

รายงานการประชุม คณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักหอสมุดกลาง
ครั้งที่ 6/2563 วันศุกร์ ที่ 13 พฤศจิกายน 2563
ห้องประชุม 2 อาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล

ผู้มาประชุม

1. อาจารย์พิมพ์พรรณ	วงศ์อร่าม	รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	ประธาน
2. นางอาทิตา	นกออยู่		กรรมการ
3. นางสมปอง	มิสสิตะ		กรรมการ
4. นางจรินทร์	คิดหมาย		กรรมการ
5. นางสาวสุมาลี	วาทีหวาน		กรรมการ
6. นางวิไลรักษ์	แก้ววิไล		กรรมการ
7. นายสมภพ	สุขดี		กรรมการ
8. นางณัฐดิณี	ชมภูเอี่ยม		กรรมการ
9. นางสาวจุฑามาศ	ถึงนาค		กรรมการ
10. นางสาวกรรณา	ศรีเจริญ		กรรมการ
11. นางสาวอุไรวรรณ	จงเจริญ		กรรมการ
12. นางณัชชา	มณีวงศ์		กรรมการและเลขานุการ

ผู้เข้าร่วมประชุม

1. นางพัชรี	เวชการ
-------------	--------

ผู้ลาประชุม

1. นางสาวสุจิตรา	สำราญใจ
2. นางนฤมล	บุญญานิตย์
3. นางสาวอินทรา	อินทร์ตามา

เปิดประชุม เวลา 10.00 น.

ระเบียบวาระที่ 1 รับรองรายงานการประชุม

ระเบียบวาระที่ 1.1 รับรองรายงานการประชุม ครั้งที่ 5/2563 ในวันพฤหัสบดี ที่ 24 กันยายน 2563
ประธานเสนอให้ นางสมปอง มิสสิตะ (ประธานคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปี
การศึกษา 2562) รายงานวาระการประชุมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับชุดเก่า

นางสมปอง มิสสิตะ แจ้งที่ประชุมพิจารณารับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการการประกันคุณภาพ
การศึกษาสำนักหอสมุดกลาง ครั้งที่ 5/2563 ในวันพฤหัสบดี ที่ 24 กันยายน 2563 ตามรายละเอียดในเอกสาร
ประกอบการประชุม จึงเสนอให้ที่ประชุมพิจารณา

มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติรับรองรายงานการประชุมโดยไม่มีการแก้ไข

ระเบียบวาระที่ 2 เรื่องแจ้งเพื่อทราบ

ระเบียบวาระที่ 2.1 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

นางสมปอง มิสสิตะ แจ้งที่ประชุมทราบ ตามคำสั่งสำนักหอสมุดกลาง ที่ 16/2563 เรื่องยกเลิคำสั่งสำนักหอสมุดกลางและแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาเกณฑ์ EdPEX เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและต่อเนื่อง จึงมีการปรับเปลี่ยนคณะกรรมการฯ ดังนี้

- | | |
|---|---------------------|
| 1. ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง | ที่ปรึกษา |
| 2. รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางฝ่ายบริหาร | ที่ปรึกษา |
| 3. รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ | ประธานกรรมการ |
| 4. นางอาทิตา นกอยู่ | กรรมการ |
| 5. นางจรินทร์ คิทธิมา | กรรมการ |
| 6. นางสมปอง มิสสิตะ | กรรมการ |
| 7. นางสาวสุมาลี วาทีหวาน | กรรมการ |
| 8. นายสมภพ สุขดี | กรรมการ |
| 9. นางวิไลรักษ์ แก้ววิไล | กรรมการ |
| 10. นางสาวจุฑามาศ ถึงนาค | กรรมการ |
| 11. นางณัฐธินี ชมภูเอี่ยม | กรรมการ |
| 12. นางสาวกรรณา ศรีเจริญ | กรรมการ |
| 13. นางสาวอุไรวรรณ จงเจริญ | กรรมการ |
| 14. นางณัชชา มณีวงศ์ | กรรมการและเลขานุการ |

มติ ที่ประชุมรับทราบ

ระเบียบวาระที่ 2.2 ผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2562

นางสมปอง มิสสิตะ แจ้งคณะกรรมการฯ เพื่อทราบว่า ผลการประเมินประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2562 ยังอยู่ในระหว่างดำเนินการสรุปผลการประเมินจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ นางณัชชา มณีวงศ์ เลขานุการฯ คณะกรรมการการประกันฯ จะได้ติดตามผลการประเมินฯ ต่อไป

มติ ที่ประชุมรับทราบ

ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องเพื่อพิจารณา

ระเบียบวาระที่ 3.1 ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2562

นางสมปอง มิสสิตะ แจ้งที่ประชุมทราบผลการสำรวจปัญหาจากการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา 2562 เพื่อเสนอพิจารณาแนวทางแก้ไขต่อไป
ประธานหารือที่ประชุมพิจารณาแนวทางแก้ไข ดังนี้

สรุปผลสำรวจปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2562

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
1. ขาดข้อมูลที่ใช้สนับสนุนงานประกัน (ฐานข้อมูลสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพยังไม่เรียบร้อย)	1. ควรมีการติดตามการดำเนินงานโดยผู้บริหาร
แนวทางการแก้ไข ข้อ 1 ประธานเสนอที่ประชุมว่าจะเป็นผู้ติดตามระบบฐานข้อมูลจากรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารเอง	

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
2. ต้องได้รับความร่วมมือกับฝ่ายงานต่างๆ ในการรายงานการประเมินตนเองเกณฑ์ EdPEX โดยมีการติดตามรวบรวมรายละเอียดงานหรือข้อมูลไปยังฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ซึ่งบางครั้งฝ่ายงานไม่เข้าใจว่าเหตุใดจึงต้องให้ข้อมูล	2. หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน ควรถ่ายทอดและสร้างความเข้าใจกับบุคลากร ในเรื่องของการประกันเกณฑ์ EdPEX
3. คณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบแต่ละหมวด ไม่มีเวลาในการดำเนินการ จัดทำร่าง ทบทวน หรือ ตรวจสอบการจัดทำรายงานการประเมินตนเองเกณฑ์ EdPEX	3. ผู้รับผิดชอบหมวดควรดำเนินการตามแผน เพื่อ พบปะ ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้อง ตามกำหนดเวลาเพื่อ ดำเนินงานทั้งการร่าง ทบทวน ตรวจสอบ ให้เป็นไปตาม แผนงานที่กำหนด โดยดูความเหมาะสมในการยืดหยุ่น แผน แต่ให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและ ทันตามกำหนดเวลาในการรายงานมหาวิทยาลัยอย่าง เรียบร้อย
4. ฝ่ายงานบางงาน ยังไม่มีระบบการทำงาน เช่น ระบบ PDCA เนื่องจากเดิมการประกันคุณภาพในเกณฑ์ QA เป็นเกณฑ์การดำเนินการที่แสดงถึงหลักฐานมีหรือไม่มี เช่น ในเกณฑ์ สกอ.เดิม งานแผน ให้งานประกันคุณภาพติดตามรวบรวม แผน/ผล ปฏิบัติการและโครงการ เพื่อเสนอคณะกรรมการประเมิน ว่ามีการดำเนินการแต่ในเกณฑ์ EdPEX การดำเนินงานแผน ควรดำเนินงานโดยผู้รับผิดชอบงานแผนโดยตรง ดัง ปัญหาที่พบจากปีนี้ที่งานประกันมีการติดตามและ รวบรวมแผนปฏิบัติการ แผนโครงการ และพบปัญหา ว่า การจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนโครงการไม่ เรียบร้อยมีปัญหา เนื่องจากยุทธศาสตร์มีทั้งเก่าและ ใหม่ที่ยังไม่เสร็จซึ่งก็อยู่ภายใต้งานแผนเช่นกัน ทั้งนี้ งานประกันได้พยายามประสานและแก้ไขปัญหาดังกล่าว แต่เป็นการแก้ไขปัญหาที่ไม่เป็นระบบ	4. ในเกณฑ์ EdPEX การดำเนินงานแผนควรดำเนินงาน โดยผู้รับผิดชอบงานแผนโดยตรง ดังปัญหาที่พบจากปีนี้ที่ งานประกันมีการติดตามและรวบรวมแผนปฏิบัติการ แผนโครงการ และพบปัญหาว่า การจัดทำแผนปฏิบัติการ และแผนโครงการไม่เรียบร้อยมีปัญหา โดยงานแผน ทราบสาเหตุของปัญหาเป็นอย่างดี เนื่องจากยุทธศาสตร์ มีทั้งเก่าและใหม่ซึ่งยังไม่เสร็จ เพื่อการพัฒนาางอย่าง เป็นระบบในเกณฑ์ EdPEX การดำเนินงานดังกล่าวควร ดำเนินงานโดยงานแผนควรจัดระบบงาน โดยนำระบบ ต่าง ๆ เช่น P- D- C- A เข้ามาดำเนินการ ทั้งการ วางแผน รวบรวม ติดตาม ดำเนินการตรวจสอบแก้ไข ด้วยระบบที่เหมาะสม
5. มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อย ทำให้ไม่มีมุมมอง ในการเขียนตามเกณฑ์ EdPEX	-

แนวทางการแก้ไขปัญหา ข้อ 2-5

ประธานเสนอที่ประชุมพิจารณาหรือเพื่อแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานและเขียนรายงานในแต่ละหมวดดังนี้

นางสมปอง มิสสิตะ ผู้รับผิดชอบหมวด 1 การนำองค์กร และหมวด 2 กลยุทธ์

ปัญหาที่พบคือ

1. แผนยุทธศาสตร์ที่ยังไม่เสร็จ เพราะเกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนและกิจกรรมต่าง ๆ
2. เรื่องการสื่อสาร ถ่ายทอด และสร้างความชัดเจนกับผู้ได้บังคับบัญชาในวิสัยทัศน์ของคำว่า Borderless

ประธานเสนอและแจ้งที่ประชุมให้มีการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์เพื่อก้าวเข้าสู่โลกดิจิทัล โดยพิจารณา ดำเนินการกิจกรรมหรือ โครงการ ที่มีความสอดคล้องและตรงกับแผนยุทธศาสตร์ และประธานขอความร่วมมือ ผู้รวบรวมข้อมูลแต่ละหมวด ให้วางแผนการดำเนินการตามกำหนดอย่างเคร่งครัด

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
<p>นางสาวจุฑามาศ ถึงนาค ผู้รับผิดชอบหมวด 3 ลูกค้า และ หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ปัญหาที่พบคือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การตอบสนองกิจกรรมที่ดำเนินการของกลุ่มผู้ใช้ภายในและภายนอกไม่มีความแตกต่าง ตามประเภทผู้ใช้จึงควรมีการพิจารณาอย่างตรงประเด็นให้ในการจัดกิจกรรมและตอบสนองผู้ใช้บริการ รวมทั้งผู้ใช้บริการในอนาคตด้วยตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินฯ 2. การจัดการข้อร้องเรียน ยังไม่ได้ดำเนินการอย่างชัดเจน แม้จะมีการรายงานในเล่มรายงานการประเมินตนเองเนื่องจากยังไม่มีระบบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน 3. การจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ หัวข้อคำถาม ไม่ได้แยกกลุ่มผู้ใช้บริการภายในและภายนอกให้แตกต่างชัดเจน จึงต้องมีการจัดทำแบบสอบถามใหม่ 4. มีการแบ่งส่วนการเขียนของการจัดการความรู้ ให้นางวิไลรักษ์ แก้ววิไล ในฐานะประธานคณะกรรมการการจัดการความรู้ 5. ปัญหาการเขียนรายงานในหมวดของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคือผู้รับผิดชอบไม่มีข้อมูลในการเขียน แต่จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานจะมีข้อมูลนำเสนอได้เป็นอย่างดีจึงเป็นปัญหาของการนำเสนอและการเขียนข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่เขียนในรายงานมีมากกว่าเนื่องจากเกินรอบการประเมิน 	
<p>นางวิไลรักษ์ แก้ววิไล ผู้รับผิดชอบ หมวด 4 (เฉพาะส่วนการจัดการความรู้) ปัญหาที่พบคือ</p> <p>นางวิไลรักษ์ แก้ววิไล แจ้งว่าตนรับผิดชอบในส่วนเรื่องการจัดการความรู้ ซึ่งดำเนินการเขียนตามที่มี แต่ยังไม่ครอบคลุมในระบบการจัดการความรู้</p> <p>ประธานหรือที่ประชุมเพื่อพิจารณาร่วมกันในการดำเนินการที่ตอบสนองผู้ใช้บริการทุกประเภทอย่างชัดเจนและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และวิสัยทัศน์ สำหรับการจัดการข้อร้องเรียนให้มีการหารือร่วมกันในหัวหน้าฝ่ายเพื่อปรับแบบสอบถาม ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ความผูกพันกับกลุ่มลูกค้าอีกครั้ง ต้องมีการสอบถามในประเด็นที่มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ โดยต้องพิจารณาร่วมตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัยที่มีความเกี่ยวข้องกัน เช่น ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละการรับรู้เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ ค่านิยม แผนกลยุทธ์ ของลูกค้ายด้วย และให้จัดทำเป็น Flowchart ระบบการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อความชัดเจนในการดำเนินงาน เช่นเดียวกับ การดำเนินงานของคณะกรรมการการจัดการความรู้ ควรมีการจัดทำ Flowchart เพื่อให้ครอบคลุมการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ</p>	
<p>นางอาทิตา นกอยู่ ผู้รับผิดชอบหมวด 5 บุคลากร ปัญหาที่พบคือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ไม่มีความเข้าใจอย่างชัดเจนในการดำเนินการ เขียนจากสิ่งที่มีและปฏิบัติเป็นกิจวัตรโดยศึกษาจากคู่มือและตัวอย่างการเขียนจากแหล่งอื่นโดยปรับใช้ให้ตรงประเด็นมากที่สุด 2. ในการเขียนรายงาน ไม่ได้เขียนถึงศักยภาพของบุคลากรสายวิชาชีพบรรณารักษ์และงาน IT ตามที่คณะกรรมการประเมินฯ ให้ข้อคิดเห็น <p>ประธานหรือที่ประชุมเสนอให้ งาน HR (งานบริหารทรัพยากรบุคคล) สร้างระบบการดำเนินงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาตามวิสัยทัศน์ โดยให้มีการจัดทำ Flowchart ของระบบงาน เพื่อให้เห็นขั้นตอนการทำงานที่เป็นระบบเช่นระบบ PDCA และครอบคลุมการดำเนินการตัวชี้วัดที่มหาวิทยาลัยกำหนด</p>	
<p>นางสาวกรรณา ศรีเจริญ/นางสมปอง มิสสิตะ ผู้รับผิดชอบหมวด 6 ระบบปฏิบัติการ ปัญหาที่พบคือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. นางสาวกรรณา ศรีเจริญ แจ้งว่าการดำเนินงานร่างรายงานในหมวด 6 ไม่มีข้อมูลในการดำเนินการ และไม่มีประสบการณ์ ทั้งนี้นางสมปอง มิสสิตะ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานในหมวดนี้แทน 	

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
<p>2. นางสมปอง มีสสีตะ แจ้งว่าการดำเนินงานจัดทำรายงานหมวดนี้เป็นไปได้ยาก เพราะไม่ทราบระบบงานของฝ่ายงานต่าง ๆ มีเพียงระบบงานของหอสมุดที่มีความชัดเจน คือ ระบบ SIPOC (มาตรฐานการปฏิบัติงานและตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลักห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา)</p> <p>ประธานหารือที่ประชุมและเสนอให้ การดำเนินงานและการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง เกณฑ์ EdPEX ของสำนักหอสมุดกลางต้องดำเนินการอย่างชัดเจน คือ 1. มีระบบ 2. มีกระบวนการปฏิบัติงาน 3. มีการวัดผล โดยให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุดกลาง ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินฯ นอกจากนี้ในแต่ละงานควรมีการจัดทำ Flowchart งานเพื่อให้เห็นความชัดเจนว่าเป็นการทำงานอย่างมีระบบหรือไม่ เช่น ระบบ P-D-C-A สำหรับการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง กระบวนการวัดผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX หากมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานภายนอกมีการจัดอบรม หลักสูตร Assessor ประธานแจ้งความประสงค์ขอเข้าร่วมอบรมในหลักสูตรดังกล่าว เพื่อให้มีความเข้าใจอย่างชัดเจน</p>	
<p>6. ต้องการให้มีการเก็บข้อมูลใน Social Media และนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์</p>	-
<p>แนวทางการแก้ไขปัญหา ข้อ 6</p> <p>ประธานเสนอที่ประชุมให้มีการพัฒนาระบบงานประชาสัมพันธ์ โดยมีการติดตามข้อมูล รวบรวมสถิติต่าง ๆ ในการประชาสัมพันธ์ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและพัฒนางานต่อไป โดยประธานฯ จะลองออกแบบฟอร์มในการกรอกข้อมูลสถิติต่าง ๆ มานำเสนอเบื้องต้น โดยจะขอหารือกับคณะกรรมการฯ อีกครั้งในการประชุมครั้งถัดไป</p>	
<p>7. การแก้ปัญหานักศึกษาใช้งานห้องสมุดแบบ walk in น้อยลง มีการวางแผนการดำเนินงานอย่างไร? การศึกษาพฤติกรรม ผู้ใช้อย่างไร? กระบวนการศึกษาปัญหา/วางแผนการแก้ปัญหาอย่างไรดี?</p>	-
<p>แนวทางการแก้ไขปัญหา ข้อ 7</p> <p>ประธานเสนอที่ประชุมควรมีการวิเคราะห์ระบบงานตัวเอง ให้เห็นจุดด้อย จุดที่เป็นปัญหาอย่างชัดเจน เพื่อแสดงให้เห็นว่าเป็นปัญหาและสร้างความเสียหายกับงาน (pain point) เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาแก้ไขอย่างตรงจุดมากที่สุด</p>	
<p>8. การนิยาม /ขอบเขตของ Borderless ควรมีความชัดเจน เพื่อให้สามารถเกิดการสื่อสาร และความเข้าใจที่ตรงกัน จนนำไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจนเป็นไปตามวิสัยทัศน์</p>	-
<p>9. การนำองค์กร ของ 3 หอสมุด ควรเหมือนหรือต่างในประเด็นใด ?</p>	-
<p>10. การทบทวนแผนกลยุทธ์ ควรมีกรอบเวลาอย่างไร และทบทวนแล้ว มีกิจกรรมอะไรจากการทบทวนแผนนั้น?</p>	-
<p>11. ความชัดเจนของลูกค้าหอสมุดในอนาคตของสำนักหอสมุดกลาง - การสำรวจและการวางแผนการให้บริการ</p>	-
<p>12. การสื่อสารค่านิยมของสำนักหอสมุดกลางแต่ละข้อ มีการนิยามเพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรมปฏิบัติอย่างไร</p>	-
<p>13. หอสมุดเพชรบุรี ยังสับสน กับ Identities ของหอสมุด (Glocal Creativities ขอบเขต/ความชัดเจน) การแบ่งและการให้ความสำคัญกับกลุ่มลูกค้าของหอสมุด มีวิธีวัด วิเคราะห์และติดตาม ความคาดหวังอย่างไร</p>	-

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
14.มีการวัดว่ากิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสำนักหอสมุดนำมาใช้ให้เกิดผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของหอสมุดได้อย่างไร	-
แนวทางการแก้ไขปัญหาของข้อ 8-14 ประธานหารือที่ประชุม โดยสอบถามแต่ละหอสมุด พบว่าแต่ละฝ่ายหอสมุดมีความเข้าใจในวิสัยทัศน์ และ keyword คำว่า Borderless เป็นอย่างดี โดยเห็นพ้องกับนางสมปอง มีสลิตะ ว่าควรให้มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ผลงาน ตลอดจนการดำเนินการในเรื่องแผนกลยุทธ์ ของผู้อำนวยการผ่านการสัมมนาบุคลากรประจำปี เพื่อให้เกิดกระบวนการในการถ่ายทอดไปยังบุคลากรเพื่อให้มีความเข้าใจอย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยประธานเสนอให้ทางฝ่ายแผน จัดทำ Flowchart ในการดำเนินงานแผนอย่างเป็นระบบเพื่อให้มีการดำเนินงานที่มีคุณภาพต่อไป สำหรับความเข้าใจของ หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ที่ยังไม่ชัดเจน ในอัตลักษณ์ (Glocal Creativities) ที่ประชุมแจ้งว่า ฝ่ายหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีการดำเนินงานที่เป็นสากลอยู่แล้วโดยควรขอความร่วมมือจากคณะวิทยาการจัดการและคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ หรือการติดต่อกับเครือข่ายภายนอก ซึ่งถือ เป็น Global และมีการดำเนินงานร่วมมือกับภาคพื้นของชุมชน ที่เป็น Local ของที่ตั้งมหาวิทยาลัย เมื่อมีจุดเชื่อมต่องาน 2 อย่างก็สามารถดำเนินโครงการ เป็น Glocal ได้อย่างชัดเจน	

- ประธาน สรุปแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา คือ
- 1) การดำเนินงานของทุกฝ่ายงานต้อง มี 1. ระบบ 2. กระบวนการ และ 3. การวัดผลอย่างชัดเจน เพื่อพัฒนาให้งานมีประสิทธิภาพต่อไป จึงมอบหมายให้เลขานุการจัดทำและรวบรวม Flowchart ของแต่ละฝ่ายงาน และแจ้งผู้เกี่ยวข้องให้ดำเนินการต่อไป
 - 2) ประธานเสนอว่าจะแจ้ง ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง เพื่อนำส่งข้อมูลในเรื่องแผนการดำเนินการและเป้าหมายของการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2564 โดยคำนึงค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัยและความสอดคล้องกับเกณฑ์ EdPEX ในหมวดต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองอย่างชัดเจนและสอดคล้องกับทุกหมวดต่อไป
 - 3) กำหนดวันประชุมงานประกันคุณภาพการศึกษา หลังจากกำหนดวัน/การประชุมประจำเดือน ประมาณ 2 สัปดาห์ โดยประชุมแบบพบปะ หรือแบบออนไลน์ สลับกันไปหรือตามมติที่ประชุมเห็นสมควร
 - 4) ประธานขอให้ เลขานุการนำส่ง ผลลัพธ์ การประเมินผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางเพื่อนำมาประกอบการพิจารณาการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ภายใน 20 พ.ย. 63 เพื่อให้ นางณัชชา มณีวงศ์ เลขานุการฯ รวบรวมจัดส่งเอกสารการดำเนินการและรายงานความก้าวหน้า ภายในวันที่ 27 พ.ย. 63 งานที่ต้องดำเนินการ ได้แก่ 1) แบบสอบถามต่าง ๆ ที่ต้องใช้ (อาจเป็นร่าง ครั้งที่ 1 ของแต่ละงาน) 2) Flowchart ระบบงานต่าง ๆ เช่น งานประกัน งานการจัดการความรู้ งานแผน งานยุทธศาสตร์ งานความเสี่ยง งานบุคคล เป็นต้น 3) จรรยาบรรณในวิชาชีพ ของแต่ละงาน 4) ข้อมูลเบื้องต้นในแบบบันทึกการดำเนินงานของแต่ละหมวด มอบหมายให้นายสมภพ สุขดี บันทึกข้อมูลและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องในโครงร่าง หมวด 1 การนำองค์การ หมวด 2 กลยุทธ์ (ตามที่มีข้อมูลในปัจจุบัน)

มติ ที่ประชุมเห็นชอบตามที่ประธานเสนอ

ระเบียบวาระที่ 3.2 แผนปฏิบัติการงานประกันคุณภาพการศึกษา Action-plan-2563

ประธานเสนอที่ประชุมพิจารณาแผนปฏิบัติการงานประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2563 ทั้งนี้ ประธานเสนอให้มีการปรับข้อ 2 ตัวชี้วัดและผู้รับผิดชอบจากเดือน ต.ค. เป็นเดือน พ.ย. และให้เพิ่ม เรื่อง ติดตามการพัฒนากระบวนการระบบงาน ในข้อ 3 โดยกำหนดตามช่วงเวลาในการติดตามที่เหมาะสมทุกเดือน

แผนปฏิบัติการงานประกันคุณภาพการศึกษา (Action-plan)
สำนักหอสมุดกลาง ม.ศิลปากร
ปีการศึกษา 2563

ลำดับ	กิจกรรม	พ.ศ. 2563					พ.ศ. 2564							
		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.
ปีการศึกษา 2562 (มีการดำเนินการควบคู่กับปีการศึกษา 2563)														
1	เตรียมและรับการตรวจการประเมิน													
2	สรุปผลการประเมินและแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ													
3	ประชาสัมพันธ์ผลการประเมินแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ													
4	สรุปปัญหาในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาปีที่ผ่านมา													
ปีการศึกษา 2563														
1	กำหนดแผนประกันคุณภาพการศึกษา (แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาสำนักหอสมุด ผนวกตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย)													
2	กำหนดตัวชี้วัดและผู้รับผิดชอบ													
3	ติดตามการพัฒนากระบวนการ													
4	กำหนดการประชุมงานประกันคุณภาพ													
5	กำกับ ติดตาม รวบรวมข้อมูลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา													
6	การดำเนินการตามเกณฑ์ EdPEX													
7	-โครงการองค์การ (OP) -หมวด 1 การนำองค์กร -> 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (ก) -หมวด 2 กลยุทธ์ -> 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (ข) -> 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด -หมวด 3 ลูกค้า -> 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า -หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ -หมวด 5 บุคลากร -> 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร -หมวด 6 การปฏิบัติ -> 7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ													
8	ติดตามและรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินการตามเกณฑ์ EdPEX ครั้งที่ 1,2,3													
9	รวบรวมรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEX													
10	รวมเล่ม รายงานการประเมิน จัดทำเล่ม													
11	ประสานงานคณะกรรมการประเมินประกันคุณภาพการศึกษา													
12	บันทึกข้อมูลเข้าระบบ CHE QA Online													
13	ออกจดหมายเชิญผู้เกี่ยวข้องร่วมรับการประเมิน													
14	เตรียมและรับการตรวจการประเมิน													
15	สรุปผลการประเมินและแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ													
16	ประชาสัมพันธ์ผลการประเมินแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ													
17	สรุปปัญหาในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาปีที่ผ่านมา													

หมายเหตุ 14-17 มีการดำเนินการควบคู่กันในรอบการประเมินต่อไป*

มติ ที่ประชุมเห็นชอบตามเสนอ

ระเบียบวาระที่ 3.3 แผนการดำเนินการ รายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEX และตัวชี้วัด แผนพัฒนาการศึกษา

ประธานหารือที่ประชุม สืบเนื่องจากมหาวิทยาลัยกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงานของผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางร่วมกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เกณฑ์ EdPEX โดยตั้งเป้าหมายตัวชี้วัดปีการศึกษา 2563 ทั้งนี้งานประกันคุณภาพการศึกษาจึงได้แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการต่อไปเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย และตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา โดยกำหนดและแจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการทั้งตัวชี้วัดและหมวดการดำเนินงานประกัน ในส่วนของการดำเนินการประกันให้ผู้รับผิดชอบหมวดมีหน้าที่ในการรวบรวม

ข้อมูลและกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มที่แจ้ง และให้ข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้อง ส่วนเรื่องตัวชี้วัด หรือกิจกรรมต่าง ๆ ให้ผู้รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการ ดังนี้

เกณฑ์ EdPEx และผู้รับผิดชอบ

หมวด	ผู้รับผิดชอบ
โครงสร้าง	ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง ประธานคณะกรรมการการประกันคุณภาพฯ นายสมภพ สุขดี
หมวด 1 การนำองค์การ	ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง ประธานคณะกรรมการการประกันคุณภาพฯ นายสมภพ สุขดี
หมวด 2 กลยุทธ์	ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง ประธานคณะกรรมการการประกันคุณภาพฯ นายสมภพ สุขดี
หมวด 3 ลูกค้ำ	นางสาวจุฑามาศ ถึงนาค
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	4.1 ก. ข. ค. (นางสมปอง มิสสิตะ) 4.2 ก. (นางวิไลรักษ์ แก้ววิไล) 4.2 ข. (นายสมภพ สุขดี)
หมวด 5 บุคลากร	นางอาทิตา นกอยู่
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ	ตามผู้รับผิดชอบแต่ละหมวด
หมวด 7 ผลลัพธ์	ตามผู้รับผิดชอบแต่ละหมวด

ตัวชี้วัดและผู้ดำเนินการ

ตัวชี้วัด	ผู้ดำเนินการ
โครงสร้างองค์กร ตัวชี้วัดที่ 2. ร้อยละการรับรู้เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ ค่านิยม แผนกลยุทธ์ และอื่น ๆ ของบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ำ กลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ และคู่ความ	สำนักงานสำนักหอสมุดกลาง/งานนโยบายและนวัตกรรม/ ผู้รับผิดชอบงานแผนยุทธศาสตร์ (ต้องหารือร่วมกับ ฝ่ายหอสมุดพิจารณาแบบสอบถามกรณี กลุ่มลูกค้ำ)
หมวด 1 การนำองค์การ ตัวชี้วัดที่ 5. * ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตาม แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ในแต่ละปีการศึกษา (1)	สำนักหอสมุดกลาง (จากผู้รับผิดชอบ ตัวชี้วัดที่ 2,13,14,17,25,29,31,33,34,35)
หมวด 2 กลยุทธ์ ตัวชี้วัดที่ 13. ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำคลังข้อมูล ด้านศิลปวัฒนธรรมที่รวมทุกสาขาด้านศิลปะการออกแบบ ดนตรี สถาปัตยกรรม และด้านโบราณคดี	หัวหน้าฝ่ายหอสมุดทุกแห่ง/บรรณารักษ์ที่รับผิดชอบ
ตัวชี้วัดที่ 14. ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของผู้เข้าชมคลังข้อมูลสะสม ด้านศิลปวัฒนธรรม	หัวหน้าฝ่ายหอสมุดทุกแห่ง/บรรณารักษ์ที่รับผิดชอบ
หมวด 3 ลูกค้ำ ตัวชี้วัดที่ 17. ร้อยละข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข	ฝ่ายหอสมุด

ตัวชี้วัด	ผู้ดำเนินการ
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ตัวชี้วัดที่ 25. มีคลังเก็บข้อมูลผลงานวิจัยในรูปแบบสื่อดิจิทัล	หัวหน้าฝ่ายหอสมุดทุกแห่ง/บรรณารักษ์ที่รับผิดชอบ
ตัวชี้วัดที่ 29. มีระบบและกลไกการจัดการความรู้ เช่น การกำหนดประเด็นความรู้ การค้นหาและคัดเลือกแนวปฏิบัติที่ดี	คณะกรรมการการจัดการความรู้
หมวด 5 บุคลากร ตัวชี้วัดที่ 31. มีการวิเคราะห์ขีดความสามารถของบุคลากร ทั้งสายวิชาการ/สายสนับสนุน	สำนักงานสำนักหอสมุดกลาง/ งานนโยบายและนวัตกรรม/ ผู้รับผิดชอบงานบุคลากร
ตัวชี้วัดที่ 33. มีระบบพัฒนาบุคลากรและการติดตามผลการนำทักษะไปใช้ในการปฏิบัติงาน	สำนักงานสำนักหอสมุดกลาง/งานนโยบายและนวัตกรรม/ ผู้รับผิดชอบงานบุคลากร
ตัวชี้วัดที่ 34. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา reskill/upskill เพื่อรองรับทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัย	สำนักงานสำนักหอสมุดกลาง/งานนโยบายและนวัตกรรม/ ผู้รับผิดชอบงานบุคลากร
ตัวชี้วัดที่ 35. วิเคราะห์ปัจจัยความผูกพันของบุคลากร	สำนักงานสำนักหอสมุดกลาง/งานนโยบายและนวัตกรรม/ ผู้รับผิดชอบงานบุคลากร

กิจกรรมและผู้ดำเนินการ

กิจกรรม	ผู้ดำเนินการ
โครงสร้าง การสำรวจความคาดหวังของบุคลากรที่มีต่อผู้นำของสำนักหอสมุดกลาง	สำนักงานสำนักหอสมุดกลาง/งานนโยบายและนวัตกรรม/ ผู้รับผิดชอบงานแผนยุทธศาสตร์
การสำรวจความพึงพอใจต่อภาวะผู้นำของสำนักหอสมุดกลาง	สำนักงานสำนักหอสมุดกลาง/งานนโยบายและนวัตกรรม/ ผู้รับผิดชอบงานแผนยุทธศาสตร์
หมวด 3 ลูกค้ำ การสำรวจวิเคราะห์ ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของลูกค้ำ	ฝ่ายหอสมุด (พิจารณาแบบสอบถาม) สำนักงานสำนักหอสมุดกลาง/งานนโยบายและนวัตกรรม/ ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพฯ
หมวด 5 บุคลากร การสำรวจวิเคราะห์ ความผูกพัน และความสุขของบุคลากร	สำนักงานสำนักหอสมุดกลาง/งานนโยบายและนวัตกรรม/ ผู้รับผิดชอบงานบุคลากร

มติ ที่ประชุมเห็นชอบตามเสนอ

ระเบียบวาระที่ 4 เรื่องอื่น ๆ

ระเบียบวาระที่ 4.1 การพัฒนาระบบงานต่างๆ

ประธานแจ้งที่ประชุมเพื่อหารือ เรื่องการพัฒนาระบบงาน ดังนี้

1) จรรยาบรรณวิชาชีพ สืบเนื่องจากวันตรวจประเมินประกันคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุดกลาง ประธานได้กล่าวประเด็นเรื่องระบบการดำเนินการเกี่ยวกับจรรยาบรรณในการดำเนินงานของห้องสมุด เพื่อสร้างการรับรู้ในเรื่องจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้ปฏิบัติงานวิชาชีพทุกสายงานที่มีในสำนักหอสมุดกลาง นอกจากนี้ควรมีระบบการดำเนินการเกี่ยวกับความเข้าใจและการกำกับดูแลเรื่องจรรยาบรรณวิชาชีพด้วย ประธานจึงได้ร่างแบบฟอร์ม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนำมาพิจารณาหารือในที่ประชุม โดยเสนอให้ ทุกฝ่ายงานมีการสำรวจการรับรู้และการดำเนินงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพของตนเอง และจรรยาบรรณของบุคลากร มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยไม่เกี่ยวข้องหรือมีผลผูกพันใน

การวัดผลหรือการติดตามเรื่อง KPIs แต่อย่างใด เป็นเพียงแบบสอบถามเพื่อเข้าใจปัญหาในระดับผู้ปฏิบัติงานตามหลัก OKR (Objective-Key Result) เท่านั้น เพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนาการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลางต่อไป

2) การจัดการข้อร้องเรียน สืบเนื่องจากปีการศึกษาที่ผ่านมา การจัดการข้อร้องเรียนยังไม่มีระบบที่ชัดเจน มีเพียงแบบฟอร์มที่ให้กรอกหน้าเว็บไซต์เท่านั้น ที่ประชุมจึงเสนอให้ฝ่ายหอสมุดหารือถึงระบบการจัดการข้อร้องเรียน และจัดทำเป็น Flowchart ของระบบการจัดการข้อร้องเรียน เช่น ระดับความรุนแรงข้อร้องเรียน ผู้ตอบข้อร้องเรียน ฯลฯ เพื่อรวบรวมข้อมูลตามแบบฟอร์มที่กำหนด มาวิเคราะห์ และนำผลพัฒนาการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลางต่อไป

3) การประชาสัมพันธ์ เพื่อให้สำนักหอสมุดกลางมีข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินงานห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรพัฒนาและติดตามผลการประชาสัมพันธ์ ในหลากหลายช่องทาง เพื่อนำข้อมูลย้อนกลับมาพัฒนาระบบงานห้องสมุดต่อไป

มติ ที่ประชุมเห็นชอบตามเสนอ

ปิดประชุมเวลา 16.50 น.

(นางณัชชา มณีวงศ์)

ผู้จัดรายงานการประชุม



(อาจารย์พิมลพรรณ วงศ์อร่าม)

ผู้ตรวจรายงานการประชุม