

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมกำหนดวิสัยทัศน์ “เสริมศึกษาเสริมสร้างความรู้สู่สังคม ด้วยมาตรฐานบริการระดับสากล” มีหน้าที่หลักในการให้บริการวิชาการแก่สังคม โดยไม่แบ่งชนชั้นเปิดโอกาสให้ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม ไม่ว่า เด็ก ผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุ พระสงฆ์ ได้มีโอกาสหาความรู้ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมีผลการดำเนินงานที่สำคัญในรอบปีการศึกษา 2557 ดังนี้

ด้านภารกิจหลัก สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมให้ความสำคัญกับการบริการวิชาการ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนและให้โอกาสแก่ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม โดยในรอบปีการศึกษา 2557 (1 สิงหาคม 2557 – 31 กรกฎาคม 2558) ได้ดำเนินการจัดโครงการบริการวิชาการแบบเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและแบบไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียม จำนวนทั้งสิ้น 732 โครงการ มีผู้เข้ารับการอบรมทั้งสิ้น 29,253 คน เป็นการบริการวิชาการแบบไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมและเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ในลักษณะการฝึกอบรม การสัมมนาทางวิชาการ การบริการทางวิชาการผ่านสื่อต่างๆ ได้แก่การจัดทำรายการวิทยุ ในชื่อรายการ “สาระน่ารู้กับเสริมศึกษา” โดยเผยแพร่สู่สาธารณชนทุกวันพุธ เวลา 19.00 – 19.30 น. ทางสถานีวิทยุธรรมศาสตร์ AM 981 kHz รายการเสริมศึกษาธรรมศาสตร์ ทุกวันเสาร์และวันอาทิตย์ เวลา 11.00 – 12.00 น. ออกอากาศทางสถานีวิทยุมวลชนคลองหลวง F.M.89.25 Mhz. และออกอากาศทางเสียงตามสาย เขตพื้นที่เทศบาลเมืองท่าโขลง ทุกวันพฤหัสบดี เวลา 12.00-12.15 น. อีกทั้งสำนักได้จัดทำจุลสารของสำนัก เพื่อเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ทั้งกิจกรรมของสำนัก และข่าวสารความรู้ต่างๆ ให้กับประชาชนทั่วไปอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้การมุ่งเน้นการให้บริการวิชาการแก่สังคม สำนักยังได้สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนในการจัดอบรมสัมมนา ทำให้สำนักสามารถให้บริการสู่ชุมชนและองค์กรในกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายและพื้นที่ที่กว้างขวางมากยิ่งขึ้น โดยใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดอย่างคุ้มค่า และสำนักได้รับการยอมรับจากสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาให้เป็นหน่วยงานจัดการฝึกอบรมให้กับผู้ดำรงตำแหน่งบริหาร (สายสนับสนุน)

ด้านการพัฒนาสถาบัน สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ เช่น ระบบเครือข่ายภายใน (Workgroup) ด้านประกันคุณภาพ การจัดการความรู้ การควบคุมงบประมาณ ระบบลาออนไลน์ ระบบฐานข้อมูลผู้เข้าอบรม และได้ดำเนินกิจกรรมตามแผนปฏิบัติงานของสำนัก โดยในปี 2557 นี้สำนักได้มีการจัดทำโครงการใหม่ๆ ขึ้น เช่น โครงการจัดการความรู้ของผู้เกษียณอายุราชการ โครงการจัดทำเกณฑ์เทียบเคียง(Benchmarking) กับหน่วยงานภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัย โครงการพัฒนาความรู้ทักษะของบุคลากรสู่ประชาคมอาเซียน โครงการอบรมผู้สอบใบขับขี่ ร่วมกับ กรมการขนส่งทางบก เป็นต้น

ด้านความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีการจัดกิจกรรมร่วมกับมหาวิทยาลัยในการจัดโครงการถวายความรู้แด่พระสงฆ์ ในจังหวัดต่าง ๆ นอกจากนี้สำนักยังได้สนับสนุนเงินและสิ่งของในการจัดกิจกรรมต่างๆ ตามที่หน่วยงานในมหาวิทยาลัยขอความอนุเคราะห์ เช่น สนับสนุนกิจกรรมของมหาวิทยาลัย ได้แก่ งานวันสถาปนามหาวิทยาลัย งานวันปรีดี พนมยงค์ งานวันสัญญา ธรรมศักดิ์ งาน TU-OPEN HOUSE และงานกาชาดประจำปี ซึ่งสำนักได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยให้ดำเนินการในฝ่ายกัลปพฤกษ์โดยร่วมออกธำเนาะกับมหาวิทยาลัย เป็นต้น

เมื่อพิจารณาผลการประเมินคุณภาพของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม ประจำปีการศึกษา 2557 ตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย รวม 7 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้คุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา 1 ตัวบ่งชี้ ตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย 2 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานกำหนดเพิ่ม 4 ตัวบ่งชี้ โดยมีผลการประเมินตนเองเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก

จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา

สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม ได้วิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และแนวทางการพัฒนาในแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ

จุดแข็ง

1. สำนักให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนงานประจำปี โดยได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อพัฒนาแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน มีการวิเคราะห์องค์กรโดย SWOT – Analysis และนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการกำหนดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานของสำนักโดยมีความสอดคล้องกับกลยุทธ์การเงินและสอดคล้องกับแผนงานและนโยบายของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้บุคลากร มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานประจำปี มีการติดตามการดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนดไว้ โดยรายงานต่อผู้บริหารและกรรมการประจำสำนัก

2. มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน เช่น ระบบเครือข่ายภายใน (Workgroup) ระบบฐานข้อมูลบุคลากร ระบบฐานข้อมูลผู้เข้าอบรม

3. มีการจัดตั้งคณะกรรมการชุดต่างๆ ขึ้นมารับผิดชอบในกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ขับเคลื่อนงานเป็นรูปธรรมและรวดเร็ว เช่น คณะกรรมการเพื่อพัฒนายุทธศาสตร์ฯ คณะกรรมการวิชาการ และคณะกรรมการจัดการความรู้ เป็นต้น

4. สำนักมีความคล่องตัวในด้านการบริหารจัดการด้านการเงินและงบประมาณ โดยมหาวิทยาลัยมอบอำนาจให้สำนักจัดทำประกาศหลักเกณฑ์การจ่ายเงินของโครงการบริการวิชาการแก่สังคมได้ เป็นผลให้สามารถจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมได้อย่างเต็มที่ และสามารถตอบแทนวิทยากรที่มีคุณภาพสูงได้อย่างเหมาะสม สำนักมีการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยของโครงการบริการวิชาการ และวิเคราะห์รายได้-ค่าใช้จ่ายเพื่อประเมินความคุ้มค่า การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของสำนัก

5. ผู้บริหารของสำนัก ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างมาก มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และนำผลการประเมินคุณภาพของปีที่ผ่านมาไปปรับปรุงการดำเนินงาน โดยกำหนดค่าเป้าหมายให้สอดคล้องกับการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง และมีการกระตุ้นบุคลากรให้มีการพัฒนากระบวนการดำเนินงานอยู่เสมอ

จุดที่ควรพัฒนา

1. สำนักยังขาดการนำข้อมูลที่มีความจำเป็นของงานต่างๆ มาเชื่อมโยงการทำงานเพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ

แนวทางการพัฒนา

1. พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ที่จำเป็นในการบริหารและตัดสินใจ โดยการเชื่อมโยงระบบเข้าด้วยกัน เพื่อสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

องค์ประกอบที่ 6 ภารกิจหลัก

จุดแข็ง

1. สำนักมีโครงการบริการวิชาการและสังคมที่หลากหลาย ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และมีความร่วมมือกับองค์กรเครือข่ายภายนอกของสำนักฯ อย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้บริการแก่ผู้มีรายได้น้อย / ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม และโดยส่วนใหญ่เป็นบริการแบบให้เปล่า
2. มีการทำข้อตกลงความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อจัดกิจกรรมบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการขององค์กรและชุมชนภายนอก
3. วิทยาการและบุคลากรที่จัดอบรมมีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในการจัดอบรมเป็นระยะเวลายาวนาน
4. สำนัก มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เพื่อสนับสนุนช่องทางการให้บริการทางวิชาการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยการถ่ายทำวิดีโอรายการโครงการฝึกอาชีพและนำเทปที่จัดในรายการวิทยุมานำเสนอใน Website ของสำนัก

จุดที่ควรพัฒนา

1. สำนักยังไม่มี การติดตามผลกระทบหรือประโยชน์ที่เกิดแก่สังคมหรือองค์กรที่เข้ารับบริการวิชาการ เป็นรูปธรรม

แนวทางการพัฒนา

1. สำนักควรมีวิธีติดตามผลกระทบหรือประโยชน์ที่เกิดแก่องค์กรที่เข้ามาใช้บริการวิชาการ

รายนามคณะกรรมการประเมินคุณภาพ

(รายนามประธานคณะกรรมการ)

ประธานกรรมการ

(รายนามกรรมการ)

กรรมการ

(รายนามกรรมการ)

กรรมการ

(รายนามกรรมการ)

กรรมการ

(รายนามกรรมการ)

กรรมการ

(รายนามเลขานุการ)

เลขานุการ

(รายนามผู้ช่วยเลขานุการ)

ผู้ช่วยเลขานุการ

บทนำ

3.1 วัตถุประสงค์ในการประเมินคุณภาพ

1. เพื่อให้มหาวิทยาลัยได้ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม ตามองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้คุณภาพของหน่วยงาน และของมหาวิทยาลัย
2. เพื่อติดตามผลการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม ตามความเห็นของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2556
3. เพื่อให้สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม นำผลจากการประเมินคุณภาพไปปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงาน

3.2 เกณฑ์การประเมินคุณภาพ

3.2.1 กำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐาน 5 คะแนน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ จะระบุเกณฑ์มาตรฐานเป็นข้อ ๆ กำหนดเกณฑ์การประเมิน ตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 การประเมินจะนับจำนวนข้อและระบุว่าผลการดำเนินงานได้กี่ข้อ ได้คะแนนเท่าใด กรณีที่ไม่ดำเนินการใด ๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ถือว่าได้ 0 คะแนน

2) ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ อยู่ในรูปของร้อยละหรือค่าเฉลี่ย กำหนดเกณฑ์การประเมินเป็นคะแนนระหว่าง 1 ถึง 5 โดยเป็นค่าต่อเนื่อง (มีจุดทศนิยม) สำหรับการแปลงผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ (ซึ่งอยู่ในรูป ร้อยละหรือค่าเฉลี่ย) เป็นคะแนนทำโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ โดยที่แต่ละตัวบ่งชี้จะกำหนดค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่คิดเป็นคะแนน 5 ไว้

3.2.2 กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 กรณีที่ไม่ดำเนินการใด ๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ได้ 0 คะแนน

3.2.3 มีการกำหนดค่าน้ำหนักการประเมินผลในภาพรวมของตัวบ่งชี้ทั้งหมด ดังนี้

ระดับ	สกอ.	มธ.	ตัวบ่งชี้เอกลักษณ์ของ หน่วยงาน	รวม
มหาวิทยาลัย	80 %	20 %		100 %
คณะ/หน่วยงานจัดการเรียนการสอน	80 %	20 %		100 %
สถาบันวิจัย	100 %	100 %	100 %	100 %
สำนัก/สถาบันสนับสนุนวิชาการ	100 %	100 %	100 %	100 %

โดยมีการแปลงคะแนนการประเมินเป็น ผลการประเมิน ดังนี้

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

3.3 ข้อมูลพื้นฐานของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม

ชื่อหน่วยงาน สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ที่ตั้ง เลขที่ 2 ถนนพระจันทร์ แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200

ประวัติความเป็นมา

แนวความคิดในการจัดตั้งสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมได้เริ่มทดลองดำเนินการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ตั้งแต่ พ.ศ. 2517 โดยมีป้อนเกิดมาจากความคิดริเริ่มของคณาจารย์กลุ่มหนึ่งจากคณะต่าง ๆ ซึ่งมีความคิดเห็นและตระหนักร่วมกันถึงหน้าที่ของมหาวิทยาลัยในการให้บริการแก่ชุมชน จึงได้เสนอโครงการนี้ต่อมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งสภามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้มีมติรับรองให้จัดดำเนินการเป็นโครงการถาวร เมื่อ พ.ศ. 2518 และในเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2521 โครงการเสริมการศึกษาจึงได้รับอนุมัติจากทบวงมหาวิทยาลัยให้มีสถานะเป็นหน่วยงานกลาง ขึ้นอยู่กับสำนักงานอธิการบดี โดยเป็นงานฝากอยู่ในกองบริการการศึกษา

โครงการเสริมการศึกษาเป็นกิจการการศึกษาฝึกอบรมแบบสหวิชาการที่ให้โอกาสแก่ผู้ไม่มีโอกาสหรือผู้มีการศึกษาน้อยได้มีโอกาสรับการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเพิ่มเติม และโดยเหตุที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เปิดสอนวิชาการด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์เป็นส่วนใหญ่ โครงการเสริมการศึกษาจึงได้ดำเนินหลักสูตรการฝึกอบรมเสริมความรู้ที่นำมาใช้ปฏิบัติได้ทางสังคมศาสตร์และวิชาการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องบริการให้แก่ประชาชนอย่างเร่งด่วนและต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเศรษฐกิจ สังคมการเมือง การปกครอง กฎหมาย ตลอดจนความรู้ทั่วไปที่สามารถนำไปใช้ใน ชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพได้ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนการสร้างสังคมไทยที่มีระเบียบวินัย มีวัฒนธรรม ศิลธรรม และ จริยธรรมอันดีงาม ให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐและสภาวะการเปลี่ยนแปลงของสังคม ความรู้ทั้งหลายนี้ ถือเป็นหลักสูตรเสริมสร้างพัฒนาคุณภาพชีวิต หรืออีกนัยหนึ่งเป็นหลักสูตรวิชาพื้นฐานให้แก่ประชาชนทั่วไป ทุกอาชีพ (สุจริตชีพ) โดยไม่เลือกเพศและวัย

เหตุผลและความจำเป็นในการจัดตั้งสำนัก

โครงการเสริมการศึกษา ได้ยกฐานะขึ้นเป็น “สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” เมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2529 มีฐานะเทียบเท่าคณะ ซึ่งในการจัดตั้งสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมนั้น ตั้งอยู่บนสมมติฐานว่าประชากรส่วนใหญ่ของสังคมยังไม่มีโอกาสรับการศึกษาชั้นสูง โอกาสทางการศึกษาอาจอำนวยให้เขาได้เพียงชั้นประถมหรือสูงกว่านั้นเล็กน้อย บุคคลเหล่านี้ที่ไม่มีโอกาสที่จะได้รับการศึกษาในระดับสูงนั้น มิได้หมายความว่าเขาจะเป็นผู้ไม่รู้ เขาอาจรอบรู้และมีประสบการณ์ในบางสิ่งบางอย่างเหนือกว่าผู้เรียนรู้ชั้นมหาวิทยาลัยเสียอีก และถ้าหากเขาได้มีโอกาสรับการศึกษาเพิ่มเติมทางวิชาการและความรู้ทั่วไปที่ทันต่อเหตุการณ์ เขาก็จะสามารถปรับตัวได้ดียิ่งขึ้นทั้งในการงาน อาชีพ ตลอดจน

การดำรงอยู่ร่วมกับคนอื่น ๆ ท่ามกลางภาวะสังคมที่เป็นหัวเลี้ยวหัวต่อแห่งการเปลี่ยนแปลงทั้งหลาย ดังนั้น จุดมุ่งหมายของการจัดตั้งสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมขึ้นเพื่อ

1. ให้บริการความรู้แก่ประชาชนทั้งเด็กและผู้ใหญ่ โดยให้ทุกคนได้มีโอกาสได้รับความรู้และทักษะเพิ่มขึ้นอย่างกว้างขวาง
2. เปิดอบรมหลักสูตรใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชนและสังคม
3. ขยายขอบเขตการฝึกอบรมจากประชาชนสู่หน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจเอกชน ตลอดจนสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ที่ติดต่อมา
4. ส่งเสริมให้ความรู้แก่ประชาชนโดยผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ตลอดจนเอกสาร ตำรา และสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนและผู้สนใจทั่วไป
5. จัดบริการทางวิชาการแก่สังคม ไปให้ถึงประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศในเขตภูมิภาคต่างๆ โดยการให้บริการเคลื่อนที่ไปสู่ประชาชนและร่วมมือประสานงานกับฝ่ายราชการ และภาคเอกชนอื่น ๆ เพื่อประโยชน์ในแง่ส่งเสริมคุณภาพชีวิต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิต
2. เพื่อเสริมสร้างคุณภาพทรัพยากรมนุษย์
3. เพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการหารายได้ เพิ่มพูนประสิทธิภาพในการผลิต
4. เพื่อสร้างจิตสำนึกในหน้าที่พลเมือง จริยธรรม และการดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมประเพณี

ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย

ปรัชญา

“เสริมศึกษา : มุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อมวลชน”

วิสัยทัศน์

“เสริมศึกษาเสริมสร้างความรู้สู่สังคมด้วยมาตรฐานบริการระดับสากล”

พันธกิจ

1. สร้างโอกาสทางการศึกษา และการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยที่ประชาชนจะได้รับบริการการศึกษาที่มีมาตรฐาน มีคุณภาพ จากการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ
2. นำศักยภาพทางวิชาการของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทั้งทางด้านสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และ วิทยาศาสตร์สุขภาพ ในการให้บริการเสริมเพิ่มพูนความรู้
3. เป็นศูนย์ประสานการบริการความรู้และวิชาการ ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ที่มีความต้องการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่มหาวิทยาลัยและสังคมโดยรวม

เป้าหมาย (Target goal)

1. ดำเนินการเพื่อบรรลุวิธีการเสริมความรู้ให้กับประชาชนในรูปแบบเชิงบูรณาการอย่างเป็นระบบ ด้วยการให้ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์สุขภาพ ควบคู่กับความรู้ทางสังคมศาสตร์ ในรูปแบบผสมผสานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สังคม
2. เพิ่มพูนทักษะด้านอาชีพเพื่อแก้ไขปัญหาความยากจน
3. ผลักดันให้สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม เป็นศูนย์กลางแห่งการเสริมความรู้แก่สาธารณชนทุกระดับ
4. ปรับปรุงระบบเทคโนโลยี และสารสนเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย สามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงบริหาร
5. สนองเจตนารมณ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในการรับใช้ประชาชนทุกระดับอย่างเสมอภาค และผดุงไว้ซึ่งความเป็นธรรมในสังคม
6. พัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีคุณภาพ เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน รองรับการแข่งขัน และเตรียมความพร้อมสำหรับออกนอกระบบราชการ
7. พัฒนาระบบประกันคุณภาพของสำนักให้มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินตนเอง ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

4. วิธีการประเมินคุณภาพ

4.1 การวางแผนและการประเมินคุณภาพ

4.1.1 การเตรียมการและวางแผนก่อนการตรวจเยี่ยม

1) คณะกรรมการประเมินคุณภาพประสานงานกับฝ่ายเลขานุการ (งานประกันคุณภาพ กองส่งเสริมมาตรฐานและประกันคุณภาพ) จัดทำตารางตรวจเยี่ยมเป็นลายลักษณ์อักษรแจ้งให้สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม ทราบล่วงหน้า เพื่อให้สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม นัดหมายบุคคลที่คณะกรรมการประเมินคุณภาพต้องการสัมภาษณ์หรือจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอ้างอิงผลการดำเนินงาน ตลอดจนสามารถเตรียมการอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) คณะกรรมการประเมินคุณภาพศึกษาเอกสารในเบื้องต้น ได้แก่ รายงานการประเมินตนเองสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม ปีการศึกษา 2557 คู่มือการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพ ปีการศึกษา 2557

3) ประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์ ขอบเขต วิธีการในการประเมินคุณภาพภายในให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพทราบ พร้อมทั้งร่วมกันวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเองของคณะ เพื่อสรุปประเด็น ข้อสงสัย และหาข้อมูลเพิ่มเติมในเบื้องต้น

4) แบ่งหน้าที่ให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในแต่ละคนได้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลในรายละเอียด

5) วางแผนตรวจเยี่ยมร่วมกัน ตลอดจนปรึกษาหารือ อภิปราย แสดงความคิดเห็นเพื่อให้เข้าใจถึงวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลักฐาน และกำหนดเกณฑ์การประเมินไปในทิศทางเดียวกัน

4.1.2 การดำเนินการระหว่างตรวจเยี่ยม

คณะกรรมการประเมินคุณภาพ ตรวจเยี่ยมและประเมินคุณภาพตามกำหนดการ สรุปรุได้ดังนี้

- 1) การตรวจสอบเอกสารอ้างอิงผลการดำเนินงาน
- 2) การประชุมร่วมกับผู้บริหาร เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประเมินและรับฟังผลการดำเนินงานที่สำคัญ และติดตามความก้าวหน้า/การดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ ปีการศึกษา 2557

3) การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ นักศึกษา บุคลากร ผู้ใช้บัณฑิต ผู้บริหาร บุคลากร และผู้รับบริการ

4) ประชุมคณะกรรมการประเมินคุณภาพเพื่อสรุปผลการประเมิน และวิเคราะห์จุดเด่น ข้อสังเกตและจุดที่ควรพัฒนาในแต่ละองค์ประกอบ

รายละเอียดปรากฏตามกำหนดการประเมินคุณภาพ ภาคผนวก

4.1.3 การดำเนินการหลังตรวจเยี่ยม

1) สรุปผลการประเมินและนำเสนอด้วยวาจาต่อผู้บริหาร และบุคลากรของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม เพื่อรับทราบและร่วมอภิปรายรายงานผลการประเมิน

2) ฝ่ายเลขานุการจัดทำร่างรายงานผลการประเมินคุณภาพ ส่งให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพ พิจารณา

3) คณะกรรมการประเมินคุณภาพจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพส่งให้ฝ่ายประกันคุณภาพ การศึกษา

4) ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา จัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพส่งให้สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมเพื่อจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพ และเสนอผลการประเมินต่อมหาวิทยาลัย

4.2 วิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

1) ตรวจสอบความสอดคล้องและความถูกต้องจากรายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2557 กับเอกสารหลักฐานที่สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมอ้างอิงไว้

โดยมีประเด็นพิจารณา ดังนี้

- ข้อมูลครบถ้วนตรงตามนิยามของตัวบ่งชี้
- ข้อมูลตรงกับช่วงเวลาประเมิน (1 สิงหาคม 2557 – 31 กรกฎาคม 2558)
- ข้อมูลครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในรายงานการประเมินตนเอง

2) ตรวจเยี่ยมสภาพจริง และสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น อาจารย์ นักศึกษา บุคลากร และผู้ใช้บัณฑิต บุคลากร และผู้รับบริการ เป็นต้น เพื่อสอบถามการดำเนินการจริงและพิจารณาความสอดคล้องของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และรายงานการประเมินตนเอง

5. การประเมินผ่านระบบ TU QA Online

คณะกรรมการประเมินคุณภาพสามารถเข้าสู่ระบบ TU QA Online ได้ที่ <http://qatu.qasp.tu.ac.th> ทั้งนี้ ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาในฐานะเลขานุการคณะกรรมการประเมินคุณภาพจะกำหนดชื่อผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password) ให้กับผู้ประเมิน

กระบวนการประเมินคุณภาพผ่านระบบ TU QA Online มีดังนี้

1. ก่อนการตรวจเยี่ยม

1.1 ฝ่ายเลขานุการจัดส่งรายงานการประเมินตนเองและเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมส่งชื่อผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password) ให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพก่อนการประเมินอย่างน้อย 7 วัน พร้อมทั้งแจ้งว่าคณะกรรมการประเมินคุณภาพจะสามารถเข้าไปตรวจสอบเอกสารหลักฐานล่วงหน้าได้เมื่อใด

1.2 ผู้ประเมินสามารถศึกษารายงานการประเมินตนเองและตรวจสอบเอกสารอ้างอิงผลการดำเนินงาน ผ่านระบบ Online ได้ก่อนวันตรวจเยี่ยม โดยข้อมูลพื้นฐาน (Common Data Set) ควรถูกบันทึกให้ครบถ้วน (100%) ก่อนการประเมิน ผู้ประเมินสามารถตรวจสอบความครบถ้วนจากมาตรวัดและข้อมูลทางด้านซ้ายของหน้าจอแรก(Home) ของระบบ TU QA Online

ในกรณีที่กรรมการประเมินคุณภาพ พบว่า ข้อมูลหรือเอกสารที่หน่วยงานระบุไว้ในรายงานการประเมินตนเอง/หรือในระบบ Online ไม่เพียงพอและต้องการข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงาน โปรดกรอกความต้องการในแบบฟอร์มการขอข้อมูลเพิ่มเติมและส่งให้ฝ่ายเลขานุการ (งานประกันคุณภาพ) ก่อนวันประเมินคุณภาพ เพื่อที่ฝ่ายเลขานุการจะประสานงานกับหน่วยงานให้จัดเตรียมข้อมูลหรือเอกสารให้ตรวจสอบต่อไป

ในวันตรวจเยี่ยม

2.1 เมื่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพดำเนินการตามกระบวนการประเมินคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นเป็นการตรวจสอบเอกสาร การสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง การเยี่ยมชมสถานที่/ปัจจัยเกื้อหนุน เยี่ยมชมการเรียนการสอนแล้ว ขอให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพบันทึกผลการประเมินและให้ข้อสังเกตเพิ่มเติมในรายงานองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ รวมทั้งระบุจุดแข็ง แนวทางเสริมจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงวิธีปฏิบัติที่ดี ของแต่ละองค์ประกอบในระบบ Online

2.2 ฝ่ายเลขานุการพิมพ์ร่างรายงานการประเมินคุณภาพให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการนำเสนอด้วยวาจาให้กับหน่วยงานที่รับการประเมิน

3. หลังวันตรวจเยี่ยม

3.1 ฝ่ายเลขานุการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลพื้นฐาน (Common Data Set) รวมทั้งจัดทำร่างรายงานการประเมินคุณภาพส่งให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพตรวจแก้ภายใน 1 เดือน

3.2 ประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลพื้นฐานและร่างรายงานการประเมินคุณภาพ และยืนยันความถูกต้องของข้อมูล Common Data Set และผลการประเมินคุณภาพ ซึ่งจะทำให้การประเมินในระบบ TU QA Online มีความสมบูรณ์

3.3 ฝ่ายเลขานุการจัดส่งรายงานประเมินคุณภาพให้กับหน่วยงานที่รับการประเมินภายใน 2 เดือน นับจากวันตรวจเยี่ยม

6. ผลการประเมินคุณภาพรายตัวบ่งชี้

คณะกรรมการประเมินคุณภาพ ขอเสนอรายงานผลการประเมินรายองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตาราง ป.1 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ ปีการศึกษา 2557
สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม

ลำดับที่	องค์ประกอบคุณภาพ	หน่วยวัด	คะแนนเต็ม 5	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุเป้าหมาย / = บรรลุ X = ไม่บรรลุ	คะแนนประเมิน	หมายเหตุ (เช่น เหตุผลของการประเมินที่ต่างจากที่ระบุใน SAR)
					2557				
					ตัวตั้ง	ผลลัพธ์			
					ตัวหาร				
องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ									
ตัวบ่งชี้ที่ 5.1	การบริหารของคณะเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ กลุ่มสถาบัน และเอกลักษณ์ของคณะ	ข้อ	7	4	ข้อ 1-7	7	/	5.00	
ตัวบ่งชี้ที่ 5.10	ระบบการพัฒนาคณาจารย์สายสนับสนุน	ข้อ	7	7	ข้อ 1-7	7	/	5.00	
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 5 ทั้งหมด								5.00	
องค์ประกอบที่ 6 ภารกิจหลัก									
ตัวบ่งชี้ที่ 6.11	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	5	4.32		4.39	/	4.39	
ตัวบ่งชี้สำนัก 1	กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม	ข้อ	5	5	ข้อ 1-5	5	/	5.00	
ตัวบ่งชี้สำนัก 2	ร้อยละของโครงการ/กิจกรรมบริการวิชาการที่ไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่อโครงการ/กิจกรรมบริการวิชาการทั้งหมด	ร้อยละ	5	62	468	63.93	/	5.00	
					732				
ตัวบ่งชี้สำนัก 3	ความสำเร็จของการจัดโครงการ/กิจกรรมบริการวิชาการร่วมกับเครือข่าย	ข้อ	5	5	ข้อ 1-5	5	/	5.00	
ตัวบ่งชี้สำนัก 4	จำนวนชุมชนที่หน่วยงานให้บริการวิชาการแก่สังคม	ชุมชน	18	18	22	22	/	5.00	
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 6 ทั้งหมด								4.88	
เฉลี่ยคะแนนรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบของ สกอ.								5.00	
เฉลี่ยคะแนนรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ มธ.								4.70	
เฉลี่ยคะแนนรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบทั้งหมด								4.91	

6. ผลการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ มาตรฐานการอุดมศึกษา มุมมองด้านการบริหารจัดการ และ มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา

6.1 สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินคุณภาพภายใน 2 องค์ประกอบ 7 ตัวบ่งชี้ พบว่าสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินระดับดีมาก 4.91 โดยมีผลการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ ดังนี้

6.1.1 ผลการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ โดยพิจารณาเฉพาะตัวบ่งชี้สำนักงาน คณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก 5.00 โดยมีผลการประเมินในองค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ ในระดับดีมาก 5.00 หากพิจารณาในมุมมองของปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินระดับดีมาก 5.00

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ โดยพิจารณาเฉพาะตัวบ่งชี้มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ (มธ.) พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก 4.70 โดยมีผลการประเมินในองค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ ในระดับดีมาก 5.00 และผลการประเมินในองค์ประกอบที่ 6 ภารกิจหลัก หากพิจารณาในมุมมองของปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินระดับดีมาก 4.70

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพในตัวบ่งชี้ทั้งหมด มีการกำหนดค่าน้ำหนักให้ตัวบ่งชี้ สกอ. มีค่าน้ำหนักเป็น ร้อยละ 80 และกำหนดค่าน้ำหนักให้ตัวบ่งชี้ มธ.. มีค่าน้ำหนักเป็น ร้อยละ 20 พบว่า ผลการประเมินตามตัวบ่งชี้ สกอ. ทั้งหมดที่ปรับค่าน้ำหนักแล้วได้คะแนน 4 คะแนน และผลการประเมินตามตัวบ่งชี้ มธ. ทั้งหมดที่ปรับค่าน้ำหนักแล้วได้คะแนน 0.91 คะแนน ผลการประเมินตัวบ่งชี้ทั้งหมดที่ปรับค่าน้ำหนักแล้วได้คะแนน 4.91 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) หากพิจารณาในมุมมองของปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินระดับดีมาก 4.91

รายละเอียดปรากฏในตารางที่ ป.2

ตาราง ป 2. ผลการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ
สำนักเสริมศึกษาและบริการ

องค์ประกอบ	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้สกอ. (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการประเมิน	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้สมร. (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการประเมิน	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้ทั้งหมด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการประเมิน
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม		ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม		ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม	
องค์ประกอบที่ 5 การบริหารและการจัดการ	-	5.00	-	5.00	ดีมาก	-	5.00	-	5.00	ดีมาก	-	5.00	-	5.00	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 6 ภารกิจหลัก	-	-	-	-	-	-	-	4.39	4.39	ดี	-	5.00	4.80	4.88	ดีมาก
รวมคะแนนประเมิน	0.00	5.00	0.00	5.00		0.00	5.00	4.39	9.39		0.00	20.00	14.39	34.39	
จำนวนตัวบ่งชี้	0.00	1.00	0.00	1.00		0.00	1.00	1.00	2.00		0.00	4.00	3.00	7.00	
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ	-	5.00	-	5.00		-	5.00	4.39	4.70		-	5.00	4.80	4.91	
ผลการประเมินอยู่ในระดับ	-	ดีมาก	-	ดีมาก		-	ดีมาก	ดี	ดี		-	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	

หมายเหตุ

ผลการประเมินตามเกณฑ์

0.00-1.50 ผลการดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน

1.51-2.50 ผลการดำเนินงานต้องปรับปรุง

2.51-3.50 ผลการดำเนินงานระดับพอใช้

3.51-4.50 ผลการดำเนินงานระดับดี

4.51-5.00 ผลการดำเนินงานระดับดีมาก

6.2 จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ

จุดแข็ง

1. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างมาก
2. สำนักมีการให้สวัสดิการแก่พนักงานอย่างพึงพอใจ

แนวทางเสริมจุดแข็ง

1. พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศให้มีความเชื่อมโยงทุกส่วน เพื่อการพัฒนาระบบงานและเชื่อมต่อกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย
2. ควรกำหนดค่าธรรมเนียมการจัดอบรม โดยคำนึงถึงต้นทุนการดำเนินการที่แท้จริง

องค์ประกอบที่ 6 ภารกิจหลัก

จุดแข็ง

1. มีการวางแผนเพื่อประสานเครือข่ายกับองค์กรที่อยู่รอบมหาวิทยาลัย
2. โครงการบริการวิชาการแก่สังคมมีประโยชน์และตอบสนองต่อความต้องการต่อสังคมและกลุ่มเป้าหมายชัดเจน

แนวทางเสริมจุดแข็ง

1. ควรทำการวิเคราะห์ความเหมาะสมของการจัดโครงการ โดยเฉพาะโครงการที่มีมูลค่าคุณค่า และผลตอบแทนในระดับสูง หรือระดับโครงการใหญ่
2. ควรกำหนดค่าเป้าหมายการดำเนินการให้มีความท้าทายยิ่งขึ้น โดยเทียบเคียงกับหน่วยงานที่มีศักยภาพสูงกว่าทั้งภาครัฐและเอกชน
3. ควรพิจารณาจัดหมวดหมู่โครงการให้สอดคล้องกับภารกิจ วัตถุประสงค์ของสำนัก หรือตามสภาพพื้นที่ หรือตามการบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ

ภาคผนวก

กำหนดการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม ปีการศึกษา 2557
วันพฤหัสบดีที่ 17 กันยายน 2558
ณ ห้องประชุมสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม ชั้น 5 อาคารอเนกประสงค์ 1
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์

08.30 – 09.30 น.	คณะกรรมการประเมินคุณภาพประชุมเพื่อทำความเข้าใจในวิธีการประเมิน และการแบ่งหน้าที่รวมทั้งการวิเคราะห์ SAR เพื่อสรุปประเด็น ข้อเสนอแนะ กำหนดคำถามเบื้องต้น
09.30 – 10.30 น.	คณะกรรมการประเมินฯ ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน
10.30 – 11.00 น.	คณะกรรมการประเมินฯ พบผู้บริหารสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม - ประธานคณะกรรมการประเมินฯ แนะนำคณะกรรมการฯ และชี้แจงวัตถุประสงค์ หลักการ แนวทาง และวิธีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน - ผู้บริหารสรุปผลดำเนินงาน ปีการศึกษา 2557 (ภาพรวม จุดเด่น วิธีปฏิบัติที่ดี จุดที่ควรพัฒนา แผนและเป้าหมายการพัฒนาในปีต่อไป)
11.00 – 12.00 น.	สัมภาษณ์ผู้บริหาร
12.00 – 13.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน
13.00 – 14.00 น.	1. สัมภาษณ์บุคลากร 2. สัมภาษณ์ผู้รับบริการ
14.00 – 15.30 น.	คณะกรรมการประเมินฯ ประชุมพิจารณาผลการประเมิน - ป 1 – ป 2 - จุดแข็ง จุดอ่อน และแนวทางการพัฒนา - คณะกรรมการประเมินฯ จัดทำร่างรายงานการประเมินคุณภาพ
15.30 – 16.00 น.	รายงานผลการประเมินขั้นต้นด้วยวาจา

หมายเหตุ พักรับประทานอาหารว่างช่วงเช้าเวลา 9.15 น. และช่วงบ่ายเวลา 15.00 น.

สัมภาษณ์บุคลากร

ได้นำเสนอจุดเด่น ข้อสังเกตและจุดที่ควรพัฒนาเกี่ยวกับหน่วยงาน ดังนี้

จุดเด่น

1. ผู้บริหารมีความเมตตา และรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร
2. บุคลากรมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่หน่วยงานจัดสรรให้
3. สำนักมีการมอบหมายงานให้หัวหน้างานอย่างชัดเจน

ข้อสังเกตและจุดที่ควรพัฒนา

1. การสื่อสารในองค์กรยังไม่ทั่วถึง
2. ควรมีการชี้แจงในรายละเอียดของงานที่เกี่ยวข้องกันให้ชัดเจน
3. สำนักควรพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศต่างๆที่จำเป็นในการบริหารและตัดสินใจ ให้มีความทันสมัย เพื่อสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สัมภาษณ์ผู้รับบริการ

ได้นำเสนอจุดเด่น ข้อสังเกตและจุดที่ควรพัฒนาเกี่ยวกับหน่วยงาน ดังนี้

จุดเด่น

1. บุคลากรของหน่วยงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
2. วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้
3. การฝึกอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ได้จริง
4. มีหัวข้อในการฝึกอบรมที่หลากหลาย ทั้งด้านสุขภาพ อาชีพ และอื่นๆ
5. สำนักมีการจัดหลักสูตรที่สนองความต้องการของลูกค้า

ข้อสังเกตและจุดที่ควรพัฒนา

1. ควรมีการติดตามประเมินผลหลังฝึกอบรม
2. ต้องการให้หน่วยงานเพิ่มจำนวนในการจัดโครงการบริการวิชาการ