

## บทที่ 3 สรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน

ภารกิจหลักของสำนักวิทยบริการ คือ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ สนับสนุน และเผยแพร่ องค์ความรู้ เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพ ร่วมพัฒนาชุมชน ไปสู่ความมั่นคงอย่างยั่งยืน ภายใต้ปณิธาน “มุ่งมั่นสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ พัฒนาวิทยาเขตสารสนเทศที่ใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัย” โดยในรอบปีการศึกษา 2552 (มิถุนายน 2552 – พฤษภาคม 2553) สำนักวิทยบริการ ได้ดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจของสำนักภายใต้ศักยภาพของบุคลากรประจำสำนักวิทยบริการ ซึ่ง ประกอบด้วยข้าราชการบำนาญ 1 คน ซึ่งได้รับแต่งตั้งเป็นผู้อำนวยการตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2550 พนักงานมหาวิทยาลัย 21 คน พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ 5 คน พนักงานราชการ 7 คน และ ลูกจ้างชั่วคราว 5 คน รวมทั้งสิ้น 38 คน สำนักวิทยบริการจึงขอสรุปผลการประเมินคุณภาพภายในดังนี้

### 3.1 สรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน

สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในสำหรับสำนักวิทยบริการ ตามองค์ประกอบคุณภาพ 6 องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้บังคับ 21 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้เลือก 3 ตัวบ่งชี้ รวม 24 ตัวบ่งชี้ ซึ่ง สามารถแบ่งตัวบ่งชี้บังคับเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงตัวบ่งชี้แบ่งออกเป็นปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต

องค์ประกอบที่	ปัจจัยนำเข้า (ตัวบ่งชี้ที่)	กระบวนการ (ตัวบ่งชี้ที่)	ผลผลิต (ตัวบ่งชี้ที่)	รวม
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน	–	1.1	1.2	2
2. ภารกิจหลัก	–	2.3 และ 2.18(เลือก)	2.1 2.2, 2.39 (เลือก)และ 2.35(เลือก)	6
3. การบริหารจัดการ	3.8	3.1,3.2,3.3, 3.5 และ3.7	3.4 และ 3.6	8
4. การเงินและงบประมาณ	–	4.1 และ 4.2	4.3	3
5. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	–	5.1	5.2	2
6. การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน	–	6.1	6.2 และ 6.3	3
รวม	1	12	11	24

#### การแปลผลการประเมินตามเกณฑ์

น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.50	การดำเนินงานของหน่วยงานยังไม่ได้คุณภาพ
1.51 – 2.00	การดำเนินงานของหน่วยงานได้คุณภาพในระดับพอใช้
2.01 – 2.50	การดำเนินงานของหน่วยงานได้คุณภาพในระดับดี
2.51 – 3.00	การดำเนินงานของหน่วยงานได้คุณภาพในระดับดีมาก

## 1. ผลการประเมินด้านปัจจัยนำเข้า

เมื่อพิจารณาปัจจัยนำเข้า โดยภาพรวมตัวบ่งชี้ของสำนักวิทยบริการ อยู่ในระดับดีมาก แสดงให้เห็นว่า สำนักวิทยบริการ มีการสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพ ให้กับบุคลากรทุกระดับ โดยส่งเสริมให้บุคลากรได้รับฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ตามความเหมาะสม และทักษะที่ควรพัฒนาได้แก่ ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การอบรม ภาษาต่างประเทศ และการอบรมเพื่อพัฒนางานที่รับผิดชอบ ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวนั้นมีทั้ง การเสียค่าใช้จ่าย และไม่เสียค่าใช้จ่าย นอกจากนี้สำนักวิทยบริการยังได้ให้นโยบายสำหรับผู้ที่ถูกไล่ออกจากอบรม หรือการศึกษาดูงานเรียบร้อยแล้ว จะต้องทำการถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคคลอื่น ๆ ภายใน สำนักวิทยบริการ ซึ่งสามารถถ่ายทอดได้หลายช่องทาง เช่น การสรุปผลการฝึกอบรม หรือการจัดเวที ถ่ายทอดความรู้ (จัดทำในรูปแบบของ KM) เป็นต้น โดยในรอบปี 2552 มีบุคลากรประจำทั้งหมด 35 คน จำนวน ได้รับการพัฒนาฯ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 100 อยู่ในระดับดีมาก

## 2. ผลการประเมินด้านกระบวนการ

เมื่อพิจารณาด้านกระบวนการ ในองค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน นั้น สำนักวิทยบริการ มีการกำหนดปรัชญา ปณิธาน และวิสัยทัศน์ เพื่อแสดงทิศทางของ การดำเนินงานที่มีความชัดเจน สอดคล้องและตอบสนองกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย และสามารถ ถ่ายทอดลงสู่การจัดทำแผนงาน/โครงการได้ โดยการจัดโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การจัดทำ แผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการ สำนักวิทยบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 - 2555 ตลอดจนมีการกำหนดตัวบ่งชี้ของการทำงาน และกำหนดเป้าหมายของ แต่ละตัวบ่งชี้ โดย บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานตามภารกิจในแต่ละรอบปี โดยในแผนปฏิบัติ ราชการประจำปีงบประมาณ 2552 จะมีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตาม แผนให้ครบทุกภารกิจ

สำนักวิทยบริการ มีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ ในที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย โดยมีผู้อำนวยการสำนักเป็นประธาน ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนัก เป็นรองประธาน เลขานุการสำนักวิทยบริการเป็นเลขานุการ หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่ายเป็นกรรมการ ตลอดจนมีการประชุมบุคลากรทั้งสำนัก โดยเน้นเรื่องการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ การประเมินผล การปฏิบัติราชการ การประกันคุณภาพการศึกษา การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ

สำนักวิทยบริการ มีการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน เป้าประสงค์ เป้าหมายกับยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาของวิทยาเขตฯ และ มหาวิทยาลัย โดยมีการจัดทำโครงการสัมมนาเพื่อพัฒนาบุคลากรและประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อประเมินแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2551 และจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2552 และมีการทบทวนแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2552 ตามโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาบุคลากร และพัฒนางานด้านนโยบายและแผน กิจกรรม : การกำหนดตัวชี้วัดและการถ่ายทอดตัวชี้วัดจากแผนปฏิบัติราชการสู่ผู้ปฏิบัติและการประเมินแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2552

เมื่อพิจารณาด้านกระบวนการ ในองค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก สำนักวิทยบริการ มีโครงสร้างการบริหารงานแบ่งเป็น 5 ฝ่าย แต่ละฝ่ายได้มีการดำเนินงานโดยเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ ดังนี้

1. ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยการจัดประชุมอาจารย์ผู้สอน เพื่อสาธิตการใช้ระบบกรรออกเกรดออนไลน์ และรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตลอดจนความต้องการใช้งานระบบดังกล่าวเพื่อนำมาปรับปรุงคำสั่งงานให้สอดคล้องกับความต้องการ นอกจากนี้ยังสอบถามความต้องการการใช้ระบบรายงานการกรรออกเกรดของผู้บริหาร และนิสิต เพื่อพัฒนารายงาน สถานภาพการกรรออกเกรดออนไลน์ ตลอดจนมีการกำหนดแผนของการพัฒนาระบบเป็นระยะ เพื่อให้สามารถใช้งานได้ทันตามเวลา และผู้พัฒนาสามารถกำหนดเป้าหมาย การดำเนินงานได้เป็นระยะ ๆ โดยพัฒนาครั้งแรกจะทดลองใช้ในภาคต้นปีการศึกษา 2551 พร้อมทั้งได้กำหนดปฏิทินการทำงานร่วมกันกับผู้รับบริการและปฏิทินการปรับปรุงระบบงานจนถึงปัจจุบัน

เมื่อฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พัฒนาระบบเรียบร้อยแล้ว และมีการทดสอบเบื้องต้น จึงเปิดระบบให้ทดลองใช้ โดยให้ผู้รับบริการเข้าใช้ระบบ เพื่อทดสอบระบบและรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ใช้ระบบเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขระบบครั้งที่ 1 และทดลองใช้อีกครั้งในภาคปลาย ปีการศึกษา 2551 โดยพัฒนาคำสั่งเพื่อให้ใช้งานได้สะดวกและเปิดระบบได้ใช้จริงในภาคต้น ปีการศึกษา 2552 หลังจากการปรับปรุง ครั้งที่ 2 โดยรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ได้นำปัญหามาพิจารณาแนวทางแก้ไข และพัฒนาร่วมกับผู้บริการสำนัก และผู้ดูแลระบบเครือข่าย เนื่องจากยังมีปัญหาความล่าช้าในการใช้งาน โปรแกรมดังกล่าว หลังจากนั้นได้จัดหาอุปกรณ์เครือข่ายเพิ่มเติม เมื่อการใช้ระบบดังกล่าวผ่านไป ได้ดำเนินการประเมินอีกครั้ง การใช้งานรวดเร็วขึ้น โปรแกรมคำสั่งเป็นไปตามที่ผู้รับบริการต้องการ และผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ และผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการได้ประชุมนักวิชาการศึกษาของฝ่ายทะเบียนและประมวลผล นักวิชาการคอมพิวเตอร์ และผู้เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาคำสั่งการออกรายงานข้อมูล การดำเนินการงานการบันทึกเกรดออนไลน์เพิ่มขึ้น เพื่อใช้ในการรายงานให้ผู้รับบริการ เป็นการปรับปรุง ครั้งที่ 3 เพื่อใช้ในภาคปลายปีการศึกษา 2552

ฝ่ายทะเบียนและประมวลผลได้เลือกตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับการกิจ คือ การรับเข้าศึกษา ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล ได้จัดทำแผนดำเนินงานด้านการรับบุคคลเข้าศึกษาต่อโดยได้กำหนดระยะเวลาของแต่ละขั้นตอนพร้อมกับระบุผู้รับผิดชอบ จัดทำคู่มือการรับสมัครโดยมีเนื้อหาที่สำคัญ เช่น ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับ มก.จกส. คุณสมบัติผู้สมัคร กำหนดการรับสมัคร รายละเอียดข้อมูลคณะ/สาขาที่เปิดรับสมัคร และระเบียบการรับสมัคร ในรูปแบบของระเบียบการรับสมัคร แผ่นพับ โปสเตอร์ และไวน์นัล พร้อมทั้งได้มีการเผยแพร่ผ่านระบบเครือข่าย เมื่อมีการดำเนินงานตามแผนแล้วจะมีการติดตามโดยการจัดประชุมคณะกรรมการทำงาน รายงานหัวหน้าฝ่าย เสนอผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ ตลอดจนเสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำวิทยาเขต เพื่อ ตรวจสอบ และวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน และประเมินผลการดำเนินงาน

2. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการสำรวจความต้องการ ของผู้รับบริการในการสำรวจความต้องการในโครงการคอมพิวเตอร์เพื่อน้องน้อย ที่โรงเรียนบ้านป่าหวั่น ตำบลเชียงเครือ อ.เมือง จ. สกลนคร และนำความต้องการนั้นมาจัดทำแผน และระบุระยะเวลาในการจัดโครงการตามความเหมาะสม

ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศได้เลือกตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับการกิจ คือ เวลาที่ให้บริการ ระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายหลัก ในปีการศึกษา 2552 ได้มีการให้บริการระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายหลัก เพื่อเป็นตัวบริหารจัดการระบบเครือข่ายในวิทยาเขต ทั้งหมด 12 Servers โดยนับตั้งแต่วันที่ 1 มิ.ย. 2552 จนถึงวันที่ 31 พ.ค.2553 ได้ให้บริการระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายหลักไปแล้ว 365 วัน คิดเป็น 8,760 ชั่วโมง และเมื่อประเมินตามเกณฑ์ของตัวชี้ ผลการดำเนินงานได้ 99.99%

3. ฝ่ายบริการห้องสมุดได้ดำเนินการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การสำรวจความต้องการในการใช้บริการ และมีแบบเสนอแนะหนังสือ/วารสาร การเสนอรายชื่อหนังสือเพื่อคัดเลือกเข้าให้บริการภายในห้องสมุด เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้จัดให้มีโครงการภาพยนตร์ที่อยากให้มี หนังสือดีที่อยากให้อ่าน เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการคัดเลือกภาพยนตร์และหนังสือที่ตรงตามความต้องการของตนเองมากที่สุด หลังจากนั้นได้นำมาวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณ พร้อมนี้ได้นำผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมโครงการภาพยนตร์ที่อยากให้มี หนังสือดีที่อยากให้อ่านเดินทางไปคัดเลือกหนังสือ วารสารตำรา ณ ร้านหนังสือ ซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์ สาขา โลตัส สกลนคร รวมถึงได้นำรายการหนังสือ ที่มีผู้เสนอรายการผ่านเว็บไซต์ และแบบฟอร์มเสนอแนะ เพื่อให้ทางร้านหนังสือได้จัดทำให้ หลังจากนั้นจึงสรุปผลการประเมินเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับเปลี่ยนรูปแบบของการจัดโครงการในครั้งต่อไป

ฝ่ายบริการห้องสมุดได้เลือกตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับการกิจ คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรม ส่งเสริมการรู้สารสนเทศ ซึ่งฝ่ายบริการห้องสมุดมีการจัดกิจกรรม/โครงการ ที่ส่งเสริม

การรู้สารสนเทศ ในรอบปีการศึกษา 2552 ที่เป็นการเรียนรู้สารสนเทศภายในห้องสมุดให้แก่นิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ทั้งสิ้นจำนวน 3 โครงการ / กิจกรรม ได้แก่

1. โครงการ e-Student ประจำปีการศึกษา 2552 หลักสูตรการสืบค้นฐานข้อมูล (ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ , ฐานข้อมูลวิทยาศาสตร์ - สังคมศาสตร์ ฯลฯ)

2. โครงการส่งเสริมรักการอ่าน

3. กิจกรรมอบรมฐานข้อมูลห้องสมุดสำหรับผู้ให้บริการ

4. ฝ่ายจัดการการศึกษาได้มีการสำรวจความต้องการ ของผู้รับบริการเพื่อสำรวจความต้องการ ในการจัดฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของอาจารย์ บุคลากรและนิสิตของวิทยาเขต แล้วนำ ความต้องการในการจัดฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมาจัดทำเป็นแผนเพื่อจัดการอบรมและ พัฒนาด้านเทคโนโลยีแก่อาจารย์ บุคลากรและนิสิต ได้แก่ โครงการ e-Student ซึ่งได้มีการกำหนด หลักสูตรให้นิสิตสามารถเลือกเข้าอบรมได้ตามความเหมาะสมและความสะดวกในเรื่องของระยะเวลา ที่เข้าอบรม หลังจากนั้นได้นำผลจากการประเมินผลความพึงพอใจในการจัดโครงการอบรมด้านเทคโนโลยี มาปรับปรุงการดำเนินงาน ทั้งในเรื่องของช่วงระยะเวลาในการจัดและเนื้อหาหลักสูตรที่จัดอบรม

5. ฝ่ายบริหารได้มีการสอบถามบุคลากรสำนักวิทยบริการถึงความต้องการ และความสะดวก ในการใช้ระบบงานสารบรรณ ระบบการเบิก-จ่ายพัสดุ ระบบการเบิกค่าตอบแทนนอกเวลาราชการ (OT) หากได้รับการเสนอแนะหรือควรที่การปรับปรุง ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นผู้พัฒนาให้ตรงกับความต้องการ

เมื่อพิจารณาด้านกระบวนการ ในองค์ประกอบที่ 3 การบริหารจัดการ องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ และองค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน นั้น ในรอบ ปีการศึกษา 2552 สำนักวิทยบริการได้มีผู้อำนวยการของสำนักที่ปฏิบัติงานอยู่ประจำและมีการวางกลไกการทำงานในรูป คณะกรรมการ/คณะทำงาน มีการประชุมอย่างสม่ำเสมอ ทำให้สำนักวิทยบริการมีการดำเนินงาน การ ติดตาม ตรวจสอบการทำงานอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยมีการประชุมผู้บริหารสำนักวิทย บริการเป็นประจำ ยึดหลักธรรมาภิบาล เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสำนัก ทำให้เกิดความ โปร่งใส และบุคลากรสามารถตรวจสอบได้จากการประชุมภายในฝ่ายทุกฝ่าย และการประชุมบุคลากร ทั้งสำนัก ทั้งนี้เพื่อสนองนโยบาย เป้าหมาย และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยให้เกิดประสิทธิภาพ

และประสิทธิผล ตลอดจนสรุปผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณที่ผ่านมา ในการจัดทำ แผนปฏิบัติราชการประจำปีทุกปีสำนักวิทยบริการจะจัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวน วิสัยทัศน์ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย/วิทยาเขต มีการประเมินผลการดำเนินงานในปี ที่ผ่านมาและพิจารณาปัญหาอุปสรรคก่อนที่จะกำหนดแผนปฏิบัติราชการร่วมกันในปีต่อมาเพื่อให้ได้ แผนปฏิบัติราชการสำนักวิทยบริการ และติดประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ผู้บริหารมีการติดตาม ตรวจสอบ และควบคุมการดำเนินงานประจำปีโดยหลังจากประชุมคณะกรรมการ วิทยาเขต การประชุมระดับมหาวิทยาลัย/วิทยาเขตจะมีการนำเสนอสรุปแจ้งที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย และกำหนดให้ทุกคนรวมถึงหัวหน้าฝ่ายจะรายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายให้ที่ประชุมรับทราบ อีกทั้งยังมีการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารจากที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย ลงสู่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง

ผู้บริหารสำนักวิทยบริการมีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงานประจำปี ของแต่ละฝ่าย ผ่านการประชุมหัวหน้าฝ่าย ซึ่งแต่ละฝ่ายมีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานรอบ ปีงบประมาณ และได้มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนในโครงการสัมมนาเพื่อพัฒนาบุคลากร และประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อประเมินแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2551 และจัดทำ แผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2552 และ โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาบุคลากร และพัฒนางานด้านนโยบายและแผน กิจกรรม : การกำหนดตัวชี้วัดและการถ่ายทอดตัวชี้วัดจาก แผนปฏิบัติราชการสู่ผู้ปฏิบัติและการประเมินแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2552 ซึ่งมีการ กำหนดผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรมที่ชัดเจน เพื่อใช้ประโยชน์ในการติดตามและประเมินผล นำ รายงานการเงินมาวิเคราะห์หาแนวทางประหยัดต้นทุนผลผลิต เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ การประหยัดกระดาษ ประหยัดค่าใช้จ่าย มีการปรับปรุงขั้นตอนในการบริหารงานเพื่อให้การ บริหารงานมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน รวดเร็วขึ้น การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีมาตรฐานเดียวกัน การปรับ กระบวนการทำงาน การปรับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับภาระงานที่ รับผิดชอบ เป็นต้น

สำนักวิทยบริการมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักวิทยบริการ ในทุกระดับ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักฯ หัวหน้าฝ่าย และบุคลากร โดยใช้แบบประเมิน เป็นเครื่องมือวัด และจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินฯ นำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการต่อไป

สำนักวิทยบริการ ได้จัดประชุมคณะกรรมการ KM เพื่อทบทวนแผนและจัดทำแผนการจัดการความรู้ภายในสำนักวิทยบริการ มาตั้งแต่ปีการศึกษา 2551 และมีการหารือกันอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด โดยมีการประชุมเพื่อพิจารณาความสมบูรณ์ และมีการดำเนินการตามแผนการจัดการองค์ความรู้ 1 ประเด็น ประกอบด้วย 2 กิจกรรม

กิจกรรมที่ 1 การพัฒนาระบบฐานข้อมูลนิสิตใหม่

กิจกรรมที่ 2 เวที KM การจัดการความรู้ ภายในสำนักวิทยบริการ พร้อมนี้ได้นำแนวคิดการจัดการความรู้ มาใช้กับระบบฐานข้อมูลนิสิตใหม่ซึ่งเป็นเรื่องที่มีอยู่แต่หลายหน่วยงานจะต้องทราบและใช้ประโยชน์จึงได้มีการพัฒนารูปแบบของฐานข้อมูลให้ตรงกับความต้องการใช้ข้อมูล และพัฒนาระบบสืบค้น ของฝ่ายทะเบียนและประมวลผล ทำให้เกิดความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลสำหรับผู้บริหารและบุคลากรสามารถนำข้อมูลนี้ไปพัฒนาต่อเป็นระบบสารสนเทศนิสิตใหม่ตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งานได้ สำหรับกิจกรรมเวที KM บุคลากรได้จัดเป็นระบบงานประจำกรณีทีบุคลากรเข้าร่วมอบรมแล้วต้องนำความรู้ที่ได้รับมาถ่ายทอด แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อนร่วมงาน นอกเหนือจากการใช้กับการปฏิบัติงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำนักวิทยบริการมีการจัดทำแผนกรอบอัตรากำลัง 5 ปี (พ.ศ. 2551 – 2555) ไว้โดยมีการวิเคราะห์ปริมาณงาน และในแนวทางการวางแผนอัตรากำลังและได้มีการทบทวนแผนทุก ๆ 2—3 ปี เพื่อให้แผนมีความทันสมัย มีการกำหนดกรอบอัตรากำลังของสำนักฯ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในการจัดหาจัดวางคนลงตำแหน่ง เพื่อให้เพียงพอกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ ตลอดจนการขออนุมัติอัตรากำลังทดแทนอัตราที่ลาออกจากราชการ นอกจากนี้ยังมีการจัดสรรงบประมาณในการสนับสนุนให้บุคลากรในสำนักฯ ได้รับการพัฒนา ฝึกทักษะ อบรม ศึกษาต่อ ทั้งทางด้านวิชาชีพ และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาพัฒนาองค์กรให้ขับเคลื่อนไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนการจัดสวัสดิการให้บุคลากรนั้นมีการจัดตั้งกองทุนครอบครัว สวบ. เพื่อให้บุคลากรได้รับสิทธิประโยชน์จากกองทุนดังกล่าว รวมถึงมีการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน โดยการจัดทำโครงการวันแห่งการ 5 ส. เป็นประจำปีละ 2 ครั้ง และจัดให้มีการเลี้ยงสังสรรค์เพื่อเป็นการสร้างความสามัคคีในองค์กร จัดกิจกรรมแข่งกีฬา ตลอดจนโครงการทำบุญประจำปีและวันแห่งการสัมมาทิฐิ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจและการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภายในสำนักฯ และมีกระบวนการส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรที่มีศักยภาพสูงโดยเปิดโอกาสบุคลากรได้รับการพัฒนาและเลื่อนตำแหน่ง โดยการเข้าร่วมประชุมสัมมนาการขอตำแหน่งทางวิชาการ แต่บุคลากรส่วนใหญ่ยังมีอายุน้อยจึงทำให้ไม่เข้าเกณฑ์ในการขอตำแหน่งทางวิชาการ แต่ได้สร้างโอกาสโดยให้ผู้ที่มิวุฒิปริญญาโท ได้เป็นคณะกรรมการจัดทำวิจัยเพื่อเตรียมความพร้อมในการขอตำแหน่งทางวิชาการต่อไป



สำนักวิทยบริการมีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนัก โดยประกอบด้วยผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ เป็นประธานคณะกรรมการ และคณะกรรมการประกอบด้วยผู้แทนจากทุกฝ่ายภายใน สำนักวิทยบริการ ซึ่งผู้บริหารจะมีการประชุมชี้แจงการดำเนินงานในที่ประชุมหัวหน้าฝ่ายและมอบให้ฝ่ายต่าง ๆ นำไปกำหนดแนวทางการดำเนินงาน มีการระบุปัจจัยเสี่ยงภายในหน่วยงานโดยในปีการศึกษา 2552 ได้กำหนดประเด็นความเสี่ยงทั้งสิ้น 5 ประเด็น โดยแยกประเด็นละฝ่ายด้วยการให้ฝ่ายต่างๆ ประชุมบุคลากรเพื่อพิจารณากิจกรรม และรายงานว่ามีเรื่องใดที่มีความเสี่ยงและกำหนดวิเคราะห์ว่าเรื่องใดเสี่ยงสูงที่สุดจึงนำมารวมกัน เพื่อจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงประจำปี 2552 โดยได้กำหนดมาตรการในการดำเนินงานด้านความเสี่ยงต่อการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ คือ การพัฒนาทักษะทางด้าน ICT ให้กับบุคลากร จึงได้อบรมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงให้เข้าใจวิธีการและมอบให้ฝ่ายจัดการศึกษาสำรวจความต้องการในการพัฒนาทักษะด้าน ICT แล้วมาจัดอบรมในหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการเพื่อลดความเสี่ยงที่ทำให้การอบรมไม่บรรลุเป้าหมาย พร้อมทั้งสำนักวิทยบริการได้สร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรภายในสำนักผ่านที่ประชุมและบอร์ดประชาสัมพันธ์ เมื่อมีการดำเนินงานเรียบร้อยแล้วจะมีการสรุปผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารความเสี่ยงโดยได้กำหนดแนวทางและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการดำเนินงานและนำเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการต่อไป

สำนักวิทยบริการมีการจัดทำใบมอบหมายงาน (JA) ของบุคลากรทุกคน โดยมีการทบทวนภาระงานตามความเหมาะสม พร้อมกับได้ส่งใบมอบหมายงาน (JA) และมีการรับมอบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรตามใบมอบหมายงาน และนำผลการประเมินการปฏิบัติงานดังกล่าวของบุคลากรทุกคนมาประกอบการพิจารณาความดีความชอบ ซึ่งปฏิบัติทั่วทั้งสำนัก

ด้านการเงิน สำนักวิทยบริการ มีการบริหารจัดการทางการเงินตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยและวิทยาเขตฯ กำหนด โดยมีการใช้แผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามเป้าหมาย ร่วมกับทางวิทยาเขตฯ มีการจัดทำแผนค่าของงบประมาณประจำปีตามภารกิจของสำนักฯ และมีการวางแผนเพื่อจัดสรรเงินที่ได้รับอนุมัติให้เพียงพอกับความต้องการจำเป็นที่จะนำไปใช้ในการกิจการที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ตามค่าของงบประมาณและด้วยนโยบายรวมบริการประสานภารกิจ สำนักวิทยบริการจึงมีการจัดทำรายงานสถานะทางการเงินของสำนักและตรวจสอบกับฝ่ายคลัง ทั้งนี้ทางฝ่ายคลัง สำนักงานวิทยาเขต จะมีการจัดทำรายงานสถานะทางการเงินเป็นประจำทุกเดือน เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำวิทยาเขต

พร้อมทั้งรายงานสรุปในภาพรวมทั้งหมดของคณะ/สำนัก/สถาบัน แล้วแจ้งหน่วยงานทราบ สำนักวิทยบริการได้มีการจัดทำข้อมูลควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณของสำนักวิทยบริการไว้เพื่อการตรวจสอบและอยู่ระหว่างการพัฒนาให้เป็นระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทางการเงินด้วย สำนักวิทยบริการ มีการติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยผู้บริหารในระดับผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย ได้มีการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ ตลอดจนมีการจัดตั้งคณะกรรมการวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ทรัพยากรของสำนักวิทยบริการ และได้มีการจัดทำแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับฝ่ายทั้งภายในและภายนอกสำนักวิทยบริการ ทั้งนี้สำนักวิทยบริการได้ร่วมกันใช้ทรัพยากร ปรี้นเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องรับ/ส่งแฟกซ์ เครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้า รถตู้ ร่วมกัน ตลอดจนมีคณะกรรมการจัดตารางเรียน ตารางการใช้ห้องเรียนร่วมกัน เพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ

ด้านการประกันคุณภาพและการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน สำนักวิทยบริการได้มีการทบทวนกระบวนการและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมกับระดับการพัฒนา โดยมีการจัดทำแผนการประกันคุณภาพบรรจุลงในแผนปฏิบัติการของฝ่ายบริหารเป็นประจำทุก ๆ ปี มีการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานประกันคุณภาพ สำนักวิทยบริการ รวมถึงมีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในระดับฝ่ายโดยให้บุคลากรในฝ่ายมีส่วนร่วมในการตรวจประเมินคุณภาพ มีโอกาสในการเสนอแนะเพื่อปรับปรุงกระบวนการ ในรอบปีการศึกษา 2552 มหาวิทยาลัยได้กำหนดตัวบ่งชี้ที่เป็้อัตลักษณ์ให้หน่วยงานเลือก สำนักวิทยบริการมีการเลือกตัวบ่งชี้ที่เป็นอัตลักษณ์ โดยฝ่ายทะเบียนและประมวลผล เลือก 1 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ 2.18 ระดับความสำเร็จของระบบการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อ ฝ่ายบริการห้องสมุด เลือก 1 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ 2.35 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เลือก 1 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ 2.39 ร้อยละของเวลาที่ให้บริการระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายหลัก ในรอบปีการศึกษา 2552 สำนักวิทยบริการมีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่มีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีเห็นได้จากการเข้ารับการตรวจประเมินคุณภาพระดับสำนักเป็นประจำทุกปี

ตามที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2552 โดยกำหนดกระบวนการหลักที่สำคัญในการดำเนินงาน ที่เกี่ยวกับการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับฝ่ายทะเบียนและประมวลผล 2 กระบวนการ คือ การขอใบแสดงผลการศึกษา (Transcript) และ การขอหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา

ซึ่งแต่ละกระบวนการมีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ เพื่อให้กระบวนการขอใบแสดงผลการศึกษา (Transcript) และการขอหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีการกำกับติดตามโดยผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ และรายงานข้อมูลให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) ทราบทุกเดือน ดังนั้นในภาพรวมของสำนักวิทยบริการด้านกระบวนการ ได้ที่ 2.92 คะแนน ระดับดีมาก

### 3. ผลการประเมินด้านผลผลิต

เมื่อพิจารณาด้านผลผลิต ในองค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน และองค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก นั้น สำนักวิทยบริการ มีการกำหนดตัวบ่งชี้จำนวนตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงาน ตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2552 และมีการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามขอบเขตภารกิจที่รับผิดชอบ เช่น

1. บริการให้คำปรึกษา ตรวจสอบระบบจัดการเครือข่าย INTERNET แบบไร้สาย และแบบไร้สาย
2. บริการเป็นผู้ตรวจผลงานการขอตำแหน่งชำนาญการ เชี่ยวชาญ ของบุคลากรสายสนับสนุน การเป็นผู้ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
3. บริการจัดฝึกอบรมการพัฒนาทักษะด้าน ICT ทั้งที่เป็นโครงการบริการวิชาการ (ไม่มีค่าลงทะเบียนการเข้าอบรม) และเป็นโครงการพัฒนาวิชาการ (มีค่าลงทะเบียนการเข้าอบรม)
4. บริการเครื่องมืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ทั้งที่มีเจ้าหน้าที่มีเจ้าหน้าที่ประจำและไม่มีเจ้าหน้าที่ด้วย
5. บริการตรวจสอบด้วยเครื่องตรวจสอบปรินต์ และการออกรายงานผลคะแนน ตามเงื่อนไขที่ผู้ทำสัญญาจ้างกำหนด
6. บริการวิชาการด้านห้องสมุด มีทั้งกิจกรรมห้องสมุดเคลื่อนที่ กิจกรรมเคลื่อนที่มาห้องสมุด กิจกรรมห้องสมุดนันทริอีสานเพื่อสังคม กิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศ
7. บริการวิชาการด้านคอมพิวเตอร์ มีกิจกรรมคอมพิวเตอร์เพื่อน้องน้อยคอมพิวเตอร์เพื่อสังคม เป็นต้น ซึ่งมีการดำเนินกิจกรรม/โครงการและมีการประเมินความพึงพอใจจำนวนทั้งสิ้น 24 กิจกรรม/โครงการ โดยมีจำนวนโครงการที่มีระดับความพึงพอใจเกิน 3.5 ทั้งหมดทุกกิจกรรม/โครงการ

เมื่อพิจารณาด้านผลผลิต ในองค์ประกอบที่ 3 การบริหารจัดการและองค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ นั้น ในการดำเนินงานสำนักวิทยบริการได้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาคมภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิเช่น Web site สำนักวิทยบริการ <http://oas.csc.ku.ac.th> ซึ่งจะมีตารางกิจกรรมสำนัก บอร์ดประชาสัมพันธ์ รายงานประจำปีงบประมาณ 2552 มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาคมภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ผ่านช่องทางที่เปิดเผย และเป็นที่ยอมรับกัน ระบบการแสดงความคิดเห็นผ่านผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการโดยตรง (สายตรง ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ) กล่องรับฟังความคิดเห็นและแบบฟอร์มรับฟังความคิดเห็น มีการสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่บุคคลภายในและภายนอกนำเสนอเข้ามา เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวเสนอผู้บริหารและถ่ายทอดไปสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งกำหนดแนวทางและแผนงานให้บริการ

สำนักวิทยบริการ มีที่ปรึกษามาจากประชาชนซึ่งเป็นที่ปรึกษาระดับมหาวิทยาลัยและระดับวิทยาเขต ซึ่งให้คำปรึกษาทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยวิทยาเขตจะเป็นผู้รับผิดชอบจัดกิจกรรมอย่างเป็นทางการ สำหรับบางภารกิจที่เป็นส่วนงานเฉพาะของสำนักวิทยบริการ เช่นการจัดทำหอจดหมายเหตุ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการจะเข้าพบที่ปรึกษาภาคประชาชนในจังหวัด สกลนครอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อขอข้อมูลหรือคำปรึกษาต่างๆ เช่น อดีตรองผู้ว่าราชการจังหวัด สกลนคร ประธานอาวุโสหอการค้าจังหวัดสกลนคร เป็นต้น

สำนักวิทยบริการได้มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯ มีการจัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาบุคลากร และพัฒนางานด้านนโยบายและแผน การกำหนดตัวชี้วัดและการถ่ายทอดตัวชี้วัดจากแผนปฏิบัติราชการสู่ผู้ปฏิบัติและการประเมินแผนปฏิบัติราชการประจำปี งบประมาณ 2552 เพื่อให้สอดคล้องกับปณิธาน วิสัยทัศน์ และวัตถุประสงค์ ของสำนักฯ โดยคำนึงถึงทิศทางของการดำเนินงานตามภารกิจที่จะต้องสอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการ 5 ปี ของสำนักวิทยบริการ และประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งมีการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายเพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ พร้อมนี้ได้มีการจัดทำ Strategy Map และยืนยันวิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักวิทยบริการ โดยกำหนดเป้าประสงค์แต่ละประเด็น ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องให้เชื่อมโยงกับเป้าประสงค์และประเด็นยุทธศาสตร์ของวิทยาเขต ฯ และมหาวิทยาลัย

สำนักวิทยบริการมีการลงนามคำรับรองการปฏิบัติราชการกับอธิการบดี ประจำปี งบประมาณ 2552 และ ปีงบประมาณ 2553 พร้อมทั้งเผยแพร่คำรับรองฯนี้กับบุคลากรได้ทราบ บริเวณบอร์ดประชาสัมพันธ์ฝ่ายบริหาร และหัวหน้าฝ่ายทุกฝ่ายพร้อมกับคณะทำงานประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการได้กำหนดค่าเป้าหมายร่วมกัน ส่วนการในการจัดโครงการ/กิจกรรมที่ให้บริการวิชาการนั้น สำนักวิทยบริการ มีจำนวนโครงการ/กิจกรรมที่ให้บริการ

จำนวนทั้งสิ้น 16 โครงการ/กิจกรรม และมีการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยทุกโครงการ/กิจกรรม ทั้งนี้ เพื่อนำผลที่ได้มาประเมิน เพื่อการวางแผนเรื่องงบประมาณในการจัดโครงการ/กิจกรรม ครั้งต่อไป

เมื่อพิจารณาด้านผลผลิต ในองค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ และองค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน นั้น สำนักวิทยบริการได้นำผลการประเมินคุณภาพในรอบปีการศึกษา 2551 มาประชุมรายงานผลข้อเสนอแนะจากคณะผู้ประเมินและจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงตามแบบฟอร์ม สปค 01 พร้อมก็นำข้อมูลที่ได้ได้รับการเสนอแนะบรรจุลงในแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2553 สำนักวิทยบริการได้ให้ความสำคัญในการประกันคุณภาพ โดยกำหนดโครงการประกันคุณภาพไว้ในแผนปฏิบัติราชการประจำปี ประจำปีงบประมาณ 2552 และประจำปีงบประมาณ 2553 นอกจากนี้สำนักวิทยบริการได้จัดทำโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการประกันคุณภาพ สำนักวิทยบริการ เป็นโครงการให้ความรู้เกี่ยวกับดัชนีประกันคุณภาพ ประจำปี 2552 ให้กับบุคลากรของสำนักทั้งหมด

สำนักวิทยบริการได้มีแต่งตั้งคณะทำงานประกันคุณภาพ สำนักวิทยบริการ โดยมีผู้แทนจากฝ่ายต่าง ๆ ฝ่ายละ 2 คน เพื่อทำงานประกันคุณภาพภายในฝ่ายตนเองและภาพรวมของสำนัก และในปีการศึกษา 2553 มีนโยบายในการคัดเลือกผู้แทนแต่ละฝ่ายที่ไม่ซ้ำคนเดิมมาเป็นคณะทำงานประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการ ซึ่งเป็นการขยายผลความรู้ความเชี่ยวชาญด้านประกันคุณภาพให้กับบุคลากรอย่างทั่วถึงแต่ยังคงให้ฝ่ายบริหารเป็นเจ้าภาพหลักในการดำเนินงานประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการ นอกจากนี้ยังมีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพระดับฝ่าย มีการจัดประชุมเพื่อซักซ้อมความเข้าใจในดัชนีประเมินคุณภาพ ให้กับคณะกรรมการในแต่ละฝ่ายก่อนทำการตรวจประเมินในระดับฝ่าย พร้อมทั้งสรุปผลการตรวจประเมินในระดับฝ่าย และรายงานประจำปีระดับฝ่าย รวมถึงการเสนอแนะจุดอ่อน จุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนา เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน ให้แต่ละฝ่ายได้รับทราบ เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมนี้สำนักวิทยบริการได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานตามภารกิจของฝ่ายทั้ง 5 ฝ่าย ซึ่งอาจถือได้ว่าคู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวเป็นการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีที่สามารถเป็นแหล่งอ้างอิงของหน่วยงานอื่นได้

ในปีงบประมาณ 2552 ฝ่ายทะเบียนและประมวล ได้พัฒนาและปรับปรุง กระบวนการ Process การให้บริการ โดยคำนึงถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การลดระยะเวลาการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายให้เป็นที่พอใจแก่ผู้รับบริการให้มากที่สุด ฝ่ายทะเบียนและประมวลดำเนินการจัดประชาสัมพันธ์ จัดเก็บข้อมูลผู้มารับบริการ เพื่อประมวลผลระยะเวลาการให้บริการเพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน ทั้งนี้ กระบวนการที่ดำเนินการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ มี 2 กระบวนการ คือ

กระบวนการที่ 1 การขอใบแสดงผลการศึกษา (Transcript) กระบวนการที่ 2 การขอหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา และกระบวนการที่ 3 การใช้บริการห้องสมุด ในรอบปีงบประมาณ 2552 ผลการดำเนินงานการรักษามาตรฐานระยะเวลาเป็นที่น่าพอใจ โดยสามารถรักษามาตรฐานในการให้บริการได้ 100% รวมถึงได้คำนึงถึง การลดระยะเวลาการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายให้เป็นที่พอใจ แก่ผู้รับบริการให้มากที่สุด โดยกระบวนการที่ดำเนินการลดรอบระยะเวลาการให้บริการ คือกระบวนการที่ 1 การขอใบแสดงผลการศึกษา (Transcript) กระบวนการที่ 2 การขอหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา ทั้ง 2 กระบวนการได้มีการลดรอบระยะเวลาในการให้บริการได้ ร้อยละ 50 ดังนั้นในภาพรวมของสำนักวิทยบริการด้านผลผลิต ได้ที่ 2.91 คะแนน ระดับดีมาก

### 3.2 ผลการวิเคราะห์ตนเองในภาพรวมรายองค์ประกอบคุณภาพ

#### องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ และแผนงาน

##### จุดแข็ง

1. มีการนำปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ ของสำนักมาประกอบการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างแผนกับปรัชญา ปณิธาน และวิสัยทัศน์ของสำนัก ขับเคลื่อนองค์กรให้พัฒนาไปแนวทางเดียวกันกับสำนัก, วิทยาเขต และมหาวิทยาลัยต่อไป
2. บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการทำการดำเนินงาน ทำให้เข้าใจในแผนงานเป็นอย่างดี
3. มีการดำเนินงานตามแผนที่ได้จัดทำไว้ครบทุกภารกิจ รวมถึงมีการสรุปผลการดำเนินงาน และรายงานปัญหาอุปสรรคเพื่อหาแนวทางแก้ไข เสนอต่อผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ

##### จุดที่ควรพัฒนา

-

##### ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาเทคนิคและแนวทางในการจัดทำแผนที่กระชับ ครอบคลุมทุกงาน พร้อมทั้งมีการประเมินและวิเคราะห์แผนอย่างต่อเนื่อง
2. ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเรื่องแผนการดำเนินงาน ให้บุคลากรทราบทิศทางในการปฏิบัติงาน เพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน

## องค์ประกอบที่ 2 การกิจหลัก

### จุดแข็ง

1. มีการกำหนดภารกิจหลักในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน
2. มีการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักที่สอดคล้องกับพันธกิจของสำนัก และวิทยาเขตในด้านการดำเนินการจัดการเรียนการสอนเป็นอย่างดี
3. มีการเลือกตัวบ่งชี้ที่เป็นอัตลักษณ์สามารถประเมินผลการดำเนินงานได้

### จุดที่ควรพัฒนา

-

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการวางแผนในการดำเนินงานตามภารกิจหลักในเชิงรุก ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

## องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ

### จุดแข็ง

1. มีการปรับโครงสร้างการปฏิบัติงานที่ตรงกับภารกิจหลัก
2. บุคลากรมีจิตให้บริการและมีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี
3. บุคลากรมีความสามารถในการติดต่อประสานกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี
4. มีความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. มีการดำเนินงานและระบบการมอบหมายงานตามสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน พร้อมติดตามงานเป็นอย่างดี
6. หน่วยงานให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เช่น การให้เข้ารับการอบรม/สัมมนาเพื่อพัฒนาทักษะทางด้านวิชาชีพตามภาระงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี

### จุดที่ควรพัฒนา

-

### ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากบางฝ่ายมีภาระหน้าที่ในการให้บริการด้านการเรียนการสอนให้กับนิสิตมาก ทำให้โอกาสในการพัฒนาบุคลากรน้อย ดังนั้นจึงควรมีการปรึกษาหารือและวางแผนในการพัฒนาบุคลากรในฝ่ายร่วมกันเพื่อให้บุคลากรทุกคนได้มีโอกาสในการพัฒนาทักษะความรู้ทางด้านวิชาชีพและนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป
2. ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาฝึกอบรมด้านทักษะความรู้เฉพาะทางในการปฏิบัติงานได้ส่งสมรรถนะความรู้ที่มีอยู่ เพื่อใช้ประกอบการเขียนผลงานทางวิชาการประกอบการพิจารณาขอตำแหน่งทางวิชาการ ตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
3. ควรมีการเรียนรู้งานที่หลากหลาย โดย 1 คนควรรู้หลายงาน ซึ่งทำให้สามารถทำงานทดแทนหน้าที่ซึ่งกันและกันได้ในกรณีที่มีความจำเป็น

## องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ

### จุดแข็ง

1. มีการบริหารจัดการในทางการเงินที่โปร่งใส ตรวจสอบได้
2. มีศูนย์กลางข้อมูลทางการเงินจากส่วนกลางของวิทยาเขตตามนโยบายรวมบริการประสานภารกิจ

### จุดที่ควรพัฒนา

–

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการดำเนินการตามแผน รายงานผลการเงินและงบประมาณเป็นประจำโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าช่วย
2. ควรมีการปรับแผนการใช้จ่ายงบประมาณในระดับฝ่าย เพื่อให้การใช้จ่ายเป็นไปด้วยความเหมาะสมกับนโยบาย และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ



## องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

### จุดแข็ง

1. การนำระบบประกันคุณภาพเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีการตรวจประเมินภายในระดับฝ่ายเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้เพื่อสะท้อนถึงผลการดำเนินงานและเพื่อให้เกิดการพัฒนาผลการดำเนินงานต่อไป
2. เป็นต้นแบบในการนำระบบการประกันคุณภาพมาใช้ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากได้กำหนดโครงการด้านการประกันคุณภาพในแผนการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังมีบุคลากรที่ดูแลรับผิดชอบในการประกันคุณภาพโดยตรงพร้อมทั้งได้จัดส่งผู้ดูแลรับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพเข้ารับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ทำให้สามารถเป็นต้นแบบในด้านการประกันคุณภาพได้เป็นอย่างดี
3. มีผู้แทนที่ทำหน้าที่ประกันคุณภาพของฝ่าย ฝ่ายละ 2 คน มาแต่งตั้งเป็นคณะทำงานประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการ โดยในปีการศึกษา 2553 สำนักวิทยบริการมีนโยบายในการคัดเลือกผู้แทนแต่ละฝ่ายที่ไม่ซ้ำคนเดิมมาเป็นคณะทำงานประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการ ซึ่งเป็นการขยายผลความรู้ความเชี่ยวชาญด้านประกันคุณภาพให้กับบุคลากรอย่างทั่วถึง แต่ยังคงให้ฝ่ายบริหารเป็นเจ้าภาพหลักในการดำเนินงานประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการ

### จุดที่ควรพัฒนา

–

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการนำระบบประกันคุณภาพเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานประจำอย่างทั่วถึงและครอบคลุมทุกตัวบ่งชี้ซึ่งจะทำให้องค์กรขับเคลื่อนไปอย่างมีประสิทธิภาพ

## องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน

### จุดแข็ง

1. มีการวิเคราะห์ปัญหา วางแผนแก้ไข และดำเนินการตามแผนแก้ไขเพื่อพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อปรับปรุงระบบการดำเนินงานให้บรรลุผลตามเป้าหมาย
2. มีการรายงานผลการดำเนินงานจากผู้ปฏิบัติงานสู่ผู้บริหาร และ จากผู้บริหารสู่ผู้ปฏิบัติงาน

### จุดที่ควรพัฒนา

–

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการวิเคราะห์และพัฒนาปรับปรุงระบบงานอย่างต่อเนื่อง และติดตามผลและประเมินผลการดำเนินงานย้อนหลัง เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพของการทำงาน และเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ
2. ควรมีการจัดเก็บหลักฐานในการพูดคุย หรือการประชุมในการหาแนวทางการปรับปรุงการทำงานโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าช่วย

### 3.3 รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในระดับฝ่าย

ตามที่สำนักวิทยบริการ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในสำนักวิทยบริการ ตามคำสั่งสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร เลขที่ 002/2552 ลงวันที่ 30 เมษายน 2553 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ สำนักวิทยบริการ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร โดยมีการตรวจประเมินในระหว่างวันที่ 19-23 เมษายน 2553 ทั้งนี้คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพระดับฝ่ายได้วิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน และข้อเสนอแนะระดับฝ่าย เพื่อการวางแผนและพัฒนาปรับปรุง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.3 แสดงการตรวจประเมินคุณภาพภายในของฝ่ายต่าง ๆ

หน่วยงานย่อย	จุดแข็ง	จุดอ่อน	ข้อเสนอแนะ
1. ฝ่ายบริหาร	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สามารถดำเนินกิจกรรม/โครงการให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ทุกกิจกรรม/โครงการ</li> <li>2. มีการดำเนินงานตามภารกิจหลัก</li> <li>3. มีความรู้ในด้านการบริหารจัดการเป็นอย่างดีเนื่องจากเป็นภารกิจหลักของฝ่าย</li> <li>4. มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับหน่วยงานอื่น ทำให้ลดงบประมาณในการซื้ออุปกรณ์</li> <li>5. มีการนำแนวทางของการประกันคุณภาพมาใช้ในการปฏิบัติงานประจำ</li> <li>6. มีการปรับปรุงกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. บุคลากรภายในฝ่ายบริหารและธุรการยังมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดทำแผนงานไม่เท่าเทียมกันทุกคน</li> <li>2. ขาดความเข้าใจในการนำเสนอข้อมูลที่แสดงถึงภารกิจหลักของตนเอง ทั้งที่ได้มีการดำเนินการอยู่แล้ว</li> <li>3. การประเมินความพึงพอใจไม่ครบทุกกิจกรรม/โครงการ</li> <li>4. ขาดการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยครบทุกโครงการ กิจกรรม</li> <li>5. ไม่มีการกำหนดตัวบ่งชี้ที่เป็น อัตลักษณ์ของหน่วยงาน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ควรมีการถ่ายทอดความรู้และสร้างการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงานภายในฝ่ายอยู่เสมอเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่เท่าเทียมกัน</li> <li>2. ควรมีการวางแผนในการสร้างเอกสารประกอบการทำงานตามภารกิจหลักเพื่อให้สามารถใช้เป็นหลักฐานในการประกันคุณภาพงานได้</li> <li>3. ควรมีการประเมินความพึงพอใจไม่ครบทุกกิจกรรม/โครงการ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดโครงการ/กิจกรรมครั้งต่อไป</li> <li>4. ควรมีการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยครบทุกโครงการ/กิจกรรม เพื่อวัดประสิทธิภาพของโครงการ/กิจกรรม</li> </ol>

ตารางที่ 3.3 แสดงการตรวจประเมินคุณภาพภายในของฝ่ายต่างๆ (ต่อ)

หน่วยงานย่อย	จุดแข็ง	จุดอ่อน	ข้อเสนอแนะ
2. ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล	<ol style="list-style-type: none"> <li>บุคลากรมีจิตให้บริการ มีความอดทน และอุทิศเวลาให้กับงานที่ได้รับมอบหมาย</li> <li>มีการกำหนดแผนการดำเนินงานที่มีชัดเจน และสามารถดำเนินการได้ตามแผนงานที่กำหนดไว้</li> </ol>	-	<ol style="list-style-type: none"> <li>ควรมีการระบบกลไกในการให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารหรือร่วมเสนอแนะหน่วยงานเพื่อให้หน่วยงานมีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น</li> </ol>
3. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	<ol style="list-style-type: none"> <li>ส่งเสริมให้บุคลากรในฝ่ายได้รับการพัฒนาตามสายงานอย่างเต็มที่</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>บุคลากรยังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ควรมีการให้บุคลากรในฝ่ายทุกคนมีส่วนร่วมในการทำประกันคุณภาพ เพื่อให้บุคลากรเกิดความเข้าใจและนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานประจำ</li> </ol>
4. ฝ่ายบริการห้องสมุด	<ol style="list-style-type: none"> <li>บุคลากรมีจิตให้บริการ</li> <li>มีการรายงานผลการดำเนินงานจากผู้ปฏิบัติงานสู่ผู้บริหาร และจากผู้บริหารสู่ผู้ปฏิบัติงาน</li> <li>บุคลากรในฝ่ายได้รับการพัฒนาทุกคน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>การดำเนินงานในงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศขาดความเชื่อมโยงในการดำเนินงานเนื่องจากบุคลากรที่รับผิดชอบอยู่ก่อนนี้ได้ลาออกในเวลาใกล้เคียงกัน</li> <li>ภาระงานที่มีมากทำให้โอกาสในการพัฒนางานในวิชาชีพมีน้อย</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ควรมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง</li> <li>ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงาน</li> </ol>

ตารางที่ 3.3 แสดงการตรวจประเมินคุณภาพภายในของฝ่ายต่างๆ (ต่อ)

หน่วยงานย่อย	จุดแข็ง	จุดอ่อน	ข้อเสนอแนะ
5. ฝ่ายจัดการ การศึกษา	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับหลักสูตรที่จัดอบรม</li> <li>2. มีการนำระบบการประกันคุณภาพมาใช้ในการปฏิบัติงาน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ยังขาดการประเมินตัวบ่งชี้ที่สะท้อนถึงความเป็นอัตลักษณ์ของฝ่าย</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ควรกำหนดตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมกับลักษณะของโครงการ/กิจกรรม</li> <li>2. ควรมีการกำหนดตัวบ่งชี้ที่สะท้อนถึงความเป็นอัตลักษณ์ของฝ่าย</li> </ol>