

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ส่วนงาน/หน่วยงาน : สำนักหอสมุด

ตามประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ลงวันที่ 17 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2568 ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ ดังนี้

- | | |
|--|---------------|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร.วนิดา แก่นอากาศ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษณะ ลาน้ำเที่ยง | กรรมการ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์โสภณ พองเพชร | กรรมการ |
| 4. นายอัครเทพ คันชิง | เลขานุการ |

วันที่ทำการประเมิน

วันที่ 3 ธันวาคม 2568

สถานที่ทำการประเมิน

ห้องประชุมฝ้ายคำ ชั้น 3 อาคารสำนักหอสมุด

แนวทางการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ได้ดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ตามคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 4 ตัวชี้วัด โดยใช้วิธีการประเมินด้วยเอกสารรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ในระบบอิเล็กทรอนิกส์และการสัมภาษณ์ผู้บริหารส่วนงาน/หน่วยงาน

สรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ดังนี้

Summary of Criteria Items	Total Points Possible Column A	Percentage Score 0–100% Column B	Score (A x B) Column C
ตัวชี้วัด 1 กลยุทธ์ (Process)			
1.1 การจัดทำกลยุทธ์	45	40%	18.00
1.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	45	35%	16.00
Category Total	90		34.00
ตัวชี้วัด 2 ลูกค้ำ (Process)			
2.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ	40	40%	16.00
2.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ	45	40%	18.00
Category Total	85		34.00
ตัวชี้วัด 3 การปฏิบัติการ (Process)			
3.1 กระบวนการทำงาน	40	35%	14.00
3.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	45	40%	18.00
Category Total	85		32.00
SUBTOTAL 1/2/3	260		100.00
ตัวชี้วัดที่ 4 ผลลัพธ์ (Results)			
4.1 ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม	20	25%	5.00
4.2 ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ	80	20%	16.00
4.3 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน	40	20%	8.00
SUBTOTAL Cat. 4	140		29.00
GRAND TOTAL (D)	400	TOTAL SCORE	129.00

A. จุดแข็ง

- องค์กรได้กำหนดจุดยืนที่เป็นเอกลักษณ์และสอดคล้องกับทิศทางของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในระยะยาว การเป็นศูนย์กลางความรู้เฉพาะทาง องค์กรมีความโดดเด่นในฐานะศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศด้านการเกษตรในภาคเหนือตามมาตรฐานสากล และเป็น คลังความรู้ท้องถิ่นและ Green Library ซึ่งสร้างความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจนเมื่อเทียบกับคู่แข่ง
- องค์กรมีความสามารถในการบูรณาการความเชี่ยวชาญด้านเกษตรและ Green Library เข้ากับ ระบบการบริหารจัดการที่เป็นระบบและการตอบสนองต่อลูกค้าอย่างรวดเร็วโดยใช้กระบวนการเรียนรู้และปรับปรุงที่ช่วยส่งผลให้เกิดนวัตกรรมและการยกระดับคุณภาพบริการที่ชัดเจน
- องค์กรมีผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และได้สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อความสำเร็จและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- องค์กรมีการนำมาตรฐานสากลมาประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับการบริหารจัดการ เช่น ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 และ ISO 45001 มาใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยง และการขอรับรอง มตช. สำหรับคลังสารสนเทศดิจิทัล AgriNova+

B. โอกาสในการพัฒนา

- องค์กรควรส่งเสริมวัฒนธรรมที่กล้าที่จะใช้โอกาสคุ้มเสี่ยงและเรียนรู้จากผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามคาด มุ่งเน้นการรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการแก้ไขปัญหา ให้ฝังลึกลงไปในวิถีการปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับการเรียนรู้มุ่งสู่ระดับองค์กร (Organizational Learning)
- สร้างความเป็นระบบในทุกกระบวนการ และใช้ข้อมูลจริงในการขับเคลื่อน
- องค์กรควรเร่งดำเนินการตามแผนปฏิบัติการที่กำลังอยู่ระหว่างดำเนินการโดยเฉพาะประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในภาพรวม

C. ผลลัพธ์ที่ดี

- **ผลลัพธ์และแนวโน้มที่ดี** ในจำนวนฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการ ผลการประเมินคุณภาพภายในของสำนักฯ จำนวนโครงการ/กิจกรรมบริการเชิงรุกในรูปแบบใหม่ให้แก่อาจารย์และนักศึกษา จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะ ร้อยละความสำเร็จของแผนการเงิน ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติงานสำนักฯ หอสมุด ระดับความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมชุมชน การดำเนินงานด้านความปลอดภัย

D. โอกาสในการพัฒนา

- ผลลัพธ์ที่รายงาน เช่น ผลลัพธ์ด้านกลยุทธ์ และผลลัพธ์ด้านกระบวนการ ควรมีความครอบคลุมและเชื่อมโยงกับความต้องการที่สำคัญของลูกค้า บุคลากร และแผนปฏิบัติการทั้งหมดอย่างครบถ้วน
- ผลลัพธ์ที่สะท้อนความสามารถขององค์กร (Corporate KPIs)
- การรายงานผลเทียบกับคู่เทียบ เพื่อผลักดันให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

Core Competency: สมรรถนะหลัก ความสามารถที่ทำให้แตกต่างและแข่งขันได้

Customer: กลุ่มเครือข่าย Pulinet, ลูกค้าห้องสมุดคณะ, วิทยาเขต, นศ ต่างชาติ, ศิษย์เก่า, หน่วยงาน
ภายในคณะ (จดหมายเหตุ)

Stakeholders: บัณฑิตวิทยาลัย กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม CEA

Corporate KPI: ตัวชี้วัดองค์กร เช่น จำนวนผู้เข้าใช้บริการ การยืมคืน (ROI) สัดส่วนทรัพยากร
อิเล็กทรอนิกส์ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ การใช้บริการซ้ำ

Process KPI: ตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน เช่น Acquisition ตรงกับความต้องการหลักสูตร Circulation
รวดเร็ว Catalog รวดเร็วและค้นได้เร็ว พื้นที่บริการสะอาดปลอดภัย การเข้าถึงทรัพยากรได้ง่ายรวดเร็ว
ผู้รับบริการได้รับการพัฒนาทักษะ Information/Digital/Media/AI Literacy บุคลากรมีความผูกพันและ
ได้รับการพัฒนาทักษะตาม Competency (Core/Functional/Managerial Competency)

11 Core Values: Customer Focus, Systems Perspective, Organizational Learning

1.1	Strategy Development				A	D	L	I
1.1a(1)	Strategic Planning PROCESS	BASIC	ST					
1.1a(2)	Strategy Considerations		OF					
1.1a(3)	STRATEGIC OPPORTUNITIES and INTELLIGENT RISKS		OF					
1.1a(4)	Outsourcing and CORE COMPETENCIES		ST					
1.1b(1)	KEY STRATEGIC OBJECTIVES		ST					
1.1b(2)	STRATEGIC OBJECTIVE Considerations		OF					
1.2	Strategy Implementation							
1.2a(1)	ACTION PLANS		OF					
1.2a(2)	ACTION PLAN Implementation	BASIC	ST					
1.2a(3)	Resource Allocation		ST					
1.2a(4)	WORKFORCE Plans		OF					
1.2a(5)	PERFORMANCE MEASURES		ST					
1.2a(6)	PERFORMANCE PROJECTIONS		OF					
1.2b	ACTION PLAN Modification		OF	Missing				

Strategy

- Strategy Considerations: สารสนเทศที่สำคัญในกระบวนการ Gap Analysis และแนวทางการทบทวน เพื่อให้มั่นใจในการปิด GAP
- STRATEGIC OPPORTUNITIES and INTELLIGENT RISKS: SO ใดที่ผ่านที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสีย
- STRATEGIC OBJECTIVE Considerations: SC ด้านบริการ ด้านกระบวนการ ความรับผิดชอบสังคม บุคลากร
- Action Plan: กลไกการทบทวนแนวกำหนด Action Plan
- Workforce Plan: แผนบุคลากรคำนึงถึง Capacity, Capability, Competency, Career Path
- Performance Projection: คาดการณ์ผลการดำเนินงาน ดู Trends
- Action Plan Modification: เพื่อให้เกิด Agility ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายในภายนอก

2.1	Customer Expectations					
2.1a(1)	Current CUSTOMERS	BASIC	ST			
2.1b(1)	CUSTOMER Segmentation		OF			
2.1b(2)	Service offerings	BASIC	ST			
2.2	Customer Engagement					
2.2a(1)	Relationship Management	BASIC	ST			
2.2a(2)	Complaint Management		ST			
2.2a(3)	FAIR Treatment		OF			

Customer Expectation:

- Customer Segmentation: ครอบคลุมกลุ่มลูกค้า และทบทวน เพื่อเห็นโอกาสลูกค้าในอนาคต
- Fair Treatment: บริการที่เท่าเทียม SLA (Service Level Agreement)

3.1	Work Processes				
3.1a(1)	Service Requirements		OF		
3.1a(2)	Service Design		ST		
3.1a(3)	Process Requirements	BASIC	ST		
3.1a(4)	Process Design		OF		
3.1b(1)	PROCESS Implementation	BASIC	ST		
3.1b(2)	PROCESS Improvement	BASIC	OF		
3.2	Operational Effectiveness				
3.2a	Operational Efficiency and Effectiveness	BASIC	ST		
3.2b	Supply-Network Management		OF		
3.2c(1)	Safety		ST		
3.2c(2)	Organizational Continuity and RESILIENCE		OF		
3.2c(3)	Risk Management		OF		

Work Process:

- Service Requirements: ครอบคลุมทุกบริการจากมุมมองของลูกค้า ลูกค้ากลุ่มอื่น(คู่แข่ง) และการทบทวน
- Process Design: ให้เป็นไปตามข้อกำหนด คำนึงความเสี่ยง ความคล่องตัวหรือการใช้เทคโนโลยี
- Supply Network Management: รวมผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ
- Organizational Continuity and Resilience: SC กระบวนการ บุคลากร ปัจจัยภายนอกส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลง
- Risk Management: ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ ด้านบริการฯ ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านเทคโนโลยี ด้านเครือข่ายอุปทาน และด้านการปฏิบัติการ

