

## บทนำ บทสรุปผู้บริหาร

สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีพันธกิจหลักในการสนับสนุนด้านการบริการวิชาการแก่สังคม โดยมีระบบและกลไกในการจัดทำรายงานประเมินตนเอง (Self Assessment Report: SAR) เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานและรองรับการตรวจประเมินคุณภาพภายในและภายนอก

สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม ได้ดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนด จำนวน 13 ตัวบ่งชี้ ในปีการศึกษา 2554 พบว่า สำนักฯ มีผลการประเมินในภาพรวม ได้คะแนนเฉลี่ย 4.48 อยู่ในระดับดี ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ ได้คะแนน 4.79 อยู่ใน ระดับดีมาก ผลการประเมินคุณภาพรายตัวบ่งชี้ สรุปผลได้ดังนี้

1. ตัวบ่งชี้ที่มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก (คะแนนผลการประเมิน 4.51-5.00) จากการประเมินตนเองได้ 8 ตัวบ่งชี้ เพิ่มเติมจากผลการประเมินของคณะกรรมการฯ อีก 2 ตัวบ่งชี้ รวม 10 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้	รายละเอียด	ผลการดำเนินงาน	คะแนนประเมิน (เต็ม 5)	หมายเหตุ
1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	8 ข้อ	5.00	เท่ากับผลการประเมินของคณะกรรมการฯ
2.4	การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม	5 ข้อ	5.00	เท่ากับผลการประเมินของคณะกรรมการฯ
3.1	ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน	7 ข้อ	5.00	เท่ากับผลการประเมินของคณะกรรมการฯ
3.2	การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	5 ข้อ	5.00	เท่ากับผลการประเมินของคณะกรรมการฯ
3.3	ระบบบริหารความเสี่ยง	6 ข้อ	5.00	เท่ากับผลการประเมินของคณะกรรมการฯ
3.5	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ	ร้อยละ 84.44	5.00	เท่ากับผลการประเมินของคณะกรรมการฯ
4.1	ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	7 ข้อ	5.00	เท่ากับผลการประเมินของคณะกรรมการฯ
6.1	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน	5 ข้อ	5.00	เท่ากับผลการประเมินของคณะกรรมการฯ
เพิ่ม				
2.2	กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม	5 ข้อ	5.00	แตกต่างกับผลการประเมินของคณะกรรมการฯ ที่ให้ 5 ข้อ 5 คะแนน (การประเมินตนเองได้ 4 ข้อ 4 คะแนน)
2.3	ผลการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอก	5 ข้อ	5.00	แตกต่างกับผลการประเมินของคณะกรรมการฯ ที่ให้ 5 ข้อ 5 คะแนน (การประเมินตนเองได้ 2 ข้อ 2 คะแนน)

2. ตัวบ่งชี้ที่มีคุณภาพอยู่ในระดับดี (คะแนนผลการประเมิน 3.51-4.50) จากผลการประเมินของคณะกรรมการฯ รวม 3 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้	รายละเอียด	ผลการดำเนินงาน	คะแนนประเมิน (เต็ม 5)	หมายเหตุ
2.1	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย 4.21	4.21	เท่ากับผลการประเมินของคณะกรรมการฯ
3.4	ระบบการพัฒนาศูนย์กลาง	6 ข้อ	4.00	เท่ากับผลการประเมินของคณะกรรมการฯ
5.1	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	7 ข้อ	4.00	แตกต่างกับผลการประเมินของคณะกรรมการฯ ที่ให้ 7 ข้อ 4 คะแนน (การประเมินตนเองได้ 8 ข้อ 4 คะแนน) ไม่ผ่านเกณฑ์ข้อที่ 5

จากการวิเคราะห์ตนเองตามผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก พบว่า สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีจุดแข็ง 10 ข้อ และจุดอ่อน 3 ข้อ ซึ่งสำนักได้กำหนดแนวทางการพัฒนาปรับปรุงไว้ดังนี้

จุดแข็ง	แนวทางการพัฒนาเพื่อเสริมจุดแข็ง
1. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม ได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ กระบวนการพัฒนากลยุทธ์แผนดำเนินงาน และแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	
2. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้เป็นประจำและมีการทบทวนแผนกลยุทธ์จากการดำเนินงาน ภายหลังการครบวาระการดำรงตำแหน่งของผู้อำนวยการสำนัก	
3. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรมสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ในระดับ ซึ่งสื่อถึงคุณภาพของการดำเนินงานขององค์กร	
4. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีการส่งเสริมกิจกรรมทำนุบำรุง ศิลปะวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง และเป็นรูปธรรม และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรได้	
5. ผู้บริหารของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีวิสัยทัศน์ในการบริหารงาน โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์และแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจนในการบริหาร มีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหาร และกิจกรรมต่างๆ ของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม	
6. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีศักยภาพในการจัดหารายได้จากภายนอก จึงทำให้เกิดความคล่องตัว ในการดำเนินงานตามพันธกิจในการให้บริการวิชาการแก่สังคม	
7. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีระบบและกลไกในการควบคุมการใช้จ่ายเงิน ทั้งงบประมาณแผ่นดิน และ งบประมาณเงินรายได้ โดยมีการรายงานรายรับ-รายจ่าย เป็นประจำทุกเดือนให้	

จุดแข็ง	แนวทางการพัฒนาเพื่อเสริมจุดแข็ง
7. (ต่อ) ผู้บริหารทราบ	
8. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีการวิเคราะห์ความคุ้มค่าของทรัพยากรในการดำเนินงานเปรียบเทียบกับผลงานที่จะเกิดขึ้น เพื่อเป็นการแสดงให้บุคลากรตระหนักถึงประสิทธิภาพและการประหยัดของทรัพยากร	
9. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่เข้มแข็ง และทำให้งานประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานประจำ	
10. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และกำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการมาทบทวนและปรับปรุงกระบวนการตามคู่มือการปฏิบัติงาน และมีการติดตามผลการดำเนินงานเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ หลังจากมีการทดลองใช้ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ปรับปรุงใหม่ และนำผลที่ได้เสนอต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา และให้ข้อเสนอแนะต่อไป	
จุดอ่อน	แนวทางการพัฒนาเพื่อแก้ไขจุดอ่อน
1. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีภารกิจหลักในการให้บริการวิชาการแต่ยังขาดในเรื่องของการประเมินประโยชน์ หรือผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการบริการนั้นๆ	1. ควรจัดให้มีการประเมินประโยชน์ หรือผลกระทบจากการบริการวิชาการ ไว้ในกระบวนการการบริการวิชาการของสำนักส่งเสริมฯ และควรกระทำอย่างต่อเนื่อง
2. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีลักษณะงานของบางฝ่ายสามารถรวมกันได้ เนื่องจากลักษณะงานคล้ายคลึงกันและมีข้อจำกัดเรื่องจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงาน เช่น ฝ่ายโรงพิมพ์และฝ่ายพัฒนาสื่อการส่งเสริม ฝ่ายฝึกอบรมและฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่	2. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรมควรมีการปรับโครงสร้างการบริหารราชการภายใน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม ซึ่งขณะนี้สำนักส่งเสริมและฝึกอบรมอยู่ระหว่างดำเนินการปรับโครงสร้างการบริหารราชการภายในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรทั้งด้านงบประมาณ และบุคลากร
3.	3. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม ควรเตรียมจัดหาบุคลากรทดแทนผู้เกษียณอายุราชการ (รศ. ไพโรจน์ สังข์เดช) เพื่อทำหน้าที่เป็นกรรมการตรวจสอบภายใน โดยการส่งบุคลากรไปฝึกอบรม
4. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรมไม่มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงาน พัฒนาขึ้นและเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ได้	4. ควรมีการศึกษาหรือทำวิจัยสถาบันถึงกระบวนการที่เป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพ