

รายงานการประชุม คณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักหอสมุดกลาง
ครั้งที่ 10/2564 วันศุกร์ ที่ 5 พฤศจิกายน 2564
ประชุมออนไลน์ (ZOOM)

ผู้มาประชุม

1. ผศ. นันทพล	จันเงิน	ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง	ที่ปรึกษา
2. อาจารย์ พิมลพรรณ	วงศ์อร่าม	รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	ประธาน
3. นางสมปอง	มิสสิตะ	หัวหน้าฝ่ายหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์	กรรมการ
4. นางสาวจุฑามาศ	ถึงนาค	รักษาการหัวหน้าฝ่ายหอสมุดวังท่าพระ	กรรมการ
5. นางสาวสุมาลี	วาทีหวาน	รักษาการหัวหน้าฝ่ายหอสมุดวิทยาเขต สารสนเทศเพชรบุรี	กรรมการ
6. นายสมภพ	สุชาติ	รักษาการหัวหน้างานนโยบายและนวัตกรรม	กรรมการ
7. นางณัฐฉิณี	ชมภูเอี่ยม	บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
8. นางสาวกรรณา	ศรีเจริญ	บรรณารักษ์ปฏิบัติการ	กรรมการ
9. นางสาวอุไรวรรณ	จงเจริญ	บรรณารักษ์ปฏิบัติการ	กรรมการ
10. นางณัชชา	มณีวงศ์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ

ผู้ไม่มาประชุม

1. นางอาทิตา	นกออยู่	เลขานุการสำนักหอสมุดกลาง	ติตราชการ
--------------	---------	--------------------------	-----------

ผู้เข้าร่วมประชุม

1. นางสาวสินีนานา	ทรัพย์แดง	นักวิชาการอุดมศึกษาปฏิบัติการ
-------------------	-----------	-------------------------------

เปิดประชุม เวลา 9.00 น.

ระเบียบวาระที่ 1 รับรองรายงานการประชุม

ระเบียบวาระที่ 1.1 รับรองรายงานการประชุม ครั้งที่ 9/2564 วันจันทร์ ที่ 30 กรกฎาคม 2564

ประชุมออนไลน์ (ZOOM)

ประธานเสนอที่ประชุมพิจารณารับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา
สำนักหอสมุดกลาง ครั้งที่ 9/2564 ในวันจันทร์ ที่ 30 กรกฎาคม 2564 ประชุมออนไลน์ (ZOOM) ตามรายละเอียด
ในเอกสารประกอบการประชุม

มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติรับรองรายงานการประชุมโดยไม่มีกระแสแก้ไข

ระเบียบวาระที่ 2 เรื่องแจ้งเพื่อทราบ

ระเบียบวาระที่ 2.1 สรุปผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2563

ประธานแจ้งที่ประชุมทราบ สรุปผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2563 ผลการประเมิน
Overall Band (คะแนนเต็ม 1,000 คะแนน) ภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับ Early Development โดยจำแนกเป็น
ระดับการประเมินในหมวดกระบวนการ (หมวด 1-6) = band 1 (ช่วงคะแนนที่ได้รับประเมินคือ 181-200 คะแนน)
และระดับการประเมินในหมวดผลลัพธ์ (หมวด 7) = band 1 ตามรายละเอียดในรายงานการตรวจประเมิน สำนัก
หอสมุดกลาง ประจำปีการศึกษา 2563 ที่ได้เวียนแจ้งคณะกรรมการการประกันคุณภาพฯ แล้ว

มติ ที่ประชุมรับทราบ

ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องสืบเนื่อง

ระเบียบวาระที่ 4 เรื่องเพื่อพิจารณา

ระเบียบวาระที่ 4.1 แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุดกลาง ปีการศึกษา 2564 (13 กรกฎาคม 2564 ถึง 12 กรกฎาคม 2565)

ประธานแจ้งที่ประชุมพิจารณาแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุดกลาง ปีการศึกษา 2564 โดยฝ่ายเลขานุการได้ร่างการดำเนินการต่างๆ ที่ สอดคล้องกับข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2564 และแผนกิจกรรม/โครงการ ตามยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง ปีงบประมาณ 2565 ประธานจึงเสนอที่ประชุมพิจารณา หากมีการแก้ไขหรือปรับเปลี่ยน โปรดแจ้งกลับมาถึง นางณัชชา มณีวงศ์ ภายในวันพุธที่ 10 พฤศจิกายน 2564 เพื่อจะได้เสนอเวียนคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดกลางพิจารณา และนำเสนอส่งกองประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากรต่อไป

มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วเห็นชอบตามเสนอ

ระเบียบวาระที่ 4.2 แผนการปฏิบัติการงานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุดกลาง ปีการศึกษา 2564

ประธานแจ้งที่ประชุมทราบแผนการปฏิบัติการงานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุดกลาง ปีการศึกษา 2564 มีกำหนดการดำเนินงานดังตาราง ประธานจึงเสนอที่ประชุมพิจารณา

แผนปฏิบัติการงานประกันคุณภาพการศึกษา (Action-plan)

สำนักหอสมุดกลาง ม.ศิลปากร

ปีการศึกษา 2564

(13 กรกฎาคม 2564 ถึง 12 กรกฎาคม 2565) * ช่วงเวลารอคอยความชัดเจนมหาวิทยาลัยอีกครั้ง

ลำดับ	กิจกรรม	พ.ศ. 2564					พ.ศ. 2565							
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.
1	กำหนดแผนปฏิบัติการงานประกันคุณภาพการศึกษา (Action-plan)				↔									
2	กำหนดแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา				↔									
3	กำหนดตัวชี้วัดที่เกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษา และผู้รับผิดชอบ				↔									
4	กำหนดการประชุมงานประกันคุณภาพ													↔
5	กำกับ ติดตาม รวบรวมข้อมูลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา													↔
6	การดำเนินการตามเกณฑ์ EdPEX -โครงสร้างองค์การ (OP) -หมวด 1 การนำองค์กร -หมวด 2 กลยุทธ์ -หมวด 3 ลูกค้า -หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ -หมวด 5 บุคลากร -หมวด 6 การปฏิบัติ -หมวด 7 ผลลัพธ์													↔
7	ทบทวนแบบสอบถามและ สํารวจ วิเคราะห์ ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ													↔
8	รวบรวมรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEX													↔
9	รวมเล่ม รายงานการประเมิน จัดทำเล่ม													↔
10	ประสานงานคณะกรรมการประเมินประกันคุณภาพการศึกษา													↔
11	บันทึกข้อมูลเข้าระบบ CHE QA Online													↔
12	ออกจดหมายเชิญผู้เกี่ยวข้องร่วมรับการประเมิน													↔
13	เตรียมและรับการตรวจการประเมิน													↔
14	สรุปผลการประเมินและแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ													↔
15	ประชาสัมพันธ์ผลการประเมินแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ													↔
16	สรุปปัญหาในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา													↔

มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วเห็นชอบตามเสนอ

ระเบียบวาระที่ 4.3 สรุปปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ประธานเสนอที่ประชุมพิจารณาและแจ้งปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2564 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นันทพล จันเงิน แจ้งว่าได้พบปัญหาคือเรื่องการรายงานข้อมูลที่มีความขัดแย้งกัน เช่น งบประมาณการจัดสรรและจัดซื้อหนังสือของคณะวิชา กับการนำเสนอข้อมูลการจัดซื้อหนังสือไม่สอดคล้องกัน กล่าวคือ ไม่ปรากฏการรายงานในส่วนของการดำเนินงานจัดซื้อหนังสือของบางคณะวิชา

จึงขอหารือที่ประชุมพิจารณาและกำหนดแนวทางแก้ไขด้วยการจัดทำแผนกิจกรรม/โครงการของคณะกรรมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ตามยุทธศาสตร์และงบประมาณที่ใช้

นางสาวจุฑามาศ ถึงนาค แจ้งว่า การดำเนินการในหมวด 3 ลูกค้ำ ไม่มีความชัดเจนในบริการที่ส่งมอบให้ ลูกค้ำคืออะไร ควรต้องมีการสรุปให้ชัดเจนว่าการให้บริการลูกค้ำคืออะไรและจำแนกกลุ่มลูกค้ำใหม่ให้เป็นไปตามเกณฑ์ของ EdPEX จะได้เริ่มต้นในการดำเนินการได้อย่างชัดเจนและเป็นแนวทางเดียวกันทั้ง 3 หอสมุด

ที่ประชุมพิจารณาแล้วจะขอหารือ เรื่องบริการห้องสมุด ในวันที่ 11 พ.ย. 2564 และจัดทำเป็นวาระสืบเนื่องในการประชุมครั้งถัดไป

นางสมปอง มิสิตตะ เสนอเรื่องการจัดเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการว่ายังมีความจำเป็นที่ต้องจัดเก็บทั้ง 4 ด้านหรือไม่ เพื่อมิให้เป็นการเสียเวลาในการดำเนินการ ที่ประชุมแสดงความคิดเห็นว่าการจัดเก็บแบบสำรวจฯ ยังคงต้องมี 4 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านบริการ 2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านการประชาสัมพันธ์/การสื่อสารกับผู้ใช้ เพื่อใช้ตอบมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังต้องนำมาเทียบกับสถิติปีก่อนเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการทำแผนกลยุทธ์และนำเสนอในเล่มรายงานการประเมินตนเองของปีปัจจุบันด้วย ทั้งนี้ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางยังเสนอให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ ในแบบกระชับขึ้น

ประธานฯ ขอนำเรื่องการสำรวจฯ ดังกล่าวหารือกับรองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางฝ่ายบริหาร ในกรณีที่สามารถใช้ระบบ IT ในการคัดกรองและประมวลผลข้อมูลได้ในคราวเดียวกัน

ที่ประชุมพิจารณาแล้วเห็นควรดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน 2 ลักษณะ คือ

1. การเก็บข้อมูลอย่างละเอียด จำนวน 1 ครั้งในรอบ 1 ปีการศึกษา
2. การเก็บข้อมูลแบบกระชับสั้น ๆ โดยระบุบริการที่ผู้ใช้ได้ใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงพัฒนาได้ตรง

จุด ตามระบบคุณภาพ PDCA ตลอดของช่วงที่สำรวจ โดยเป็นคำถามเดียวกันทั้ง 3 หอสมุด ทั้งนี้ หอสมุดจะได้อำนาจหารือร่วมกัน ในวันที่ 11 พ.ย. 64 และนำเสนอเป็นวาระสืบเนื่องในการประชุมครั้งถัดไป

มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วเห็นชอบ

ระเบียบวาระที่ 5 เรื่องอื่น ๆ (ถ้ามี)

ระเบียบวาระที่ 5.1 การแลกเปลี่ยนข้อมูลการอบรม การสร้างความรู้ความเข้าใจการพัฒนาคุณภาพองค์กร (TQA) วันที่ 8 และ 30 ตุลาคม 2564 วิทยากร ศาสตราจารย์ ดร.พนาสัณห์ เกาะสุวรรณ

ประธานและคณะกรรมการฯ ได้แลกเปลี่ยนข้อมูลสาระสำคัญจากการอบรม การสร้างความรู้ความเข้าใจการพัฒนาคุณภาพองค์กร (TQA) เมื่อวันที่ 8 และ 30 ตุลาคม 2564 วิทยากร ศ.ดร.พนาสัณห์ เกาะสุวรรณ โดยสรุปเนื้อหา ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์กร

การสื่อสาร ควรพิจารณาว่าผู้นำระดับสูงจะสื่อสารเรื่องใด (Key Message) ที่นำไปสู่ผู้เกี่ยวข้อง (Stakeholder) โดยต้องทำการทบทวนให้ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงได้สื่อสารเรื่องสำคัญอะไรบ้าง เกี่ยวข้องกับใครบ้าง โดยพิจารณาในเรื่องสำคัญที่จะสื่อสารอย่างแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังต้องมีการทบทวนประสิทธิผลที่เกิดจากการสื่อสารว่าต้องมีการปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่ดีขึ้นได้อย่างไร

การนิยามความหมายที่ชัดเจนของ คำว่า ผู้นำระดับสูง และคณะผู้บริหาร เพื่อความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน สมรรถนะหลัก ต้องมีกระบวนการที่เป็นระบบสามารถดำเนินการนำสมรรถนะหลักที่มีไปสู่วิสัยทัศน์ได้

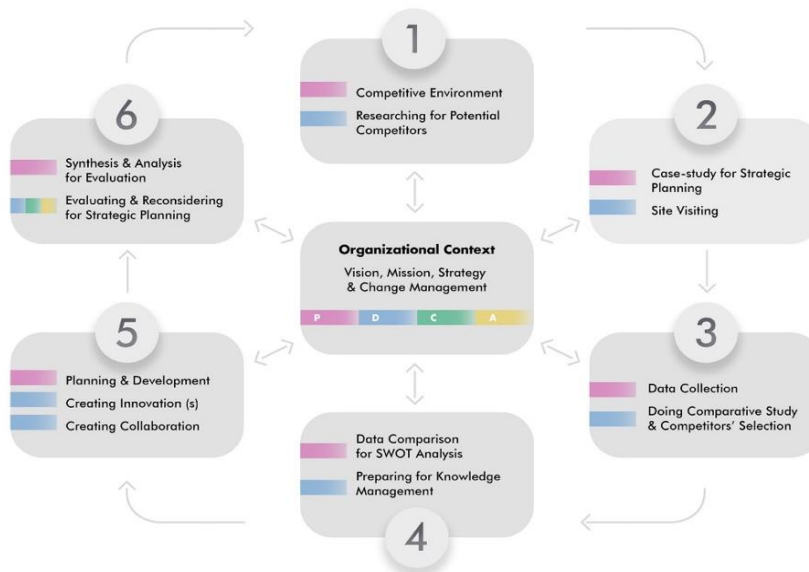
หมวด 2 กลยุทธ์

แผนภาพ 2.1-1 กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ของสำนักหอสมุดกลาง



แผนภาพ 2.1-1 กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ของสำนักหอสมุดกลาง ควรมีสาระสำคัญในส่วนของ ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ การระดมสมอง การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกปัจจัยภายใน วิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ วิเคราะห์คู่แข่ง วิเคราะห์แนวโน้ม การทบทวนปรับเปลี่ยนแผน และควรมีเลขกำกับลำดับของกระบวนการเพื่อให้เกิดการเข้าใจที่ชัดเจน

ภาพ 4.1-1 กระบวนการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดกลาง



ทั้งนี้ควรนำภาพ 4.1-1 กระบวนการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดกลาง มาอยู่ในหมวด 2 กลยุทธ์

นวัตกรรม ต้องมีการแสดงกระบวนการว่านวัตกรรมเกิดขึ้นเพราะอะไร ควรพิจารณาว่าอะไรคือโอกาสในการสร้างนวัตกรรมอาจจะเริ่มจากการทบทวนการดำเนินการที่ไม่ดีหรือจุดเจ็บปวดของลูกค้า (Pain Point) หรือจากคู่แข่งที่มีแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) อาจจะทำให้เราเห็นภาพว่าคู่แข่งมีแนวปฏิบัติที่ดีอันนำมาซึ่งแนวทางการพัฒนานวัตกรรมได้หรือแม้กระทั่ง การเปรียบเทียบสมรรถนะ (Benchmark) กับหน่วยงานอื่นที่มีการดำเนินงานดีกว่าเราว่าเราทำอย่างไรจึงประสบความสำเร็จ หรือแม้กระทั่งการนำเครื่องมือ TOWS Matrix มาใช้กำหนดกลยุทธ์เพื่อพิจารณาปัจจัยภายนอกปัจจัยภายใน หรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องให้ครบทุกมิติมากยิ่งขึ้นก็จะทำให้เราคิดถึงโอกาสในการสร้างนวัตกรรมได้

ภาพ 2.1-3 ตัวอย่างวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ แผนกลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนปฏิบัติการระยะสั้น ระยะยาว แผนจัดสรรทรัพยากร และแผนบุคลากร

Strategies (ประเด็นยุทธศาสตร์)	Strategic plan & Goals (แผนกลยุทธ์)	Alignment SC/SA/ KC/CC	Action Plans (แผนปฏิบัติงาน)	Leading Indicators (ความก้าว หน้าของแผน)	Lagging indicators (ตัวชี้วัด ผลสำเร็จ)	ค่าคาดการณ์ ปี					Resource Allocation (การจัดสรร ทรัพยากร)	HR Plan (แผนพัฒนาบุคลากร)	Response by (ผู้รับผิดชอบ)
						63	64	65	66	67			
1. ด้านการจัดสรรทรัพยากรสารสนเทศให้ทันสมัย เพียงพอ และเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย โดยสามารถเชื่อมโยงทรัพยากรทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างไร้ขอบเขต (Borderless Resources)													
สำนักหอสมุดกลางจัดหา ทรัพยากรสารสนเทศได้ เพียงพอและทันสมัย ตรง ต่อความต้องการของ ผู้ใช้บริการ และสามารถ เชื่อมโยงทรัพยากรทั้ง ภายในและภายนอก องค์กรได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	การเพิ่ม ประสิทธิภาพการ ให้บริการ ทรัพยากร สารสนเทศ	SC1, SA1, CC1-6	- พัฒนารูปแบบการจัดสรรทรัพยากร สารสนเทศ - การจัดหา รวบรวมทรัพยากร สารสนเทศโดยใช้หลักวิชาชีพและการมี ส่วนร่วมจากคณะวิชา ผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับ ความต้องการของผู้ใช้บริการและเกิด ประโยชน์สูงสุด (STP)	ร้อยละของ จำนวนทรัพยากร สารสนเทศที่มี การใช้หลังการ จัดซื้อในปีงบประมาณที่ผ่าน มา	ร้อยละ ≥87.5	≥70	≥75	≥80	≥85	≥87.5	งปม. แผ่นดิน/ เงินรายได้	1.กำหนดใน KPIs ของ บุคลากรที่รับผิดชอบให้เก็บ สถิติการใช้ทรัพยากร หลังจากจัดซื้อใน ปีงบประมาณที่ผ่านมา	หัวหน้าฝ่าย หอสมุดทุกแห่ง
		KC2, CC1, CC4, CC5, CC6	- พัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ ให้อยู่ในระบบที่เป็นมาตรฐาน เพื่อรองรับ การเชื่อมโยงทรัพยากรสารสนเทศกับ หน่วยงานอื่น ในอนาคต (STP)	จำนวนหน่วยงาน / เครื่องช่วยความ ร่วมมือ ทั้งภายใน และภายนอก	หน่วยงาน/ เครื่องช่วย 5	1	1	1	1	1	งปม. แผ่นดิน/ เงินรายได้	2.พัฒนาบุคลากรในการเพิ่ม ทักษะด้านเทคโนโลยีการ จัดเก็บข้อมูลสารสนเทศให้ อยู่ในมาตรฐานระบบ Dublin core Metadata	รองฯ ฝ่ายบริหาร
		KC1	- จัดหาฐานข้อมูล ทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ (E-book, E-Journal ฯลฯ) ที่มีคุณภาพและคุ้มค่า เกิดประโยชน์ต่อ มหาวิทยาลัยเป็นสำคัญ (LTP)	ร้อยละที่เพิ่มขึ้น ของการเข้าถึง ข้อมูลทรัพยากร สารสนเทศ ออนไลน์	ร้อยละ 20	-	5	10	15	20	งปม. แผ่นดิน/ เงินรายได้		หัวหน้าฝ่าย หอสมุดทุกแห่ง
	การสร้าง เครือข่าย และ ความร่วมมือใน ด้านทรัพยากร สารสนเทศของ ห้องสมุด มหาวิทยาลัย	KC1, CC1, CC3-5	สร้างเครือข่ายและสานต่อความร่วมมือใน ด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด มหาวิทยาลัย ทั้งภายในและภายนอกประเทศ (STP)	จำนวนหน่วยงาน / เครื่องช่วยความ ร่วมมือ ทั้งภายใน และภายนอก	แห่ง 5	1	1	1	1	1	งปม. แผ่นดิน/ เงินรายได้	3.จัดกิจกรรมส่งเสริมการรู้ สารสนเทศภายใต้ความ ร่วมมือกับเครือข่ายทั้ง ภายในและภายนอก	ผู้อำนวยการ
.....

ภาพ 2.1-3 ตัวอย่างวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ แผนกลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนปฏิบัติการระยะสั้น ระยะยาว แผนจัดสรรทรัพยากร และแผนบุคลากร ควรปรับข้อมูลที่น่าสนใจในตารางที่มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ โดยต้องระบุการให้ข้อมูล ทั้งเป้าหมายกลยุทธ์ (Strategic Objectives) ซึ่งอาจต้องมีการดำเนินงานหลายข้อที่ปรากฏในแผนปฏิบัติการ (Action Plans) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตามที่ระบุไว้ (Strategic Objectives) และจะต้องมีตัววัดที่เป็นตัวชี้วัดนำ (Leading indicators) เป็นตัวแสดงให้เห็นถึงผลระหว่างกระบวนการสามารถนำไปใช้ในการตั้งสมมติฐานแนวโน้มของตัวชี้วัดตาม (Lagging indicators) ได้ ตัวชี้วัดตามหมายถึงตัวชี้วัดผลงานที่แสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการนั้นๆว่าเป็นอย่างไร อีกประการแผนระยะสั้นจะเป็นการดำเนินการที่ต่ำกว่า 1 ปี ไม่ใช่ 1 ปี และงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการควรระบุจำนวนเงินที่ชัดเจน

หมวด 3 ลูกค้ำ

ประเภทของลูกค้ำ องค์กรจะต้องทำการจัดแบ่งกลุ่มของลูกค้ำใหม่ กล่าวคือ ลูกค้ำภายใน หมายถึง บุคลากรของสำนักหอสมุดกลาง และ กลุ่มผู้เรียนและกลุ่มลูกค้ำกลุ่มอื่น ซึ่งในหมวด 3 จะมีการกล่าวถึงเฉพาะกลุ่มผู้เรียนและกลุ่มลูกค้ำกลุ่มอื่น ทั้งนี้จะได้ทำหรืออีกครั้งเพื่อให้เกิดความชัดเจน

การวิเคราะห์ลูกค้ำ ควรทำการวิเคราะห์บุคลิกลักษณะของกลุ่มลูกค้ำในเชิงลึกเชิงคุณภาพ (Customer Persona) เพื่อให้เข้าใจลูกค้ำแต่ละแบบว่ามีความต้องการที่แตกต่างกันโดยวิเคราะห์จากความคาดหวัง สิ่งที่ลูกค้ำไม่พึงพอใจและจุดเจ็บปวด (Pain Point) เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการได้ตรงตามความต้องการ หรือเสียงของลูกค้ำมากที่สุด เช่น การจัดการพื้นที่ทางกายภาพ โดยอาจนำหลักการคิดเชิงออกแบบและสร้างสรรค์นวัตกรรม (Design Thinking) มาใช้ในการดำเนินการดังกล่าว

คู่แข่ง กรณีหาคู่เทียบไม่ได้ เราสามารถเทียบกับผลงานขององค์กรในปีก่อนได้โดยวัดจากอัตราร้อยละที่การดำเนินงานดีขึ้น และสามารถเทียบกับคู่แข่งที่มีการเทียบผลงานของตนเองจากอัตราร้อยละที่ดำเนินงานที่ดีขึ้นได้ เช่น ในปีการศึกษา 2564 สำนักหอสมุดกลางแสดงอัตราผู้ใช้ที่เพิ่มขึ้น จากปีการศึกษา 2563 คือ ร้อยละ 12 และองค์กรอื่นแสดงอัตราผู้ใช้ที่เพิ่มขึ้นจากปีการศึกษา 2563 คือ ร้อยละ 10 ซึ่งก็สามารถเทียบได้เช่นกัน บางครั้งเพื่อให้ได้ความต้องการของลูกค้ำที่แท้จริง เราควรฟังเสียงของลูกค้ำที่มีต่อคู่แข่ง เช่น เขาไม่ประทับใจหรือประทับใจอะไรของคู่แข่ง เพื่อนำเสียงของลูกค้ำมาประกอบการพิจารณาดำเนินงานขององค์กร

ความผูกพันลูกค้ำ หากต้องการให้ลูกค้ำเดิมกลับมาใช้บริการซ้ำ ในการให้บริการเราต้องมีกระบวนการเก็บข้อมูล โดยใช้ข้อมูลจาก การเก็บรวบรวมเพื่อบริการผู้ใช้ (After-Sale Service)

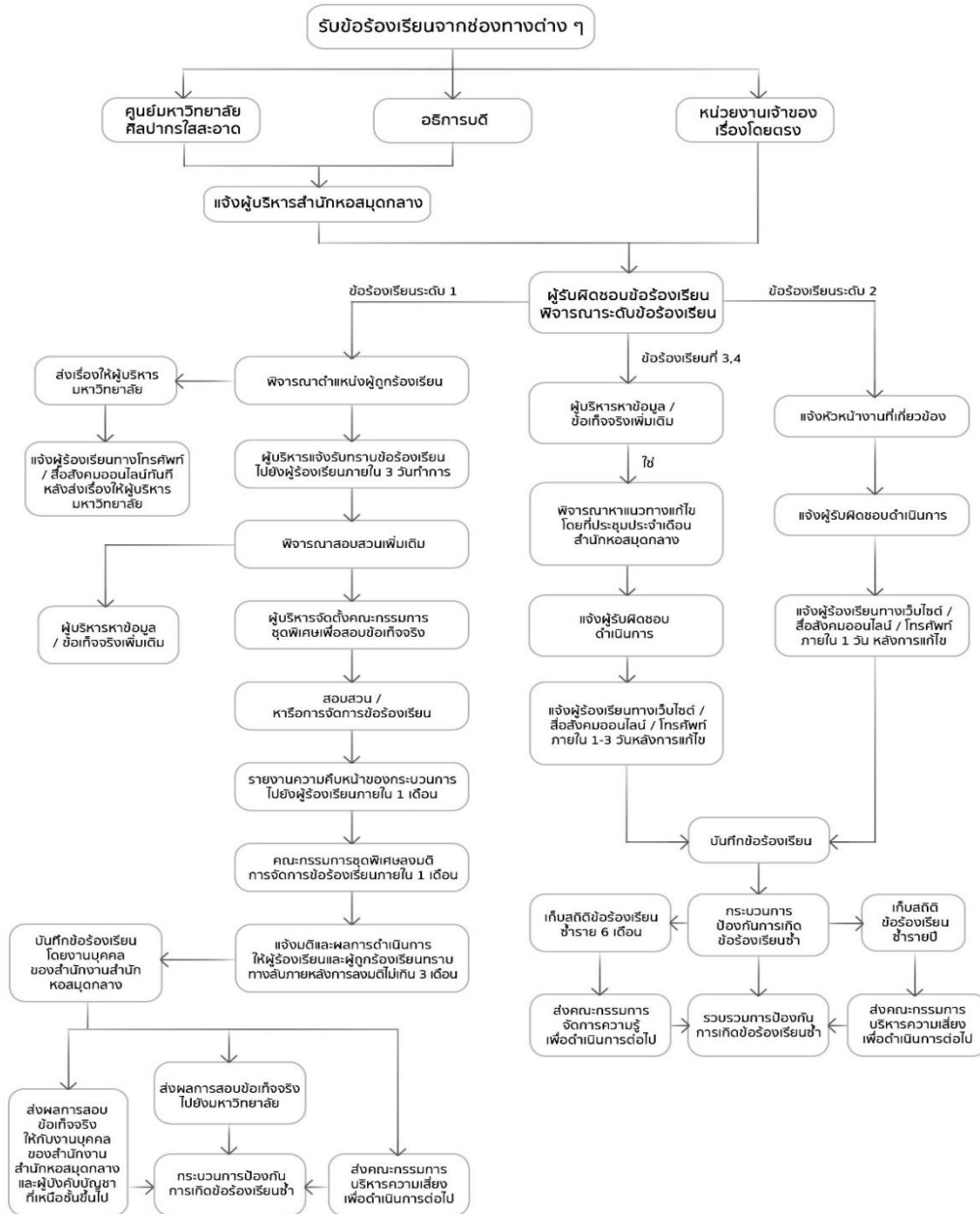
ภาพ 3.2-1 ตัวอย่างการจัดการบริการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นและวิธีการในการสนับสนุนลูกค้า

ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	ความถี่ในการเก็บข้อมูลความต้องการจำเป็น	(Input for Key Process) กระบวนการสร้างความสัมพันธ์											วัตถุประสงค์				ความต้องการผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	ตัวอย่างวิธีการในการสนับสนุนลูกค้า (จากกรณีวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่มี)	
		การบริการพิเศษในช่วง COVID-19	กิจกรรม Shopping Book Tour	การ Live (Review) หนังสือออนไลน์	Book sharing การแบ่งปันหนังสือบริจาค	บริการส่งหนังสือภายในวิทยาเขต	บริการยืม-คืนและจัดส่งหนังสือต่างวิทยาเขต	บริการยืมไม่เอา	บริการยืม-คืนทรัพยากรระหว่างห้องสมุด ศูนย์มานุษยวิทยาสลิดนคร TCDC	บริการตรวจสอบการตัดออกผลงาน	Suggest a purchase การเสนอซื้อ	บริการเผยแพร่เรื่องความรู้ผ่านสื่อออนไลน์	ส่วนแบ่งตลาด	เสริมสร้างภาพลักษณ์	รักษาลูกค้า	การบริการที่เหนือความคาดหมาย			
ลูกค้าภายใน																			
นักศึกษาปริญญาตรี	A/N	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	A/N	✓				✓	✓	✓			✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
.....

ภาพ 3.2-1 ตัวอย่างการจัดบริการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นและวิธีการในการสนับสนุนลูกค้า โดยแสดงกระบวนการที่ทำให้ลูกค้ามีความผูกพันและกลับมาใช้บริการซ้ำและมีการบอกต่อในสิ่งที่เขาประทับใจการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ต้องระบุตัวชี้วัด ของวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนด้วย มีข้อมูลแสดงได้ว่าเรามีการรักษาลูกค้า เรามีบริการที่เหนือความคาดหมายอย่างไร

ภาพ 3.2-2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนทุกระดับ

แผนผังการจัดการข้อร้องเรียน



ภาพ 3.2-2 ผังข้อร้องเรียน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนทุกระดับ ควรปรับให้สั้นและกระชับลง ควรใช้ระยะเวลาในการพิจารณาสั้น ๆ เพื่อความรวดเร็ว โดยอาจนำผังเดิมเก็บไว้ใช้ปฏิบัติงาน และนำเสนอผังที่สั้นและกระชับแต่กระบวนการยังอยู่ครบตามผังหลัก

ภาพ 3.2-3 ประเด็นข้อร้องเรียนและข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขในปีการศึกษา2563

ประเด็นข้อร้องเรียน	ช่องทางกร ร้องเรียน	การแก้ไข	ระยะเวลา ดำเนินการแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
1.พฤติกรรมไม่ เหมาะสมของผู้ ให้บริการของหอสมุด	เว็บไซต์ <a href="http://www.su
clean.su.ac.th/">http://www.su clean.su.ac.th/ ศูนย์ประสาน งานมศก.ใส สะอาด (SU-CLEN)	1.ส่วนที่ต้องชี้แจงมหาวิทยาลัย 1.รับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินงานในส่วน ที่เกี่ยวข้อง 2.รายงานผลให้อธิการบดีทราบโดยตรง 3.แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ 4. พิจารณาให้ความคุ้มครองผู้ร้องและผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ให้ต้องรับ ภัย 2.ส่วนที่หอสมุดดำเนินการภายในหน่วยงานและชี้แจงผู้บริหาร หน่วยงานทราบ 1.ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง 2.สอบถามผู้ได้รับการร้องเรียนของหอสมุด เพื่อสอบถามสาเหตุ ที่มา และรับฟังคำชี้แจงพร้อมตกแต่งเดือนและให้ข้อเสนอแนะแนว ทางการให้บริการที่เหมาะสม และหาทางป้องกันไม่ให้เกิด พฤติกรรมซ้ำ/หรือข้อร้องเรียนซ้ำ 3.จัดประชุมบุคลากรของหอสมุด เพื่อรับทราบปัญหา/ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อหาแนว ทางการปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันการเกิดปัญหา/ข้อร้องเรียนซ้ำและ พฤติกรรมอื่น ๆ ที่ไม่เหมาะสมร่วมกัน รวมทั้งปรับวิถีคิด และสร้าง ความเข้าใจและย่นย่อบาย Student Frist ของมหาวิทยาลัยร่วม ด้วย	ภายใน 15 วันนับตั้งแต่ วันที่ได้รับ หนังสือ ร้องเรียน	หัวหน้าฝ่ายหอสมุดวิทยาเขต สารสนเทศเพชรบุรี
2.การชดเชยเวลา หมดอายุสมาชิก บุคคลภายนอก ช่วง หอสมุดปิดบริการ เนื่องจากสถานการณ์ COVID-19	Facebook, e-mail	แจ้งกลับไปว่าช่วงภาวะการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 รอบแรก หอสมุดได้ขยายวันหมดอายุสมาชิกให้ 3 เดือน ส่วนรอบ 2 หอสมุดจะประกาศให้ทราบหลังจากอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้า ใช้บริการ	ภายหลังจาก ได้รับข้อความ ไม่เกิน 30 นาที	หัวหน้างานบริการสารสนเทศฝ่าย หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์
3.ต้องการให้หอสมุด เปิดบริการนานกว่า 16.30 น.	โทรศัพท์, Facebook	แจ้งกลับไปว่าหอสมุดกำลังจะขยายเวลาในการเปิดบริการ ตั้งแต่วันที่ 22 มีนาคม 2564 วันจันทร์-ศุกร์ 8.30-19.30 น. และวันเสาร์- อาทิตย์ 10.00-19.00 น.	ทันทีที่ได้รับ ข้อความ	หัวหน้างานบริการสารสนเทศฝ่าย หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์
4.ต้องการไปใช้ตัวเล่ม วารสารที่อาคาร หม่อมหลวงปิ่น มาลากุล	หน้าเคาน์เตอร์ ยืม-คืน	แจ้งผู้ใช้บริการให้ทราบว่าขณะนี้หอสมุดจำกัดพื้นที่ให้บริการ เฉพาะอาคารหอสมุดฯ ส่วนตัวเล่มวารสารให้แจ้งชื่อวารสาร และ ฉบับ โดยหอสมุดจะหยิบตัวเล่มมาให้	ทันทีที่ได้รับ ข้อความ	หัวหน้างานบริการสารสนเทศฝ่าย หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์
5.ผู้ใช้บริการได้รับ หนังสือจากหอสมุดที่ ส่งให้ทางไปรษณีย์ไม่ ครบตามจำนวนที่ขอ ยืม	Facebook	อธิบายให้ผู้ใช้บริการเข้าใจขั้นตอนการดำเนินงานของหอสมุด เนื่องจากหนังสือของหอสมุดวังท่าพระถูกจัดเก็บไว้หลายสถานที่ หากรอให้ได้หนังสือจากทุกแหล่งที่เก็บแล้วจึงส่งให้ผู้ใช้ เกรง หนังสือจะไม่ทันความต้องการ หอสมุดจึงส่งหนังสือที่อยู่วังท่า พระให้ก่อน และส่งหนังสือที่จัดเก็บไว้ที่อาคารอเนกประสงค์ตาม ไป จากข้อร้องเรียนดังกล่าวหอสมุดได้พัฒนาระบบการส่งหนังสือที่ ผู้ใช้บริการสามารถเข้ามาตรวจสอบรายชื่อที่ยืม และสถานะของ หนังสือที่อยู่ระหว่างจัดส่งให้ผู้ใช้ได้	ทันทีที่ได้รับ ข้อความ	หัวหน้างานบริการสารสนเทศฝ่าย หอสมุดวังท่าพระ
6.ผู้ใช้บริการไม่ได้รับ หนังสือที่จองไว้	หน้าเคาน์เตอร์ ยืม-คืน	จัดระบบการจัดเก็บหนังสือที่ผู้ใช้บริการจองไว้ให้ค้นหาหนังสือได้ ง่ายและรวดเร็ว	ภายใน 1 ชั่วโมง	หัวหน้างานบริการสารสนเทศฝ่าย หอสมุดวังท่าพระ

ภาพ 3.2-3 ประเด็นข้อร้องเรียนและข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขในปีการศึกษา 2563 ควรมีการ
แสดงสิ่งที่สนับสนุนหรือกระตุ้นให้เกิดการทำงานอย่างโปร่งใส และนำเสนอเป็นความโปร่งใสของผู้บริหารใน 1.2
(การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม) และความโปร่งใสลูกค้าใน 7.2 (ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้น
ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น)

ภาพ 3.2-4 การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันและการนำสารสนเทศไปใช้

กลุ่มลูกค้า	วิธีการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน	การพัฒนาคุณภาพบริการการปรับปรุงบริการ/
-นักศึกษาปริญญาตรี -นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ การสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ การพูดคุยด้วยตนเอง การสังเกต การสนทนากลุ่มแบบออนไลน์การจัดกิจกรรมทางวิชาการ	นำข้อมูลความต้องการ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจจากแบบประเมินมาปรับปรุงบริการใหม่ และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เช่น 1) การจัดหาหนังสือเพิ่ม (งบประมาณแผ่นดินในการจัดซื้อหนังสือโดนตัดจึงจัดทำโครงการขอรับการสนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการจนได้รับงบประมาณจากคณะวิชาวมาดำเนินการตามคำร้อง) 2) หากความร่วมมือเพิ่มคลังทรัพยากรสารสนเทศ 3) จัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เช่น จัดทำห้องเรียนรู้อีกหนึ่งห้อง จัดทำคู่มือการสืบค้นฐานข้อมูล เป็นต้น 4) นำข้อมูลจากการสื่อสารกับลูกค้ามาจัดบริการออนไลน์ผ่าน Zoom ซึ่งเป็นบริการใหม่ เช่น อบรมการใช้โปรแกรม EndNote ให้กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อบรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อการสืบค้นข้อมูลให้กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนำผลความพึงพอใจมาปรับปรุงบริการต่อไป
-คณาจารย์	แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ การสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ การพูดคุยด้วยตนเอง การสังเกต การจัดกิจกรรมทางวิชาการ เอกสารจากคณะวิชา	1) วางแผนในการใช้ระบบนำทางมาติดตั้งในหน้า WebOPAC เพื่อช่วยในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น 2) นำระบบแถบสีมาติดที่สันปกหนังสือเพื่อแยกคอลเล็กชันหนังสือให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย 3) คัดแยกหนังสือที่ไม่มีการใช้งานเกิน 10 ปีไปเก็บไว้ที่โกดังเพื่อความสะดวกในการจัดเรียงและค้นหาหนังสือบนชั้น 4) นำข้อมูลความต้องการ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจมาจัดบริการใหม่ เช่น บริการห้องสมุดช่วยวิจัย การเขียนคู่มือการติดตั้ง VPN (สำนักดิจิทัล เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง) การอบรมออนไลน์ผ่าน ZOOM เรื่องการสืบค้นข้อมูลเพื่อการวิจัย และนำผลความพึงพอใจมาปรับปรุงบริการต่อไป
-บุคลากรสายสนับสนุน	แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ การสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ การพูดคุยด้วยตนเอง การสังเกต	นำข้อมูลความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจจากแบบประเมินมาวางแผนในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการและจุดบริการ WIFI จัดทำเครื่องมือช่วยค้นบนเว็บไซต์ นำข้อมูลความต้องการมาจัดบริการแนะนำการสืบค้น การใช้ฐานข้อมูล เป็นรายบุคคลเพื่อการทำผลงานทางวิชาการ
-ศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยศิลปากร/บุคลากรทั่วไป	แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ การสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ การพูดคุยด้วยตนเอง การสังเกต	นำข้อมูลความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจจากแบบประเมินมาวางแผนในการเปิดให้บริการระบบสมาชิกให้กับศิษย์เก่าและบุคคลทั่วไป ส่วนแผนการประชาสัมพันธ์คณะทำงานฯ มีแผนในการดำเนินการเชิงรุกเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าว แนะนำผลิตภัณฑ์ และเผยแพร่องค์ความรู้ในช่องทางที่หลากหลายขึ้น ส่วนข้อมูลเรื่องความพึงพอใจในการใช้สถานที่ทางกายภาพนั้น ผู้บริหารระดับสูงจะนำข้อมูลมาวางแผนเพื่อปรับปรุงพื้นที่ทางกายภาพของแต่ละหอสมุดมีพื้นที่การเรียนรู้และการสร้างสรรค์โดยยึดอัตลักษณ์ของแต่ละวิทยาเขตเป็นหัวใจสำคัญในการออกแบบพื้นที่การเรียนรู้

ภาพ 3.2-4 การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันและการนำสารสนเทศไปใช้ ควรแสดงวิธีการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ แยกกับวิธีประเมินความผูกพัน และการนำสารสนเทศไปใช้นำไปสู่กระบวนการใดเพื่อปรับบริการ เช่น นำไปสู่การจัดทำกลยุทธ์ เป็นต้น การพิจารณาปรับการดำเนินการตามความพึงพอใจของลูกค้ามี แบบ Rating Scale ของแต่ละบริการอยู่ในระดับใด เช่น ในระดับสูง 8-10 อาจมีการบอกต่อในระดับ 6 อาจจะรู้สึกเฉย ๆ ไม่ได้อยากบอกต่อ เป็นต้น

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

การกำหนดตัวชี้วัด เราสร้างกระบวนการ กำหนดวิธีการในการกำหนดตัวชี้วัดอย่างไร การทบทวนตัวชี้วัด ความถี่หรือระยะเวลาในการวัด ตัวชี้วัดที่เรามีอะไรบ้าง สิ่งใดบ้างที่เราวัดหรือวิเคราะห์ ต้องทำก่อนเข้าสู่กระบวนการ KM โดยต้องพิจารณาว่าแต่ละงานเรามีการวัดประเมินอย่างไร ตัวชี้วัดควรมีกรอบระยะเวลากระบวนการที่ได้มาซึ่งการวัดทำอย่างไร ระบบการวัดผลและเลือกข้อมูลเชิงเปรียบเทียบข้อมูล การวัดเราวัดจากตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย และตัวชี้วัดของสำนักหอสมุดกลาง ต้องมีการแสดงให้เห็นถึงกระบวนการที่ได้มาของตัวชี้วัดนั้นด้วย โดยจะต้องมีระบบการวัดผลและการเลือกข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ อาจใช้ระบบ PDCA ได้ แต่อาจไม่ทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ควรใช้กระบวนการ Design Thinking ซึ่งดีก่อให้เกิดนวัตกรรมได้

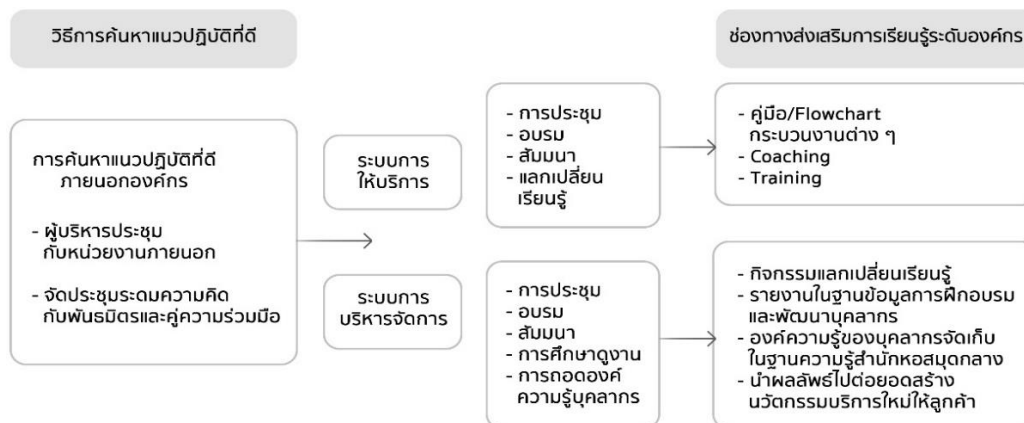
การพิจารณาเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม ที่นำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) มาจากการทบทวนตัวชี้วัดที่สามารถสะท้อนประสิทธิภาพที่เป็นจริงและนำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดีได้หรือไม่ เพื่อปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยเราจะต้องพิจารณาติดตามการดำเนินการแต่ละตัวชี้วัด

ภาพ 4.2-1 วิธีการทวนสอบและทำให้มั่นใจในคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ

ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล	วิธีการทวนสอบและทำให้มั่นใจในคุณภาพ
ความถูกต้อง (Accuracy)	กำหนดรูปแบบการบันทึกข้อมูลให้เป็นมาตรฐาน โดยแบ่งประเภททรัพยากรสารสนเทศได้ 2 ประเภท คือ 1. ข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศแบบรูปเล่ม มีขั้นตอนนำเข้าข้อมูลดังนี้ 1.1 การวิเคราะห์หมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศตามมาตรฐานการกำหนดเลขหมู่ระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน (Library of Congress Classification: LC) และหัวเรื่องหนังสือภาษาไทยและภาษาอังกฤษ 1.2 จากนั้นลงรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศตามหลักเกณฑ์การลงรายการมาตรฐานแบบ MARC21 ในโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Sierra ให้บริการอยู่บนเว็บไซต์ http://www.opac.lib.su.ac.th ประกอบด้วยโมดูลทำงาน 6 โมดูล ได้แก่ 1) System 2) Administration Module 3) Acquisition Module 4) Cataloging Module 5) Serial Control Module 6) Circulation Module 7) OPAC Module 2. ข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศแบบดิจิทัล มีขั้นตอนนำเข้าข้อมูลดังนี้ 2.1 วิเคราะห์ข้อมูลของทรัพยากรตามมาตรฐานเมตาตาตา (Metadata) ของ Dublin Core ซึ่งเป็นระบบมาตรฐานที่นิยมใช้กับสำหรับคลังข้อมูลดิจิทัลในระดับชาติและระดับสากล เช่น คลังปัญญาของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คลังดิจิทัลของมหาวิทยาลัย MIT เป็นต้น 2.2 นำข้อมูลเข้าสู่ซอฟต์แวร์ระบบคลังข้อมูลดิจิทัล Dspace ภายใต้ชื่อว่า “ระบบคลังปัญญา มหาวิทยาลัยศิลปากร (Silpakorn University Repository : SURE)” http://sure.su.ac.th
เป็นตามวัตถุประสงค์ (Validity)	ตรวจสอบเขตข้อมูล (Field) และตรรกะ (Logic) ประเมินความถี่ในการนำข้อมูลไปใช้ และประโยชน์ที่ได้รับตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่
การรักษาความลับ (Confidentiality)	1. กำหนดชั้นความลับและสิทธิการเข้าถึงข้อมูล ได้แก่ การกำหนดรหัสผ่านเพื่อเข้ารหัสและควบคุมการเข้าถึงข้อมูลในแฟ้มข้อมูล การยืนยันตัวบุคคล (Authentication) และการกำหนดสิทธิ์ (Authorization) ในการเข้าถึงเพื่อเปลี่ยนแปลงข้อมูลกับงานระบบฐานข้อมูล 2. วางระบบป้องกันการแก้ไขข้อมูลโดยผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง/ไม่ได้รับอนุญาต/บุคคลภายนอก ได้แก่ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดผ่านการใช้งาน VPN เพื่อป้องกันการเข้าถึงเครื่องแม่ข่ายภายนอกมศก. 3. การใช้งานโปรโตคอลที่มีความมั่นคงปลอดภัย (HTTPS, FTPS) ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล 4. ติดตั้งโปรแกรม Anti-virus และการสำรองข้อมูล
ความคงสภาพ (Integrity)	1. ใช้งาน Integrity Checking โดยใช้การเปรียบเทียบค่า Hash สำหรับข้อมูลที่แลกเปลี่ยนและการจัดเก็บข้อมูลประเภทรหัสผ่านในฐานข้อมูล 2. ใช้งาน Version Control เพื่อจัดการการเปลี่ยนแปลงและแสดงพัฒนาการของข้อมูล 3. วางระบบป้องกันการแก้ไขข้อมูลโดยผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง/ไม่ได้รับอนุญาต/บุคคลภายนอก ได้แก่ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดผ่านการใช้งาน VPN เพื่อป้องกันการเข้าถึงเครื่องแม่ข่ายภายนอกมศก. 4. การใช้งานโปรโตคอลที่มีความมั่นคงปลอดภัย (HTTPS, FTPS) ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล 5. ติดตั้งโปรแกรม Anti-virus และการสำรองข้อมูล
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	1. ข้อมูลในส่วนของทรัพยากรสารสนเทศจะมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยบรรณารักษ์ระดับชำนาญการ เพื่อให้ข้อมูลสำหรับให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน 2. สำนักหอสมุดได้มีการลงทะเบียนระบบคลังปัญญา มศก. ในเว็บไซต์ https://duraspace.org/registry ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมคลังดิจิทัลจากทั่วโลก เพื่อยืนยันการลงรายการทรัพยากรที่ได้มาตรฐานสากล โดยสามารถตรวจสอบการใช้ระบบคลังดิจิทัล Dspace ได้ https://duraspace.org/registry/entry/8574/
ความเป็นปัจจุบัน (Currency)	กำหนดขั้นตอนการส่งต่อข้อมูลเมื่อมีการปรับปรุงไปยังผู้บันทึกและเผยแพร่ข้อมูลในช่องทางต่าง ๆ ระบุวันที่ทำการปรับปรุงข้อมูล และกำหนดรอบการตรวจสอบก่อนถึงเวลานำไปใช้

ภาพ 4.2-1 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ ควรมีการระบุสิทธิ์ของการเข้าถึงข้อมูล ว่าใครสามารถดูได้ แก้ไขได้ สำหรับเรื่องการรักษาความลับให้ย้ายไป 6.2 (ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน)

ภาพ 4.2-4 การค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี และการเรียนรู้ระดับองค์กร



ภาพ 4.2-4 การค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี และการเรียนรู้ระดับองค์กร ภาพดังกล่าวควรใส่เลขกำกับตามลำดับของการดำเนินการด้วย

หมวด 5 บุคลากร

บุคลากรที่เราต้องการ เรามีกระบวนการในการสรรหาอย่างไรที่จะได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับค่านิยมองค์กร รวมถึงเกณฑ์ในการวิเคราะห์ อัตราคงอยู่ เราจะใช้เกณฑ์อะไร เช่น เมื่อพบว่าคนทำงานมีจำนวนน้อยลงเราจะทำอย่างไรถ้าองค์กรไม่สามารถเพิ่มคนได้ และไม่สามารถลดคนได้

ความผูกพันบุคลากร เราต้องมีกระบวนการจัดหาปัจจัยความผูกพันของลูกค้าภายใน โดยให้คิดจากประเด็นที่สำคัญว่าอะไรที่ทำให้เขาคงอยู่ เรื่องสวัสดิการและเงินเดือน เรื่องภาระงาน เรื่องเพื่อนร่วมงาน เรื่องหัวหน้างาน โดยให้ผู้ตอบแสดงลำดับความผูกพันจัดทำเป็นสถิติว่าประเด็นใดที่มากที่สุด แล้วจึงถามลำดับความผูกพันรายชื่อ ซึ่งนำมาสู่การพัฒนาการดำเนินงาน นอกจากนี้เราควรสร้างข้อคำถามในการประเมินบุคลากรเรื่องมีส่วนร่วมในการทำงานให้นำไปสู่วิสัยทัศน์ขององค์กรด้วย

การประเมินค่างาน และนำมาวิเคราะห์อัตรากำลัง ว่าใช้สูตรไหนในการคิดคำนวณ จนได้รับข้อสรุปจากการวิเคราะห์และทำให้เราทราบว่าเราขาดบุคลากร หรือ จำนวนบุคลากรเกิน ถ้าขาดเราจะคัดเลือกบุคลากรใหม่จากเกณฑ์อะไร เช่น จำเป็นต้องเป็นคนในพื้นที่หรือไม่ เป็นคนที่สร้างนวัตกรรมที่มุ่งพัฒนางานตามที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์หรือไม่ ต้องมีการรับคนเพิ่มหรือต้องจ้างงาน (Outsource) ให้คนอื่นทำหรือจะพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพบุคลากรของเรา นอกจากนี้เราจะมีวิธีบริหารอย่างไรเพื่อให้เกิดความผูกพันของบุคลากรในองค์กร

ในการจัดทำแผนบุคลากร เพื่อสร้างกระบวนการในการพัฒนา จะต้องมีการสร้างกระบวนการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาภายหลังที่ได้รับความรู้เพิ่ม และบุคลากรปรับพฤติกรรมเมื่อได้พัฒนาแล้วว่ามีเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น มีการเรียนรู้การพัฒนางาน ผลลัพธ์ของแต่ละคนเป็นอย่างไร และนำไปสู่ผลลัพธ์ขององค์กรอย่างไร

สมรรถนะหลัก ของสำนักหอสมุดกลาง อาจต้องมีการปรับเปลี่ยน แต่สิ่งสำคัญต้องมีคือระบบของการดำเนินการสนับสนุนเพื่อให้นำไปใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลัก มีการพัฒนาหลังจากได้รับการฝึกอบรมแล้ว มีการกำหนดเกณฑ์วัดผล โดยกระบวนการดำเนินการต่าง ๆ จะอยู่ในงานบุคคล ที่ต้องกำหนดแผนอย่างชัดเจน

หมวด 6 การปฏิบัติการ

การออกแบบกระบวนการ ควรพิจารณาให้ครอบคลุมทั้งหมดในองค์กรว่ามีกระบวนการที่ดำเนินงานกับองค์กรเราอะไรบ้าง ในองค์กรเราต้องชัดเจนว่าอะไรคือกระบวนการงานหลัก (Key Work Process) และอะไรคือกระบวนการงานสนับสนุน (Key Support Process) ระบบการทำงานเรามีระบบ เช่น เราทำเองมีอะไรบ้าง เราจ้าง

เขาทำ (Outsource) มีอะไรบ้าง และควรนำ 8 Wastes ความสูญเสีย 8 ประการในการทำงาน มาควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ภาพ 6.1-2 ตัวอย่างกระบวนการทำงานหลักและข้อกำหนดที่สำคัญ

กระบวนการทำงานหลัก	ข้อกำหนดที่สำคัญ	การพัฒนากระบวนการ	ตัวชี้วัด
1) การบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ	1.ทรัพยากรสารสนเทศมีการใช้งาน (สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน/ตรงกับความต้องการของผู้ใช้) 2.การสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านทรัพยากรสารสนเทศทั้งภายในและภายนอก 3.การสร้างการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ 4.ให้บริการคลังข้อมูลและคลังปัญญา	1.การดำเนินการตาม SIPOC Model 2.การมีส่วนร่วมของผู้ให้บริการในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ 3.การทำความร่วมมือกับหน่วยงานบริการสารสนเทศ 4.การเพิ่มจำนวนช่องทางเพื่อสร้างการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างไร้ข้อจำกัด 5.การเพิ่มประสิทธิภาพระบบคลังข้อมูลและคลังปัญญา	1. ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มีการใช้หลังการจัดซื้อ 2.จำนวนหน่วยงานและเครือข่ายความร่วมมือ 3.ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ 4.จำนวนระเบียบในคลังฯ/จำนวนการเข้าถึง และการเข้าถึงในลักษณะ One Stop Service
2) การสนับสนุน การศึกษา วิจัยและ การค้นคว้า	1.การปรับปรุงพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ทางกายภาพให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ 2.การพัฒนาและสร้างเนื้อหาองค์ความรู้เผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์ 3.การจัดทำโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน 4. กิจกรรมหลักสูตรระยะสั้น	1.การพิจารณาปรับปรุงตามผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้พื้นที่ 2.การสร้างการเข้าถึงและการพัฒนาเนื้อหา (Digital Content) 3.โครงการบูรณาการสอดคล้องกับการเรียนการสอน/กิจกรรมกับคู่ความร่วมมือ 4.หลักสูตรที่ครอบคลุมการส่งเสริมการเรียนรู้และความร่วมมือจากคณะวิชา	1.จำนวนพื้นที่/ระดับความพึงพอใจต่อพื้นที่/จำนวนผู้ใช้บริการพื้นที่การเรียนรู้เพิ่มขึ้น 2.จำนวนการเผยแพร่เนื้อหา (Digital Content) 3.จำนวนโครงการบริการวิชาการ 4.จำนวนกิจกรรม/หลักสูตรระยะสั้น

ภาพ 6.1-2 ตัวอย่างกระบวนการทำงานหลักและข้อกำหนดที่สำคัญ ควรมีการระบุ สิ่งที่ถูกคาดหวังได้จากเรา มีการระบุตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) และตัวชี้วัดตาม (Lagging Indicator) และผู้รับผิดชอบ แนวคิดในการออกแบบกระบวนการ ต้องมีการอธิบายว่าแต่ละกระบวนการเรามีวิธีการออกแบบอย่างไร โดยอาจพิจารณาจากความต้องการ ความคาดหวัง หรือแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ของคู่แข่ง เพื่อนำมาออกแบบเป็นกระบวนการต่อไป

การจัดการกระบวนการ การนำไปสู่การปฏิบัติ ต้องพิจารณาว่าองค์กรจะทำการกระบวนการอย่างไรให้สามารถไปสู่การปฏิบัติ เช่น อาจต้องมีการติดตาม มีการรายงานความก้าวหน้า หรือ เราสามารถตั้งสมมุติฐานจากตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ว่าเป็นไปตามสมมุติฐานที่เราตั้งไว้อย่างไร หากไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน เราจะปรับแก้กระบวนการอย่างไร

การปรับปรุงกระบวนการ และบริการ ต้องพิจารณาว่าองค์กรเราใช้เครื่องมือในการปรับปรุงอะไรและกระบวนการแบบไหนเลือกใช้เครื่องมืออะไรในการปรับปรุงและทำให้มันดีขึ้นกว่าเดิมอย่างไร

การจัดการเครือข่ายอุทยาน ควรมีผลลัพธ์จัดแสดงใน 7.1 (ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ) ที่เป็นลักษณะเชิงคุณภาพจะเป็นการวัดผลที่ดีมีประสิทธิภาพ

การจัดการนวัตกรรม คือการบริหารโอกาสในการจัดสร้างนวัตกรรม และค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม ซึ่งอาจทำได้จากการศึกษาคู่เทียบ ควรมีเกณฑ์กำหนดด้วยว่า งบประมาณที่ใช้คุ้มทุนกับการดำเนินการหรือไม่

ภาพ 6.1-4 กระบวนการออกแบบและปรับปรุงบริการและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	การพัฒนากระบวนการ	ตัวชี้วัด
การบริหารแผนยุทธศาสตร์ (ระยะสั้นและระยะยาว)	1.มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแผนการพัฒนาของมหาวิทยาลัย 2.การถ่ายทอดผ่านแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ 3.กำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ รอบ 6 เดือน 12 เดือน	1.วิเคราะห์/ทบทวนเพื่อปรับปรุงกลยุทธ์ ปีละ 1 ครั้ง 2.การทบทวนวิสัยทัศน์และค่านิยม 3.การจัดทำแผนกลยุทธ์สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันและมีประเด็นความท้าทาย	1.การบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัด ผลการดำเนินงาน 2.การบรรลุตามแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ประจำปี 3.การบรรลุตามตัวชี้วัดและวัตถุประสงค์ของโครงการ

การประชาสัมพันธ์	1.การสร้างช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงผู้ใช้บริการ 2.ความหลากหลายของช่องทางประชาสัมพันธ์	1.การนำข้อมูลป้อนกลับมาสร้างนวัตกรรมบริการ	1.จำนวนช่องทางการสื่อสารไม่น้อยกว่า 5 ช่องทาง เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ sms โทรศัพท์ Line Official เป็นต้น
การบริการทรัพยากรบุคคล	1.การปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ 2.การกำหนด KPIs และนำผลมาปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน 3.แผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล 4.เส้นทางการฝึกอบรม	1.การกำหนดแผนพัฒนาบุคลากร 2.มีแผนพัฒนาบุคลากรระยะสั้นและระยะยาว	1.การประเมินผลการปฏิบัติงาน ปีละ 2 ครั้ง 2.ผลการสำรวจความผูกพันต่อองค์กร 3.ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการอบรมทักษะตามสมรรถนะและตำแหน่งงาน 4.ผลการประเมิน IDP
การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	1.ความพร้อมใช้ของข้อมูลสารสนเทศ 2.ความรวดเร็วและความปลอดภัย	1.การปรับปรุงคุณภาพบริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 2.การสร้างการมีส่วนร่วม/เครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาสารสนเทศดิจิทัล 3.การวิจัยร่วมระดับสถาบัน	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
การบริหารงบประมาณ	1.ระเบียบประกาศด้านการเงินและพัสดุ 2.ระบบ SU-ERP 3.การได้รับการตรวจสอบทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย 4.คุณธรรมและความโปร่งใส	1. การพิจารณาบทวนผลการใช้งบประมาณ	ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณ
การประกันคุณภาพ	1.การนำเกณฑ์ EdPEx มาใช้ในการพัฒนาสำนักหอสมุดกลาง	1.การนำผลการประเมินมาปรับปรุงคุณภาพการบริการ	ผลการประเมินคุณภาพการศึกษา
การจัดการความรู้	1.การใช้องค์ความรู้ในการพัฒนาบุคลากร 2.การจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อแก้ปัญหา และพัฒนาประสิทธิภาพของงาน	1.การนำองค์ความรู้มาสร้างนวัตกรรม	1.จำนวนองค์ความรู้ที่จัดเก็บในฐานข้อมูลองค์กรเพิ่มมากขึ้น 2.จำนวนนวัตกรรม
การบริหารความเสี่ยง	1.การบริหารจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร 2.การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนความเสี่ยง	1. การกำหนดปัจจัยความเสี่ยง	ผลการดำเนินงานตามแผนความเสี่ยงรอบ 6 เดือน / 12 เดือน

ภาพ 6.1-4 กระบวนการออกแบบและปรับปรุงบริการและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ควรเพิ่มวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ของแต่ละกระบวนการ และตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ที่เราคาดหวัง

หมวด 7 ผลลัพธ์

ผลลัพธ์ที่จัดทำให้ดำเนินการสอดคล้องตามหมวดต่าง ๆ

มติ ที่ประชุมรับทราบ

ปิดประชุมเวลา 12.30 น.

(นางณัชชา มณีวงศ์)

ผู้จัดรายงานการประชุม



(อาจารย์พิมลพรรณ วงศ์อร่าม)

ผู้ตรวจรายงานการประชุม