประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีที่ผ่านมา
 4. แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงของหน่วยงานในอนาคต

5. นวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดี หรือผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามระบบ
ประกันคุณภาพ

- คณะกรรมการชักถามเพิ่มเติม

เวลา 10.00 - 10.30 น. คณะกรรมการประเมินฯ ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ณ ห้องประชุม ชั้น 4
อาคารวิทยบริการ

เวลา 10.30 - 12.00 น. คณะกรรมการประเมินฯ สัมภาษณ์ ณ ห้องประชุม ชั้น 4 อาคารวิทยบริการ

เวลา 10.30 - 11.30 น. กลุ่มที่ 1 กลุ่มเลขานุการสำนักฯ/หัวหน้าฝ่าย จำนวน 6 คน

เวลา 11.30 - 12.00 น. กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 5 คน

- บุคคลภายใน จำนวน 2 คน

- ภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 3 คน

เวลา 12.00 - 13.00 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน

เวลา 13.00 - 13.40 น. สัมภาษณ์กลุ่มที่ 3 กลุ่มบุคลากรข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง จำนวน 8 คน

เวลา 13.40 - 16.00 น. คณะกรรมการประเมินฯ ตรวจสอบหน่วยงานภายในสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม

เวลา 13.00 - 13.45 น. - ตรวจสอบฝ่ายโรงพิมพ์

เวลา 13.45 - 14.30 น. - ตรวจสอบฝ่ายพัฒนาสื่อการส่งเสริม

เวลา 14.30 - 15.15 น. - ตรวจสอบฝ่ายฝึกอบรม

เวลา 15.15 - 16.00 น. - ตรวจสอบฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่

เวลา 16.00 - 16.30 น. คณะกรรมการประเมินฯ ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน และประชุมสรุปผลการประเมินฯ
ในเบื้องต้น

วันศุกร์ที่ 6 กรกฎาคม พ.ศ. 2555

เวลา 09.00 - 12.00 น. คณะกรรมการประเมินฯ สรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน

เวลา 12.00 - 13.00 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน

เวลา 13.00 - 14.30 น. คณะกรรมการประเมินฯ สรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน (ต่อ)

เวลา 14.30 - 16.00 น. คณะกรรมการประเมินฯ รายงานสรุปผลการประเมินคุณภาพภายในด้วยวาจา
ให้ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม รับทราบ ณ ห้อง 804
อาคารวิทยบริการ

วิธีการดำเนินงาน

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน สำนักส่งเสริม มีการวางแผนและการประเมิน (ก่อน ระหว่าง และ
หลังการตรวจเยี่ยม) ดังนี้

1. การเตรียมและวางแผนก่อนการตรวจเยี่ยมของผู้ประเมิน

คณะกรรมการประเมินฯ มีการประชุมหารือเพื่อวางแผนการประเมินในเบื้องต้น ถึงวิธีการประเมิน
การศึกษาเอกสาร และการเขียนรายงาน พร้อมทั้งศึกษารายงานการประเมินตนเองตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อ
สรุปประเด็นข้อสังเกตในการประเมิน

2. การดำเนินการระหว่างการตรวจเยี่ยมของผู้ประเมิน

คณะกรรมการประเมินฯ พบผู้บริหารและทีมงานในวันแรกของการประเมิน ประธานชี้แจง
วัตถุประสงค์ของการประเมิน แนะนำคณะกรรมการประเมินฯ และกำหนดเวลาการประเมิน ผู้อำนวยการแนะนำ
ผู้บริหารของหน่วยงาน และบรรยายสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงานให้คณะกรรมการประเมินรับทราบ

สัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ เลขานุการสำนัก หัวหน้าฝ่าย บุคลากรสายสนับสนุน ผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 19 คน ตรวจเยี่ยมฝ่ายต่างๆ จำนวน 4 ฝ่าย ศึกษาเอกสารหลักฐาน จากรายงานการประเมินตนเอง และหลักฐานเชิงประจักษ์

3. การดำเนินงานหลังการตรวจเยี่ยม

สรุปผลการประเมินฯ และนำเสนอด้วยวาจา ให้ผู้บริหาร และบุคลากรของหน่วยงานรับทราบ และร่วมอภิปรายผลการประเมิน นำเสนอร่างรายงานผลการประเมินฯ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปรับแก้ไข จัดทำรูปเล่ม ส่งให้กับหน่วยงาน และสำนักงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

เกณฑ์การประเมิน

เกณฑ์การประเมินภาพรวมของทุกองค์ประกอบ และรายตัวบ่งชี้ มีคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งเป็นการประเมินตามเกณฑ์ 5 คะแนน ส่วนการบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการ ไม่มีคะแนน สำหรับการแปลความหมาย ผลการประเมินตามเกณฑ์ 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 ได้ดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อให้หน่วยงานสามารถพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับนโยบายและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับการพัฒนา มหาวิทยาลัย

ผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ

สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ 6 องค์ประกอบ และมีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประเมิน จำนวน 13 ตัวบ่งชี้ โดยหน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.48 ได้คุณภาพระดับดี และตัวบ่งชี้เพิ่ม มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของ คณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.79 ได้คุณภาพระดับดีมาก และตัวบ่งชี้เพิ่ม มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ

| องค์ประกอบคุณภาพ | ลักษณะตัวบ่งชี้ | คะแนนการประเมินเฉลี่ย | | | | | | | |
|--|-----------------|-----------------------|---------|-----------|---------|--------|---------|-------|---------|
| | | 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 | | - | - | 4.00 | 5.00 | 3.74 | 4.74 | 3.80 | 4.80 |
| องค์ประกอบที่ 3 การบริหาร และจัดการ | | 5.00 | 5.00 | 4.75 | 4.75 | - | - | 4.80 | 4.80 |
| องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ | | - | - | 5.00 | 5.00 | - | - | 5.00 | 5.00 |

| องค์ประกอบคุณภาพ | ลักษณะตัวบ่งชี้ | คะแนนการประเมินเฉลี่ย | | | | | | | |
|--|-----------------|-----------------------|---------|-----------|---------|--------|---------|-------|---------|
| | | ปัจจัยนำเข้า | | กระบวนการ | | ผลผลิต | | รวม | |
| | | สำนัก | กรรมการ | สำนัก | กรรมการ | สำนัก | กรรมการ | สำนัก | กรรมการ |
| องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ | บังคับ | - | - | 4.00 | 4.00 | - | - | 4.00 | 4.00 |
| | 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 | 4.67 | 4.78 | 3.74 | 4.74 | 4.48 | 4.79 |
| ผลการประเมิน | | ดีมาก | ดีมาก | ดีมาก | ดีมาก | ดี | ดีมาก | ดี | ดีมาก |
| เฉลี่ยภาพรวม (14 ตัวบ่งชี้) | | 5.00 | 5.00 | 4.67 | 4.78 | 4.05 | 4.80 | 4.52 | 4.80 |
| ผลการประเมิน | | ดีมาก | ดีมาก | ดีมาก | ดีมาก | ดี | ดีมาก | ดีมาก | ดีมาก |

สำหรับผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม ในรอบปีการศึกษา 2554 สามารถสรุปผลการดำเนินงานรายตัวบ่งชี้ได้ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการประเมินคุณภาพภายในรายตัวบ่งชี้

| ตัวบ่งชี้ | | หน่วย | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2554 | | | | คะแนนประเมิน | |
|---|--|-----------|----------|------------------------|------------------|-------------------|------------------|--------------|---------|
| | | | 2554 | สำนัก | | กรรมการ | | สำนัก | กรรมการ |
| | | | | ตัวตั้ง | ผลลัพธ์ | ตัวตั้ง | ผลลัพธ์ | | |
| | | | | ตัวหาร | (% หรือ สัดส่วน) | ตัวหาร | (% หรือ สัดส่วน) | | |
| คะแนนเฉลี่ยภาพรวม (13 ตัวบ่งชี้) | | | | | | | | 4.48 | 4.79 |
| องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ | | | | | | | | 5.00 | 5.00 |
| 1.1 | กระบวนการพัฒนาแผน | ข้อ | 8 | 8 | 8 | 5.00 | 5.00 | | |
| องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก | | | | | | | | 3.80 | 4.80 |
| 2.1 | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ | ค่าเฉลี่ย | 3.75 | 8,030.88 1,906 | 4.21 | 8,030.88 1,906 | 4.21 | 4.21 | |
| 2.2 | กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม | ข้อ | 3 | 4 | 5 | 4.00 | 5.00 | | |
| หมายเหตุ : มีข้อมูลหลักฐานเพิ่มเติมตามเกณฑ์มาตรฐานข้อ 3 มีการประเมินประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการวิชาการต่อสังคม ในโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “การพัฒนาผู้บริหาร” ของการประปานครหลวง | | | | | | | | | |
| 2.3 | ผลการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอก | ข้อ | 3 | 2 | 5 | 2.00 | 5.00 | | |
| หมายเหตุ : มีข้อมูลหลักฐานเพิ่มเติมตามเกณฑ์มาตรฐานดังนี้ | | | | | | | | | |
| - ข้อ 3 ชุมชนหรือองค์กรมีผู้นำหรือสมาชิกที่มีการเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ในโครงการอบรม “การพัฒนาผู้บริหาร” ของการประปานครหลวง | | | | | | | | | |
| - ข้อ 4 ชุมชนหรือองค์กรสร้างกลไกที่มีการพัฒนาตนเอง โดยคงอัตลักษณ์ของคนในชุมชนและเอกลักษณ์ของท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องหรือยั่งยืน | | | | | | | | | |

| ตัวบ่งชี้ | หน่วย | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2554 | | | | คะแนนประเมิน | | |
|--|--|----------|------------------------|---------|--------------------------------|---------|--------------------------------|-------|---------|
| | | | 2554 | สำนัก | | กรรมการ | | สำนัก | กรรมการ |
| | | | | ตัวตั้ง | ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน) | ตัวตั้ง | ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน) | | |
| | | | | | | | | | |
| <p>- ข้อ 5 มีผลกระทบที่เกิดประโยชน์สร้างคุณค่าต่อสังคม หรือชุมชน/องค์กรมีความเข้มแข็ง</p> <p>เนื่องจากหัวหน้าส่วนงานของการประปานครหลวงที่ได้รับการอบรม เมื่อมีการติดตามประเมินสมรรถนะของแต่ละบุคคลจากผู้บังคับบัญชา พบว่า มีสมรรถนะหลักเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดเพิ่มขึ้น สามารถนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาและถ่ายทอดในส่วนงานที่รับผิดชอบ สามารถเป็นที่พึ่งให้กับบุคลากร ตลอดจนสามารถเลื่อนตำแหน่งทางการบริหารงานที่สูงขึ้นไปเป็นผู้อำนวยการ 1 คน</p> <p>นอกจากนี้ ยังได้รับเชิญมาเป็นวิทยากรให้กับสำนักส่งเสริมฯ เพื่อจัดอบรมหลักสูตร “การพัฒนาผู้บริหาร” ที่มีการจัดอย่างต่อเนื่องในปี 2555</p> | | | | | | | | | |
| 2.4 | การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม | ข้อ | 3 | 5 | | 5 | | 5.00 | 5.00 |
| องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ | | | | | | | | 4.80 | 4.80 |
| 3.1 | ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน | ข้อ | 7 | 7 | | 7 | | 5.00 | 5.00 |
| 3.2 | การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ | ข้อ | 5 | 5 | | 5 | | 5.00 | 5.00 |
| 3.3 | ระบบบริหารความเสี่ยง | ข้อ | 5 | 6 | | 6 | | 5.00 | 5.00 |
| 3.4 | ระบบการพัฒนาบุคลากร | ข้อ | 4 | 6 | | 6 | | 4.00 | 4.00 |
| 3.5 | ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ | ร้อยละ | 80.00 | 76 | 84.44 | 76 | 84.44 | 5.00 | 5.00 |
| | | | | 90 | | 90 | | | |
| องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ | | | | | | | | 5.00 | 5.00 |
| 4.1 | ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ | ข้อ | 7 | 7 | | 7 | | 5.00 | 5.00 |
| องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ | | | | | | | | 4.00 | 4.00 |
| 5.1 | ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน | ข้อ | 8 | 8 | | 7 | | 4.00 | 4.00 |
| <p>หมายเหตุ : มีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน 2 ข้อ ได้แก่</p> <p>- ข้อ 5 มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้ พบว่า ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ เมื่อเปรียบเทียบกับแผนกลยุทธ์ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 กับ 2554 มีผลการพัฒนาไม่ครบทุกตัวบ่งชี้</p> <p>- ข้อ 9 มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ ยังไม่พบผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าว</p> | | | | | | | | | |

| ตัวบ่งชี้ | | หน่วย | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2554 | | | | คะแนนประเมิน | | |
|--|---|--------|----------|------------------------|---------|--------------------------------|---------|--------------------------------|-------|---------|
| | | | | 2554 | สำนัก | | กรรมการ | | สำนัก | กรรมการ |
| | | | | | ตัวตั้ง | ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน) | ตัวตั้ง | ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน) | | |
| | | | | | | | | | | |
| 5.2 | ร้อยละของงานบริการวิชาการ ต่อจำนวนบุคลากร | ร้อยละ | | 133 | 164.20 | 133 | 164.20 | 5.00 | 5.00 | |
| | | | | 81 | | 81 | | | | |
| องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน | | | | | | | | 5.00 | 5.00 | |
| 6.1 | ระดับความสำเร็จของการ พัฒนาและปรับปรุง กระบวนการดำเนินงาน | ข้อ | 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 จากผลการดำเนินงาน ในองค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ สรุปได้ดังนี้

จุดแข็งและแนวทางเสริม

1. มีกระบวนการจัดทำและทบทวนแผนกลยุทธ์ที่เป็นระบบและต่อเนื่อง
2. มีระบบติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้งผลการดำเนินงานนอกแผน

จุดที่ควรพัฒนาและข้อเสนอแนะ

1. ตัวบ่งชี้ในระดับกลยุทธ์ ไม่สะท้อนผลสัมฤทธิ์ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในระดับกลยุทธ์ และวิสัยทัศน์ เช่น การพัฒนากระบวนการส่งเสริมและเผยแพร่ แต่การกำหนดตัวบ่งชี้เป็นการวัดการดำเนินงานโครงการ
2. การรายงานผลการดำเนินงานตามแผนที่ทำเสนอผู้บริหาร ควรสรุปความสำเร็จในระดับกลยุทธ์ และความสำเร็จควรสรุปเป็นร้อยละของการบรรลุตามเป้าหมาย

องค์ประกอบที่ 2 การกิจหลัก

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม องค์ประกอบที่ 2 การกิจหลัก จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 3.80 ได้คุณภาพระดับดี ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.80 ได้คุณภาพระดับดีมาก

คณะกรรมการประเมินฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ จากผลการดำเนินงาน ในองค์ประกอบที่ 2 การกิจหลัก สรุปได้ดังนี้

จุดแข็งและแนวทางเสริม

1. มีศักยภาพในการให้บริการวิชาการทางการเกษตร ซึ่งเป็นจุดเด่นของมหาวิทยาลัย และสอดคล้องกับอาชีพของประชากรส่วนใหญ่ของประเทศ

2. มีโครงการบริการวิชาการแก่สังคมที่หลากหลาย สามารถตอบสนองและเสริมสร้างความเข้มแข็งเพื่อการพัฒนาอาชีพของประชาชนและการพัฒนาชุมชน ทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชน
3. มีสภาพแวดล้อมที่ดี และบุคลากรมีความเป็นมิตรและมีจิตบริการเหมาะสมกับพันธกิจหลักของหน่วยงานในการให้บริการวิชาการแก่ประชาชนและสังคม
4. มีโครงสร้างองค์กรที่ครอบคลุมและสามารถดำเนินการให้เบ็ดเสร็จได้ในองค์กรเดียวกัน
5. มีการพัฒนาความรู้ที่ได้จากการให้บริการทางวิชาการและถ่ายทอดความรู้สู่บุคลากรภายในหน่วยงาน และเผยแพร่สู่สาธารณชน ผ่านสื่อเว็บไซต์ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ที่สร้างคุณค่าต่อการพัฒนาหน่วยงาน และสังคมภายนอก ในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น

จุดที่ควรพัฒนาและข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการให้ครอบคลุมทุกโครงการกิจกรรมและทุกฝ่าย เพื่อนำผลการประเมินมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
2. ควรมีการติดตามประเมินประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการวิชาการแก่สังคมในโครงการกิจกรรมที่สามารถเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอกให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อสะท้อนให้ว่าชุมชนหรือองค์กรมีผู้นำหรือสมาชิกที่มีการเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองและชุมชนท้องถิ่นหรือองค์กรให้มีความเข้มแข็ง และเกิดการพัฒนายั่งยืน เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานรายข้อของตัวบ่งชี้
3. ควรมีการประชาสัมพันธ์และให้บริการเชิงรุกที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทั้งภายใน ได้แก่ หน่วยงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และภายนอก เพื่อเป็นการสร้างรายได้ และเป็นการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัยที่กำหนดให้หน่วยงานภายในสนับสนุนกิจการภายใน

องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง **มีคะแนนเฉลี่ย 4.80 ได้คุณภาพระดับดีมาก** ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ **มีคะแนนเฉลี่ย 4.80 ได้คุณภาพระดับดีมาก**

คณะกรรมการประเมินฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ จากผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ สรุปได้ดังนี้

จุดแข็งและแนวทางเสริม

- สำนักส่งเสริมฯ มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี โดยมีการปลูกฝังหลักการที่ว่า ได้ “โอกาส” เป็นผู้ “ให้” เป็นครอบครัว “เรา” และบุคลากรทุกคน “มี” ความสุข เพื่อช่วยให้สามารถขับเคลื่อน และพัฒนาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ พันธกิจ และวิสัยทัศน์ที่กำหนด ภายใต้นโยบายการบริหารงาน 2 หลัก คือ ETO WAY และวิถี ผอ. ETO ดังนั้น ควรใช้จุดแข็งการมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดีในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย และวิสัยทัศน์ที่กำหนด

จุดที่ควรพัฒนาและข้อเสนอแนะ

1. ควรมีแผนและเตรียมความพร้อมของบุคลากร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน เช่น จัดหลักสูตรอาเซียนศึกษา ฝึกอบรมให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ เพื่อให้เข้าใจวัฒนธรรมของกลุ่มชนชาติในอาเซียน
2. ควรกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของทุกฝ่ายให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนัก เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานและพัฒนางานไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ตอบสนองต่อภารกิจหลักของหน่วยงาน รวมถึงค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี ที่ได้จากการแบ่งปันแลกเปลี่ยนของทุกฝ่าย และนำมารวบรวมจัดเก็บให้ครบทุกฝ่าย

3. ควรนำผลการประเมินความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากรทุกโครงการ มาวิเคราะห์และประเมินผลสำเร็จ เพื่อสะท้อนให้เห็นแผนการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมของสำนัก

4. ควรมีการสำรวจลักษณะงานที่มีความเสี่ยงต่อสุขภาพ เช่น ฝุ่นละออง สารเคมีกับบุคลากรที่ทำงานในโรงพิมพ์ และหาแนวทางแก้ไข เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากร

5. ควรมีการทบทวนอัตราค่าตอบแทนวิทยากร เพื่อดึงดูดวิทยากรที่มีชื่อเสียงและความรู้ความสามารถสูง ได้หลากหลาย ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้โครงการฝึกอบรมเป็นที่สนใจมากยิ่งขึ้น

องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ

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

คณะกรรมการประเมินฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ จากผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ สรุปได้ดังนี้

จุดแข็งและแนวทางเสริม

- สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีโอกาสในการแสวงหารายได้ที่หลากหลาย

จุดที่ควรพัฒนาและข้อเสนอแนะ

1. การจัดทำรายงานและข้อมูลการเงินเสนอผู้บริหาร ควรเป็นข้อมูลเชิงวิเคราะห์ เพื่อให้ผู้บริหารใช้ประกอบการตัดสินใจได้ ซึ่งข้อมูลด้านการเงินควรมีความถูกต้องและสะท้อนความเป็นจริงของผลการดำเนินงาน เช่น ข้อมูลรายรับ-รายจ่าย และสินทรัพย์ เป็นต้น

2. ควรแสดงข้อมูลแผน/ผลของ รายรับ-รายจ่าย และเงินคงเหลือจริงของทุกโครงการ เพื่อให้รับทราบผลการดำเนินงานที่เป็นจริงประกอบการตัดสินใจได้มากกว่าข้อมูลการรายงานทางการเงินของสำนัก ซึ่งอาจเป็นการรายงานการบันทึกบัญชีตามเกณฑ์เงินสด

องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง **มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 ได้คุณภาพระดับดี** ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ **มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 ได้คุณภาพระดับดี**

คณะกรรมการประเมินฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ จากผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ สรุปได้ดังนี้

จุดแข็งและแนวทางเสริม

- มีการแต่งตั้งที่ปรึกษาผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม เพื่อช่วยในการพัฒนาการบริหารงานตามพันธกิจหลักของหน่วยงาน ทั้งในด้านกฎหมาย วิเทศสัมพันธ์ สื่อเพื่อบริการวิชาการ การวางแผน และหลักสูตรการฝึกอบรม ส่งผลให้มีการบริหารจัดการที่ดีและเป็นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างกัน

จุดที่ควรพัฒนาและข้อเสนอแนะ

1. ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ มีผลการพัฒนาไม่ครบทุกตัวบ่งชี้ ควรมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ วิเคราะห์ และกำกับติดตามผลการดำเนินงานในส่วนที่รับผิดชอบ เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดผลการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2. ควรสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรทุกคนทราบถึงแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพ และความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อการมีส่วนร่วม และมีส่วนช่วยในการขับเคลื่อนการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

3. การกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเป็นลักษณะเฉพาะตามเอกลักษณ์ของหน่วยงาน แต่ยังไม่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย จึงควรมีการทบทวนการพัฒนาตัวบ่งชี้เฉพาะที่สอดคล้องตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย คือ สำนักดี มุ่งมั่น สร้างสรรค์ สามัคคี เพื่อสะท้อนให้เห็นอัตลักษณ์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน

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

คณะกรรมการประเมินฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ จากผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน สรุปได้ดังนี้

จุดแข็งและแนวทางเสริม -

จุดที่ควรพัฒนาและข้อเสนอแนะ

- ควรแสดงขั้นตอนที่มีการเชื่อมโยงการปฏิบัติงานระหว่างฝ่าย และกำหนดเวลายามาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถกำกับติดตามและประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจส่งผลให้มีการบูรรวมบางขั้นตอนได้

ภาคผนวก

ภาคผนวกที่ 1
ข้อมูลพื้นฐานผลการดำเนินงาน

| ตัวบ่งชี้ | | หน่วย | เป้าหมาย ปี 2554 | ผลการดำเนินงาน ปี 2554 | |
|---|--|-----------|---------------------|---------------------------|----------|
| | | | | สำนัก | กรรมการ |
| องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ | | | | | |
| 1.1 | กระบวนการพัฒนาแผน | ข้อ | 8 | 8 | 8 |
| องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก | | | | | |
| 2.1 | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ | ค่าเฉลี่ย | 3.75 | 4.21 | 4.21 |
| | - ผลรวมของคะแนนเฉลี่ยต่อจำนวนคนที่ตอบแบบสอบถาม ของทุกโครงการกิจกรรม | คะแนน | | 8,030.88 | 8,030.88 |
| | - ผลรวมของจำนวนคนที่ตอบแบบสอบถามของทุกโครงการ กิจกรรม | คน | | 1,906.00 | 1,906.00 |
| 2.2 | กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม | ข้อ | 3 | 4 | 5 |
| 2.3 | การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม | ข้อ | 3 | 2 | 5 |
| 2.4 | ผลการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กร ภายนอก | ข้อ | 3 | 5 | 5 |
| องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ | | | | | |
| 3.1 | ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และผู้บริหารทุก ระดับของหน่วยงาน | ข้อ | 7 | 7 | 7 |
| 3.2 | การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ | ข้อ | 5 | 5 | 5 |
| 3.3 | ระบบบริหารความเสี่ยง | ข้อ | 5 | 6 | 6 |
| 3.4 | ระบบการพัฒนาบุคลากร | ข้อ | 4 | 6 | 6 |
| 3.5 | ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพ ที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ | ร้อยละ | 80.00 | 84.44 | 84.44 |
| | - จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาฯ | คน | | 76 | 76 |
| | - จำนวนบุคลากรทั้งหมด | คน | | 90 | 90 |
| องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ | | | | | |
| 4.1 | ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ | ข้อ | 7 | 7 | 7 |
| องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ | | | | | |
| 5.1 | ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน | ข้อ | 8 | 8 | 7 |
| 5.2 | ร้อยละของงานบริการวิชาการต่อจำนวนบุคลากร | ร้อยละ | | 164.20 | 164.20 |
| | - จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาฯ | กิจกรรม | | 133 | 133 |
| | - จำนวนบุคลากรทั้งหมด | คน | | 81 | 81 |
| องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน | | | | | |
| 6.1 | ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ ดำเนินงาน | ข้อ | 5 | 5 | 5 |

ภาคผนวกที่ 2

ข้อมูลการสัมภาษณ์

กลุ่มเลขานุการสำนักฯ และหัวหน้าฝ่าย จำนวน 6 คน

1. มีความสุขกับการปฏิบัติงานตามนโยบายของผู้บริหาร เนื่องจากมีลักษณะของภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่สังคม ทุกคนทำงานร่วมกันในลักษณะรุ่นพี่รุ่นน้อง มีน้ำใจให้แกกัน
2. มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี โดยมีการสานสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและบุคลากร มีการถ่ายทอดระหว่างคนรุ่นเก่าสู่คนรุ่นใหม่
3. มีการนำระบบ Social Network มาใช้ในการสื่อสารร่วมกันระหว่างคนภายในองค์กร เช่น Facebook ซึ่งเป็นสื่อที่อาจทำให้เห็นมุมมองที่แตกต่างกัน และเป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลที่กว้างขวาง ดังนั้น จึงต้องมีการสร้างความเข้าใจร่วมกันในการสื่อสารให้คนในองค์กรมีมุมมองและทัศนคติที่ดี เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่เหมาะสม
4. รูปแบบของการสื่อสารร่วมกันของบุคลากรภายในองค์กร
 - การสื่อสารผ่านการประชุมในระดับฝ่าย และระบบ SMS
 - มีการประชุมระดับหัวหน้าฝ่าย เดือนละครั้ง หนังสือเวียน SMS เพื่อให้รับทราบข้อมูลข่าวสารกฎระเบียบต่างๆ
 - มีการจัดการความรู้ (KM) ในลักษณะพี่สอนน้อง เกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนัก โดยพิจารณาประเด็นปัญหาในการปฏิบัติงานมาเป็นหัวข้อในการจัดการความรู้ร่วมกัน เช่น การเขียนหนังสือราชการ การจกรายงานการประชุม
5. การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้สอดคล้องกับภารกิจหลักของหน่วยงาน มีการสอบถามความต้องการของบุคลากรในการพัฒนาแต่ละด้าน
6. การวิเคราะห์แนวโน้มการให้บริการเพื่อเป็นทางเลือกในการตัดสินใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ยังไม่มีการวิเคราะห์อย่างชัดเจน เพื่อเปรียบเทียบหน่วยงานที่มีลักษณะภารกิจใกล้เคียงกัน เช่น การบริหารจัดการค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการกิจกรรมต่างๆ
7. มีการให้ความอนุเคราะห์การให้บริการกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เพื่อการใช้ทรัพยากรร่วมกัน แต่ต้องคำนึงถึงการหารายได้เพื่อการพึ่งพาตนเองให้มากขึ้น
8. หน่วยงานมีเงินรายได้คงเหลือค่อนข้างน้อย ถึงแม้จะมีการหาเงินรายได้เพิ่มเติมจากการให้เช่าห้องประชุม แต่เนื่องจากประสบปัญหาอุทกภัย ทำให้การจัดหารายได้ลดลง ดังนั้น การจัดสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือบุคลากร จึงต้องใช้เงินสะสมมาใช้ในการบริหารจัดการ
9. มุ่งเน้นการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้เกิดความประทับใจ และรักษาลูกค้าให้คงอยู่มากที่สุด
10. การจัดการความรู้ (KM) ร่วมกันระหว่างหัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่าย ควรสร้างความเข้าใจหลักการคิดวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยในการให้บริการของแต่ละฝ่าย เพื่อวางแผนการดำเนินงานของแต่ละฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า ทั้งนี้ ควรนำค่าเสื่อมราคามาคิดต้นทุนต่อหน่วยด้วย เพื่อกำหนดระเบียบอัตราค่าบริการให้ชัดเจน

กลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 5 คน

1. มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ในเรื่อง
 - การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานได้สะดวก
 - การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถให้คำแนะนำและบริการที่ดี มีการบริหารจัดการและให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี
 - หลักสูตรที่ได้รับการฝึกอบรมมีคุณภาพ มีความเข้มแข็งทางการเกษตร ทั้งในด้านเนื้อหา และวิทยากร รวมทั้งมีพื้นที่จัดรถที่เพียงพอ
2. การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง เช่น งานเกษตรแฟร์ อาจารย์ที่มาสาธิตและฝึกอบรม หนังสือเวียน
3. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา
 - ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง เช่น หนังสือพิมพ์ เนื่องจาก การรับทราบข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง
 - ควรพิจารณาแบ่งกลุ่มเป้าหมายในการกำหนดอัตราค่าบริการในการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร เนื่องจากผู้รับบริการมีรายได้แตกต่างกัน เช่น กลุ่มแม่บ้าน กลุ่มวิชาการ
 - ควรปรับปรุงเครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องพิมพ์ปสเตอร์ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ายได้อย่างรวดเร็ว
 - วิทยากรมีความรู้ เทคนิคต่างๆ ดี แต่ความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ โดยเฉพาะอุปกรณ์ทางด้าน การทำอาหารยังไม่เพียงพอ ควรมีเครื่องมืออุปกรณ์ในการฝึกปฏิบัติให้เพียงพอกับความต้องการในแต่ละหลักสูตร
 - ควรมีการทดสอบองค์ความรู้ของผู้เข้าร่วมฝึกอบรม เพื่อให้ผู้ฝึกอบรมมีความมั่นใจในองค์ความรู้ที่ได้รับ และสามารถนำไปใช้ได้จริงทั้งในการปฏิบัติงานและครอบครัว
4. ผู้รับบริการมีการเลือกรับการอบรมตามความพึงพอใจ และตามความสนใจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เมื่อได้รับการฝึกอบรมแล้วสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง และนำไปใช้ประกอบอาชีพอย่างต่อเนื่อง
5. มีความสนใจมาฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากราคาไม่แพง และการให้บริการที่ดี คำนึงถึงเจ้าหน้าที่ ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี
6. มีการใช้บริการงานสื่อ และส่งนิสิตมาฝึกปฏิบัติงานจริงที่สำนักส่งเสริมฯ ซึ่งนิสิตมีความพึงพอใจ สามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการเรียนรู้ได้จริง

กลุ่มบุคลากร จำนวน 8 คน

1. บุคลากรมีความสุขในการปฏิบัติงาน เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้พบปะผู้คนที่มารับบริการที่หลากหลายทั้งจากภายในและภายนอก แต่การทำงานร่วมกับกลุ่มคนภายในมีความสุขมากกว่า
2. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร
 - มีการจัดประชุมบุคลากร ในงานทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม งานสัมมนาสิทธิในงานปีใหม่ โดยผู้บริหารมีการชี้แจงให้บุคลากรรับทราบนโยบายและแผนงาน ซึ่งบุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นได้
 - มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรรับทราบ ซึ่งแต่ละงานฝ่ายอาจมีความแตกต่างกัน เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ SMS เว็บไซต์ การบอกปากต่อปาก ป้ายประชาสัมพันธ์ในสถานที่ต่างๆ
3. ประโยชน์ที่ได้จากการประกันคุณภาพ
 - มีการทำ KM เพื่อให้ความรู้กับบุคลากรเดือนละครั้ง โดยมีการให้ความรู้ในแต่ละเรื่อง เช่น การเขียนรายงานการประชุม การร่างหนังสือ เพื่อให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ และมีแผนงานในการจัดทำ KM อย่างชัดเจน

- มีการนำผลจากการประกันคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการในแต่ละด้าน เช่น การปรับปรุงเงินเดือน สวัสดิการสำหรับบุคลากร การปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ฯลฯ
4. ข้อเสนอแนะ
 - ควรมีการจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้มีความพร้อมและทันสมัยมากขึ้น เช่น เครื่องมือในการพิมพ์ไปสเตอร์ ทั้งนี้ มีการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เพื่อจัดซื้อและใช้ประโยชน์ร่วมกัน
 - ควรมุ่งเน้นการให้ความสำคัญในการดูแลสุขภาพของบุคลากรในโรงพิมพ์ โดยอาจปรับปรุงให้มีระบบระบายอากาศที่ดี มีเครื่องฟอกอากาศที่มีประสิทธิภาพ
 - ควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่ เพื่อทดแทนเครื่องคอมพิวเตอร์เก่า
 - ควรจัดลำดับความสำคัญในการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคน เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร และเพื่อนร่วมงาน
 - ความชัดเจนในด้านนโยบายสวัสดิการสำหรับบุคลากร เช่น การปรับสภาพให้เป็นพนักงานงบประมาณ สวัสดิการ เงินเดือน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร
 - ควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการในการกำกับดูแลติดตามในแต่ละงานให้ชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ
 5. มีค่าตอบแทนให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงานนอกเวลา
 6. งานที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ
 - งานฝึกอบรม สามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเครือข่าย และการบริการชุมชน
 - งานพัฒนาสื่อ เกี่ยวข้องกับการให้บริการของลูกค้า จำเป็นต้องพัฒนาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในการมารับบริการ
 - มีการคิดวิเคราะห์ถึงความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงาน เช่น การนำกระดาษ Reuse มาใช้ การรวบรวมข้อมูลต่างๆ ในระบบสารสนเทศ
 7. บุคลากรส่วนใหญ่รู้ระเบียบกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนดค่อนข้างน้อย
 8. บุคลากรรับทราบข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัย ในระบบ e-office แต่ส่วนใหญ่ไม่ได้พิจารณาในรายละเอียดของข้อมูล และไม่ใช้ e-mail address ที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้ ทำให้การติดตามข้อมูลจากมหาวิทยาลัยไม่ได้ข้อมูลเท่าที่ควร
 9. มีการเผยแพร่ข้อมูลทางการเกษตรบนเว็บไซต์ สื่อวีดิทัศน์เพื่อการศึกษา เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จากการทำดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลทางการเกษตร ซึ่งก่อให้เกิดมูลค่าและประโยชน์ต่อสังคมและชุมชนเป็นอย่างมาก
 10. บุคลากรมีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และตามความสนใจของแต่ละบุคคล รวมทั้งได้มีส่วนร่วมโครงการฝึกอบรมที่สำนักส่งเสริมฯ ดำเนินการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
 11. มีแผนการพัฒนาบุคลากร โดยมุ่งเน้นทักษะการสื่อสารของบุคลากร เพื่อก้าวสู่ประชาคมอาเซียน
 12. ความภาคภูมิใจของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม
 - มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี มีการถ่ายทอดรุ่นสู่รุ่น เป็นเสมือนครอบครัวเดียวกัน รู้จักวางตัวให้เหมาะสมในการปฏิบัติงาน
 - มีการมอบหมายความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของแต่ละบุคคล
 - มีการปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างฝ่าย ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการถ่ายทอดการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้เกิดมุมมองในการพัฒนางานร่วมกัน

ภาคผนวกที่ 3 ภาพกิจกรรม



ผู้บริหารพบคณะกรรมการประเมินฯ



สัมภาษณ์หัวหน้าฝ่าย



สัมภาษณ์บุคลากร



สัมภาษณ์บุคลากร



เยี่ยมชมสถานที่