

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ส่วนงาน/หน่วยงาน : สำนักหอสมุด

ตามประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ลงวันที่ 2 เดือนธันวาคม พ.ศ.2567 ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ ดังนี้

- | | |
|--|---------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษณะ ลาเนาเที่ยง | กรรมการ |
| 3. นางจุฑารัตน์ ชิตทอง | กรรมการ |
| 4. นายอัครเทพ คั่นชิง | เลขานุการ |

วันที่ทำการประเมิน

วันที่ 9 ธันวาคม 2567

สถานที่ทำการประเมิน

ห้องประชุม Co-maker Space ชั้น 1 อาคารสำนักหอสมุด

แนวทางการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ได้ดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ตามคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 3 ตัวชี้วัด โดยใช้วิธีการประเมินด้วยเอกสารรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ในระบบอิเล็กทรอนิกส์และการสัมภาษณ์ผู้บริหารส่วนงาน/หน่วยงาน

สรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ดังนี้

ตัวชี้วัด/หัวข้อ		ผลการประเมิน ตนเอง	ผลการ ประเมินจาก ผู้ประเมินฯ
ตัวชี้วัดที่ 1	กลยุทธ์ (Strategy)	5	5
1.1	การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)	5	5
1.2	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)	5	5
ตัวชี้วัดที่ 2	ผู้รับบริการ (Customers)	5	5
2.1	ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)	5	5
2.2	ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)	5	5
ตัวชี้วัดที่ 3	ระบบปฏิบัติการ (Operations)	5	5
3.1	กระบวนการทำงาน (Work process)	5	5
3.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)	5	5
ผลการประเมินของส่วนงาน		5.00	5.00

สรุปข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ

โครงสร้างองค์กร	(Strengths)	(Opportunity for Improvement : OFI)
P.1 ลักษณะขององค์กร		
ก(1) บริการที่สำคัญของส่วนงาน		พิจารณาทบทวนบริการที่สำคัญของสำนักที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และสนับสนุน ทั้ง 3 พันธกิจ ได้แก่ ด้านการเรียนการสอน ด้านการวิจัยและบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัย
ก(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลัก		1. พิจารณาทบทวนวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักในด้านการบริการวิชาการ เพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย และพิจารณาตัววัดความสำเร็จของวิสัยทัศน์ 2. พิจารณาทบทวนสมรรถนะหลักขององค์กรความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ “ความเก่งขององค์กร” ที่แตกต่างหรือเหนือกว่าของสำนักงาน/องค์กรอื่น ที่จะขับเคลื่อนการดำเนินงานของสำนักและมหาวิทยาลัย 3. พิจารณาความสอดคล้องระหว่างค่านิยมของสำนักและค่านิยม MAEJO ของมหาวิทยาลัย และเชื่อมโยงกับค่านิยม 4 ประการของเกณฑ์ EdPEX
ก(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร	แสดง Infographic ของบุคลากรที่มีข้อมูลครบถ้วน	
ก(4) สินทรัพย์		-
ก(5) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ		-
ข(1) โครงสร้างองค์กร		พิจารณาทบทวนโครงสร้างการกำกับดูแลของคณะกรรมการประจำสำนัก
ข(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		พิจารณาทบทวนจำแนกความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการตามบริการที่สำคัญ
ข(3) ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ		พิจารณาทบทวนจำแนกผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือตามบริการที่สำคัญ

สรุปข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ

โครงสร้างองค์กร	(Strengths)	(Opportunity for Improvement : OFI)
P.2 สภากรรมการขององค์กร		
ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน		พิจารณาทบทวนคู่แข่งและประเด็นในการเทียบเคียงที่มีการดำเนินงานที่ดี ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ พร้อมระบุการเปลี่ยนแปลงความสามารถและข้อมูลสำคัญเชิงเปรียบเทียบ
ข. บริบทเชิงกลยุทธ์	มีการวิเคราะห์ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ จากการวิเคราะห์ SWOT ของสำนัก	
ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ	มีการเลือกใช้เครื่องมือในระดับสากลในการปรับปรุงผลการดำเนินการ เช่น ISO 9001:2015 และ ISO 14001:2015	

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน
1	กลยุทธ์ (Strategy)			5	5
1.1	การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)			5	5
ก.	กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development Process)	มีการจัดทำขั้นตอน (Frame work) ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจน	พิจารณานำ SOAR มาใช้ในกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ เพื่อขับเคลื่อนสู่เป้าหมายของสำนัก		
ข.	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)		พิจารณาบทบาทของการได้มาของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives) ที่สอดคล้องกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ภัยคุกคาม ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ของสำนัก		
1.2	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)			5	5
ก.	การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Action Plan Development and Deployment)	มีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่บุคลากรทุกคน เพื่อให้เกิดความผูกพัน ร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติงาน			
Result	ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ		1. พิจารณาคู่เทียบของผลการดำเนินงานที่ต้องการยกระดับในการพัฒนา 2. พิจารณานโยบายการผลลัพธ์ของการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน วิจัยและบริการวิชาการ กับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย		

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน
2	ผู้รับบริการ			5	5
2.1	ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)	1. มีวิธีการรับฟังเสียงผู้รับบริการ โดยการสังเกตพฤติกรรม ร่วมกับข้อมูลทางสถิติในการพัฒนาบริการ 2. มีการวิเคราะห์จำนวนและ ความถี่ในการใช้บริการ Online ผ่านโปรแกรม Heat map เพื่อใช้พัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน	พิจารณาทบทวนการแสดงวิธีการรับฟังเสียงตามกลุ่มผู้รับบริการที่ได้จำแนกไว้ (C1 - C6)	5	5
ก.	การรับฟังผู้รับบริการ (Listening to Customers)				
ข.	การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และการจัดการให้บริการ (Customer Segmentation and Service Offerings)				
2.2	ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)	มีการออกแบบกิจกรรมและนำผลลัพธ์จากวิธีการค้นหาความผูกพันของผู้รับบริการ ไปใช้พัฒนาการออกแบบกิจกรรมเพื่อสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการ	พิจารณาระบวนการสร้างความผูกพันที่ได้จากการดำเนินการกับกลุ่มผู้รับบริการที่ได้จำแนกไว้	5	5
ก.	ประสบการณ์ของผู้รับบริการ (Customer Experience)				
ข.	การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ (Determination of Customer Satisfaction, Dissatisfaction, and Engagement)				
Result	ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction and Engagement)		1. พิจารณาคู่เทียบของผลการดำเนินงาน ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการที่ต้องการยกระดับในการพัฒนา 2. พิจารณารู้นาการผลลัพธ์ของความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ กับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย		

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน
3	ระบบปฏิบัติการ (Operations)			5	
3.1	กระบวนการทำงาน (Work process)	มีการจัดทำขั้นตอน (Frame work) ในการออกแบบบริการและกระบวนการทำงาน	พิจารณาจำแนกกระบวนการได้แก่ 1) กระบวนการหลัก (Core Process) 2) กระบวนการสนับสนุน (Support Process) และ 3) กระบวนการบริหารจัดการ (Management process) เพื่อการทำงานอย่างเป็นระบบ และนำไปสู่วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)	5	5
ก.	การออกแบบการบริการ และกระบวนการ (Service and Process Design)				
ข.	การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (Process Management and Implement)				
3.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)	มีการกำหนดตัวชี้วัดนำ (Leading KPI) และตัวชี้วัดตาม (Lagging KPI) เพื่อวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และมีการกำกับติดตามผลการดำเนินงาน	พิจารณาจัดทำกระบวนการกำกับติดตามเครือข่ายอุปทาน เช่น การคัดเลือกผู้ส่งมอบ การกำกับติดตามให้มีการส่งมอบปัจจัยนำเข้าอย่างต่อเนื่อง	5	5
result	ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (Work Process Effectiveness Result)		พิจารณารายงานผลการดำเนินงานของกระบวนการทำงาน เพื่อให้เห็นแนวโน้ม		
ผลประเมินในภาพรวม (ค่าเฉลี่ย 3 ตัวชี้วัด)				5.00	5.00

