

รายงานการประชุม คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักหอสมุดกลาง
ครั้งที่ 7/2563 วันศุกร์ ที่ 4 ธันวาคม 2563
ประชุมออนไลน์ (ZOOM)

ผู้มาประชุม

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

เปิดประชุม เวลา 8.30 น.

ระเบียบวาระที่ 1 รับรองรายงานการประชุม

ระเบียบวาระที่ 1.1 รับรองรายงานการประชุม ครั้งที่ 6/2563 วันศุกร์ ที่ 13 พฤศจิกายน 2563

ประธานแจ้งที่ประชุมพิจารณารับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักหอสมุดกลาง ครั้งที่ 6/2563 ในวันศุกร์ ที่ 13 พฤศจิกายน 2563 ตามรายละเอียดในเอกสารประกอบการประชุม โดย นางสาวสมปอง มิสสิตะ เสนอแก้ไข หน้า 6 ในหมวด 6 ระบบปฏิบัติการ เดิม ผู้รับผิดชอบ คือ นางสาวสมปอง มิสสิตะ แก้ไขเป็น ตามผู้รับผิดชอบแต่ละหมวด สำหรับรายละเอียดส่วนอื่นหากกรรมการฯ มีแก้ไขเพิ่มเติมให้แจ้งมายัง นางณัชชา มณีวงศ์ เลขานุการฯ

มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติรับรองรายงานการประชุมโดยหากมีข้อแก้ไขโปรดแจ้งไปที่ นางณัชชา มณีวงศ์

ระเบียบวาระที่ 2 เรื่องแจ้งเพื่อทราบ

ระเบียบวาระที่ 2.1 รายงานการตรวจประเมิน (Feedback Report) ปีการศึกษา 2562

ประธานแจ้งที่ประชุมทราบผลการตรวจประเมินสำนักหอสมุดกลาง เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2563 พบว่า ผลการประเมินของสำนักหอสมุดกลางหมวด 1-6 อยู่ใน Band ระดับ 2 จาก 6 ระดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สำนักหอสมุดกลาง ยังต้องจัดการสร้างแผนและระบบปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเพื่ออธิบายกระบวนการทำงานของส่วนงานต่าง ๆ ให้ชัดเจน รวมถึงจัดการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ และมีกระบวนการครอบคลุมดังเกณฑ์ของแต่ละระดับ Band ที่แสดงไว้ในหน้า 21 และหน้า 22 อนึ่ง การปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบจะสามารถพัฒนากระบวนการ และเพิ่มระดับคะแนนของการดำเนินงานตามมาตรฐาน EdPEX ได้ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินเพื่อปรับปรุงการดำเนินการของแต่ละหมวดดังที่แสดงไว้ใน “รายงานการตรวจประเมิน

(Feedback Report) สำนักหอสมุดกลาง ปีการศึกษา 2562” ประธานได้แจ้งที่ประชุมว่าจะมีการดำเนินการ อบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง วิเคราะห์รายงานป้อนกลับ (feedback report) เพื่อนำไปสู่การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพองค์กรของคณะ/ส่วนงาน ในระหว่างวันพฤหัสบดี ที่ 14 ถึงวันศุกร์ ที่ 15 มกราคม 2564 เวลา 8.30-16.30 น. ณ ห้องประชุม 317 ชั้น 3 สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ตลิ่งชัน ทั้งนี้ขอความร่วมมือผู้เข้าร่วมอบรมทุกท่านได้ทำการศึกษาและนำเล่ม “รายงานการตรวจประเมิน (Feedback Report) สำนักหอสมุดกลาง ปีการศึกษา 2562” เข้าร่วมรับการอบรมในวันดังกล่าวด้วย

มติ ที่ประชุมรับทราบ

ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องเพื่อพิจารณา

ระเบียบวาระที่ 3.1 การพัฒนาระบบงาน เรื่องจรรยาบรรณ การประชาสัมพันธ์ทาง Social Media และการจัดการข้อร้องเรียน

ประธานเสนอที่ประชุมพิจารณาและหารือแนวทางการดำเนินงานที่จะพัฒนา ดังนี้

เรื่องที่พัฒนา	การดำเนินการ
1.การประชาสัมพันธ์ Social Media	<p>ประธานฯ ได้จัดทำ แบบฟอร์มในการบันทึกข้อมูล ด้วยโปรแกรม Excel เพื่อทำการติดตามผลการประชาสัมพันธ์ ทาง Social Media ของแต่ละฝ่ายงาน (สำนักงานสำนักหอสมุดกลาง หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ หอสมุดวังท่าพระ หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร) ดังแบบฟอร์มที่แจ้ง ทั้งนี้ได้แนบ Demo อธิบายการบันทึกข้อมูลมาแล้ว ประธานเสนอที่ประชุมเพื่อพิจารณาแนวทางการติดตามผลการประชาสัมพันธ์ คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) รอบการเก็บข้อมูล เป็นปีงบประมาณ เริ่มตั้งแต่ตุลาคม ถึงกันยายน 2) เก็บข้อมูลย้อนหลังช่วงเดือนตุลาคมถึงพฤศจิกายน 2563 และรายงานในที่ประชุมประจำเดือน ธันวาคม 2563 ในเรื่อง สถิติบริการวิชาการ โดยประธานจะได้ประสานงานการดำเนินการกับสำนักงานสำนักหอสมุดกลาง ต่อไป
2. การจัดการข้อร้องเรียน	<p>ประธานมอบหมายให้ นางจรินทร์ คิดหมาย ได้อธิบายถึงขั้นตอนการจัดทำระบบการจัดการข้อร้องเรียน นางจรินทร์ คิดหมายกล่าวว่า ตนและนางสาวจุฑามาศ ถึงนาค ได้ดำเนินการ จัดทำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ดังเอกสารแนบ แต่ทั้งนี้ขอหารือกรณีกระบวนการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำในลักษณะเดิม ที่ประชุมหารือและสรุปแนวทางการดำเนินงานดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) จัดเก็บสถิติ สรุปและรายงานข้อร้องเรียนที่เกิดซ้ำ ในรอบ 6 เดือน (ปีงบประมาณ) เพื่อส่งประเด็นการเกิดซ้ำ ให้กับงานการจัดการความรู้ ดำเนินการหาแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ 2) จัดเก็บสถิติ สรุปและรายงานข้อร้องเรียนที่เกิดซ้ำ ในรอบ 6 เดือนถัดมา (หลังจากที่ได้ดำเนินการตามแนวทางของคณะกรรมการจัดการความรู้ แล้วยังเกิดซ้ำ) ส่งประเด็นดังกล่าวให้ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ดำเนินการต่อไป

เรื่องที่พัฒนา	การดำเนินการ
	<p>3) ในช่องทางข้อร้องเรียนที่มี 8 ช่องทาง ให้เพิ่ม อีก 1 ช่องทาง เป็น ช่องทางอื่น ๆ เช่น กรณีข้อร้องเรียนที่ส่งไปยังอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร</p> <p>4) ให้เพิ่มผังกระบวนการในชั้น “เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน” โดย แบ่งออกเป็น ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย ฝ่ายบริการของ หอสมุด เพื่อแสดงกระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนในกรณีรับ ข้อร้องเรียนจากศูนย์มหาวิทยาลัยศิลปากรใสสะอาด และมีการส่ง มายังสำนักหอสมุดกลางเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขพร้อมทั้ง แจ้งกลับผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>5) กรณีข้อร้องเรียนอยู่นอกเวลาราชการ ให้มีข้อความอัตโนมัติ แจ้งรับเรื่อง และจะดำเนินการในเวลาราชการ หรือจะดำเนินการแก้ไข ทันทีหากสามารถทำได้</p> <p>6) ให้เพิ่มเติม ในกระบวนการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำใน ลักษณะเดิม ตามขั้นตอนที่ 1 และ 2</p> <p>ทั้งนี้ นางจรินทร์ คิดหมายจะได้ปรับแก้กระบวนการจัดการข้อ ร้องเรียนต่อไป</p>
3. จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน	<p>ประธานเสนอที่ประชุมพิจารณา แบบสำรวจการรับรู้เรื่องการ ปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพตนเอง เพื่อเป็นการสร้างการรับรู้ โดยมีได้นำมาประเมินผลการปฏิบัติงานแต่อย่างใด ทั้งนี้ได้จัดทำแบบ สสำรวจการรับรู้เรื่องจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานผ่านช่องทาง ออนไลน์ โดยใช้ Google form เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยมี 3 ตำแหน่งที่พบแหล่งอ้างอิงของจรรยาบรรณ ได้แก่ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานพัสดุ และนักคอมพิวเตอร์/นักเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ประธานขอความอนุเคราะห์กรรมการในการทบทวนจรรยาบรรณ ดังกล่าวคือ</p> <p>1) จรรยาบรรณของบรรณารักษ์ เสนอให้นางจรินทร์ คิดหมาย พิจารณาว่า ฉบับดังกล่าวเป็นฉบับที่เป็นปัจจุบันสามารถใช่ ในการปฏิบัติงานได้หรือไม่ หรือมีฉบับอื่นที่เป็นปัจจุบัน</p> <p>2) จรรยาบรรณของนักคอมพิวเตอร์/นักเทคโนโลยีสารสนเทศ เสนอให้รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารพิจารณาข้อมูลจรรยาบรรณ ตามที่ ได้รวบรวม ว่าสามารถใช้เพื่อดำเนินการปฏิบัติงานของนักคอมพิวเตอร์ ได้หรือไม่ หรือมีจรรยาบรรณอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีก</p> <p>ทั้งนี้ให้แจ้งข้อมูลมายัง นางณัชชา มณีวงศ์ เลขานุการฯ เพื่อ ดำเนินการต่อไป</p>

มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วเห็นชอบ

ระเบียบวาระที่ 3.2 Flowchart ระบบงาน ต่าง ๆ

ประธานเสนอที่ประชุมพิจารณาและหารือกระบวนการต่าง ๆ (Flowchart) ดังนี้

Flowchart ระบบงาน	การปรับแก้
1) งานการประกันคุณภาพการศึกษา	- ระบุระยะเวลาการดำเนินการในสัญลักษณ์ (โดยใช้ระยะเวลาในช่องเดียวกัน) ทุก Flowchart ทำระบบเดียวกัน
2) งานการวางแผนเชิงกลยุทธ์ของสำนักหอสมุดกลาง	1) ระบุระยะเวลาการดำเนินการในสัญลักษณ์ 2) ระบุช่องทางการเผยแพร่ยุทธศาสตร์ 3) ปรับ หรือเพิ่มเติม กระบวนการงานวางแผนเชิงกลยุทธ์ของสำนักหอสมุดกลาง ให้ครอบคลุมแผนการดำเนินงานประจำปีและแผนตามยุทธศาสตร์ เพื่อให้เกิดความชัดเจน ตามที่คณะกรรมการประเมินได้สอบถามกระบวนการงานแผนประจำปี และแผนตามยุทธศาสตร์
3) งานการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณรายจ่ายจากเงินรายได้ของสำนักหอสมุดกลาง	-ระบุระยะเวลาการดำเนินการในสัญลักษณ์ <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> <p style="text-align: center;">กระบวนการงาน ----- ระยะเวลา</p> </div>
4) งานการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณแผ่นดินของสำนักหอสมุดกลาง	
5) กระบวนการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของสำนักหอสมุดกลาง	
6) การพัฒนาโปรแกรมของสำนักหอสมุดกลาง	
7) กระบวนการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดกลาง	
8) กระบวนการจัดหาเอกสารจดหมายเหตุจากอินเทอร์เน็ต	
9) กระบวนการวิเคราะห์เนื้อหาและทำรายการเอกสารจดหมายเหตุ	
10) กระบวนการบริการยืม-คืนเอกสารจดหมายเหตุ	
11) กระบวนการจัดหาเอกสารจดหมายเหตุ	1) ระบุระยะเวลาการดำเนินการในสัญลักษณ์ 2) เพิ่มกระบวนการในเรื่องเอกสารที่ได้รับ โดยแยกประเภทและระบุมাত্রฐานในการรับและการจัดเก็บของแต่ละประเภทที่มีความแตกต่างกัน เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงในการจัดการทรัพย์สิน เช่น ข้ำรูดเสียหาย สูญหาย หรือนำไปสร้างรายได้ในอนาคต เป็นต้น

12) กระบวนการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร	1) ระบุระยะเวลาการดำเนินการในสัญลักษณ์ 2) ในขั้นตอน นำเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดกลาง ให้เปลี่ยนข้อความจากเดิม เพื่อพิจารณา เปลี่ยนเป็นเพื่อทราบ 3) การพิจารณาประเด็น ความเสี่ยงต่างๆ ควรระบุแหล่งที่มาของแต่ละประเด็น เช่น จากการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือมาจาก feedback การประเมินประกันคุณภาพการศึกษาเกณฑ์ EdPEx เป็นต้น
--	--

สำหรับ Flowchart กระบวนการต่าง ๆ เมื่อมีการปรับแก้แล้ว รวมทั้งงานอื่น ๆ เช่น งานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งอยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำ Flowchart ให้นำส่ง ที่นางณัชชา มณีวงศ์ เพื่อจะได้ดำเนินการ นำส่งประธานฯ ต่อไป

มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วเห็นชอบ

ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องเพื่อพิจารณา

3.3 ร่างแบบสอบถามต่าง ๆ

ประธานได้แจ้งที่ประชุมพิจารณาแบบสอบถามต่าง ๆ โดยที่ประชุมเสนอดังนี้

เรื่อง	การดำเนินการ
1. แบบสำรวจการรับรู้ทัศนคติทางสำนักหอสมุดกลางของบุคลากร	1) ก่อนการดำเนินการสำรวจการรับรู้ทัศนคติทางสำนักหอสมุดกลางให้พิจารณาในการจัดกิจกรรมในการเผยแพร่วิสัยทัศน์และอื่น ๆ ตามความเหมาะสมกับประเภทของกลุ่มการรับรู้ 2) การดำเนินการสำรวจข้อมูลควรพิจารณาให้ครอบคลุมตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละการรับรู้เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ ค่านิยม แผนกลยุทธ์และอื่น ๆ ของบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้า กลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ ตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2563
2.แบบสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อภาวะผู้นำ ของบุคลากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร	- พิจารณาช่วงอายุงาน
3.แบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการ ภายใน/ภายนอก	- การวิเคราะห์ข้อมูลให้วิเคราะห์เพิ่ม เรื่องความประทับใจและไม่ประทับใจจำแนกห้องสมุด และคณะวิชา

สำหรับแบบสอบถามต่าง ๆ เมื่อมีการปรับแก้แล้ว รวมทั้งแบบสอบถามเรื่องอื่น ๆ ที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ เช่น ความสุข ความผูกพันของบุคลากร ให้จัดส่งมายัง นางณัชชา มณีวงศ์ เพื่อเวียนกรรมการฯ พิจารณาเมื่อผ่านความเห็นชอบแล้ว ให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการสำรวจข้อมูลตามระยะเวลาที่เหมาะสมของแต่ละงานโดยให้นำส่งข้อมูลภายในเดือนเมษายน 2564 มายัง นางณัชชา มณีวงศ์ เพื่อทำการวิเคราะห์ สรุปผลและรายงานเสนอประธานฯ และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วเห็นชอบ

ระเบียบวาระที่ 4 เรื่องสืบเนื่อง การติดตามการดำเนินงาน โดยโปรแกรม Microsoft Planner

ประธานเสนอที่ประชุมเพื่อพิจารณา เรื่องการติดตามการดำเนินงาน ด้วย โปรแกรม Microsoft Planner โดยมอบหมายให้ อาจารย์สกันธ์ ม่วงสุน รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางฝ่ายบริหาร ได้นำเสนอโปรแกรมดังกล่าว

อาจารย์สกันธ์ ม่วงสุน รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางฝ่ายบริหาร นำเสนอการใช้โปรแกรม Microsoft Planner โดยแจ้งว่าโปรแกรมดังกล่าวไม่เหมาะกับการปฏิบัติงานประจำเพราะรายละเอียดในงานประจำจะมีมาก แต่โปรแกรมดังกล่าวจะเหมาะสมกับการปฏิบัติงานที่เป็นโครงการ (Project) ใหญ่ ๆ ทั้งนี้โปรแกรม ดังกล่าวสามารถใช้ได้จากช่องทางการเข้าใช้งานระบบของบุคลากรมหาวิทยาลัยศิลปากร

ประธานเสนอที่ประชุมทดลองใช้และขอให้เป็นมติเพื่อพิจารณาต่อไปในการนำมาใช้

มติ ที่ประชุมเห็นชอบตามที่ประธานเสนอ

ปิดประชุมเวลา 11.00 น.

(นางณัชชา มณีวงศ์)

ผู้จัดรายการประชุม



(อาจารย์พิมลพรรณ วงศ์อร่าม)

ผู้ตรวจรายการประชุม