|  |
| --- |
| **Criteria 7 : Facilities and Infrastructure** |
| **Req-7.9** | **:** | The quality of the facilities (library, laboratory, IT, and student services) are shown to be subjected to evaluation and enhancement. |
| **ผู้รับผิดชอบ Criteria** | **:** | อรทัย เป็งนวล / จีรพรรณ จันทราศัพท์ / บรรพต โตสิตารัตน์ /อาทิตย์ แก้วถาวร / ธันวดี กรีฑาเวทย์ / ริมฤทัย พุทธวงค์ ฐิติชญาณ์ ก๋าคำ / สุวิชา ศรีวิชัย / ลัญฉ์พิชา พิมพา / เดชา ผิวผ่อง /ประภาพรรณ เทียมถวิล / ปัญญวัจน์ ชลวิชิต / สกุณา เชาวพ้อง /นิธิวดี จรรยาสุภาพ / ชาญวิทยายุทธ์ อินทร์แก้ว / อนงค์ ไชยแก้ว /เกรียงศักดิ์ วันกูล / รุ่งนภา รินคำ / กชสร จินดารัตน์ / โกสินทร์ หลวงละ |
| **หน่วยงาน** | **:** | กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม / กองเทคโนโลยีดิจิทัล / สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ / สถาบันบริการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานผลิตภัณฑ์ / สำนักหอสมุด / สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ /กองพัฒนานักศึกษา  |

**ผลการดำเนินงาน :**

**ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ**

**กองเทคโนโลยีดิจิทัล** สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวิธีการประเมินคุณภาพของการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ด้านเทคโนโลยี โดยได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสอบถามความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยี ดังนี้

- ด้านการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองกลุ่มบุคลากรและนักศึกษา โดยกองเทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของ "ผู้ใช้งาน" ต่อระบบสารสนเทศ ERP พ.ศ. 2565 ด้วยแบบสอบถามออนไลน์ ใน[ระบบ ERP](https://erp.mju.ac.th) จากบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวนทั้งสิ้น 1,570 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธี Taro Yamane ความคลาดเคลื่อน 10% คิดเป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 94 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 182.98 และ[แบบสอบถามความพึงพอใจต่อระบบบริการดิจิตอล](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NTU4MDk3&method=inline) (Digital Services) ประจำปี 2565 จากบุคลากร จำนวนทั้งสิ้น 1,570 คน และนักศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 14,839 คน กำหนดกลุ่มบุคลากรตัวอย่างด้วยวิธี Taro Yamane ความคลาดเคลื่อน 10% คิดเป็นจำนวนกลุ่มบุคลากรตัวอย่าง 94 คน และกำหนดกลุ่มนักศึกษาตัวอย่างด้วยวิธี Taro Yamane ความคลาดเคลื่อน 5% คิดเป็นจำนวนกลุ่มนักศึกษาตัวอย่าง 390 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 484 คน มีบุคลากรตอบแบบสอบถามจำนวน 134 คน และนักศึกษาตอบแบบสอบถามจำนวน 498 คน รวมทั้งสิ้น 632 คน คิดเป็นร้อยละ 130.89 จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

สรุปผลการประเมิน ได้ดังนี้ได้ดังนี้

|  |  |
| --- | --- |
| **ประเด็นพิจารณา** | **ค่าเฉลี่ย** |
| 1. **ลักษณะทางกายภาพ**
 |
| 1. ความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ (ERP) ในภาพรวม
 | 3.81 |
| 1. ความพึงพอใจภาพรวมต่อการใช้งานระบบบริการดิจิตอล
 | 3.47 |
| 1. **การตอบสนองการบริการ**
 |
| 1. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและการตัดสินใจ (ERP) ตรงตามความต้องการใช้งาน
 | 3.72 |
| 1. ความสะดวกในการใช้งานระบบฐานข้อมูล
 | 3.74 |
| 1. **การดูแลเอาใจใส่**
 |
| 1. ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลในระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ (ERP)
 | 3.67 |
| 1. **ความน่าเชื่อถือ**
 |
| 1. ความเป็นปัจจุบันของฐานข้อมูลในระบบฐานข้อมูล
 | 3.72 |
| 1. **ความมั่นใจ**
 |
| 1. การใช้ประโยชน์ข้อมูลจากระบบฐานข้อมูล
 | 3.77 |
| **ค่าเฉลี่ยทุกประเด็นพิจารณา** | **3.70** |

มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ ERP ควรพัฒนาฐานข้อมูลให้ครอบคลุมกับการใช้งานในภาพรวมของมหาวิทยาลัย ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ระบบฐานข้อมูลควรเป็นมาจากแหล่งเดียวกัน และควรมีการใช้ระบบส่วนกลาง เพื่อให้การปฏิบัติไปในแนวเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงผู้บริหารควรใช้ระบบด้วย
2. การพัฒนาระบบบริการดิจิตอล ควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีการใช้งานอย่างจริงจัง เลือกใช้อุปกรณ์ที่มีคุณภาพ มีการตรวจสอบอุปกรณ์เซ็นเซอร์เดือนละครั้ง พัฒนาระบบให้มีหลากหลาย และใช้ MJU Mobile App เข้าระบบผ่านมือถือได้หลายช่องทางมากขึ้น

ทั้งนี้ ยังมีการประเมินการให้บริการในด้านอื่น ๆ ดังนี้

1. ด้าน[การให้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย](https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?AnalyzerToken=hIN04MKcc6CHsKhoefSBtKva5yWcEBMc&id=OUrHjvbd4UGwov8EWeqOuLUDwT0pACJCoPPf6QWNScdUN0dUWjdITEFURFJOSDRZV1RYVUEyTk1YOC4u) มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปีงบประมาณ 2566 มีการสำรวจผ่านการลงทะเบียนใช้งานเครือข่าย ซึ่งผลสำรวจที่ได้ส่วนใหญ่จะมีความต้องการให้มีการเพิ่มจุดให้บริการระบบเครือข่ายไร้สายให้ครอบคลุมทุกอาคารที่อยู่ภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อความสะดวกสบายของผู้ใช้งานระบบ และต้องการจุดให้บริการสำหรับอาคารที่ยังไม่มีระบบอินเทอร์เน็ต ผู้รับผิดชอบจึงได้ดำเนินการจัดทำคำของบประมาณ 2567 ในโครงการจัดซื้อครุภัณฑ์ระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร นอกจากนี้ ทางมหาวิทยาลัยแม่โจ้ยังได้ทำบันทึกข้อตกลงกับบริษัท ทรู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด และ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (AIS) เพื่อเพิ่มบริการด้านการสื่อสารและโทรคมนาคมให้ทันสมัยภายในพื้นที่ของมหาวิทยาลัย
2. ด้าน[การให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต](https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?AnalyzerToken=xqgjb7ceOQAy3nx32NLZTYtb6VHU3pQF&id=OUrHjvbd4UGwov8EWeqOuLUDwT0pACJCoPPf6QWNScdUOEFQUVdOUEJBNzQ0UFIzVzdTQkpTSlBCMS4u) มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปีงบประมาณ 2566 โดยผลสำรวจส่วนใหญ่พบว่า ต้องการให้มีความสเถียรภาพของระบบเครือข่ายที่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet) ได้อย่างต่อเนื่อง ผู้รับผิดชอบจึงได้ดำเนินการจัดทำคำของบประมาณ 2567 ในโครงการจัดซื้อครุภัณฑ์ระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ การเตรียมความพร้อมในด้านระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยให้พร้อมต่อการใช้งานในทุก ๆ ด้าน ให้มีประสิทธิภาพทั้งการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านต่าง ๆ
3. ด้านการใช้งานโปรแกรม Microsoft Teams มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จาก[การจัดทำเว็บไซต์](https://sites.google.com/view/mjuonline) วิดีโอแนะนำการใช้งาน คู่มือการใช้งานและช่องการการเรียนรู้โปรแกรมต่าง ๆ มีการจัดทำช่องทางการติดต่อเพื่อให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการเรียนการสอน Online ผ่านช่องทาง Social Media ต่าง ๆ รวมถึงมีการแนะนำการใช้งาน Microsoft Teams for education ให้คณาจารย์และบุคลากรเชิงรุก ซึ่งจากวิธีการที่กล่าวมาพบว่า สามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
4. ด้านการให้บริการโปรแกรมลิขสิทธิ์สำหรับการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยได้ให้บริการซอฟต์แวร์ที่ถูกลิขสิทธิ์ สำหรับนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการเรียนการสอน โดยมีการให้บริการดาวน์โหลดโปรแกรมลิขสิทธิ์ Microsoft, Adobe Cloud, MATLAB, AutoCAD, Autodesk, Sketchup, SPSS, ARCGIS, Turnitin และEndNote รวมไปถึงซอฟต์แวร์สำหรับการเรียนการสอนออนไลน์ MS Teams หรือ Zoom มีการประเมินผลการใช้งานและเป็นข้อมูลในการจัดซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปต่อไป

**ด้านมาตรฐานความปลอดภัย**

สถาบันบริการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานผลิตภัณฑ์ มีการประเมินโดยใช้[แบบสอบถามความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ](https://docs.google.com/forms/d/1YjKcFJ8URTNLywN19LIOjhdJfztjv_ibrRpva2t_8o8/viewform?edit_requested=true#responses)ผ่านระบบ QR code

เมื่อดำเนินการประเมินแล้วเสร็จจัดทำเป็นรายงานเพื่อสรุปแจ้ง[ผลการประเมิน](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NTYxMTY1&method=inline)ให้ผู้บริหารรับทราบและแจ้งผลการประเมินใน[การประชุมทบทวนการบริหารงาน](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NTYxMTYz&method=inline)

นำผลการประเมินไปปรับปรุงเป็น[แผนการปรับปรุงประจำปี](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NTYxMTU4&method=inline) โดยจัดทำแผนการพัฒนาใน
ปีถัดไปแล้วดำเนินการประเมินคุณภาพอีกครั้ง

ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการเมื่อมีการปรับปรุงแล้วได้มี[การแจ้งข้อมูลกลับไปยังผู้ที่ประเมินที่หน้าเว็บไซต์](https://iqs.mju.ac.th/wtms_webpageDetail.aspx?wID=2060) และแจ้งผลกลับไปยังผู้ใช้บริการ



**ด้านห้องสมุด**

สำนักหอสมุด เป็นแหล่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่สำคัญของมหาวิทยาลัย โดยเป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร นักวิจัย ให้ได้ใช้บริการค้นคว้า หาความรู้ และในฐานะพื้นที่สนับสนุนการเรียนรู้และการสร้างนวัตกรรม ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการสนับสนุนการผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง สำนักหอสมุดจึงมุ่งมั่นพัฒนาองค์กรให้เป็น Smart Library ที่สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต” และจาก[นโยบายการบริหารงานและแนวทางพัฒนาของสำนักหอสมุดในการพัฒนาห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดดิจิทัล](https://maejo.link?L=d0Fh) ในระยะ 4 ป (12 ก.ค. 2565 - 11 ก.ค. 2569) และให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตลอดจนได้มี[การจัดทำแผนปฏิบัติงาน สำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2566](https://maejo.link/?L=c9Zj) เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียนการสอน การเรียนรู้และการวิจัย
การพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน เพื่อให้สำนักหอสมุดก้าวสู่การเป็น Digital Library ดังนี้

**1. การพัฒนาห้องสมุดให้เป็น Digital Library**

สำหรับ​การเข้าใช้บริการ Digital Library ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม <https://my.openathens.net/> ซึ่งได้รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัลที่สามารถเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยและบริการออนไลน์ เพื่อสนับสนุนการใช้งาน Digital Library ทั้ง 3 พื้นที่ ได้แก่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ และมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร จำนวน 18 คณะ/วิทยาลัย รวมทั้งสิ้น 116 หลักสูตร ดังนี้

* 1. ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ที่สำนักหอสมุดมีให้บริการ [จำนวน 12 ฐาน](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NjIxMTU5&method=inline)
	2. วารสารออนไลน์ โดยสามารถเข้าถึงบทความแบบออนไลน์ได้จากเว็บไซต์หลักของวารสาร [จำนวน 400 รายชื่อ](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NjIxMTg1&method=inline)
	3. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ที่สำนักหอสมุดมีให้บริการ โดยมีทั้งที่สำนักหอสมุดจัดซื้อเองและสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม จัดซื้อให้ รวม [จำนวน 30 ฐาน](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NjIxMTU4&method=inline)
	4. โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับจัดทำบรรณานุกรมและสนับสนุนการจัดทำจัดทำผลงานทางวิชาการ โดยเป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการพัฒนาทางวิชาการของมหาวิทยาลัย ตลอดจนโปรแกรมที่อำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ตลอดเวลาและทุกสถานที่ จำนวน 5 โปรแกรม ได้แก่ 1) โปรแกรมจัดการรายการบรรณานุกรม EndNote 2) โปรแกรมตรวจสอบการคัดลอกผลงานทางวิชาการ (COPYLEAKS) 3) โปรแกรมสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และการจัดการข้อมูลต่าง ๆ (SPSS) 4) ชุดโปรแกรม Adobe Creative Cloud และ 5) ระบบยืนยันตัวตนและเครื่องมือช่วยในการเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์ OpenAthens
	5. บริการออนไลน์เพื่อสนับสนุนการใช้งาน Digital Library ได้แก่
1. **บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์**
2. **การสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด**
3. **บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า**
4. [**บริการฝึกอบรมและนำชมห้องสมุด**](https://library.mju.ac.th/2022/services/academy/)
5. [**บริการ Pick Up & Delivery**](https://library.mju.ac.th/2022/services/bookdelivery/)
6. [**บริการยืมระหว่างห้องสมุดวิทยาเขต**](https://library.mju.ac.th/2022/services/bookdelivery-campus/)
7. [**บริการยืมหนังสือต่อด้วยตนเอง**](https://library.mju.ac.th/2022/services/bookrenew/)
8. [**บริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา**](https://library.mju.ac.th/2022/services/interlibraryloan/)

**9)** [**Library of Things**](https://library.mju.ac.th/2022/services/library-of-things/)

**10)** [**บริการค้นหาเอกสารฉบับเต็ม**](https://library.mju.ac.th/2022/services/fulltextfinder/) **(Full Text Finder Service)**

**11)** [**บริการค้นหาเอกสารตามความต้องการ**](https://library.mju.ac.th/2022/services/documentsondemand/)

**12)** [**บริการแนะนำวารสารเพื่อการตีพิมพ์**](https://library.mju.ac.th/2022/services/journalrecommendation/) **(Journal Recommendation Service)**

**13)** [**บริการ Article delivery**](https://library.mju.ac.th/2022/services/articledelivery/)

**14)** [**บริการตรวจสอบหนังสือค้างส่งและค่าปรับผ่านช่องทางออนไลน์**](https://library.mju.ac.th/2022/services/debtcheck/)

**15)** [**บริการชำระค่าปรับผ่าน QR Code Payment**](https://library.mju.ac.th/2022/services/qrcode-payment/)

**16)** [**บริการ Article Alert**](https://library.mju.ac.th/2022/services/articlealert/)

**17)** [**บริการ Line Alert**](https://line.me/R/ti/p/%40mjulibrary)

**18)** [**การให้คำแนะนำการใช้ห้องสมุด**](https://library.mju.ac.th/2022/guides-tutorials/)

สำหรับการประเมินผลคุณภาพการให้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

1. ผลด้านการมุ่งเน้นการจัดหาและผลิตทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนการเป็น Digital Library นั้น สำนักหอสมุด ได้มีการประเมินผลการดำเนินงานโดย[การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ 2566](https://lib.mju.ac.th/e-office/doccenter/file/2023/0001346.pdf) [ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ประจำปี 2566](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NjIzMDk3&method=inline) และ [ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร ประจำปี 2566](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NjIzMDk4&method=inline) เพื่อสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ: ด้านลักษณะทางกายภาพ ในหัวข้อหนังสือ วารสาร ฐานข้อมูล เครื่องมือสนับสนุนการวิจัย ฯลฯ มีความหลากหลาย ทันสมัย เพียงพอ เข้าถึงได้ง่าย พร้อมใช้งานอยู่เสมอและตรงกับความต้องการ ซึ่งมีผลการประเมิน ดังนี้

1) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 ห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ -แพร่ เฉลิมพระเกียรติ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร มีค่าเฉลี่ย 4.42 ดังนั้นมีค่าเฉลี่ยรวม 4.28 อยู่ในระดับ มากที่สุด

2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.34 ห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ -แพร่ เฉลิมพระเกียรติ มีค่าเฉลี่ย 3.71 และห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร มีค่าเฉลี่ย 4.46 ดังนั้นมีค่าเฉลี่ยรวม 4.17 อยู่ในระดับ มาก

และสำนักหอสมุดได้นำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ 2566 นำเสนอในคราวการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุด ครั้งที่ 2/2567 วันที่ 28 พฤศจิกายน 2566 ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องแจ้งเพื่อทราบ ข้อ 3.1.2 เรื่องสรุปผลการรับฟังเสียงผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2566 และระเบียบวาระที่ 4 เรื่องพิจารณา ข้อ 4.8 พิจารณา[ข้อเสนอ/ความคิดเห็นที่ได้รับจากการรับฟังเสียงผู้รับบริการ ด้านทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NjIyNzMz&method=inline) เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะที่ได้รับ

2. ผลด้านการพัฒนาและสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการเพื่อก้าวสู่ Digital Services สำนักหอสมุด ได้มีการประเมินผลการดำเนินงานโดย[การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ 2566](https://lib.mju.ac.th/e-office/doccenter/file/2023/0001346.pdf) เพื่อสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ: ด้านการตอบสนองการบริการ ในหัวข้อ 1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจ พร้อมให้บริการได้อย่างทันท่วงที ทําให้ผู้รับบริการรู้สึกเป็นคนพิเศษอยู่เสมอ และ 2. การให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง มีผลการประเมิน ดังนี้

1) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 อยู่ในระดับ มากที่สุด ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ มีค่าเฉลี่ย 4.16 อยู่ในระดับมาก และ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย แม่โจ้-ชุมพร มีค่าเฉลี่ย 4.47 อยู่ในระดับ มากที่สุด

2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 อยู่ในระดับมากที่สุด ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ มีค่าเฉลี่ย 3.93 อยู่ในระดับมาก และ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย แม่โจ้-ชุมพร มีค่าเฉลี่ย 4.72 อยู่ในระดับ มากที่สุด

สำนักหอสมุดได้นำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการศึกษาดังกล่าวนำเสนอในคราวการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุด ครั้งที่ 2/2567 วันที่ 28 พฤศจิกายน 2566 ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องแจ้งเพื่อทราบ ข้อ 3.1.2 เรื่องสรุปผลการรับฟังเสียงผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2566 และระเบียบวาระที่ 4 เรื่องพิจารณา ข้อ 4.8 พิจารณา[ข้อเสนอ/ความคิดเห็นที่ได้รับจากการรับฟังเสียงผู้รับบริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการให้บริการ](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NjIyNzM0&method=inline) เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะที่ได้รับ

**สำหรับการพัฒนาด้านคุณภาพของสภาพแวดล้อมทางกายภาพ อาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก** สำนักหอสมุดได้พัฒนาพื้นที่ทั้งหมดให้เป็นพื้นที่สร้างสรรค์ เป็นจุดศูนย์รวมที่สนับสนุนและส่งเสริมให้นักศึกษาเป็นนวัตกรและผู้ประกอบการ โดยได้วางแผนเพื่อกำหนดรูปแบบการบริการพื้นที่ตามผล[การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ 2566](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NjIyNTUx&method=inline) ด้านการให้บริการพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ให้ตรงกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการที่เอื้อต่อ การเรียน การวิจัย และคุณภาพชีวิตส่วนบุคคล [รวมถึงผู้ที่มีความความต้องการพิเศษที่สามารถเข้ามาใช้บริการห้องสมุดได้อย่างปลอดภัย](http://lib.mju.ac.th/e-office/doccenter/file/2023/0001342.pdf) อีกทั้งมีการบริหารจัดการพื้นที่ที่สามารถยืดหยุ่นเพื่อรองรับต่อกิจกรรมและพฤติกรรมของผู้รับบริการที่หลากหลาย ดังนี้ ([ภาพถ่ายการจัดพื้นที่ของสำนักหอสมุด](https://maejo365-my.sharepoint.com/personal/mjulibrary_mju_ac_th/_layouts/15/onedrive.aspx?FolderCTID=0x012000DDB926FDE1FC8D4CBB675CC8AB584E23&id=%2Fpersonal%2Fmjulibrary%5Fmju%5Fac%5Fth%2FDocuments%2FLibrary%20Picture%20Gallery%2F2567%2F______%20AUN%20QA%20_____%20__%2E_))

ชั้น 1 : Business Zone ให้บริการพื้นที่ 1) Co-Working Space และ Co Marker Space เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ แหล่งฝึกประสบการณ์ในการเป็นผู้ประกอบการ ( Entrepreneur) ชั้น 2 : Quiet Zone ได้จัดเตรียมพื้นที่สำหรับนั่งอ่านกระจายทั่วทั้งชั้น โดยผู้รับบริการสามารถใช้เสียงได้เล็กน้อย ชั้น 3 : Silent zone สำหรับผู้รับบริการที่ต้องการความเงียบ โดยได้จัดเตรียมพื้นที่สำหรับการนั่งอ่าน บริการห้องศึกษากลุ่ม (Study Room) โดยได้จัดเตรียม Smart TV และ White board เพื่อสนับสนุนการให้บริการ ในแต่ละพื้นที่ที่สำนักหอสมุดได้ให้บริการนั้นมีการกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบการให้บริการ ภาระหน้าที่ ขอบเขต และเป้าหมายของการให้บริการพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ และจะประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการด้วยการศึกษาการประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ โดยมีผลการประเมินดังนี้

1. ผลการประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ของสำนักหอสมุด มีผลประเมินความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ย 4.36 อยู่ในระดับมากที่สุด และผลการประเมินความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 4.36 อยู่ในระดับมากที่สุด และได้ดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานโดยนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินฯ มาทบทวนกระบวนการให้บริการพื้นที่พร้อมทั้งเสนอแนวทางการแก้ไข เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุดเพื่อพิจารณาหาแนวทางการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ คือ การพัฒนาพื้นที่ที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อจัดเป็นห้อง Study Room เพิ่มขึ้นจำนวน 2 ห้อง เพื่อรองรับความต้องการของนักศึกษาที่มีความต้องการใช้ห้อง Study Room เพิ่มขึ้นสำหรับการทำกิจกรรมต่างๆ เช่น การติวหนังสือ การทำงานกลุ่ม เป็นต้น การจัดหาโต๊ะเก้าอี้ให้บริการเพิ่มเติมในช่วงสอบเพื่อรองรับการเข้าใช้บริการที่มากขึ้น การจัดสถานที่บริเวณด้านหน้าอาคารเพื่อเป็นจุดรับประทานอาหาร มีถังขยะตามจุดอย่างเหมาะสม อีกทั้งยังมีการปรับปรุงและตรวจสอบความพร้อมของสถานที่อยู่เสมอ และติดป้ายให้ชัดเจนเมื่ออุปกรณ์เกิดปัญหา เช่น เครื่องปรับอากาศมีปัญหาอยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข การสำรวจพื้นที่เพื่อป้องกันก่อนที่จะเกิดปัญหา เป็นต้น

ทั้งนี้สำนักหอสมุดยังได้จัดกิจกรรม "[Big Cleaning Day](https://www.facebook.com/mjulibrary/posts/pfbid02J5Ctp2p9K5exFfXKiz6fHCZ5dsruqNenPahbtDpXFroTwAkvYtHd2XeDn4pP8cjDl)" เมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2567 เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี ทั้งภายในและภายนอกอาคาร เพื่อส่งเสริมและฟื้นฟูสภาพแวดล้อมการเรียนการทำงานให้มีสุขลักษณะที่ดี โดยในกิจกรรม "Big Cleaning Day" มีการทำความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร ซึ่งรวมถึงการล้างแผ่นกรองอากาศของเครื่องปรับอากาศ เพื่อให้สภาพอากาศภายในห้องสมุดดีขึ้น และได้ดำเนินการทำความสะอาดภายนอกอาคารที่เป็นพื้นที่ทั่วไปและพื้นที่สีเขียว ทำให้สภาพแวดล้อมโดยรอบห้องสมุดมีความสะอาด สวยงาม มีความพร้อมในการให้บริการแก่นักศึกษา เป็นการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีที่เอื้อต่อการเข้าใช้บริการ

2) ผลการประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ - แพร่ เฉลิมพระเกียรติ มีผลประเมินความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ย 4.06 อยู่ในระดับมาก และมีผลการประเมินความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 3.75 อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ได้ดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานโดยนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินฯ คือ ห้องสมุดไม่สะอาด มีฝุ่นละออง อากาศร้อน ได้ดำเนินการการแก้ไขโดยให้แม่บ้านเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดจาก 2 ครั้ง/สัปดาห์ เป็นการทำความสะอาดทุกวัน และอากาศภายในห้องสมุดร้อน ได้ดำเนินการปรับปรุงโดยการแจ้งซ่อมเครื่องปรับอากาศที่ชำรุดเรียบร้อยแล้ว

3) และการประเมินผลการดำเนินงานของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร ได้ประเมินความความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลประเมินความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยน 4.36 อยู่ในระดับมากที่สุด และมีผลการประเมินความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 4.52 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ได้ดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานโดยนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินฯ โดยมีรายละเอียดดังนี้

 3.1) ต้องการให้มีบริการตู้กดน้ำดื่มภายในห้องสมุด การดำเนินการปรับปรุงและแก้ไข โดยขออนุมัติจัดซื้อตู้กดน้ำดื่มเพื่อให้บริการภายในห้องสมุด

 3.2) ต้องการให้มีห้องสำหรับติวหนังสือ การดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขโดย จัดการพื้นที่ที่มีอยู่อย่างจำกัดปรับเป็นพื้นที่ Co working space เพื่อใช้สำหรับในการทำงานหรือติวหนังสือเป็นกลุ่ม โดยมีอุปกรณ์สนับสนุนการเรียนรู้อื่นๆ เพื่อให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

 3.3) ต้องการเพิ่มพื้นที่นั่งพักผ่อนให้มากขึ้น การดำเนินการปรับปรุงและแก้ไข โดยเพิ่มพื้นที่ Relax Zone ที่มีการปรับเปลี่ยนไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

 3.4) ต้องการให้มีบริการอุปกรณ์สำหรับเพิ่มความบันเทิงเพื่อเสริมสร้างความเพลิดเพลิน เช่น อุปกรณ์สำหรับการดูหนัง ฟังเพลง เกมส์ เพื่อสร้างความผูกพันธ์ระหว่างพื้นที่แหล่งเรียนรู้กับนักศึกษามากยิ่งขึ้นและเป็นอีกสถานที่สำคัญให้นักศึกษาอยากทำกิจกรรมของมหาวิทยาลัย การดำเนินการปรับปรุงและแก้ไข โดยจัดให้มีบริการ Library of things บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น หูฟัง เมาส์ บอร์ดเกมส์ ไดร์เป่าผม เครื่องหนีบผม และอุปกรณ์การเรียนต่าง ๆ เป็นต้น

 3.5) ต้องการเพิ่มพื้นที่ในการบริการ เช่น พื้นที่ใช้สอย มุมสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ไม่รบกวนบุคคลอื่น/ มุมกาแฟ/เครื่องดื่มเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ การดำเนินการปรับปรุงและแก้ไข โดยห้องสมุดได้มีการจัดพื้นที่ให้สอดคล้องกับความต้องการ อาทิ พื้นที่ Relax Zone มุมบริการชากาแฟ อาหารว่าง co-working space เป็นต้น

**ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก**

มหาวิทยาลัยได้มีการประเมินการจัดสิ่งแวดล้อมและอำนวยความสะดวก ในส่วนของด้านกายภาพ ได้มีการเข้ารับ[การประเมิน Green University Ranking จำนวน 7 ด้าน](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NTM5OTM5&method=inline) ซึ่งผลการประเมินอยู่ในระดับที่น่าพอใจ ส่งผลทำให้การจัดสิ่งแวดล้อมและการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกได้มาตรฐานเพิ่มมากขึ้น และช่วยพัฒนาการเรียน การสอน พัฒนาการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ การบริหารจัดการอาคารสถานที่ ห้องปฏิบัติการ การกำหนดมาตรการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และได้ให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมดำเนินการร่วมกับบุคลากร ตลอดจนผู้ที่มาใช้พื้นที่ อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป ทั้งนี้[การประเมิน Green University](https://green.mju.ac.th/?page_id=3289&lang=en) ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น
[ด้านโครงสร้างพื้นฐาน](https://green.mju.ac.th/?page_id=230) การพัฒนาพื้นที่ การเพิ่มพื้นที่สีเขียว [การจัดการขยะและของเสีย](https://green.mju.ac.th/?page_id=239) [การจัดการน้ำ](https://green.mju.ac.th/?page_id=241)
[การขนส่ง](https://green.mju.ac.th/?page_id=244) เป็นต้น ดำเนินการขับเคลื่อนการดำเนินงานโดยคณะกรรมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University) มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยผลการประเมิน Green University Ranking ปี 2023 มหาวิทยาลัยอยู่อันดับที่ 11 ของมหาวิทยาลัยไทยที่เข้ารับการประเมิน และอันดับที่ 143 ของมหาวิทยาลัยโลก อีกทั้งในส่วนของด้านความปลอดภัย ได้มีการฝึกซ้อมแผนอพยพอัคคีภัย โดย[ผลการฝึกซ้อมเป็นไปตามเกณฑ์และเวลาที่กำหนด](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NTUyMDAw&method=inline)