

บทที่ 4 การดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุง

ตามที่คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในระดับสำนักได้ดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพระบบประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการจากรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ในวันจันทร์ ที่ 13 กรกฎาคม พ.ศ. 2552 โดยพิจารณาผลการดำเนินงานตามรอบปีการศึกษา 2551 (1 มิถุนายน 2551 – 31 พฤษภาคม 2552) ซึ่งคณะกรรมการฯ ตรวจประเมินแล้ว พบว่า สำนักวิทยบริการ มีระบบกลไก การประกัน คุณภาพ 6 องค์ประกอบ โดยมีผลการดำเนินงานตามดัชนี 26 ดัชนี สำนักวิทยบริการ ได้ประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 อยู่ในระดับดีเยี่ยม สำหรับผลการประเมินของคณะกรรมการ ฯ ประเมินมีคะแนนเฉลี่ย 4.18 อยู่ในระดับ ดี โดยมีเหตุผลในการตัดสินจากเอกสารหลักฐาน การสัมภาษณ์และการตรวจเยี่ยมหน่วยงานภายในสำนักวิทยบริการ

สำนักวิทยบริการ ได้รับการเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุง โดยมีจุดที่ควรพัฒนา 8 เรื่อง และ 12 ข้อเสนอแนะในระดับหน่วยงานของคณะกรรมการฯ ทั้งนี้สำนักวิทยบริการได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว จำนวน 11 ข้อเสนอแนะ ยังคงเหลือ 1 ข้อเสนอแนะ คือ ควรมีระบบกลไกกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service mind) อย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีรายละเอียดดังตาราง 4.1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แผนพัฒนาปรับปรุงของสำนักวิทยบริการตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพ ปีการศึกษา 2551 (สปค.01)

สำนักวิทยบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2552 และ ปีงบประมาณ 2553)

1. จุดที่ควรพัฒนา	2. ข้อเสนอแนะ	3. การวิเคราะห์ตนเอง	4. แนวทางแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	4.1 ชื่อโครงการที่สอดคล้องกับแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	4.2 ชื่อกิจกรรมที่สอดคล้องกับโครงการ	5. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ของแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	6. ระยะเวลาดำเนินการตามรอบงบประมาณ 2552 และ งบประมาณ 2553	7. งบประมาณที่ตั้งไว้	8. ผู้ดูแลรับผิดชอบ	
									8.1 ผู้กำกับดูแล	8.2 ผู้รับผิดชอบ
องค์ประกอบที่ 1 1. ในการจัดทำแผน / โครงการ / กิจกรรม มีการคิดค่าใช้จ่ายแฝงยังไม่ครบถ้วน เช่น ค่าห้องประชุม ค่าขนพาหนะ ค่าสาธารณูปโภค เงินเดือนค่าจ้างของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น	องค์ประกอบที่ 1 1. ควรมีการคิดค่าใช้จ่ายในส่วนที่เป็นมูลค่าหรือค่าใช้จ่ายแฝงในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมให้ครบถ้วน เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงค่าใช้จ่ายรวมทั้งหมดในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจตัดสินใจหรือความคุ้มค่าในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	1. บุคลากร สำนักวิทยบริการ ขาดความรู้ความเข้าใจในการคิดค่าใช้จ่ายที่เป็นมูลค่าหรือค่าใช้จ่ายแฝงในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม รวมถึงการคิดต้นทุนต่อหน่วย	1. ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมที่เกี่ยวข้องกับการคิดค่าใช้จ่ายที่เป็นมูลค่าหรือค่าใช้จ่ายแฝงในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และการคิดต้นทุนต่อหน่วย	1. โครงการอบรมให้ความรู้เรื่องการคิดค่าใช้จ่ายและมูลค่าในโครงการ/กิจกรรม และการคิดต้นทุนต่อหน่วย	1. กิจกรรมให้ความรู้เรื่องการคิดค่าใช้จ่ายและมูลค่าในโครงการ/กิจกรรม และการคิดต้นทุนต่อหน่วย - วิทยากร โดย ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ ซึ่งได้เข้าประชุมคณะทำงานจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต ประจำปีงบประมาณ 2552 ในวันที่ 28 กรกฎาคม 2552 เวลา 14.00-16.30 น. ห้องประชุม 8 อาคารสารนิเทศ 50 ปี มก. บางเขน - การอบรมเป็นลักษณะของการถ่ายทอดความรู้ในรูปแบบของการ KM	1. ทุกโครงการ/กิจกรรมมีการคิดค่าใช้จ่ายและต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต ครบ 100%	วันที่ 28 กรกฎาคม 2552 (เวลา 16.30 -19.30 น. จำนวน 3 ชั่วโมง)	2,000 บาท	ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ	น.ส.ปัทมา / น.ส.สิริวิมล

1. จุดที่ควรพัฒนา	2.ข้อเสนอแนะ	3.การวิเคราะห์ตนเอง	4.แนวทางแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	4.1 ชื่อโครงการที่ สอดคล้องกับแนวทางการ แก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	4.2 ชื่อกิจกรรมที่ สอดคล้องกับโครงการ	5.ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ของแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	6.ระยะเวลาดำเนินการ ตามรอบงบประมาณ 2552 และ งบประมาณ 2553	7.งบประมาณ ที่ตั้งไว้	8.ผู้ดูแลรับผิดชอบ	
									8.1 ผู้กำกับดูแล	8.2 ผู้รับผิดชอบ
	2. ควรมีการพัฒนา ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศมาสนับสนุน การจัดทำแผนงาน / โครงการ/กิจกรรม และ ประเมินผลความสำเร็จ ของการดำเนินงานตาม ตัวบ่งชี้ <u>(ข้อมูลฝ่ายเทคโนโลยี สารสนเทศ)</u>	1. ยังไม่มีการพัฒนา ระบบเทคโนโลยีที่จะ นำมาสนับสนุน เนื่องจากผู้พัฒนาระบบ ยังไม่เข้าใจถึง กระบวนการในการ จัดทำแผนงาน/ โครงการ/กิจกรรม ดี จนสามารถออกแบบ ระบบสนับสนุนได้	1. เชิญผู้เชี่ยวชาญด้านการ จัดทำแผนมาให้ความรู้ และออกแบบระบบงาน ร่วมกับผู้พัฒนาระบบ สนับสนุน	1. โครงการพัฒนาระบบ สนับสนุนการจัดทำแผน/ โครงการ/กิจกรรม	1. กิจกรรมเรียนรู้ กระบวนการในการจัดทำ แผน 2. กิจกรรมพัฒนา โปรแกรมสนับสนุนการ จัดทำแผน/โครงการ/ กิจกรรม	1. ระดับความสำเร็จ ของโปรแกรม สนับสนุนการจัดทำ แผน/โครงการ/ กิจกรรม ร้อยละ 80	1 พ.ย. 2552–31เม.ย. 2553	20,000	หน.ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ/ ผู้ช่วย อำนวยการ สำนักวิทย บริการ/ ผู้อำนวยการ สำนักวิทย บริการ	นายอภิชาติ / นายณัฐ / นายเผด็จ
องค์ประกอบที่ 2 1. ยังไม่มีการสำรวจ ความต้องการของชุมชน เพื่อให้บริการวิชาการแก่ ชุมชน ที่สอดคล้องและ ตรงกับความต้องการของ ชุมชน	องค์ประกอบที่ 2 1. ควรมีการ ดำเนินการสำรวจความ ต้องการของชุมชน เพื่อ เป็นข้อมูลในการจัดทำ แผนการให้บริการวิชาการ แก่ชุมชน ที่สอดคล้องกับ ความต้องการของชุมชน	1. ฝ่ายทะเบียนและ ประมวลผล มีขั้นตอน การสำรวจความ ต้องการของชุมชน ก่อนการจัดโครงการ แต่ไม่มีการบันทึก ข้อมูลการสำรวจไว้ใน โครงการ 2. ฝ่ายบริการห้องสมุด มีการสำรวจความ ต้องการของชุมชน หากแต่ยังขาดรูปแบบ การบันทึกและรายงาน ผลการสำรวจความ ต้องการของชุมชน	สำรวจความต้องการของ ชุมชนก่อนการจัดทำ โครงการ กำหนดให้มีหัวข้อการ ดำเนินการสำรวจความต้องการ ของชุมชนในการเขียน โครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน พร้อมทั้งให้รายงานผลการ สำรวจความต้องการของ ชุมชนให้เห็นอย่างชัดเจน	โครงการทอดผ้าป่าเพื่อ การศึกษา -	ออกสำรวจความต้องการ ศูนย์ปฏิบัติธรรมวังสวน กสิชัย ในระหว่างวันที่ 28 ก.ค. 52 ออกสำรวจความต้องการ และความจำเป็นเบื้องต้นที่ เกี่ยวกับโครงการบริการ วิชาการ	บันทึกการสำรวจความ ต้องการ - กลุ่มเป้าหมายของ โครงการบริการวิชาการ แก่ชุมชนมีความพึงพอใจ ต่อการจัด โครงการใน ระดับดี - ผู้ดูแลรับผิดชอบ โครงการมีการสำรวจ/ สรุปความต้องการของ ชุมชนลงในรูปแบบที่ กำหนดให้	กรกฎาคม – สิงหาคม 52 มิ.ย. 52 – พ.ค. 53	20,000 -	หน.ฝ่ายพอ. สวบ. ผู้อำนวยการ สำนักวิทย บริการ	นางนิลเนตร./ น.ส.กนกอร./ น.ส.สุวิรัตน์ น.ส.จันทร์ศรี/ น.ส.พัศณี

1. จุดที่ควรพัฒนา	2.ข้อเสนอแนะ	3.การวิเคราะห์ตนเอง	4.แนวทางแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	4.1 ข้อโครงการที่ สอดคล้องกับแนวทางการ แก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	4.2 ข้อกิจกรรมที่ สอดคล้องกับโครงการ	5.ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ของแนวทาง การแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	6.ระยะเวลาดำเนินการ ตามรอบงบประมาณ 2552 และ งบประมาณ 2553	7.งบประมาณ ที่ตั้งไว้	8.ผู้ดูแลรับผิดชอบ	
									8.1 ผู้กำกับ ดูแล	8.2 ผู้รับผิดชอบ
		3. ฝ่ายเทคโนโลยี สารสนเทศ มีการ สืบหาความต้องการ ของชุมชนในบ้างด้าน ที่สนใจ แต่ยังไม่ได้ สืบหาความต้องการ ของชุมชนในด้านอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้เป็น ข้อมูลในการให้บริการ วิชาการในด้านอื่น ๆ	จัดทำเครื่องมือสำรวจ ความต้องการบริการ วิชาการจากชุมชน	โครงการสำรวจข้อมูล ความต้องการบริการ วิชาการของชุมชน	1. กิจกรรมสร้างเครื่องมือ สืบหาความต้องการ 2. กิจกรรมการออกสำรวจ ความต้องการ 3. กิจกรรมวิเคราะห์ความ ต้องการเพื่อจัดทำแผนใน การให้บริการวิชาการ	ระดับความสำเร็จใน การสำรวจความ ต้องการบริการวิชาการ ร้อยละ 80	1-31 มกราคม 2553	10,000	ผู้อำนวยการ สำนักวิทย บริการ	นายอภิชาติ / นายยอด / นายครรชิต / นายณัฐ
องค์ประกอบที่ 3 1. ขาดการจัดทำแบบ บันทึกรวบรวมรายงาน การนำผลการประเมิน โครงการ / งาน / กิจกรรม ไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงขั้นตอนการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจน	องค์ประกอบที่ 3 1. ควรจัดทำแบบ บันทึกรวบรวมรายงาน การนำผลการประเมินการ ปฏิบัติงานไปใช้ในการ ปรับปรุงขั้นตอนการ ปฏิบัติงานให้ชัดเจนกว่านี้	1.การดำเนินโครงการ/ กิจกรรมหรือการ ปฏิบัติงานได้มีการนำ ผลการประเมินมา พัฒนาปรับปรุงในการ ดำเนินงานแต่ยังขาด เอกสารหลักฐาน	1. บันทึกหรือรายงานผล ประเมินการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปใช้ในการ ปรับปรุงขั้นตอนการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจน	-	1. จัดทำแบบสรุปโดย รายงานผลประเมินการ ปฏิบัติงานที่นำไปใช้ใน การปรับปรุงขั้นตอนการ ปฏิบัติงานในสรุปเล่ม ของโครงการ/กิจกรรม	มีการจัดทำแบบสรุป รายงานผลประเมินการ ปฏิบัติงานในสรุป เล่มของโครงการ/ กิจกรรม	1 มิ.ย.52 – 31 พ.ค.53	-	ผู้อำนวยการ สำนักวิทย บริการ	หัวหน้าฝ่าย ทุกฝ่าย
2. ขาดการส่งเสริม การศึกษา/อบรม/ดูงานใน ต่างประเทศของบุคลากร	2. ควรมีการส่งเสริม การศึกษา/อบรม/ดูงานใน ต่างประเทศ	2. งบประมาณที่ได้รับ จัดสรรเพื่อการพัฒนา บุคลากรมีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอต่อการไป ศึกษาดูงาน ต่างประเทศ	2. รายละเอียด ขปม. 2.1 บุคลากรรับผิดชอบ บริหารขปม.โดยคำชี้แจง กึ่งหนึ่ง 2.2 หมุนเวียนสับเปลี่ยน กันไปพัฒนาทุกๆ ปีงบประมาณ	2. โครงการพัฒนา บุคลากรเพื่อเพิ่มทักษะใน การปฏิบัติงาน	2. การศึกษาดูงานเกี่ยวกับ ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ ระบบ เครือข่าย ระบบห้องสมุด ระบบการจัดการศึกษา และระบบการบริหาร จัดการในสถานศึกษา ใน ต่างประเทศ	2. บุคลากร สำนัก วิทยบริการที่เข้าร่วม โครงการมีวิสัยทัศน์ ที่กว้างไกลมากขึ้น	มีนาคม 2553	100,000 บาท	ผู้อำนวยการ สำนักวิทย บริการ	หัวหน้าฝ่าย ทุกฝ่าย

1. จุดที่ควรพัฒนา	2. ข้อเสนอแนะ	3. การวิเคราะห์ตนเอง	4. แนวทางแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	4.1 ชื่อโครงการที่ สอดคล้องกับแนวทางการ แก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	4.2 ชื่อกิจกรรมที่ สอดคล้องกับโครงการ	5. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ของแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	6. ระยะเวลาดำเนินการ ตามรอบงบประมาณ 2552 และ งบประมาณ 2553	7. งบประมาณ ที่ตั้งไว้	8. ผู้ดูแลรับผิดชอบ	
									8.1 ผู้กำกับดูแล	8.2 ผู้รับผิดชอบ
3. ขาดการวิจัยเพื่อ ประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	3. ควรจัดทำวิจัยเพื่อ ประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	ฝ่ายสนับสนุน การศึกษา สนข. ได้ ดำเนินการจัดทำใน ภาพรวมของ วช.	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ระบบกลไกการมี ส่วนร่วมในการบริหาร จัดการจากบุคคลภายนอก ยังไม่ชัดเจน	4. ควรมีการจัดระบบ กลไกการมีส่วนร่วมจาก บุคคลภายนอกอย่าง ชัดเจน เช่น คำสั่งแต่งตั้ง ให้บุคคลภายนอกการมี ส่วนร่วมการบริหาร จัดการ เป็นต้น	ฝ่ายบริการห้องสมุด งานจดหมายเหตุ มีที่ ปรีกษาที่เป็น บุคคลภายนอกอย่างไม่ เป็นทางการที่มีส่วน ร่วมการบริหารจัดการ งานด้านจดหมายเหตุ	จัดทำคำสั่งแต่งตั้งที่ ปรีกษาที่มีส่วนร่วมในการ บริหารจัดการสำนักอย่าง เป็นทางการ	-	งานจดหมายเหตุเชิญ บุคคลภายนอกม.มาเพื่อ พัฒนาปรับปรุงระบบงาน จดหมายเหตุ	มีที่ปรีกษาที่มีส่วนร่วม ในการบริหารจัดการ สำนักจากการแต่งตั้ง อย่างเป็นทางการ	ม.ช. 52 – พ.ค. 53	-	ผู้อำนวยการ สำนักวิทย บริการ	นางเรืองใจ / นายกมล

1. จุดที่ควรพัฒนา	2.ข้อเสนอแนะ	3.การวิเคราะห์ตนเอง	4.แนวทางแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	4.1 ชื่อโครงการที่สอดคล้องกับแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	4.2 ชื่อกิจกรรมที่สอดคล้องกับโครงการ	5.ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ของแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	6.ระยะเวลาดำเนินการตามรอบงบประมาณ 2552 และ งบประมาณ 2553	7.งบประมาณที่ตั้งไว้	8.ผู้ดูแลรับผิดชอบ	
									8.1 ผู้กำกับดูแล	8.2 ผู้รับผิดชอบ
องค์ประกอบที่ 4 1. บุคลากรซึ่งขาดทักษะในการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วย	องค์ประกอบที่ 4 1. ควรสนับสนุนส่งเสริมความรู้ในด้านการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยในการบริหารแก่บุคลากรของสำนักวิทยบริการ 2. ควรมีการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยของการดำเนินกิจกรรม/งาน/โครงการให้บริการให้ครบทุกกิจกรรม/งาน/โครงการเพื่อนำผลมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการการใช้จ่าย ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากขึ้น	1. บุคลากร สำนักวิทยบริการ ขาดความรู้ความเข้าใจในการคิดค่าใช้จ่ายที่เป็นมูลค่าหรือค่าใช้จ่ายแฝงในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม รวมถึงการคิดต้นทุนต่อหน่วย ผลิต ด้วย	1. ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมที่เกี่ยวข้องกับการคิดค่าใช้จ่ายที่เป็นมูลค่าหรือค่าใช้จ่ายแฝงในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และการคิดต้นทุนต่อหน่วยผลิต	1. โครงการอบรมให้ความรู้เรื่ององค์ความรู้เรื่องการคิดค่าใช้จ่ายและมูลค่าในโครงการ/กิจกรรม และการคิดต้นทุนต่อหน่วยผลิต - วิทยากร โดยผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ ซึ่งได้เข้าประชุมคณะทำงานจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลิตประจำปีงบประมาณ 2552 ในวันที่ 20 กรกฎาคม 2552 เวลา 14.00–16.30 น. ห้องประชุม 8 อาคารสารนิเทศ 50 ปี มก. บางเขน - การอบรมเป็นลักษณะของการถ่ายทอดความรู้ในรูปแบบของการ KM	1. กิจกรรมให้ความรู้เรื่ององค์ความรู้เรื่องการคิดค่าใช้จ่ายและมูลค่าในโครงการ/กิจกรรม และการคิดต้นทุนต่อหน่วยผลิต - วิทยากร โดยผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ ซึ่งได้เข้าประชุมคณะทำงานจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลิตประจำปีงบประมาณ 2552 ในวันที่ 20 กรกฎาคม 2552 เวลา 14.00–16.30 น. ห้องประชุม 8 อาคารสารนิเทศ 50 ปี มก. บางเขน - การอบรมเป็นลักษณะของการถ่ายทอดความรู้ในรูปแบบของการ KM	1. ทุกโครงการ/กิจกรรมมีการคิดค่าใช้จ่ายและต้นทุนต่อหน่วยผลิต ครบ 100%	วันที่ 28 กรกฎาคม 2552 (จำนวน 3 ชั่วโมง)	2,000 บาท	ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ	น.ส.ปิ่นจิตดา / น.ส.สิริวิมล

1. จุดที่ควรพัฒนา	2.ข้อเสนอแนะ	3.การวิเคราะห์ตนเอง	4.แนวทางแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	4.1 ชื่อโครงการที่ สอดคล้องกับแนวทางการ แก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	4.2 ชื่อกิจกรรมที่ สอดคล้องกับโครงการ	5.ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ของแนวทาง การแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	6.ระยะเวลาดำเนินการ ตามรอบงบประมาณ 2552 และ งบประมาณ 2553	7.งบประมาณ ที่ตั้งไว้	8.ผู้ดูแลรับผิดชอบ	
									8.1 ผู้กำกับ ดูแล	8.2 ผู้รับผิดชอบ
<u>องค์ประกอบที่ 6</u> 1. ขาดการนำผลการ ประเมินการดำเนินงาน ภายหลังจากที่ได้มีการ ดำเนินการแก้ไขปัญหา แล้วมาพัฒนาปรับปรุงการ ดำเนินงานให้ครบวงจร PDCA	<u>องค์ประกอบที่ 6</u> 1. ควรมีการ ดำเนินการนำผลการ ประเมินภายหลังจากที่ได้ มีการแก้ปัญหาเพื่อนำผล ดังกล่าวมาพัฒนาปรับปรุง การดำเนินงานให้ครบ วงจร PDCA	1. ฝ่ายทะเบียนและ ประมวลผลมีการ พัฒนาปรับปรุงการ ดำเนินงานให้ครบ วงจร PDCA	1. พัฒนาปรับปรุงการ ดำเนินงานให้ครบวงจร PDCA	1. โครงการพัฒนาระบบ สนับสนุนการปฏิบัติงาน	กิจกรรมพัฒนาระบบ ออกเอกสารสำคัญทาง การศึกษา	ร้อยละของความสำเร็จ ในการพัฒนา	พ.ย. – ธ.ค. 51, 20-30 เม.ย. 52, 6-20 พ.ค.52	-	ผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการ / หัวหน้าฝ่าย ทะเบียนและ ประมวลผล	น.ส.สุวิรัตน์ / ฝ่ายเทคโนโลยี สารสนเทศ นางนิลเนตร/ นายอภิชาติ
					กิจกรรมพัฒนาระบบ ลงทะเบียนเรียนสำหรับ นิสิตใหม่	ร้อยละของความสำเร็จ ในการพัฒนา	พฤษภาคม 52	-		
					กิจกรรมพัฒนาระบบ กำหนดอาจารย์ที่ปรึกษา	ร้อยละของความสำเร็จ ในการพัฒนา	พฤษภาคม 52	-		
					กิจกรรมปรับปรุง ระบบบันทึกข้อมูลผู้สำเร็จ การศึกษาเพื่อตรวจสอบ คุณวุฒิ	ร้อยละของความสำเร็จ ในการปรับปรุง	ค.ค. – พ.ย. 51 ,มิ.ย.-ก.ค. 52	-		
				2. โครงการปรับปรุงระบบ การให้บริการผ่าน เครือข่าย	กิจกรรมพัฒนาระบบ ขึ้นคำร้องขอเอกสาร การศึกษาผ่านเครือข่าย	ร้อยละของความสำเร็จ ในการพัฒนา	กันยายน 52	-		
					กิจกรรมพัฒนาระบบ เบิกจ่ายวัสดุทางการศึกษา ผ่านเครือข่าย	ร้อยละของความสำเร็จ ในการพัฒนา	สิงหาคม 52	-		
					กิจกรรมพัฒนาระบบ การรับสมัครเข้าศึกษาต่อ	ร้อยละของความสำเร็จ ในการพัฒนา	ค.ค.-ธ.ค.51,ก.พ.52,พ.ค. 52,ก.ค.-ก.ย.52	-		
					กิจกรรมปรับปรุง ระบบบันทึกระดับคะแนน ออนไลน์	ร้อยละของความสำเร็จ ในการปรับปรุง	ก.ค.-ก.ย.52	-		
					กิจกรรมปรับปรุงระบบ จัดเรียงลำดับผู้ใช้บริการ	ร้อยละของความสำเร็จ ในการปรับปรุง	เมษายน 52	-		
					กิจกรรมพัฒนาระบบ จัดทำคู่มือนิสิตออนไลน์	ร้อยละของความสำเร็จ ในการพัฒนา		-		

1. จุดที่ควรพัฒนา	2. ข้อเสนอแนะ	3. การวิเคราะห์ตนเอง	4. แนวทางแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	4.1 ชื่อโครงการที่สอดคล้องกับแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	4.2 ชื่อกิจกรรมที่สอดคล้องกับโครงการ	5. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ของแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	6. ระยะเวลาดำเนินการตามรอบงบประมาณ 2552 และ งบประมาณ 2553	7. งบประมาณที่ตั้งไว้	8. ผู้ดูแลรับผิดชอบ	
									8.1 ผู้กำกับดูแล	8.2 ผู้รับผิดชอบ
		2. สำนักวิทยบริการมีภาระงานที่ได้รับมอบหมายมีมากทำให้มีข้อจำกัดเรื่องเวลาที่จะการดำเนินการนำผลการประเมินมาแก้ปัญหา แต่ทั้งนี้ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมได้มีการนำปัญหาจากการดำเนินการในปีก่อนมาปรับปรุง และหาแนวทางการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นในปี	2. วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้รับบริการเพื่อการพัฒนาปรับปรุงและแก้ไขให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	3. โครงการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและการนำผลการประเมินเพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน	- การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ 2552 - การนำผลการประเมินเพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน	มีการปฏิบัติงานครบวงจร PDCA	ตุลาคม 2553	25,000 บาท	ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ	หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย

1. จุดที่ควรพัฒนา	2.ข้อเสนอแนะ	3.การวิเคราะห์ตนเอง	4.แนวทางแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	4.1 ข้อโครงการที่ สอดคล้องกับแนวทางการ แก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	4.2 ข้อกิจกรรมที่ สอดคล้องกับโครงการ	5.ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ของแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	6.ระยะเวลาดำเนินการ ตามรอบงบประมาณ 2552 และ งบประมาณ 2553	7.งบประมาณ ที่ตั้งไว้	8.ผู้ดูแลรับผิดชอบ	
									8.1 ผู้กำกับดูแล	8.2 ผู้รับผิดชอบ
	2. ควรมีการวิเคราะห์ ภาระงานหลักและงานรอง รวมทั้งกำลังคนของ สำนักวิทยบริการให้มีความสอดคล้องกัน เพื่อนำมาใช้ในการจัดทำแผน และการบริหารจัดการ แผนให้บรรลุเป้าหมาย ตามภารกิจหลัก ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	สำนักวิทยบริการมีก แผนพัฒนาบุคลากรที่ได้จากการวิเคราะห์ ภาระงานหลักและ ภาระงานรองรวมถึง การวิเคราะห์ อัตรากำลัง จำนวนบุคลากรกับ ภาระงานไม่สอดคล้อง กับอัตรากำลังที่มีอยู่ใน ปัจจุบันทำให้การ ปฏิบัติงานเกิดความ ลำบากในบางช่วง	ประชุมเพื่อปรับปรุง แผนพัฒนาบุคลากร	การประชุมเพื่อปรับปรุง แผนพัฒนาบุคลากร โดย การเสนอข้อมูลจากการ วิเคราะห์ภาระงานหลัก และงานรอง รวมทั้ง กำลังคนของทุกฝ่าย	ประชุมเพื่อปรับปรุง แผนพัฒนาบุคลากร สวบ.	แผนพัฒนาบุคลากร สวบ.ฉบับปรับปรุง	มกราคม 2553	-	ผู้อำนวยการ สำนักวิทย บริการ	หัวหน้าฝ่าย ทุกฝ่าย
	3. ควรมีระบบกลไก กระตุ้นและสร้างแรงจูงใจ ให้บุคลากรมีจิตสำนึกใน การให้บริการ (Service mind) อย่างต่อเนื่อง	บุคลากรขาดแรงจูงใจ ในการสร้างจิตสำนึก ในการให้บริการ (Service mind)	จัดโครงการ/กิจกรรมใน การสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ บุคลากร สวบ.มีจิตสำนึก ในการให้บริการ (Service mind)	โครงการอบรมการสร้าง จิตสำนึกในการให้บริการ (Service mind) สำนักวิทย บริการ	- กิจกรรมให้ความรู้ที่ เกี่ยวข้องกับการสร้าง จิตสำนึกในการให้บริการ (Service mind) - การสร้างขวัญและ กำลังใจในการให้บริการ	บุคลากรมีความรู้ที่ เกี่ยวข้องกับการสร้าง จิตสำนึกในการ ให้บริการ (Service mind) มากขึ้น	เมษายน 2553	50,000 บาท	ผู้อำนวยการ สำนักวิทย บริการ	น.ส.ศิริวิมล / น.ส.จิตรา