



รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ระดับสำนักประจำปีการศึกษา 2554

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2554 ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ให้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายในสำนักวิทยบริการ ตามผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2553 (1 มิถุนายน 2553 – 31 พฤษภาคม 2554) ในวันที่ 3-4 กรกฎาคม 2554 เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ผลการประเมินคุณภาพจะเป็นประโยชน์ โดยตรงต่อสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร และเกิดประโยชน์โดยรวมต่อมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยมีรายงานคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2554 ได้แก่

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ลิลลี่ กาวีต๊ะ	ประธานคณะกรรมการ
2. ดร.เสมอใจ บุรินอก	กรรมการ
3. อาจารย์บรรณสิทธิ์ สิทธิบรรณกุล	กรรมการ
4. นางสาวโอฬักษณ์ เทียมภักดี	กรรมการ
5. นางสาวสรินทิพย์ พงษ์คุลีการ	กรรมการ
6. นายอภิศักดิ์ อุ่มจันสา	เลขานุการ
7. นางสาวรัตติยาภรณ์ เหมะธูลิน	ผู้ช่วยเลขานุการ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

รายงานนี้เป็นการสรุปผลการประเมินคุณภาพภายในของสำนักวิทยบริการ ประจำปีการศึกษา 2554 ตามกระบวนการในระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งดำเนินการประเมินคุณภาพภายในระหว่างวันที่ 3 - 4 กรกฎาคม 2554 โดยคณะกรรมการประเมินฯ ได้ประเมินคุณภาพ จากรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามรอบปีการศึกษา 2554 (1 มิถุนายน 2554 - 31 พฤษภาคม 2555) และได้รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากการเยี่ยมชม และการสัมภาษณ์

สำหรับผลการประเมินฯ พบว่า สำนักวิทยบริการ มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ 6 องค์ประกอบ และมีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประเมิน จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ โดยหน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.84 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.51 ได้คุณภาพระดับดีมาก รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบคุณภาพ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย								ผลการประเมิน	
	ปัจจัยนำเข้า		กระบวนการ		ผลผลิต		รวม			
	หน่วยงาน น	กรรมกา ร	หน่วยงาน น	กรรมการ	หน่วยงาน	กรรมการ	หน่วยงาน	กรรมการ	หน่วยงาน	กรรมการ
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วิสัยประสงค์ และแผน ดำเนินการ	-	-	5.00	4.00	-	-	5.00	4.00	ดีมาก	ดี
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก	-	-	5.00	5.00	4.54	4.54	4.69	4.69	ดีมาก	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 3 การ บริหารและจัดการ	5.00	5.00	4.75	4.25	-	-	4.80	4.40	ดีมาก	ดี
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ	-	-	5.00	5.00	-	-	5.00	5.00	ดีมาก	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 5 ระบบ และกลไกการประกัน คุณภาพ	-	-	5.00	5.00	-	-	5.00	5.00	ดีมาก	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 6 การ พัฒนาและปรับปรุง ระบบดำเนินงาน	-	-	5.00	4.00	-	-	5.00	4.00	ดีมาก	ดี
เฉลี่ยภาพรวม	5.00	5.00	4.89	4.44	4.54	4.54	4.84	4.51		
ผลการประเมิน	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดี	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก		

สำหรับการประเมินคุณภาพภายในครั้งนี้ คณะกรรมการฯ ได้มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ภาพรวม

จุดแข็งและแนวทางเสริม

1. ภารกิจหลักและผลการดำเนินงานของสำนักสนับสนุนและสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การให้บริการสารสนเทศที่สนับสนุนการเรียนการสอน และผลิตบัณฑิต
2. บุคลากรมีศักยภาพและมีความมุ่งมั่นในการให้บริการ
3. มีแผนพัฒนาบุคลากรและแผนความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ (career path) ที่ชัดเจนและมีการส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

จุดที่ควรพัฒนา

1. การสำรวจความต้องการและการประเมินความพึงพอใจไม่ครอบคลุมภารกิจหลักที่สำคัญและทุกกลุ่มของผู้รับบริการ
2. ไม่พบการประเมินความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ และการนำผลการประเมินตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
3. การกำหนดกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงานไม่ชัดเจนและไม่เชื่อมโยงต่อเนื่องกันในแต่ละภารกิจหลัก

ข้อเสนอแนะ

1. ควรสำรวจความต้องการและประเมินความพึงพอใจให้ครอบคลุมภารกิจหลักโดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายของการให้บริการและมีการประเมินที่ครอบคลุมทั้งในด้านกระบวนการ เจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการ
2. ควรมีการประเมินความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ และควรนำผลการประเมินตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งควรมีการวิเคราะห์ หรือทบทวนตัวบ่งชี้ที่ยังไม่บรรลุเป้าหมาย
3. ควรทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดำเนินงานหลักให้ชัดเจนต่อเนื่องตั้งแต่การกำหนดประเด็นการดำเนินงานหลัก การทบทวน การออกแบบ และทบทวนหรือปรับปรุงคู่มือตลอดจนกำกับ ติดตาม และประเมินผลการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในประเด็นเดียวกัน
4. ควรเขียนรายงานประเมินตนเองที่เชื่อมโยงและสะท้อนผลการดำเนินงานของสำนักมากกว่าระดับฝ่าย อีกทั้งหลักฐานที่นำมาอ้างอิง ควรได้รับการรับรองจากผู้รับผิดชอบหลัก เช่น การลงนามในรายงานการประชุม หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้าโครงการ

ข้อเสนอแนะระดับมหาวิทยาลัย

1. ควรสนับสนุนงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ

นวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดี

1. คู่มือประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อการจ้างต่อและการพิจารณาเลื่อนค่าจ้าง

ประสิทธิผลการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย

1. สนับสนุนพันธกิจด้านการจัดการเรียนการสอนและการผลิตบัณฑิต
2. เป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการสารสนเทศแก่วิทยาเขตฯ

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีการศึกษา 2553

การติดตามผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินฯ ในรอบปีการศึกษา 2553 พบว่า สำนักวิทยบริการ มีการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงฯ เป็นอย่างดี โดยมีโครงการ/กิจกรรมทั้งหมด จำนวน 14 กิจกรรม มีการดำเนินการแล้ว 12 กิจกรรม อยู่ระหว่างดำเนินการ 1 กิจกรรม และยังไม่ได้ดำเนินการ 1 กิจกรรม ได้แก่

1. ระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนแผนพัฒนาบุคลากร เนื่องจาก อยู่ระหว่างดำเนินการ
2. โครงการ e-Learning & e-Teachers เนื่องจากไม่มีงบประมาณในการจัดโครงการ

ข้อมูลการประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการ

สำนักวิทยบริการ ได้ดำเนินการระบบประกันคุณภาพในรูปแบบสำนัก/สถาบัน 6 องค์ประกอบ โดยได้รับการประเมินคุณภาพภายใน จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัยแล้ว 10 ครั้ง ซึ่งผลการประเมินในรอบปีที่ผ่านมา คือ

ครั้งที่ 10 ในรอบปีการศึกษา 2553 (1 มิถุนายน 2553 – 31 พฤษภาคม 2554) ในวันที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2554 พบว่า มีผลการดำเนินงาน 17 ตัวบ่งชี้ จาก 17 ตัวบ่งชี้ ตามที่กำหนดไว้ โดยสำนักวิทยบริการประเมินตนเอง ได้ค่าคะแนน 4.57 อยู่ในเกณฑ์ดีมาก เปรียบเทียบกับผลการประเมินฯ ของคณะกรรมการฯ ซึ่งประเมิน ได้ค่าคะแนน 4.42 อยู่ในเกณฑ์ดี

วัตถุประสงค์การประเมินคุณภาพภายใน

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

กรอบการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานจากผลการประเมินคุณภาพภายใน

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

กำหนดการประชุม

วันที่ 3 กรกฎาคม 2555

เวลา 08.30 - 09.00 น.	ลงทะเบียน
เวลา 09.00 - 12.00 น.	คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในพบผู้บริหารและบุคลากร
-	แนะนำคณะกรรมการฯ /แจ้งวัตถุประสงค์การประเมินฯ
-	รายงานผลการดำเนินงานและผลประเมินตนเองของสำนัก
-	คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในตรวจสอบเอกสารหลักฐาน (เสร็จอาหารว่างในห้อง)
เวลา 12.00 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
เวลา 13.00 - 14.00 น.	คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง(ผู้ใช้บริการ)
-	กลุ่มอาจารย์ /บุคลากรสนับสนุน
-	กลุ่มนิสิตคณะสาขา /ชั้นปี
-	บุคลากรของสำนัก
-	คณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนัก
เวลา 16.00 - 16.30 น.	คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในเยี่ยมชมหน่วยงาน
เวลา 16.30 - 17.30 น.	คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในตรวจสอบเอกสารหลักฐาน

วันที่ 4 กรกฎาคม 2555

เวลา 08.30 - 11.00 น.	คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในตรวจสอบเอกสารหลักฐาน (ต่อ)
เวลา 11.00 - 12.00 น.	คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในหารือผลการประเมินคุณภาพ หน่วยงาน
เวลา 12.00 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
เวลา 13.00 - 15.00 น.	คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในสรุปผลการประเมินคุณภาพหน่วยงาน
เวลา 15.00 - 15.30 น.	คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในรายงานผลการประเมิน
	- เสนอผลประเมินด้วยวาจาต่อผู้บริหารและบุคลากรของสำนัก
	- ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักแสดงความเห็นต่อผลการ ประเมิน

วิธีการดำเนินงาน

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย มีการวางแผนและการประเมิน (ก่อน ระหว่าง และหลังการตรวจเยี่ยม) ดังนี้

1. การเตรียมและวางแผนก่อนการตรวจเยี่ยมของผู้ประเมิน

คณะกรรมการประเมินฯ มีการประชุมหารือเพื่อวางแผนการประเมินในเบื้องต้น ถึงวิธีการประเมิน การศึกษาเอกสาร และการเขียนรายงาน พร้อมทั้งศึกษารายงานการประเมินตนเองตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสรุปประเด็นข้อสังเกตในการประเมิน

2. การดำเนินการระหว่างการตรวจเยี่ยมของผู้ประเมิน

คณะกรรมการประเมินพบผู้บริหารและทีมงานในวันแรกของการประเมิน ประธานชี้แจง วัตถุประสงค์ของการประเมิน กำหนดเวลาการประเมิน และแนะนำคณะกรรมการประเมินฯ ผู้อำนวยการแนะนำผู้บริหารของหน่วยงาน และบรรยายสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงานให้คณะกรรมการประเมินรับทราบ

สัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ อาจารย์ นิสิต ศิษย์เก่า และบุคลากรสายสนับสนุน ศึกษาเอกสาร หลักฐาน จากรายงานการประเมินตนเอง และหลักฐานเชิงประจักษ์

ตรวจเยี่ยมภาควิชาต่างๆ ภายในคณะ และเยี่ยมชมสถานที่ต่างๆ

3. การดำเนินงานหลังการตรวจเยี่ยม

สรุปผลการประเมินและนำเสนอด้วยวาจา ให้ผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรของหน่วยงาน รับทราบและร่วมอภิปรายผลการประเมิน สรุปรายงานประเมิน จัดทำรูปเล่มส่งให้กับหน่วยงาน และสำนักงาน ประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

เกณฑ์การประเมิน

เกณฑ์การประเมินภาพรวมของทุกองค์ประกอบ และรายตัวบ่งชี้ มีคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งเป็นการประเมินตามเกณฑ์ 5 คะแนน ส่วนการบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการ ไม่มีคะแนน สำหรับการแปลความหมายผลการประเมินตามเกณฑ์ 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 สอดรับกับนโยบายและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับการพัฒนามหาวิทยาลัย

ผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ

สำนักวิทยบริการมีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ 6 องค์ประกอบ และมีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ประเมิน จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ โดยหน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.84 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.51 ได้คุณภาพระดับดี รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบคุณภาพ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย								ผลการประเมิน	
	ปัจจัยนำเข้า		กระบวนการ		ผลผลิต		รวม			
	หน่วยงาน น	กรรมกา ร	หน่วยงาน น	กรรมการ	หน่วยงาน	กรรมการ	หน่วยงาน	กรรมการ	หน่วยงาน	กรรมการ
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผน ดำเนินการ	-	-	5.00	4.00	-	-	5.00	4.00	ดีมาก	ดี
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก	-	-	5.00	5.00	4.54	4.54	4.69	4.69	ดีมาก	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 3 การ บริหารและจัดการ	5.00	5.00	4.75	4.25	-	-	4.80	4.40	ดีมาก	ดี
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ	-	-	5.00	5.00	-	-	5.00	5.00	ดีมาก	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 5 ระบบ และกลไกการประกัน คุณภาพ	-	-	5.00	5.00	-	-	5.00	5.00	ดีมาก	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 6 การ พัฒนาและปรับปรุง ระบบดำเนินงาน	-	-	5.00	4.00	-	-	5.00	4.00	ดีมาก	ดี
เฉลี่ยภาพรวม	5.00	5.00	4.89	4.44	4.54	4.54	4.84	4.51		
ผลการประเมิน	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดี	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก		

สำหรับผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักวิทยบริการ ในรอบปีการศึกษา 2554 สามารถสรุปผลการดำเนินงานรายองค์ประกอบได้ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการประเมินคุณภาพภายในรายองค์ประกอบคุณภาพ

ตัวบ่งชี้		หน่วย	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี 2554			คะแนนผลการประเมิน		
							12 เดือน	กรรมการ	
				12 เดือน					
				ตัวตั้ง	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์			
				ตัวหาร	ตัวหาร	(% หรือ สัดส่วน)			
คะแนนเฉลี่ยภาพรวมตามตัวบ่งชี้ของ สำนัก (บังคับ 12 ตัวบ่งชี้)							4.84	4.42	
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ (สกอ.) 1 ตัวบ่งชี้									
1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	ข้อ	8	6			5.00	4.00	
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก								4.69	4.69
2.1	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	4.50	31,192.04	30,708.65	4.08	4.08	4.08	
				7,641.00	7,518.00				
2.2	ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	ข้อ	5.00	5	5		5.00	5.00	
2.3	การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม	ข้อ	5	5	5		5.00	5.00	
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ								4.80	4.40
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	6	6	4		5.00	3.00	
3.4	ระบบการพัฒนาบุคลากร	ข้อ	6	5	5		4.00	4.00	
3.5	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ	ร้อยละ	100.00	39	39	100.00	5.00	5.00	
				39	39				

ตัวบ่งชี้		หน่วย	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี 2554			คะแนนผลการประเมิน	
				12 เดือน กรรมการ			12 เดือน	กรรมการ
			ตัวตั้ง	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์			
			ตัวหาร	ตัวหาร	(% หรือ สัดส่วน)			
องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ							5.00	5.00
4.1	ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	ข้อ	7	7	7		5.00	
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ							5.00	5.00
5.1	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	ข้อ	9	9	9	5.00	5.00	
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน							5.00	4.00
6.1	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน	ข้อ	5	5	4	5.00	4.00	

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

การประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวมของสำนักวิทยบริการ องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 ได้คุณภาพระดับดี

คณะกรรมการประเมินฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ จากผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงานสรุปได้ดังนี้

จุดแข็งและแนวทางเสริม

1. บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการทำแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี

จุดที่ควรพัฒนาและข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ และควรนำผลการประเมินตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งมีการวิเคราะห์ หรือทบทวนตัวบ่งชี้ที่ยังไม่บรรลุเป้าหมาย เพื่อหาสาเหตุและทบทวนตัวบ่งชี้
2. ควรกำหนดเป้าหมายของตัวบ่งชี้ที่สามารถวัดได้จริง

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักวิทยบริการ องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.69 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.69 ได้คุณภาพระดับดีมาก

คณะกรรมการประเมินฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ จากผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก สรุปได้ดังนี้

จุดแข็งและแนวทางเสริม

1. ภารกิจหลักและผลการดำเนินงานของสำนักสนับสนุนและสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การผลิตบัณฑิต การวิจัย และการบริการวิชาการ
2. บุคลากรมีศักยภาพและมีความมุ่งมั่นในการให้บริการ
3. ผู้บริหารให้ความสำคัญในการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนิสิตและบุคลากร
4. หน่วยงานมีระบบสารสนเทศที่หลากหลาย เอื้อต่อการปฏิบัติงาน
5. ควรแยกผลการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลักเพื่อให้เกิดการนำผลการประเมินมาปรับปรุงกระบวนการให้บริการตามความความต้องการของผู้รับบริการ

จุดที่ควรพัฒนา

1. การประเมินความพึงพอใจไม่ครอบคลุมภารกิจหลักที่สำคัญและทุกกลุ่มของผู้รับบริการ เช่น นิสิต และบุคลากร
2. การสำรวจความต้องการยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรประเมินความพึงพอใจให้ครอบคลุมภารกิจหลักโดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายของการให้บริการ และมีการประเมินที่ครอบคลุมทั้งในด้านกระบวนการ เจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการ
2. ควรมีการสำรวจความต้องการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มของผู้รับบริการ เช่น นิสิต บุคลากร และบุคคลภายนอก
3. ควรนำข้อเสนอแนะจากการประเมินความพึงพอใจมาจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงการให้บริการในรอบปีต่อไปให้ชัดเจน

องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักวิทยบริการ องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.80 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.40 ได้คุณภาพระดับดี

คณะกรรมการประเมินฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ จากผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ สรุปได้ดังนี้

จุดแข็งและแนวทางเสริม

1. มีการส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาจากการอบรม ประชุม สัมมนา ครบทุกคน ซึ่งควรมีการส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง และให้ตรงกับความต้องการในแต่ละตำแหน่ง
2. มีแผนพัฒนาบุคลากรและแผนความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ (career path) ที่ชัดเจน
3. มีการดำเนินกิจกรรม KM ที่ต่อเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งควรนำความรู้จากกิจกรรม KM ของสำนักถ่ายทอด หรือแลกเปลี่ยนให้กับบุคลากรในหน่วยงานอื่นรับทราบและสามารถนำไปใช้ได้จริง ซึ่งถือเป็นการประชาสัมพันธ์หน่วยงานและสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานอื่น

จุดที่ควรพัฒนา

1. ยังไม่พบการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากรและแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการดำเนินด้านการพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนการพัฒนาบุคลากรและแผนความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ (career path) โดยการกำหนดระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ และงบประมาณสนับสนุน
2. ควรส่งเสริมให้มีกระบวนการในการให้ความรู้ ปลุกฝังด้านจรรยาบรรณแก่บุคลากร และมีการติดตามประเมินผลในด้านจรรยาบรรณที่ชัดเจน
3. ควรมีการวิเคราะห์เพื่อเลือกประเด็นที่จะนำมาบริหารความเสี่ยงของสำนัก ซึ่งควรจะเป็นความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของบุคลากร ผู้รับบริการ หรือต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ หรือความมั่นคงของสำนัก ซึ่งจะทำให้สามารถป้องกันหรือลดผลกระทบอันรุนแรงที่อาจเกิดขึ้นกับสำนักได้อย่างแท้จริง
4. คณะกรรมการดำเนินงานด้านความเสี่ยงของสำนักควรมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน
5. สำนักฯ ควรเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรภายในสำนักฯ

องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ

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

คณะกรรมการประเมินฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ จากผลการดำเนินงาน ในองค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ สรุปได้ดังนี้

จุดแข็งและแนวทางเสริม

1. มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

จุดที่ควรพัฒนาและข้อเสนอแนะ

-

องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักวิทยบริการ องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก

คณะกรรมการประเมินฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ จากผลการดำเนินงาน ในองค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ สรุปได้ดังนี้

จุดแข็งและแนวทางเสริม

1. บุคลากรมีส่วนร่วมและให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพ
2. มีการกำหนดตัวบ่งชี้ตามอัตลักษณ์ที่ครอบคลุมภารกิจของสำนัก

จุดที่ควรพัฒนา

1. ขาดการดำเนินกิจกรรมระหว่างเครือข่ายประกันคุณภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดกิจกรรมระหว่างเครือข่ายในหลายรูปแบบ เช่น เครือข่ายระหว่างสำนักหอสมุด (Pulinet) ในด้านเกณฑ์การประเมินคุณภาพ เครือข่ายความร่วมมือพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษาระหว่าง 4 มหาวิทยาลัย
2. ระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพควรเชื่อมโยงและสามารถสนับสนุนการประกันคุณภาพที่ชัดเจนในทุกองค์ประกอบ
3. ควรพัฒนาการประเมินทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นระบบตามวงจร PDCA เพื่อพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติที่ดีต่อไป

องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักวิทยบริการ องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 อยู่ในเกณฑ์ดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 อยู่ในเกณฑ์ดี

คณะกรรมการประเมินฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ จากผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน สรุปได้ดังนี้

จุดแข็งและแนวทางเสริม

-

จุดที่ควรพัฒนา

1. การกำหนดกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงานไม่ชัดเจนและไม่เชื่อมโยงต่อเนื่องกันในแต่ละภารกิจหลัก

ข้อเสนอแนะ

1. ควรทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดำเนินงานหลักให้ชัดเจนต่อเนื่องตั้งแต่การกำหนดประเด็นกระการดำเนินงานหลัก การทบทวน การออกแบบ และทบทวนหรือปรับปรุงคู่มือตลอดจนกำกับ ติดตาม และประเมินผลการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในประเด็นเดียวกัน