

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ส่วนงาน/หน่วยงาน : สำนักหอสมุด

ตามประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ลงวันที่ 6 เดือนธันวาคม พ.ศ.2566 ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ ดังนี้

- | | |
|---|---------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ ชัยพิบูลย์ | กรรมการ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนิท สิทธิ | กรรมการ |
| 4. นายอัครเทพ คั่นชิง | เลขานุการ |

วันที่ทำการประเมิน

วันที่ 15 ธันวาคม 2566

สถานที่ทำการประเมิน

ห้องประชุมฝ่ายคำ ชั้น 3 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้

แนวทางการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้ดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ตามคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 3 ตัวชี้วัด โดยใช้วิธีการประเมินด้วยเอกสารรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ในระบบอิเล็กทรอนิกส์และการสัมภาษณ์ผู้บริหารส่วนงาน/หน่วยงาน

สรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ดังนี้

ตัวชี้วัด/หัวข้อ		ผลการประเมินตนเอง	ผลการประเมินกรรมการ
ตัวชี้วัดที่ 1	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	5
1.1	กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	5
1.2	การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ		
ตัวชี้วัดที่ 2	ระบบปฏิบัติการ	5	5
ตัวชี้วัดที่ 3	ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี	4.88	4.67
3.1	ร้อยละของความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี	97.56	93.33
ผลการประเมินของส่วนงาน/หน่วยงาน		4.96	4.89

สรุปข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ

โครงสร้างองค์กร	จุดแข็ง (Strengths)	เรื่องที่สามารถปรับปรุงได้ (Areas for Improvement)
<p>P.1 ลักษณะขององค์กร</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีการระบุพันธกิจหลักอย่างชัดเจน ได้แก่ Resource / Service / Space/ High Performance - วิสัยทัศน์ Smart Library มีการกำหนดความชัดเจนโดยกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ด้าน 1) Smart Service) 2) Smart Place) 3) Smart Governance และ 4) Smart People 	<ul style="list-style-type: none"> - ในส่วนของบริการหลัก (core service) ควรมีการแยก category ให้ชัดเจนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดผู้รับบริการหลัก - พิจารณาทบทวน ค่านิยม ของเกณฑ์ EdPEx เพื่อพิจารณาความสอดคล้องกับบริบทของส่วนงาน เพื่อมุ่งตอบเป้าหมายตามวิสัยทัศน์และความเชื่อมโยงกับระบบบริหารคุณภาพระดับสากล - พิจารณาสรรถนะหลักของส่วนงานที่โดดเด่น เพื่อวางตำแหน่งของส่วนงาน ทั้งนี้เพื่อตอบโจทย์ผู้รับบริการ และมีความแตกต่างจากผู้แข่งขันหรือสร้างความได้เปรียบ - ควรมีการประเมินถึงกระบวนการ/กิจกรรมที่สร้างความผูกพันของบุคลากร ว่าสามารถสร้างความผูกพันได้จริงหรือไม่
<p>P.2 สภาพการณ์ขององค์กร</p>	<p>มีการเทียบเคียงกับคู่แข่งที่มีขนาดองค์กร และจำนวนผู้ใช้บริการที่ใกล้เคียงกันในกระบวนการรับฟังเสียงผู้รับบริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาทบทวนการเปลี่ยนแปลงความสามารถที่ได้จากการเทียบเคียงวิเคราะห์แล้วพบว่า มีช่องว่าง (GAP) แล้วจะพัฒนาปรับปรุงอย่างไร - พิจารณาบูรณาการแผนยุทธศาสตร์ด้านดิจิทัลของมหาวิทยาลัยระยะ 5 ปี กับแผนปฏิบัติของสำนักฯ

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน
1	ผู้รับบริการ			5	5
1.1	กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มีการบูรณาการจากทุกหน่วยงานในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	- เพิ่มวิธีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามพฤติกรรมหรือตามจิตวิทยาของผู้รับบริการ เพื่อทราบความต้องการของผู้รับบริการได้ชัดเจนมากขึ้น	5	5
1.2	การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	โดยใช้ข้อมูลจริงจากการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ	- แสดงผลลัพธ์จากการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ		
2	ระบบปฏิบัติการ			5	5
C.7.3	กระบวนการทำงาน		- พิจารณาทบทวนกระบวนการ (Process) ให้เห็นเฉพาะกระบวนการหลักที่สำคัญ โดยรายละเอียดของกระบวนการทำงานสามารถเขียนอธิบาย SIPOC ที่เป็นภาพรวม	5	5
	การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน		- พิจารณาทบทวนเพิ่มเติมการกำหนดตัวชี้วัดในทุกกระบวนการ (Leading Indicator) เพื่อเชื่อมโยงสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินการ (Lacking Indicator)		

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน
3	ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี			4.88	4.67
3.1	ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี		<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาบูรณาการตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัยเข้ากับแผนปฏิบัติงานของสำนักฯ - พิจารณาทบทวนตัวชี้วัดตามเป้าประสงค์ ที่ใช้ในการคำนวณร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ - พิจารณากำหนดตัวชี้วัดเชิงคุณภาพของโครงการ/กิจกรรม ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ/กิจกรรม 	$80/82 \times 100 = 97.56$ $97.56 \times 5 / 100 = 4.96$	$14/15 \times 93.33 = 100$ $93.33 \times 5 / 100 = 4.67$
ผลประเมินในภาพรวม (ค่าเฉลี่ย 3 ตัวชี้วัด)				4.96	4.89

ข้อเสนอแนะในภาพรวม

1. พิจารณาเพิ่มการให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ (Learning Space) เพื่อรองรับการเป็น Smart Digital Library
2. พิจารณาเพิ่มเติมทรัพยากรสารสนเทศ (Information resource) ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์

รายละเอียดการสัมภาษณ์

- ทิศทางการพัฒนาปรับปรุงการบริการตามข้อเสนอแนะ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ทุกกลุ่มอย่างครอบคลุม
- ทิศทางการนำระบบบริหารคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9001 / ISO 14001 ,การเชื่อมโยงกับ เกณฑ์ EdPEX รวมถึงการพิจารณาในด้านของการลงทุนในการนำระบบบริหารคุณภาพดังกล่าว มาใช้ในการบริหารจัดการส่วนงาน
- การรักษาความเป็นมาตรฐานของการสื่อสารข้อมูล การให้บริการ ในแนวโน้มหรือทิศทางในอนาคต
- แนวโน้มความต้องการของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยทำการแยกระดับปริญญาโท และ ระดับปริญญาเอก เนื่องจากมีความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกัน เช่น ระยะเวลา การได้รับทุนของนักศึกษาที่เป็นตัวแปรหลัก
- แหล่งงบประมาณ ควรมีการประมาณการเพื่อใช้ในการบริหารจัดการของส่วนงาน การวิเคราะห์ถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในอนาคตพร้อมด้วย
- ค่าปรับ , หนี้ค้างชำระ , หนี้สูญ
- กลุ่มบุคลากรสายวิชาการ และนักวิจัย ควรมีการวิเคราะห์ในเชิงลึกให้มากขึ้น