



### 3.1 สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในและประสิทธิผลการดำเนินงาน

การสรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน และประสิทธิผลการดำเนินงาน พิจารณาในตามองค์ประกอบคุณภาพ 6 องค์ประกอบ โดยมีตัวบ่งชี้ทั้งหมด 12 ตัวบ่งชี้ แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ซึ่งมีการกำหนดเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายในตามตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 กรณีไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ได้ 0 คะแนน ส่วนการประเมินเป้าหมาย และพัฒนาการ ไม่คิดค่าคะแนน แต่ให้ระบุเพียงบรรลุเป้าหมาย โดยแปลความหมายของคะแนน ดังนี้

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

### การประเมินคุณภาพการสนับสนุนตามพันธกิจทั้ง 4 ด้าน

การพิจารณาผลการประเมินคุณภาพของสำนักวิทยบริการ พบว่า มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ 6 องค์ประกอบ และมีผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดของ มก. จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ โดยมีผลการประเมินตนเอง ได้คะแนนเฉลี่ย 4.84 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน ผลประเมินได้คุณภาพระดับ ดีมาก รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในตาม 6 องค์ประกอบคุณภาพ (ป.2)

องค์ประกอบคุณภาพ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย								ผลการประเมิน	
	ปัจจัยนำเข้า		กระบวนการ		ผลผลิต		รวม			
	12 เดือน	กรรม การ	12 เดือน	กรรม การ	12 เดือน	กรรม การ	12 เดือน	กรรม การ	12 เดือน	กรรม การ
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	-	-	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 การบริหาร และจัดการ	5.00	5.00	4.75	4.25	-	-	4.80	4.40	ดีมาก	ดี
องค์ประกอบที่ 4 การเงิน และงบประมาณ	-	-	5.00	5.00	-	-	5.00	5.00	ดีมาก	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและ กลไกการประกันคุณภาพ	-	-	5.00	5.00	-	-	5.00	5.00	ดีมาก	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนา และปรับปรุงระบบดำเนินงาน	-	-	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		

เมื่อพิจารณาผลการประเมินประสิทธิภาพการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย สามารถสะท้อนผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการสนับสนุนพันธกิจด้านการเรียนการสอน
2. ด้านการสนับสนุนพันธกิจด้านการวิจัย
3. ด้านการสนับสนุนพันธกิจด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม
4. ด้านการสนับสนุนพันธกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม รายละเอียด ดังนี้

## 1. การสนับสนุนพันธกิจด้านการเรียนการสอน พบว่า

### 1.1 ด้านปัจจัยนำเข้า

สำนักวิทยบริการ ได้ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล มีการจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร และเส้นทางความเจริญก้าวหน้าตามสายงาน (career path) เพื่อวิเคราะห์ระยะเวลาความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีการสนับสนุนให้บุคลากรในสำนักวิทยบริการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโดยการบริหารงานในรูปแบบของคณะทำงาน คณะกรรมการ มีการถ่ายทอดความรู้ การถ่ายทอดประสบการณ์ และส่งเสริมพัฒนาบุคลากรสำนักวิทยบริการ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตามกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดกิจกรรมบอร์ดชนรู้ การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน นอกจากนี้ สำนักวิทยบริการได้ประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง 2 เรื่อง ได้แก่ ความเสี่ยงด้านทรัพยากร เรื่องการจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงที่แท่งจำหน่าย ประจำสำนักวิทยบริการ และความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดเรียงชั้นหนังสือ พร้อมนี้สำนักวิทยบริการได้นำเสนอข้อมูลดังกล่าวต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อทราบและพิจารณาต่อไป

### 1.2 ด้านกระบวนการ

สำนักวิทยบริการได้ดำเนินการสนับสนุนการเรียนการสอนเป็นหลัก ได้แก่

- งานทะเบียน การลงทะเบียนเรียน การบันทึกเกรดออนไลน์ การจัดทำและรายงานสถิติทางการศึกษาในแต่ละภาคการศึกษา ดูแลฐานข้อมูลประวัตินิสิต การให้บริการตรวจสอบการออกเอกสารการศึกษา การดำเนินการขอสำเร็จการศึกษา การเทียบโอนรายวิชา การเปลี่ยนแปลงข้อมูลย้ายคณะ สาขา การให้คำแนะนำด้านการศึกษา การประสานงานการรับเข้าศึกษา การออกรหัสประจำตัวนิสิต และประสานงานการจัดทำบัตรนิสิต เป็นต้น
- งานห้องสมุด การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้บริการภายในห้องสมุด โดยการสำรวจความต้องการในการใช้บริการ มีแบบเสนอแนะหนังสือ/วารสาร การเสนอรายชื่อหนังสือเพื่อคัดเลือกเข้าให้บริการภายในห้องสมุด รวมถึงการจัดกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศ ให้แก่นิสิต ใน โครงการ e-Student หลักสูตรการสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ ฐานข้อมูลวิทยาศาสตร์ - สังคมศาสตร์ สำหรับนิสิตชั้นปีที่ 1 กิจกรรมอบรมฐานข้อมูลห้องสมุด สำหรับนิสิต และผู้ใช้บริการ เป็นต้น กิจกรรมส่งเสริมรักการอ่าน ส่วนการพัฒนาหอจดหมายเหตุ มก.ฉกส. งานจดหมายเหตุได้มีการออกแบบ และรวบรวมข้อมูลเชิงประวัติศาสตร์ในรูปแบบของเอกสาร ภาพถ่าย และสิ่งของที่เกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์ดังกล่าว เพื่อการปรับปรุงห้องหอจดหมายเหตุ อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศ (อาคาร 9)
- การบริการสารสนเทศ มีการดำเนินการจัดทำระบบโครงข่าย ดูแลระบบอินเทอร์เน็ต การพัฒนาโปรแกรมเพื่อการบริหารจัดการ ระบบสารสนเทศนิสิต การปรับปรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์สำหรับอาจารย์ประจำห้องเรียน ปรับปรุงห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ให้พร้อมและมีประสิทธิภาพสำหรับการเรียนการสอน การขยายเครือข่าย ได้ติดตามตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเครือข่าย การลงทะเบียนระบบชื่อโดเมน การบริการเชื่อมต่อ การเชื่อมต่อเครือข่ายภายในและระหว่างวิทยาเขต การวางแผน การติดตั้ง การ

ขยายและปรับปรุงเครือข่าย การวางแผนการติดตั้ง ขยายและการปรับปรุง การติดตั้ง สวิตช์และเราเตอร์ การตรวจสอบ รายงานสถานภาพการใช้งาน การวางแผนและกำหนดระบบรักษาความปลอดภัยเครือข่าย การติดตั้งเครือข่ายไร้สาย สนับสนุนและช่วยเหลือด้านเครือข่าย

- ด้านคอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการได้ดูแลเครื่องแม่ข่าย ที่ให้บริการภายในวิทยาเขตฯ ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเครื่องแม่ข่าย การจัดการบัญชีผู้ใช้ การดูแลและบริหารระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การรักษาความปลอดภัยเครื่องแม่ข่าย การให้บริการ Web Hosting การตอบปัญหา สนับสนุนการฝึกอบรม

- การให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ มีการดำเนินการปรับปรุงระบบโสตทัศนูปกรณ์ ได้แก่ ระบบภาพ ระบบเสียงภายในห้องเรียน อาคารเรียนรวม (อาคาร 2) อาคารวิทยาเขตฯ (อาคาร 14) อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศ (อาคาร 9) อาคารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (อาคาร 7) อาคารพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นความรู้ปัญญา (อาคาร 13) ทั้งนี้เพื่อให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ได้ดำเนินการถ่ายทอดสัญญาณจาก ระบบการเรียนการสอนทางไกล จาก มก.ฉกส. ไปยัง มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในโครงการหนึ่งใจดีวันหนึ่ง วันที่ 20-21 มิถุนายน 2554 การถ่ายทอดสัญญาณระบบ video Conference ระหว่าง ม.เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ไปยัง ม.เทคโนโลยีสุรนารี สำหรับงาน Nation Spelling Bees โดยร่วมกับเครือเนชั่น วันที่ 10 กันยายน 2554 เป็นต้น

- การบริการการศึกษา ให้บริการด้านการจัดฝึกอบรมให้แก่นิสิต ได้แก่ โครงการ e-Student โครงการ e-Teachers & e-Staffs กิจกรรม ผลิตข้อสอบมาตรฐานเพื่อการประเมินทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การประชุมคณะกรรมการการศึกษา มก.ฉกส. เพื่อหารือเกี่ยวกับการพัฒนางานด้านหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และชี้แจงนโยบายต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านวิชาการของวิทยาเขตให้สอดคล้องกับแนวทางของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ฝ่ายบริการการศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมหลักสูตรต่างๆ เพื่อให้บริการสำหรับการสร้างหลักสูตร การจัดหลักสูตร และการปรับปรุงหลักสูตร สำหรับคณะต่างๆ ตลอดจนการให้ข้อมูลคำแนะนำด้านหลักสูตร แต่นิสิต และอาจารย์ รวมไปถึงงานบริการต่างๆ ของฝ่ายบริการการศึกษา ทั้งการประเมินผลการเรียนการสอน การจัดตารางเรียน ตารางสอบ และการบริการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการพัฒนาทักษะด้านวิชาการ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่ต้องมีการปรับปรุงห้อง 9-207 เพื่อเป็นห้องสมุดหลักสูตร และปรับปรุงสถานที่สำหรับการให้บริการงานของฝ่ายบริการการศึกษา ตลอดจนจัดประชุมคณะทำงานสหกิจศึกษามก.ฉกส. และกิจกรรมการนำเสนอผลงานนิสิตสหกิจศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร รวมถึงดำเนินการด้านบัณฑิตศึกษาด้วย

### 1.3 ด้านผลผลิต

สำนักวิทยบริการ มีการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามขอบเขตภารกิจที่รับผิดชอบ ได้แก่

1. บริการจัดฝึกอบรมการพัฒนาทักษะด้าน ICT ด้านการจัดการสารสนเทศขั้นเบื้องต้น ซึ่งเป็นโครงการบริการวิชาการ
2. บริการเครื่องมืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สารสนเทศทั้งที่มีเจ้าหน้าที่มีเจ้าหน้าที่ประจำและไม่มีเจ้าหน้าที่ด้วย
3. บริการตรวจสอบข้อสอบด้วยเครื่องตรวจสอบปรนัยให้อาจารย์จากคณะต่าง ๆ ด้วย
4. บริการวิชาการด้านห้องสมุด กิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศ แกนีสิต อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และผู้ใช้บริการภายนอก มก.ฉกส.
5. บริการสนับสนุนการศึกษาดูงานเรื่องการออกเอกสารสำคัญทางการศึกษาให้กับสำนักทะเบียนและประมวลผล วิทยาเขตบางเขน

นอกจากนี้ สำนักวิทยบริการ มีที่ปรึกษามาจากประชาชนซึ่งเป็นทีปกริษาระดับมหาวิทยาลัยและระดับวิทยาเขต ซึ่งให้คำปรึกษาทั้งอย่างเป็นทางการในการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการ และมีการให้คำปรึกษาอย่างไม่เป็นทางการ โดยวิทยาเขตจะเป็นผู้รับผิดชอบจัดกิจกรรมอย่างเป็นทางการ สำหรับบางภารกิจที่เป็นส่วนงานเฉพาะของสำนักวิทยบริการ เช่น การจัดทำหอจดหมายเหตุ เป็นต้น

## 2. การสนับสนุนพันธกิจด้านการวิจัย พบว่า

### 2.1 ด้านปัจจัยนำเข้า

งานหอจดหมายเหตุ ฝ่ายห้องสมุด ได้มีการรวบรวมข้อมูลและปรับปรุงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบัวให้เป็นปัจจุบัน เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลสำหรับการสืบค้น อ้างอิง สนับสนุนการทำวิจัย ที่ <http://lotus.csc.ku.ac.th> นอกจากนี้ ยังได้รับเงินทุนสนับสนุนการวิจัย จากสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ เพื่อให้ มก.ฉกส. เป็นปกริษาการวิจัยการศึกษาผลสำเร็จของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง และการพัฒนากองทุนหมู่บ้านเป็นสถาบันการเงินชุมชน ซึ่งการวิจัยนี้เป็นการได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานภายนอก

### 2.2 ด้านกระบวนการ

งานหอจดหมายเหตุ ฝ่ายห้องสมุด ได้นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาเพื่อตรวจสอบ ความน่าเชื่อถือของข้อมูลก่อนการพัฒนาฐานข้อมูลบัว ให้สามารถใช้งานได้ในระบบออนไลน์ และ เปิดให้บริการสืบค้นเอกสารจดหมายเหตุ ที่ [http://nimitmis.csc.ku.ac.th/webapp2/archive/archive\\_datalist.php](http://nimitmis.csc.ku.ac.th/webapp2/archive/archive_datalist.php) และดำเนินการพัฒนาห้องจดหมายเหตุ ณ อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศ (อาคาร 9) โดยได้ดำเนินการจัดทำครุภัณฑ์และจัดทำนิทรรศการถาวรในห้องตรงตามแบบที่ได้ออกแบบไว้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมต่อการเยี่ยมชม ตลอดจนให้บริการค้นคว้า อ้างอิงเกี่ยวกับประวัติและการพัฒนาการของโครงการจัดตั้ง จนกลายเป็นวิทยา

เขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนครในปัจจุบัน ส่วนห้องหอประวัติ ณ อาคารพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นความรู้นิธิปัญญา (อาคาร 13) เป็นห้องที่อยู่ในความดูแลของสำนักวิทยบริการ โดยงานหอจดหมายเหตุและองค์ความรู้เป็นผู้ทำหน้าที่ปรับปรุงข้อมูลนิทรรศการที่แสดงถึงเกียรติประวัติของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จนขยายโอกาสทางการศึกษาออกมายังวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร และทำหน้าที่นำชมห้องหอประวัติให้แก่หน่วยงานหรือบุคคลทั่วไปที่สนใจ ห้องสัมมาทิฐิ ณ อาคารพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นความรู้ นิธิปัญญา (อาคาร 13) เป็นห้องที่อยู่ในความดูแลของสำนักวิทยบริการ โดยงานหอจดหมายเหตุและองค์ความรู้เป็นผู้ทำหน้าที่พัฒนาห้องสัมมาทิฐิที่แสดงถึงเส้นทางชีวิตการทำงานของ รศ.ดร.วิโรจ อิ่มพิทักษ์ ผู้ก่อตั้งโครงการจัดตั้งวิทยาเขตสกลนคร (ภูพานกาญจนาภิเษก) (ชื่อเดิมของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร) โครงการประวัติศาสตร์บอกเล่า จะมีการสัมภาษณ์บุคคลร่วมเหตุการณ์ในการก่อตั้งวิทยาเขตฯ เพื่อเติมเต็มประวัติและพัฒนาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนครให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยได้สัมภาษณ์บุคคลร่วมเหตุการณ์ในการก่อตั้งวิทยาเขตฯ 10 ท่าน ตลอดจนการพัฒนาธนาคารองค์ความรู้

ส่วนการวิจัยที่ได้รับจากภายนอก สำนักวิทยบริการได้ดำเนินการศึกษาผลสำเร็จของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ทั้งนี้ มก.ฉกส. ได้ร่วมกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้จัดทำกรวิจัยดังกล่าวเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว และกำลังดำเนินการวิจัย เรื่อง การพัฒนากองทุนหมู่บ้านเป็นสถาบันการเงินชุมชน ซึ่งการวิจัยนี้เป็นการได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานภายนอก

### 2.3 ด้านผลผลิต

ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศได้ร่วมมือกับงานหอจดหมายเหตุในการพัฒนาฐานข้อมูลบัว และปรับปรุงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบัว ให้เป็นปัจจุบันเป็นฐานข้อมูลสำหรับการสืบค้น อ้างอิง สนับสนุนการทำวิจัยที่ <http://lotus.csc.ku.ac.th> นอกจากนี้ห้องสมุดยังมีการสนับสนุนการทำวิจัยของนิสิต อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และผู้ใช้บริการภายนอก โดยการแนะนำการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่สำนักหอสมุด วิทยาเขตบางเขน และฐานข้อมูลจาก ThaiLis ส่วนการวิจัยของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ นั้น ส่งผลให้วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ได้มีผลงานวิจัยจากภายนอกเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการตอบสนองการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย

### 3. การสนับสนุนพันธกิจด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม พบว่า

#### 3.1 ด้านปัจจัยนำเข้า

สำนักวิทยบริการมีทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร อุปกรณ์ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่พร้อมในการให้บริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งปัจจุบันได้รับการเชื่อถือจากสังคมชุมชน ภายนอก ซึ่งเห็นได้จากการแจ้งความต้องการในการขอใช้บริการอยู่เป็นประจำ

#### 3.2 ด้านกระบวนการ

การที่สำนักวิทยบริการ มีความพร้อมในการให้บริการวิชาการแก่สังคมเป็นทุนเดิม นั้น ผู้บริหารทุกระดับในสำนักวิทยบริการจะมีการกระตุ้นให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการนำความรู้ ความเชี่ยวชาญเผยแพร่สู่สังคม ชุมชนรอบข้าง ตอบสนองความต้องการของสังคม ชุมชน ซึ่งถือว่าเป็นการ แสดงศักยภาพ และประสิทธิภาพของบุคลากรและหน่วยงาน นอกจากนี้ สำนักวิทยบริการยังเป็นแหล่งฝึกงาน ให้กับนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครอย่างต่อเนื่องหลายปีการศึกษา

#### 3.3 ด้านผลผลิต

- สำนักวิทยบริการได้มีการดำเนินการบริการวิชาการ แก่สังคม ได้แก่ กิจกรรมห้องสมุดเคลื่อนที่ กิจกรรมเคลื่อนที่มาห้องสมุด กิจกรรมห้องสมุดนันทริอีสานเพื่อสังคม การให้บริการตรวจข้อสอบด้วยเครื่องตรวจข้อสอบปรนัย และการออกรายงานผลคะแนน ตามเงื่อนไขที่ผู้ทำสัญญาจ้างกำหนด การให้คำปรึกษาในการวางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระดับโรงเรียน
- ดร.จิตรา พึ่งพานิช ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ ได้เข้าร่วมการตรวจประเมินคุณภาพด้านการท่องเที่ยว จังหวัดสกลนคร (มาตรฐานโฮมสเตย์) ผอ.เขียนใน นสพ.สยามนิวส์
- ดร.จิตรา พึ่งพานิช ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ ได้เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ ของนิสิตปริญญาโท สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ดร.จิตรา พึ่งพานิช ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ ได้เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการติดตามการให้การสนับสนุนการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นการเลือกตั้งทั่วไป พ.ศ. 2554 จ.สกลนคร เขตเลือกตั้งที่ 2
- นายพรศักดิ์ แสนศรี ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ ได้รับเชิญเป็นอาจารย์พิเศษ ที่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร วิทยาการของมหาวิทยาลัยมหิดล
- นายมานิชญ์ คนกล้า เป็นบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการออกแบบสิ่งพิมพ์ ให้กับหนังสือพิมพ์สยามนิวส์ ประจำปีที่ 16 ฉบับวันที่ 20 กันยายน - 20 ตุลาคม 2554 (หน้าที่ 3)

#### 4. การสนับสนุนพันธกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม พบว่า

##### 4.1 ด้านปัจจัยนำเข้า

สำนักวิทยบริการได้ดำเนินการจัดโครงการ/กิจกรรมในการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม โดยมีการดำเนินการจัดขึ้นเองและได้เข้าร่วมกับคณะ / สำนัก หรือวิทยาเขตฯ จัดขึ้น ทั้งนี้ทางสำนักฯได้ให้การสนับสนุนด้านบุคลากร อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ตลอดจนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อการจัดโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่หน่วยงานอื่นๆ จัดขึ้นทุกโครงการ/กิจกรรม

##### 4.2 ด้านกระบวนการ

สำนักวิทยบริการได้มีการดำเนินการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในรูปแบบของคณะทำงาน ซึ่งมีฝ่ายบริหารเป็นเจ้าภาพหลัก ทั้งนี้ได้สนับสนุนการจัดกิจกรรมในภาพรวมของวิทยาเขตฯ ด้วย ส่วนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดนิทรรศการนั้น งานหอจดหมายเหตุจะเป็นผู้รับผิดชอบหลัก ซึ่งทางหน่วยงานภายนอกได้ขอความร่วมมือในการจัดนิทรรศการต่าง ๆ อยู่เป็นประจำ

##### 4.3 ด้านผลลัพธ์

ประเภททำนุบำรุงศาสนา ได้แก่ การทำบุญประจำเดือน โครงการสัมมาทิฐิ และธรรมะสัญจร สวบ.มก.ฉส.

ประเภทบำเพ็ญประโยชน์ ได้แก่ กิจกรรมธรรมะสัญจร โดยมีการบำเพ็ญประโยชน์ ว่างสวนกล้วย อ.กุสุมาลย์ จ.สกลนคร

ประเภทเทิดทูนพระมหากษัตริย์ ได้แก่ โครงการจัดนิทรรศการจดหมายเหตุ โดยงานหอจดหมายเหตุและองค์ความรู้เป็นผู้ดำเนินการจัดนิทรรศการจดหมายเหตุเพื่อปลูกฝังความสำนึกรักสถาบัน และดำเนินการจัดนิทรรศการเฉลิมพระเกียรติเพื่อเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ ซึ่งจะมีหน่วยงานภายนอกมาขอรับบริการ

ประเภทสืบสานวัฒนธรรมประเพณี ได้แก่ กิจกรรมรดน้ำขอพรจาก ผอ.สวบ.

ประเภทปลูกฝังจิตสำนึกในการรักองค์กรและท้องถิ่น ได้แก่ การจัดนิทรรศการหมุนเวียนเกี่ยวกับประวัติและพัฒนาการตลอดจน ตรา สัญลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้นิสิตและบุคลากรได้รับทราบและปลูกฝังจิตสำนึกรักองค์กร ส่วนการปลูกฝังจิตสำนึกรักท้องถิ่น ได้แก่ การส่งเสริมการแต่งกายด้วยผ้าไทยท้องถิ่น (ผ้าขาวม้า)



### 3.2 ผลการวิเคราะห์ตนเองในภาพรวมตามองค์ประกอบคุณภาพของสำนัก

การพิจารณาผลการดำเนินงานในภาพรวมของสำนักวิทยบริการ สามารถวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ ในแต่ละองค์ประกอบ สรุปได้ดังนี้

#### องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน

##### จุดแข็ง

1. มีการนำปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ ของสำนักวิทยบริการ มาประกอบการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างแผนกับปรัชญา ปณิธาน และวิสัยทัศน์ของสำนักวิทยบริการขับเคลื่อนองค์กรให้พัฒนาไปแนวทางเดียวกันกับสำนักวิทยบริการ
2. มีแผนปฏิบัติราชการ 5 ปี (ปีงบประมาณ 2551 - 2555) และแผนปฏิบัติราชการประจำปี (ปีงบประมาณ 2554 )
3. บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการทำแผนการดำเนินงาน ทำให้เข้าใจในแผนงานเป็นอย่างดี
4. มีการดำเนินงานตามแผนที่ได้จัดทำไว้ครบทุกภารกิจ รวมถึงมีการสรุปผลการดำเนินงานและรายงานปัญหาอุปสรรคเพื่อหาแนวทางแก้ไข เสนอต่อผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ

##### จุดที่ควรพัฒนา

1. ขาดการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ มีเพียงผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี
2. ขาดการรายงานผลการประเมิน ตัวบ่งชี้ในแผนกลยุทธ์

##### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติราชการประจำปีครบทุกกระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) อย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อเป็นการวิเคราะห์ถึงเหตุปัจจัยและแนวทางการดำเนินงาน อันจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ได้กำหนดร่วมกัน
2. ควรมีการจัดทำแผนงานเชิงรุกที่สนับสนุนส่งเสริมให้นิสิต บุคลากร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักวิทยบริการ
3. ควรวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของแผนกลยุทธ์ มาสู่แผนปฏิบัติราชการ ให้เป็นรูปธรรม เช่น เอกสารการวิเคราะห์ความเชื่อมโยง จากแผนกลยุทธ์ มาสู่แผนปฏิบัติราชการ

## องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก

### จุดแข็ง

1. มีการกำหนดภารกิจหลักเพื่อการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ตลอดจนมีการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักที่สอดคล้องกับพันธกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีฯ ในด้านการดำเนินการจัดการเรียนการสอนเป็นอย่างดี
2. มีศักยภาพในการดำเนินงานด้านการให้บริการวิชาการตามภารกิจหลัก
3. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากโครงการ/กิจกรรมมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน
4. มีการเลือกตัวบ่งชี้ที่เป็นอัตลักษณ์ที่สามารถประเมินผลการดำเนินงานได้
5. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจหลัก

### จุดที่ควรพัฒนา

1. ควรมีการสำรวจความต้องการบริการในประเด็นอื่นๆ อาทิ เช่น สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น เพื่อให้คุณภาพการของการให้บริการมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น
2. ขาดการนำผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมทุกภารกิจหลัก

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดทำแผนสำรวจความต้องการและการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ครอบคลุมทุกภารกิจและดำเนินการตามแผนให้ชัดเจน
2. ควรเพิ่มตัวบ่งชี้ที่เป็นอัตลักษณ์ของแต่ละฝ่ายโดยการกำหนดตัวบ่งชี้ขึ้นเอง เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจของสำนักวิทยบริการ

## องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ

### จุดแข็ง

1. มีการปรับโครงสร้างการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับภารกิจหลัก
2. มีการดำเนินงานและระบบการมอบหมายงานตามสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน พร้อมการติดตามงานอย่างเป็นระบบ
3. หน่วยงานให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เช่น การให้เข้ารับการอบรม/สัมมนา เพื่อพัฒนาทักษะทางด้านวิชาชีพตามภาระงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี
4. บุคลากรมีจิตให้บริการและมีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี
5. มีความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### จุดที่ควรพัฒนา

-

#### ข้อเสนอแนะ

1. ควรกำหนดแผนเพื่อให้มีการขับเคลื่อนงานเชิงนโยบายในระดับฝ่ายให้สอดคล้องกับนโยบายของสำนักวิทยบริการ เช่น การบริหารความเสี่ยง การจัดการความรู้ เป็นต้น
2. ควรนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ มาถ่ายทอดความรู้ในรูปแบบการจัดการองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง
3. ควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินตนเองของคณะกรรมการประจำสำนัก ล่วงหน้า เพื่อให้คณะกรรมการประจำสำนักทราบก่อนประเมินตนเอง

### องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ

#### จุดแข็ง

1. มีแผนกลยุทธ์ทางการเงิน
2. มีการบริหารจัดการในทางการเงินที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้
3. มีศูนย์กลางข้อมูลทางการเงินจากส่วนกลางของวิทยาเขตตามนโยบายรวมบริการประสานภารกิจ
4. มีการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยครบทุกโครงการ / กิจกรรม

### จุดที่ควรพัฒนา

-

#### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการดำเนินงานตามแผน และการรายงานผลการเงินและงบประมาณ

### องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

#### จุดแข็ง

1. การนำระบบประกันคุณภาพเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีการตรวจประเมินภายในระดับฝ่ายเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้เพื่อสะท้อนถึงผลการดำเนินงานและเพื่อให้เกิดการพัฒนาผลการดำเนินงานต่อไป
2. มีผู้แทนที่ทำหน้าที่ประกันคุณภาพของฝ่าย ฝ่ายละ 2 คน เพื่อแต่งตั้งเป็นคณะทำงานประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการ ซึ่งเป็นการขยายผลความรู้ความเชี่ยวชาญด้านประกันคุณภาพให้กับบุคลากรอย่างทั่วถึง แต่ยังคงให้ฝ่ายบริหารเป็นเจ้าภาพหลักในการดำเนินงานประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการ

3. มีการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องแม้ในสภาพแวดล้อมที่จำกัดทั้งเรื่องจำนวนคน และภารกิจหลักที่มีมากมาย
4. ทุกฝ่ายพยายามสร้างตัวบ่งชี้ตามอัตลักษณ์ของฝ่ายตนเอง เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายอย่างแท้จริง

### จุดที่ควรพัฒนา

1. บุคลากรส่วนใหญ่ยังมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ และยังไม่สามารถนำการประกันคุณภาพเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานได้อย่างสมบูรณ์

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรสร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากรทุกระดับเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพเพื่อจะได้เห็นว่าการประกันคุณภาพ คือส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำ
2. ควรเพิ่มตัวบ่งชี้ที่เป็นอัตลักษณ์ของแต่ละฝ่ายที่พัฒนาขึ้นเองเพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจหลักของสำนักวิทยบริการ

## องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน

### จุดแข็ง

1. ทุกฝ่ายของสำนักวิทยบริการมีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานโดยการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ได้แก่

#### ฝ่ายบริหาร

1. เรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อการจ้ำจต่อ และพิจารณาค่าจ้างซึ่งได้ดำเนินการจัดทำเป็นคู่มือครบถ้วน และสามารถเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นนำไปใช้ได้
2. เรื่อง การขออนุมัติเดินทางไปปฏิบัติราชการ ได้จัดทำเป็นรูปแบบฉบับสมบูรณ์

#### ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล

1. เรื่อง การรับเข้าศึกษา
2. เรื่อง การปฏิบัติงานงานทะเบียนนิสิตและเอกสารสำคัญ
3. เรื่อง งานสถิติการศึกษา

#### ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. เรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศ
2. เรื่อง การตรวจสอบสถานการณ์ใช้งานเครือข่าย
3. เรื่อง การใช้งานสื่อดิจิทัลอุปกรณ์ประจำห้องระพีสาคริก

### ฝ่ายห้องสมุด

1. เรื่อง การปฏิบัติงานฝ่ายห้องสมุด ปี 2554 ฉบับที่ 1

### ฝ่ายบริการการศึกษา

1. เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดสอบ
2. มีการวิเคราะห์ปัญหา วางแผนแก้ไข และดำเนินการแก้ไขเพื่อพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นทั้งนี้เพื่อปรับปรุงระบบการดำเนินงาน ทั้งนี้ได้มีการรายงานผลการดำเนินงานจากผู้ปฏิบัติงานสู่ผู้บริหาร และ จากผู้บริหารสู่ผู้ปฏิบัติงาน

### จุดที่ควรพัฒนา

-

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนช่วยในการวิเคราะห์และพัฒนาปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ได้วางแผนการดำเนินงานครบตามกระบวนการ PDAC และครบทุกกระบวนการหลัก

### 3.3 รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในของแต่ละหน่วยงานย่อย

สำนักวิทยบริการ ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานระดับหน่วยงานย่อยต่างๆ มีผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ ดังนี้

หน่วยงาน	จุดแข็ง	จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
<b>องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ</b>			
ฝ่ายบริหาร	-	1. การถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ มาสู่แผนปฏิบัติราชการ ยังไม่ครอบคลุมทั้ง 4 ด้านของแผนกลยุทธ์ของฝ่าย เช่น ตัวบ่งชี้ (KPI)	1. ควรทบทวนแผนยุทธศาสตร์การบริหาร สำนักวิทยบริการ 2554-2558 เกี่ยวกับตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ เพื่อให้สอดคล้องกับตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติราชการ 2. ควรวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของแผนกลยุทธ์ มาสู่แผนปฏิบัติราชการ ให้เป็นรูปธรรม เช่น เอกสารการวิเคราะห์ความเชื่อมโยง จากแผนกลยุทธ์ มาสู่แผนปฏิบัติราชการ
ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล	1. มีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของแผนกลยุทธ์ สำนักรับกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย และมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามภารกิจครบทุกภารกิจ	-	1. เพื่อให้มีการติดตามที่เป็นรูปธรรมสามารถใช้หลักฐานการรายงานผู้บริหาร โดยจัดทำเป็นรายงาน หรือรายงานการประชุมที่ระบุผลการดำเนินงานว่าบรรลุหรือไม่บรรลุ หรือไม่บรรลุเป้าหมาย เพราะอะไร แก้ไขอย่างไร 2. เมื่อมีการระบุว่าฝ่ายทะเบียนและประมวลผลรับผิดชอบตัวบ่งชี้ในแผนกลยุทธ์แล้วให้มีการรายงานการประเมินตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ว่ามีตัวบ่งชี้ใดที่บรรลุ และมีจำนวนเท่าใดที่ไม่บรรลุ และจะแก้ไขอย่างไร 3. ควรมีการระบุผู้รับผิดชอบการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ เพื่อให้สามารถถ่ายทอดและระบุผู้รับผิดชอบได้เมื่อมีการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติราชการประจำปี

หน่วยงาน	จุดแข็ง	จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	1. ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีครบทุกกระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) อย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อเป็นการวิเคราะห์ถึงเหตุปัจจัยและแนวทางการดำเนินงาน อันจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดร่วมกัน	1. ควรสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีทุกไตรมาส
ฝ่ายห้องสมุด	-	1. ขาดการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ พบเพียงผลการดำเนินงานตามแผนประจำปี ทั้งนี้เนื่องจากไม่มีการระบุว่าฝ่ายห้องสมุดรับผิดชอบตัวบ่งชี้ใดในแผนกลยุทธ์ ทำให้เกิดความไม่ชัดเจนในการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ 2. ขาดการรายงานผลการประเมินตัวบ่งชี้ในแผนกลยุทธ์	1. ควรมีรายงานที่ระบุผู้รับผิดชอบงานตามแผนกลยุทธ์ ซึ่งในแผนกลยุทธ์ของสำนัก ระบุแต่เพียงว่า สำนักฯเป็นผู้รับผิดชอบ และควรมีการสรุปการประชุม เรื่องการถ่ายทอดแผนไปยังแต่ละฝ่ายและระบุผู้รับผิดชอบ 2. ควรมีการวิเคราะห์ความสอดคล้องและเชื่อมโยงของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี 3. ควรมีการจัดทำและสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ที่บรรลุหรือไม่บรรลุเป้าหมาย เพื่อนำผลไปปรับปรุงในปีถัดไป
ฝ่ายบริการการศึกษา	-	-	1. ควรมีการระบุผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ต่างๆให้ชัดเจน เพื่อนำไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปีได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2. ความเชื่อมโยงระหว่างแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปียังไม่ชัดเจน

หน่วยงาน	จุดแข็ง	จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
<b>องค์ประกอบที่ 2 การกิจหลัก</b>			
ฝ่ายบริหาร	-	1. ขาดการประเมินความพึงพอใจในโครงการ/กิจกรรม ที่เกี่ยวข้องกับการกิจด้านการให้บริการ 2. ขาดการนำผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน	1. การประเมินความพึงพอใจ ควรให้ครบทั้ง 4 ด้าน ตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน 2. ควรมีการนำผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ มาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน
ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล	-	1. ควรมีการสำรวจความต้องการบริการในประเด็นอื่นๆ อาทิเช่น สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น เพื่อให้คุณภาพการให้บริการมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น	-
ฝ่ายห้องสมุด	-	-	1. ควรหาหลักฐานให้ครบและสอดคล้องตามเกณฑ์ในแต่ละข้อ 2. ควรมีการสำรวจความต้องการให้ครอบคลุมทุกภารกิจ
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	1. ในรอบปีการศึกษา 2554 พบว่ามีตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม ทั้งสิ้น 13 โครงการ/กิจกรรม แต่ฝ่ายรายงานผลการดำเนินงานมา 5 โครงการ/กิจกรรม	1. ควรสำรวจความพึงพอใจให้ครอบคลุมทุกโครงการ/กิจกรรม ตามตัวบ่งชี้ที่ปรากฏในแผนปฏิบัติการประจำปี 2. ควรมีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจ ให้ครอบคลุมผู้ใช้บริการทุกประเภท
ฝ่ายบริการการศึกษา	1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการประเมิน	-	1. ในกรณีที่ฝ่ายไม่สามารถเปิดหลักสูตรการอบรมเพื่อตอบสนองความต้องการของนิสิตได้ อันเนื่องมาจากมีข้อจำกัดในด้านอุปกรณ์หรือบุคลากร ฝ่ายควรหาวิธีการอื่นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น อบรมการถ่ายภาพโดยขอความร่วมมือจากบริษัทตัวแทนจัดจำหน่ายในท้องถิ่น 2. การดำเนินกิจกรรมทุกโครงการควรดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ 3. ควรจัดทำรูปแบบสรุปโครงการฉบับสมบูรณ์



หน่วยงาน	จุดแข็ง	จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
<b>องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ</b>			
ฝ่ายบริหาร	-	-	1. ควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินตนเองของคณะกรรมการประจำสำนัก ล่วงหน้า เพื่อให้คณะกรรมการประจำสำนักทราบ
ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล	1. มีการประเมินระบบธรรมาภิบาลโดยใช้ระบบสารสนเทศ	-	1. ควรแสดงหลักฐานประกอบการบรรยายหลักฐานธรรมาภิบาลของหัวหน้าฝ่ายครบทั้ง 10 ข้อ (ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 เกณฑ์ ข้อที่ 6) 2. ควรมีการแสดงการคำนวณร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน(ตัวบ่งชี้ที่ 3.5)
ฝ่ายห้องสมุด	1. มีการประเมินระบบธรรมาภิบาลโดยใช้ระบบสารสนเทศ	-	-
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. มีการประเมินระบบธรรมาภิบาลโดยใช้ระบบสารสนเทศ	-	1. ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 เกณฑ์ข้อ 2ควรเพิ่มหลักฐานที่แสดงถึงการนำข้อมูลสารสนเทศมาเป็นฐานในการปฏิบัติงาน 2. ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 เกณฑ์ข้อ 3 การอ้างรายงานการประชุมควรระบุว่า เป็นรายงานการประชุมครั้งที่เท่าไร และวาระที่เท่าไร เพื่อให้สะดวกต่อการตรวจสอบเอกสาร 3. ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 เกณฑ์ข้อ 4 - รายงานการประชุมของฝ่ายได้แสดงถึงการประชุมแบ่งงานและดำเนินงานต่างๆ แต่เพื่อความชัดเจนของหลักฐานควรระบุ ครั้งที่ และวาระการประชุมให้ชัดเจน

หน่วยงาน	จุดแข็ง	จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
			<p>4. ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 เกณฑ์ข้อ 6</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตามเล่ม SAR มีการบรรยายหลักธรรมาภิบาลของหัวหน้าฝ่ายครบทั้ง 10 ข้อ แต่ยังขาดหลักฐานที่นำมาประกอบ ซึ่งหากจะผ่านเกณฑ์มาตรฐานข้อนี้ จะต้องแสดงหลักฐานครบทั้ง 10 ข้อ</li> <li>- ควรแสดงแบบฟอร์มการประเมินหลักธรรมาภิบาล เนื่องจากเมื่อเข้าระบบแล้ว หากไม่อยู่ในช่วงการประเมิน จะเข้าดูแบบฟอร์มไม่ได้</li> </ul> <p>5. ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 เกณฑ์ข้อ 7</p> <p>หลักฐานไม่ชัดเจน เนื่องจากไม่พบรายงานการประชุมฝ่าย</p> <p>6. ตัวบ่งชี้ที่ 3.5 ไม่พบหลักฐานการเข้าร่วมอบรมของบุคลากร 2 ท่าน จึงควรเพิ่มเอกสารการเข้าร่วมอบรมของบุคลากรอีก 2 ท่านดังกล่าว</p>
ฝ่ายบริการการศึกษา	1. บุคลากรในฝ่ายบริการการศึกษามากกว่าร้อยละ 50 มีวุฒิการศึกษาในระดับมหาบัณฑิต ซึ่งจะมีประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น	-	-
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ			
ทุกฝ่ายประเมินในภาพรวมของสำนักวิทยบริการ			

หน่วยงาน	จุดแข็ง	จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
<b>องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ</b>			
ฝ่ายบริหาร	1. มีแนวปฏิบัติที่ดี เกี่ยวกับคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การประเมินผลเพื่อการจ้างต่อ และการเลื่อนค่าจ้าง ที่หน่วยงานสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	-	1. ควรเพิ่มแบบฟอร์ม การนำแนวปฏิบัติที่ดี ไปใช้ประโยชน์ เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาต่อไป
ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล	-	-	1. ควรหาหลักฐานให้ครบและสอดคล้องตามเกณฑ์ในแต่ละข้อ 2. ควรเพิ่มหลักฐานที่แสดงถึงนโยบายด้านการประกันคุณภาพ (ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 เกณฑ์ข้อที่ 2)
ฝ่ายห้องสมุด	1. ผู้รับผิดชอบการประกันคุณภาพระดับฝ่ายมีความเข้าใจ ในงานประกันคุณภาพของฝ่ายเป็นอย่างดี 2. มีการดำเนินงานตามแผนครบทุกกิจกรรม/โครงการ สะท้อนให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรในฝ่ายเป็นอย่างดี	1. ขาดการทำงานเชิงรุก ในด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพ	-
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. มีแนวปฏิบัติที่ดี คู่มือการปฏิบัติงาน “การประเมินผล การปฏิบัติงานเพื่อการจ้างต่อ และการพิจารณาเลื่อนค่าจ้าง”	-	1. เสนอให้ตรวจประเมินองค์ประกอบที่ 5 ในภาพรวมสำนัก 2. สามารถอ้างความร่วมมือเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงาน / มหาวิทยาลัย ที่วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนครได้ไปมีเครือข่ายกับมหาวิทยาลัยอื่น

หน่วยงาน	จุดแข็ง	จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
ฝ่ายบริการ การศึกษา	1. มีการพัฒนาระบบกลไก การประกันคุณภาพอย่าง ต่อเนื่องแม้ในสภาพแวดล้อม ที่จำกัดทั้งเรื่อง จำนวนคน และภารกิจหลัก	-	1. ควรเพิ่มรายละเอียดและ หลักฐานในเกณฑ์ข้อที่ 6 และ 9 ด้วย
<b>องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน</b>			
ฝ่ายบริหาร	-	-	1. ควรเพิ่ม แบบฟอร์มการติดตาม และประเมินผล เกี่ยวกับ กระบวนการที่ได้มีการปรับปรุง 2. ควรเพิ่ม กระบวนการรับ เอกสาร และ กระบวนการยืมเงิน ตรงรายการ เป็นหลักฐาน เพิ่มเติมของตัวบ่งชี้ที่ 6.1 3. ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ให้ครอบคลุมทุกกระบวนการหลัก (Core process)
ฝ่ายทะเบียนและ ประมวลผล	1. มีการทบทวนการ ดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้อง กับความต้องการ	-	1. ควรเพิ่มกระบวนการทำงาน บางขั้นตอนภายใน Flow ให้ ครบถ้วน (ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 เกณฑ์ข้อ ที่ 1) 2. ควรใส่หมายเลขกำกับเอกสาร ในหลักฐานให้ครบถ้วน 3. ควรมีการระบุครั้งที่ประชุมฝ่าย และวาระการประชุมฝ่ายที่ชัดเจน
ฝ่ายห้องสมุด	1. มีการทบทวนปรับปรุง กระบวนการหลัก เพื่อให้ สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้รับบริการ	-	1. เพิ่มเติมเอกสารเกี่ยวกับการ ติดตามความก้าวหน้าและรายงาน ผลการปรับปรุง เรื่องการปรับปรุง กระบวนการตามคู่มือการ ปฏิบัติงาน

หน่วยงาน	จุดแข็ง	จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	1. ขาดหลักฐานการทบทวนปรับปรุง กำกับ ติดตาม และ ประเมินผลกระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process)	1. ควรเพิ่มหลักฐานการทบทวนปรับปรุง กำกับ ติดตาม และ ประเมินผลกระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ และ เสนอให้ผู้มีอำนาจพิจารณาเป็นแนวทางในการกำหนดกระบวนการที่จะดำเนินงานในปีถัดไป
ฝ่ายบริการการศึกษา	1. มีเอกสารแสดงข้อกำหนดที่สำคัญและวิธีการได้มาซึ่งข้อกำหนดดังกล่าว รวมถึงคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม	1. เอกสารหลักฐานการแต่งตั้งคณะทำงานติดตามความก้าวหน้าควรระบุไว้ในภาระหน้าที่ในคำสั่งให้ชัดเจนและสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมิน	1. จากการประเมินการดำเนินงานของฝ่ายบริการการศึกษา จะเห็นว่ากระบวนการจัดสอบใกล้เคียงความสมบูรณ์ในกระบวนการ ดังนั้นทางฝ่ายฯควรเริ่มพัฒนาในส่วนงานตารางเรียนและสหกิจศึกษา