



คู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน สำนักหอสมุด

มหาวิทยาลัยแม่โจ้
MAEJO : UNIVERSITY OF LIFE

คำนำ

คู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินส่วนงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา พร้อมทั้งสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่า ส่วนงานสนับสนุนสามารถดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพ บรรลุเป้าประสงค์ และสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยได้ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน ภายใต้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. 2560 มาตรา 49 หมวด 3 ที่ว่าให้มหาวิทยาลัยมีการประเมินส่วนงาน ด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

การจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน มีกระบวนการวางแผน กำหนดแนวทาง และติดตามผลการดำเนินการ โดยคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยมุ่งเน้นไปที่ผลลัพธ์จากกระบวนการทำงานและผลลัพธ์จากผู้รับบริการ

คู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุนฉบับนี้ จะใช้ในการประเมินคุณภาพส่วนงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2563 เพื่อช่วยให้ส่วนงานสนับสนุนสามารถดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพ บรรลุเป้าประสงค์ และสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยได้ ทั้งนี้ การดำเนินการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน จะยังคงมุ่งพัฒนาระบบและกลไก รวมถึงการปรับปรุงหลักเกณฑ์และการประเมินผลให้มีความเหมาะสมตามบริบทของส่วนงานให้มากที่สุด มีความทันสมัยต่อสถานการณ์และรองรับการเปลี่ยนแปลงของการดำเนินงานในอนาคตต่อไป

คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
1. เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน	1
2. วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน	1
3. กรอบแนวคิดของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ปี 2563	2
4. กระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน	2
5. แนวทางการประกันคุณภาพภายในของส่วนงาน	3
บทที่ 2 การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของส่วนงาน	4
2.1 โครงร่างองค์กร	4
2.2. ตัวบ่งชี้ในการประเมินส่วนงานสนับสนุน	9
ตัวบ่งชี้ที่ 1 ผลประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ	9
ตัวบ่งชี้ที่ 2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน	12
ตัวบ่งชี้ที่ 3 ผลลัพธ์ของเป้าหมาย (OKRs) ที่ส่วนงาน/หน่วยงานกำหนดเอง	14
ตัวบ่งชี้ที่ 4 ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี	16
ภาคผนวก	
ตารางรายงานผลการประเมินตนเองของสำนักหอสมุด	18

บทที่ 1 บทนำ

1. เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

ตามที่พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. 2560 มาตรา 49 ให้มหาวิทยาลัยมีการประเมินส่วนงานของมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ ส่วนงานสนับสนุนได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน เพื่อจัดทำแนวทางหลักเกณฑ์ และคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2563 เพื่อให้ส่วนงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัยใช้ดำเนินการประเมิน ซึ่งส่วนงานสนับสนุนประกอบด้วย

- 1) สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร
- 2) สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ
- 3) สำนักหอสมุด
- 4) สำนักงานสภามหาวิทยาลัย
- 5) สำนักงานมหาวิทยาลัย

เพื่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่า ส่วนงานนั้นสามารถดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพ บรรลุเป้าประสงค์ และสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยได้ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน

2. วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

- 1) เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ตามระบบคุณภาพและกลไกที่คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุนกำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่
- 2) เพื่อให้ส่วนงานทราบสถานภาพของตนเอง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย หรือการตั้งเป้าหมายที่ท้าทายขึ้นตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน
- 3) เพื่อให้ส่วนงานทราบถึงจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็ง และพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
- 4) เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจได้ว่าส่วนงานสามารถดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพ

3. กรอบแนวคิดของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ปี 2563

การประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2563 เป็นแนวทางสำหรับการประเมินโดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงานสนับสนุน โดยมุ่งเน้นไปที่ผลลัพธ์จากระบวนการทำงานและ ผู้รับบริการ

4. กระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

4.1 ระยะเวลาการตรวจประเมิน

ภายใน 3 เดือนหลังสิ้นสุดปีงบประมาณ

4.2 องค์ประกอบและคุณสมบัติของคณะกรรมการประเมิน

- 1) คณะกรรมการประเมินฯ ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกส่วนงานอย่างน้อย 3 คน ประกอบด้วย ประธาน 1 คน กรรมการอย่างน้อย 2 คน และกรรมการและเลขานุการ 1 คน
- 2) ประธานและคณะกรรมการประเมินต้องเป็นผู้ที่ดำรงตำแหน่งบริหารหรือเคยเป็นผู้ดำรงตำแหน่งบริหารของมหาวิทยาลัยตั้งแต่ระดับรองคณบดี ผู้ช่วยคณบดีขึ้นไป หรือระดับผู้อำนวยการกองขึ้นไป

4.3 รายงานการประเมินตนเอง

- 1) ให้ส่วนงานจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ 2563
- 2) จัดส่งรายงานการประเมินตนเองให้แก่คณะกรรมการประเมินภายใน 7 วันก่อนการตรวจประเมินฯ

4.4 รายงานผลการตรวจประเมิน

มีการนำเสนอจุดแข็งและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาของส่วนงานที่รับการประเมิน หรืออาจรวมถึงแนวปฏิบัติที่ดี รวมทั้งคะแนนการประเมินทั้งในภาพรวมและแต่ละตัวบ่งชี้ ตลอดจนสรุปให้เห็นภาพรวมของส่วนงาน จุดเน้นของส่วนงาน ประสิทธิภาพของการดำเนินงานในผลลัพธ์ของผลผลิตต่าง ๆ ตามพันธกิจของส่วนงาน ทั้งนี้ การรายงานการตรวจประเมินให้แล้วเสร็จภายในวันสุดท้ายของการตรวจประเมิน

5. แนวทางการประกันคุณภาพภายในของส่วนงาน

ในการประกันและการพัฒนาคุณภาพของส่วนงาน มีดังนี้

5.1 องค์ประกอบของการประกันคุณภาพของส่วนงาน มีดังนี้

1. โครงร่างองค์กร (Organizational Profile; OP) เป็นบริบทของส่วนงาน เพื่อให้ทั้งผู้บริหาร บุคลากร และผู้ตรวจประเมินมีความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับบริบทที่สำคัญของส่วนงาน รวมทั้งวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน เพื่อเป็นหลักในการกำหนดเป้าหมายและการประเมินผลลัพธ์ของภาระงานประจำและการดำเนินการสนับสนุนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
2. ตัวบ่งชี้ในการประเมินส่วนงานสนับสนุน ประกอบด้วยผลการประเมินผลลัพธ์ 4 ด้าน ดังนี้
 - 1) ผลประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ
 - 2) ผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน
 - 3) ผลลัพธ์ของวัตถุประสงค์และเป้าหมาย (OKRs) ที่ส่วนงาน/หน่วยงานกำหนดเอง
 - 4) ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี

5.2 การกำหนดตัวบ่งชี้

การกำหนดตัวบ่งชี้ในการประเมินส่วนงานสนับสนุน สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ 1) ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ 2) ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ และ 3) ตัวบ่งชี้เชิงเวลา

ข้อปฏิบัติเรื่องจุดทศนิยม

การคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าคะแนนให้ใช้ทศนิยม 2 ตำแหน่ง โดยการปัดทศนิยมตำแหน่งที่ 3 ตามหลักการปัดทศนิยม (ตั้งแต่เลข 5 ขึ้นไปปัดขึ้น) เช่น

72.364	เป็น	72.36
3.955	เป็น	3.96

บทที่ 2 การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของส่วนงาน

2.1. โครงร่างองค์กร

ความสำคัญของโครงร่างองค์กร

โครงร่างองค์กรเป็นจุดเริ่มในการประเมินตนเอง และการเขียนรายงานเพื่อรับการตรวจประเมิน โครงร่างองค์กรมีความสำคัญ ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

1. ช่วยในการระบุสารสนเทศสำคัญที่อาจขาดหายไป และมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ที่สำคัญ
2. ส่วนงานอาจใช้โครงร่างองค์กรเป็นการประเมินตนเองเบื้องต้น หากพบประเด็นที่สารสนเทศยังขัดแย้งกัน มีน้อย หรือไม่มีเลย ส่วนงานสามารถใช้ประเด็นเหล่านี้ไปวางแผนพัฒนาได้
3. โครงร่างองค์กรกำหนดบริบทให้สอดคล้องกับจุดเน้นของส่วนงาน เพื่อสามารถแสดงความโดดเด่นเฉพาะตน

บทนำ : โครงร่างองค์กร

โครงร่างองค์กร คือ ภาพรวมของส่วนงาน เป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และเป็นความท้าทายสำคัญที่ส่วนงานเผชิญอยู่

P.1 ลักษณะองค์กร : คุณลักษณะที่สำคัญของส่วนงานคืออะไร

ให้อธิบายลักษณะสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของส่วนงาน และความสัมพันธ์หลักกับผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) บริการ

ส่วนงานมีบริการที่สำคัญอะไรบ้าง ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของแต่ละบริการต่อความสำเร็จของส่วนงานคืออะไร ส่วนงานใช้วิธีการอย่างไรในการจัดบริการ

(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดประสงค์

วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจของส่วนงานที่ได้ประกาศไว้คืออะไร สมรรถนะหลักของส่วนงานคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของส่วนงาน

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ลักษณะโดยรวมของบุคลากรเป็นอย่างไร มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ เกี่ยวกับองค์ประกอบของบุคลากร หรือความต้องการของบุคลากรหรือไม่

- ส่วนงานแบ่งกลุ่มบุคลากรเป็นกลุ่ม และประเภทอะไรบ้าง
- ข้อกำหนดด้านคุณวุฒิทางการศึกษาของบุคลากรแต่ละกลุ่ม แต่ละประเภท มีอะไรบ้าง
- มีองค์ประกอบสำคัญอะไรที่ทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจังเพื่อให้ส่วนงานบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน บุคลากรและภาระงานของส่วนงานมีความหลากหลายอย่างไร กลุ่มที่จัดตั้งให้ทำหน้าที่ต่อตรงกับส่วนงานคืออะไร ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญของส่วนงาน

(4) สินทรัพย์

ส่วนงานมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญอะไรบ้าง ที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน

(5) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

ส่วนงานดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับอะไรบ้าง รวมถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับรองมาตรฐาน การรับรองคุณสมบัติหรือการขึ้นทะเบียนมาตรฐาน และกฎระเบียบข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการเงิน ด้านการบริการอะไรบ้าง

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างและการกำกับดูแลส่วนงานมีลักษณะอย่างไร และความสัมพันธ์เชิงการรายงานระหว่างสภามหาวิทยาลัย คณะกรรมการที่กำกับดูแลส่วนงาน ผู้นำระดับสูง มีลักษณะเช่นใด

(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของส่วนงานมีอะไรบ้าง กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรบ้างต่อการให้บริการของส่วนงาน การบริการและการปฏิบัติการต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร

(3) ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ

ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สำคัญ มีประเภทอะไรบ้าง กลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้มีบทบาทอย่างไรต่อ

- ระบบงาน โดยเฉพาะการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การส่งเสริมขีดความสามารถของส่วนงาน
- กลไกที่สำคัญในการสื่อสารกับผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ กลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้มีส่วนช่วยและร่วมทำให้เกิดนวัตกรรมของส่วนงานอย่างไร ส่วนงานมีข้อกำหนดที่สำคัญสำหรับห่วงโซ่อุปทานอะไรบ้าง

หมายเหตุ :

P.1 ลักษณะองค์กร

การตอบคำถามในโครงสร้างองค์กรมีความสำคัญมาก ข้อมูลเหล่านี้กำหนดบริบทที่ช่วยให้เข้าใจหน่วยงาน และการปฏิบัติของหน่วยงานในการตอบทุกคำถามของหน่วยงาน ทั้งนี้ โครงสร้างองค์กรควรให้สัมพันธ์กับบริบทขององค์กร ซึ่งจะทำให้ส่วนงานตอบสนองต่อคำถามอื่น ๆ ทั้งหมดตามลักษณะที่โดดเด่นเฉพาะของส่วนงาน

“บริการ” หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่หน่วยงานทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ความสะดวกสบาย และความพึงพอใจตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

“สมรรถนะหลัก” หมายถึง เรื่องที่ส่วนงานมีความชำนาญที่สุด สมรรถนะหลักเป็นขีดความสามารถเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญซึ่งเป็นเกณฑ์หลักในการทำให้บรรลุพันธกิจ และสร้างรายได้เปรียบในการทำงานหรือสภาพแวดล้อมด้านการบริการ สมรรถนะหลักมักเป็นสิ่งที่คู่แข่ง หรือผู้ส่งมอบ หรือคู่ความร่วมมือลอกเลียนได้ยาก และในหลายๆ กรณีทำให้ส่วนงานคงความได้เปรียบในการแข่งขัน

“กลุ่มประเภทของบุคลากร” ส่วนงานอาจจัดแบ่งตามประเภทของการจ้าง หรือสายการบังคับบัญชาตามที่ปรากฏในสัญญาจ้าง สถานที่ปฏิบัติงาน รวมถึงการทำงานจากระยะไกล การออกภาคสนาม สภาพแวดล้อมการทำงาน การนำมาซึ่งนโยบายบางอย่างเพื่อส่งเสริมสามัคคีในองค์กรหรือปัจจัยอื่น ๆ

“ผู้รับบริการ” รวมถึงผู้ใช้หรือผู้ที่มิแน่วโน้มจะมาใช้บริการซึ่งเป็นผู้ใช้โดยตรง รวมถึง กลุ่มบุคคลอื่น ๆ ที่นำบริการไปใช้หรือเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้

“ผู้รับบริการกลุ่มอื่น” อาจจัดแบ่งตามปัจจัยร่วมของความคาดหวัง พฤติกรรม ความชอบ หรือลักษณะของกลุ่มภายในแต่ละกลุ่ม อาจมีการจำแนกเป็นผู้รับบริการกลุ่มย่อยลงไปอีกตามความแตกต่างและความเหมือนภายในกลุ่มเดียวกัน

“ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” และ “กระบวนการปฏิบัติงาน” จะช่วยผลักดันส่วนงานให้มีความไวต่อการรับรู้ประเด็นความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะชะงักงันของการให้บริการ กระบวนการสนับสนุนและห่วงโซ่อุปทาน จากสาเหตุต่าง ๆ ที่รวมถึงภัยพิบัติทางธรรมชาติและภาวะฉุกเฉินอื่น ๆ

P.2 สถานะขององค์กร : สถานการณ์เชิงกลยุทธ์ของส่วนงานเป็นอย่างไร

ให้อธิบายสภาพแวดล้อม ความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนงาน โดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของการให้บริการ การปฏิบัติการ ความรับผิดชอบต่อสถาบันและบุคลากรมีอะไรบ้าง

ข. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ส่วนประกอบที่สำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนงาน ซึ่งรวมถึงกระบวนการประเมินและการปรับปรุงโครงการและกระบวนการที่สำคัญ

หมายเหตุ : สถานการณ์ขององค์กร

สถานการณ์ขององค์กร แสดงถึงความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของส่วนงาน และแนวทางที่ส่วนงานใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินการและทำให้เกิดการเรียนรู้ วัตถุประสงค์ของหัวข้อนี้ คือ ช่วยให้ส่วนงานเข้าใจความท้าทายที่สำคัญของส่วนงาน และระบบการทำงานเพื่อสร้างและรักษาความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน

“ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์” อาจสัมพันธ์กับเทคโนโลยีของการให้บริการ การเงิน การปฏิบัติงานของส่วนงาน โครงสร้างและวัฒนธรรมของส่วนงาน จิตความสามารถของส่วนงาน ภาพลักษณ์ หรือการรับรู้ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อส่วนงาน ห่วงโซ่คุณค่า (value chain) ของส่วนงาน และความได้เปรียบ อาจรวมถึงการสร้างแตกต่างของการให้บริการ ชื่อเสียง อัตราการสร้างนวัตกรรม ทำเลที่ตั้ง และการเข้าถึงได้โดยสะดวก

ข้อสังเกต

การรู้จุดแข็ง จุดเปราะบาง และโอกาสในการปรับปรุง และการเติบโตของส่วนงาน มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จและความยั่งยืนของส่วนงาน ความรู้ในเรื่องเหล่านี้ช่วยทำให้ส่วนงานสามารถกำหนดการให้บริการ กระบวนการทำงาน สมรรถนะ และคุณลักษณะที่แสดงผลการดำเนินการซึ่ง

- เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของส่วนงาน
- สร้างความแตกต่างจากส่วนงานอื่น ๆ

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของส่วนงาน ส่งผลต่อความสามารถในการคงผลการดำเนินงานไว้ อาจรวมถึง การเพิ่มหรือลดจำนวนบุคลากร การคงอยู่ของบุคลากร ความพร้อมของบุคลากร ที่มีทักษะ การเกษียณของบุคลากร การให้บริการแบบใหม่เพื่อทดแทนบริการแบบเดิม การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงข้อบังคับ

ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของส่วนงาน ส่งผลต่อการตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ อย่างต่อเนื่อง อาจรวมถึง ชื่อเสียงในด้านคุณภาพของบริการ ความเป็นผู้นำด้านนวัตกรรม การเป็นที่ยอมรับในเรื่องการให้บริการ ภาพลักษณ์และการรับรู้ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความคล่องตัว การให้และการปกป้องสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติอย่างมีความรับผิดชอบ (Environmental stewardship) ความรับผิดชอบต่อสังคม การให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม

2.2. ตัวบ่งชี้ในการประเมินส่วนงานสนับสนุน

ตัวบ่งชี้ที่ 1 : ผลประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ

ผลประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของส่วนงานสนับสนุนเป็นการประเมินผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ โดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการส่วนงานหรือหน่วยงานในสังกัด ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

วิธีการเก็บข้อมูล

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองเลขานุการสำนักหอสมุด

ส่วนงาน/หน่วยงานเป็นผู้เก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจออนไลน์ ซึ่งจัดทำโดยกองพัฒนาคุณภาพ ทั้งนี้ ส่วนงาน/หน่วยงานสามารถใช้ QR Code และ/หรือ URL link ในการจัดส่งระบบแบบสอบถามออนไลน์ไปยังผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

ตัวอย่างระบบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

แบบสอบถามความพึงพอใจในกา...

**ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ
ให้บริการ (งานอำนวยความสะดวกและ
ธุรการ)**

ส่วนนี้ให้ผู้ประเมินตอบคำถามโดยคำนึงถึงประเด็น ดังนี้

- ได้รับความเข้าใจในกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ได้รับบริการที่รวดเร็ว ทันเวลาจากกระบวนการ/ขั้นตอน

มีการแสดง/อธิบายกระบวนการและขั้นตอน
ในการให้บริการที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน *

1 2 3 4 5

พึงพอใจน้อย
ที่สุด



พึงพอใจมาก
ที่สุด

การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย

ให้ส่วนงานใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยกำหนดประชากรคือ บุคลากรสังกัดสำนักหอสมุด และคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด

ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล : ตั้งแต่ วันที่ 1 พฤษภาคม 2563 – 31 สิงหาคม 2563

เครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ระบบแบบสอบถามความพึงพอใจออนไลน์ด้วย Google form โดยใช้ช่องทางการเข้าสู่ระบบแบบสอบถาม ดังนี้

1) URL link : <https://forms.gle/w5LKhgisYNqZoW6Q8>

2) QR Code



สำนักหอสมุด

การรายงานผล

กองพัฒนาคุณภาพจะเป็นผู้รายงานผลประเมินความพึงพอใจจากระบบแบบสอบถามความพึงพอใจออนไลน์ โดยจะทำการรายงานผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้วยทศนิยม 2 ตำแหน่ง ทั้งในระดับงาน/ฝ่าย ระดับกอง จนถึงระดับส่วนงาน และข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งจัดส่งให้กับทุกส่วนงานภายในวันที่ 30 กันยายน 2563 เพื่อให้ส่วนงานนำไปจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ต่อไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดในภาพรวม

ส่วนงาน/หน่วยงานเป็นผู้เก็บข้อมูลด้วยตนเอง ด้วย “แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปี 2563” ที่ส่วนงานกำหนดขึ้นเอง

การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย

ให้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยให้มีขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้ถูกต้องตามระเบียบงานวิจัย

ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล : ตั้งแต่ วันที่ 1 พฤษภาคม 2563 – 31 สิงหาคม 2563

เครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ระบบแบบสอบถามความพึงพอใจออนไลน์ด้วย Google form

การรายงานผล

ส่วนงานจะเป็นผู้รายงานผลประเมินความพึงพอใจจากระบบแบบสอบถามความพึงพอใจออนไลน์ โดยจะทำการรายงานผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้วยทศนิยม 2 ตำแหน่ง และข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม พร้อมกับการจัดทำรายงานผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปี 2563 ให้ถูกต้องตามระเบียบงานวิจัย

เกณฑ์การประเมิน : ใช้คะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับส่วนงาน ด้วยทศนิยม 2 ตำแหน่ง โดยมีวิธีการคำนวณ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกองเลขานุการสำนักหอสมุด + ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสำนักหอสมุดในภาพรวม

2

ตัวชี้วัดที่ 2 : การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

เพื่อให้ส่วนงานสามารถปฏิบัติงานหรือบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ ด้วยการนำเอาข้อมูลและสารสนเทศที่มีอยู่มาใช้ในการดำเนินงาน ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยโดยกองเทคโนโลยีดิจิทัลได้จัดทำระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ซึ่งส่วนงาน/หน่วยงานสามารถเข้าถึงการใช้งานระบบสารสนเทศได้ นอกจากนี้ ยังได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเฉพาะขึ้น เพื่อใช้ดำเนินงานตามพันธกิจของส่วนงาน/หน่วยงานร่วมด้วย

ปีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล : ปีงบประมาณ 2563

การรายงานผล :

ส่วนที่ 1 : ให้ส่วนงาน/หน่วยงานรายงานการใช้งานระบบสารสนเทศที่มีในปัจจุบัน

รายชื่อระบบสารสนเทศที่มีในปัจจุบัน

ลำดับ	ชื่อระบบ
1	ระบบฐานข้อมูลการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและกิจกรรม
2	ระบบการเงิน (e-Finance)
3	ระบบเอกสารราชการ (e-Document)
4	ระบบออกเลขหนังสือราชการ
5	ระบบ e-Project
6	ระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting)
7	ระบบแบบสอบถามออนไลน์
8	ระบบบริหารจัดการความรู้ (KM blog MJU)
9	ระบบเอกสารอ้างอิง
10	Microsoft teams

วิธีการคำนวณ :

1. คำนวณค่าร้อยละของระบบสารสนเทศที่ส่วนงาน/หน่วยงานมีการใช้งาน

$$\frac{\text{จำนวนระบบสารสนเทศที่ส่วนงาน/หน่วยงานมีการใช้งาน} \times 100}{10}$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 4

$$\frac{\text{ค่าร้อยละของระบบสารสนเทศที่ส่วนงาน/หน่วยงานมีการใช้งาน} \times 4}{100}$$

ส่วนที่ 2 : ให้ส่วนงาน/หน่วยงานแสดงข้อมูลระบบสารสนเทศเฉพาะหรือเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ ที่หน่วยงานใช้ดำเนินการเพื่อสนับสนุนพันธกิจ ดังนี้

ลำดับ	ชื่อระบบ	พันธกิจที่สนับสนุน
1	ชื่อระบบหรือเครื่องมือฯ (Hyperlink อ้างอิง)	
2		
3		
n		

หมายเหตุ : ระบบสารสนเทศเฉพาะ หมายถึง ระบบพื้นฐานของการทำงานต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบของการจัดเก็บข้อมูล (input) มีการประมวลผลข้อมูล (processing) การแสดงรายงานผล (output) และมีส่วนจัดเก็บข้อมูล (storage) รวมถึงมีการเผยแพร่ข้อมูลแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้งานอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของส่วนงาน/หน่วยงาน

เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นๆ หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นๆ ที่ส่วนงานนำมาใช้งานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจ เช่น Mobile-application ฯลฯ

เกณฑ์การประเมิน

ใช้คะแนนรวมจากการรายงานผลในส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2

ส่วนที่ 1 : คะแนนที่ได้จากการเทียบบัญชีใดรายการของร้อยละของระบบสารสนเทศที่ส่วนงาน/หน่วยงานมีการใช้งาน (คะแนนเต็ม 4.00)

ส่วนที่ 2 : ส่วนงาน/หน่วยงานมีระบบสารสนเทศเฉพาะ (คะแนนเต็ม 1.00)

- มีระบบสารสนเทศเฉพาะ คิดเป็น 1.00 คะแนน
- ไม่มีระบบสารสนเทศเฉพาะ คิดเป็น 0.00 คะแนน

ตัวบ่งชี้ที่ 3 : ผลลัพธ์ของเป้าหมาย (OKRs) ที่ส่วนงาน/หน่วยงานกำหนดเอง

สำนักหอสมุด

พันธกิจ

1. เพื่อให้บริการทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย
2. เพื่อพัฒนาพื้นที่เอื้อต่อการเรียนรู้ต่อผู้ใช้บริการ

เป้าหมาย/ผลผลิต/ผลลัพธ์ (OKRs)

- 1) ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

ปีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล : ปีงบประมาณ 2563

การคิดค่าคะแนน :

1. หาร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย}}{\text{ทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ทั้งหมด}} \times 100$$

2. นำร้อยละในข้อ 1. มาเทียบบัญญัติไตรยางค์ เพื่อแสดงผลเป็นค่าคะแนน โดยมีระดับคะแนนตั้งแต่ 0.00 – 5.00 คะแนน ดังนี้

$$\text{คะแนน} = \frac{\text{ร้อยละ}}{100} \times 5$$

2) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อพื้นที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้

คำจำกัดความของ “พื้นที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้” แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกายภาพ คือ การปรับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก
- 2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ คือ หนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศน์ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
- 3) ด้านการบริการ คือ การบริการพื้นฐาน และการบริการเชิงรุก
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย

ปีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล : ปีงบประมาณ 2563

การคิดค่าคะแนน :

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อพื้นที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ โดยมีระดับ

คะแนนตั้งแต่ 0.00 – 5.00 คะแนน

ตัวบ่งชี้ที่ 4 : ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

เพื่อแสดงผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ตามตัวชี้วัดในประเด็นยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ และหาสาเหตุที่ผลการดำเนินงานไม่บรรลุตามเป้าหมาย (ถ้ามี) เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมาย

ปีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล : ปีงบประมาณ 2563

การรายงานผล :

ส่วนที่ 1 การรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี

ให้ส่วนงานรายงานผลด้วยตารางรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ดังนี้

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ร้อยละความสำเร็จ
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1จำนวน n ตัวชี้วัด				
1.1.				
1.2.				
1.n.				
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2จำนวน n ตัวชี้วัด				
2.1.				
2.1.				
2.n.				
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ Nจำนวน n ตัวชี้วัด				
N.1.				
N.2.				
N.n.				
จำนวนตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการทั้งหมด				
จำนวนตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการที่บรรลุ				
ค่าร้อยละความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผน				
คะแนน				

สูตรการคำนวณ :

1. คำนวณค่าร้อยละของความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนการปฏิบัติการประจำปี

$$\frac{\text{จำนวนตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปีที่บรรลุเป้าหมาย} \times 100}{\text{จำนวนตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปีทั้งหมด}}$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$\frac{\text{ค่าร้อยละของความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี} \times 5}{100}$$

ส่วนที่ 2 การรายงานตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุผล

ให้ส่วนงานรายงานตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุผลทุกตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัดที่..... ชื่อตัวชี้วัด.....

การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้ตัวชี้วัดไม่บรรลุผล
.....
.....
ปัจจัยนำเข้าที่ต้องการเพื่อให้ตัวชี้วัดบรรลุผล
.....
.....
แนวทางการดำเนินการเพื่อปรับปรุงและพัฒนา
.....
.....

เกณฑ์การประเมิน : ค่าร้อยละของความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนการปฏิบัติการประจำปี

กำหนดให้เป็นร้อยละ 100 = คะแนนเต็ม 5

ภาคผนวก

ตารางรายงานผลการประเมินตนเองของสำนักหอสมุด

ลำดับ	ตัวบ่งชี้/ประเด็นในตัวบ่งชี้	คะแนน ประเมิน ตนเอง
1	ผลประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ	
2	ผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน	
2.1	ร้อยละของระบบสารสนเทศที่ส่วนงาน/หน่วยงานมีการใช้งาน	
2.2	ระบบสารสนเทศเฉพาะที่ส่วนงาน/หน่วยงานใช้ดำเนินการเพื่อสนับสนุนพันธกิจ	
3	ผลลัพธ์ของวัตถุประสงค์และเป้าหมาย (OKRs) ที่ส่วนงาน/หน่วยงานกำหนดเอง	
1)	ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย	
2)	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อพื้นที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้	
4	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี	
ผลการประเมินของสำนักหอสมุด		