

รายงานการประชุม คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักหอสมุดกลาง  
ครั้งที่ 2/2566 วันที่ 10 เมษายน 2566  
ห้องประชุม 2 อาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล

ผู้มาประชุม

1. ผศ.นันทพล	จันเงิน	ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง	ที่ปรึกษา
2. อาจารย์ สกนธ์	ม่วงสุน	รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางฝ่ายบริหาร	ที่ปรึกษา
3. อาจารย์ พิมลพรรณ	วงศ์อร่าม	รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางฝ่าย กลยุทธ์และพัฒนาองค์กร	ประธาน
4. นางอาทิตา	นกออยู่	เลขานุการสำนักหอสมุดกลาง	กรรมการ
5. นางสมปอง	มิสสิตะ	หัวหน้าฝ่ายหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์	กรรมการ
6. นางสาวจุฑามาศ	ถึงนาค	รักษาการแทนหัวหน้าฝ่ายหอสมุดวังท่าพระ	กรรมการ
7. นางสาวสุมาลี	วาทีหวาน	รักษาการแทนหัวหน้าฝ่ายหอสมุดวิทยาเขต สารสนเทศเพชรบุรี	กรรมการ
8. นายสมภพ	สุขดี	รักษาการแทนหัวหน้างานนโยบายและนวัตกรรม	กรรมการ
9. นายนพดล	เอกผาชัยสวัสดิ์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
10. นางณัฐิณี	ชมภูเอี่ยม	บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
11. นางสาวกรรณา	ศรีเจริญ	บรรณารักษ์ปฏิบัติการ	กรรมการ
12. นางสาวอุไรวรรณ	จงเจริญ	บรรณารักษ์ปฏิบัติการ	กรรมการ
13. นางณัชชา	มณีวงศ์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการและ เลขานุการ

เริ่มประชุม เวลา 9.00 น.

ระเบียบวาระที่ 1 รับรองรายงานการประชุม

ระเบียบวาระที่ 1.1 รับรองรายงานการประชุม ครั้งที่ 1/2566 ในวันจันทร์ที่ 10 เมษายน 2566 เวลา 10.00 น. ณ อาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล ชั้น 5 ห้องประชุม 2

ประธานเสนอที่ประชุมพิจารณารับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุดกลาง ครั้งที่ 1/2566 ในวันจันทร์ที่ 10 เมษายน 2566 เวลา 10.00 น. ณ อาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล ชั้น 5 ห้องประชุม 2

มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติรับรองรายงานการประชุมโดยไม่มีการแก้ไข

ระเบียบวาระที่ 2 เรื่องแจ้งเพื่อทราบ

ระเบียบวาระที่ 2.1 กิจกรรมวิเคราะห์เสียงและความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ

ประธานแจ้งที่ประชุมทราบ ตามหนังสือที่ อว 0603.9/0249 ลงวันที่ 8 มีนาคม 2566 เรื่อง ขอเรียนเชิญเข้าร่วมกิจกรรมวิเคราะห์เสียงและความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ในวันที่ 20-21 เมษายน 2566 โดยให้แจ้งรายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว ทั้งนี้มอบหมายให้ นางณัชชา มณีวงศ์ เลขานุการคณะกรรมการฯ เวียนแจ้งกรรมการเพื่อส่งตัวแทนเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว โดยได้รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรมดังนี้

1. ผศ.ดร. นันทพล จันเงิน	ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
2. นางสาวจุฑามาศ ถึงนาค	บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ
3. นายนพดล เอกผาชัยสวัสดิ์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ
4. นางสาวจันทร์เพ็ญ กล่อมใจขาว	บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ
5. นางสาวลินดา อยู่สูง	บรรณารักษ์ปฏิบัติการ
6. นางสาวอุไรวรรณ จงเจริญ	บรรณารักษ์ปฏิบัติการ
7. นางสาวกรรณา ศรีเจริญ	บรรณารักษ์ปฏิบัติการ
8. นางณัชชา มณีวงศ์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ

**มติ** ที่ประชุมรับทราบ

**ระเบียบวาระที่ 2.2 กิจกรรมเข้าร่วมอบรมผู้ประเมิน EdPEX Internal Assessor**

ประธานแจ้งที่ประชุมทราบ ตามหนังสือที่ อว 8603.9/0338 ลงวันที่ 3 เมษายน 2566 เรื่อง ขอเรียนเชิญ เข้าร่วมกิจกรรมอบรมผู้ประเมิน EdPEX Internal Assessor ในวันที่ 24-26 เมษายน 2566 เวลา 09.00 น.-16.30 น. ห้องประชุม 314-315 สำนักงานอธิการบดี ตลิ่งชัน โดยเรียนเชิญผู้บริหาร สำนักหอสมุดกลาง จึงขอแจ้งรายชื่อผู้เข้าร่วมอบรม ดังนี้ 1. ผศ.นันทพล จันเงิน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง 2. อาจารย์ สกนธ์ ม่วงสุน รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางฝ่ายบริหาร

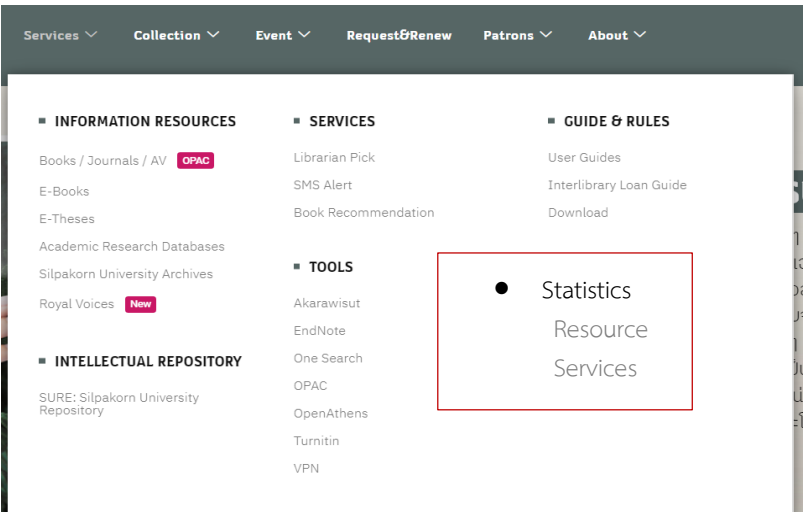
**มติ** ที่ประชุมรับทราบ

**ระเบียบวาระที่ 2.3 ข้อมูลสำนักหอสมุดกลางเพื่อประกอบการจัดทำ SAR AUN-QA มหาวิทยาลัย**

**ศิลปากร**

ประธานแจ้งที่ประชุมทราบ ตามหนังสือที่ อว 8603.9/0297 ลงวันที่ 16 มีนาคม 2566 ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานและสารสนเทศประกอบการรายงานประเมินตนเอง ระดับหลักสูตร SAR AUN-QA ปีการศึกษา 2565 แล้วยัง ทั้งนี้ ประธานได้ขอข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้อง และจัดทำสรุปเป็นรายงานนำส่งกองประกันคุณภาพการศึกษาแล้ว ดังรายละเอียดในเอกสารประกอบการประชุม ทั้งนี้ ประธานหารือในประเด็นการเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลางเพื่อสนับสนุนการจัดการ SAR AUN-QA หลักสูตรต่าง ๆ ของแต่ละคณะวิชา โดยขอให้ฝ่ายหอสมุดกำหนดผู้รับผิดชอบกรอกข้อมูลจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทหนังสือ แยกตามหมวดหมู่ที่เข้าใจได้ง่าย โดยในปีการศึกษานี้ นางสาวจุฑามาศ ถึงนาค รักษาการแทนหัวหน้าฝ่ายหอสมุดวังท่าพระจะเป็นผู้ดำเนินการกรอกข้อมูล สำหรับในปีการศึกษาต่อไป ขอให้ฝ่ายหอสมุดส่งตัวแทนเพื่อกรอกข้อมูลดังกล่าว และ อาจารย์ สกนธ์ ม่วงสุน รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางฝ่ายบริหารจะได้ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องจัดทำแบบฟอร์ม (Template) เพื่อให้สามารถกรอกข้อมูลและแสดงบนหน้าเว็บไซต์ โดยแสดงเมนูเพิ่มและกำหนดแผนดำเนินการดังนี้ กำหนดแผนการดำเนินการดังนี้

ผู้ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
จัดทำแบบฟอร์มบันทึกข้อมูล และการแสดงหน้าจอบนเว็บไซต์จากเมนูหลัก Services เพิ่มเติมเมนูรอง คือ Statistics เมนูย่อย Resource และ Services	รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางฝ่ายบริหาร

	
<p>ปีการศึกษา 2565 รวบรวมข้อมูล Facilities and Infrastructure เพื่อบันทึก ตั้งแต่ 5 กรกฎาคม 2565 ถึงสิ้นเดือนมีนาคม 2566 ตามแบบฟอร์มที่ รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางฝ่ายบริหารจัดการทำ</p> <p>* ในปีถัดไป ข้อมูลส่วนกลางเพื่อสนับสนุนการจัดทำ SAR AUN-QA (Facilities and Infrastructure) ที่จะแสดงบนเว็บไซต์ ขอให้หัวหน้าฝ่ายหอสมุดหารือเพื่อมอบหมายผู้ดำเนินการบันทึกข้อมูลให้เป็นปัจจุบันจำนวน 1 คน (เพื่อป้องกันการซ้ำซ้อนในการกรอกข้อมูล)</p>	<p>นางสาวจุฑามาศ ถึงนาค</p>

### ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องสืบเนื่อง

ระเบียบวาระที่ 3.1 สรุปปัญหา ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน หรือความไม่พึงพอใจที่ฝ่ายหอสมุดฯ ได้รับการสังเกตและรับฟังอย่างไม่เป็นทางการจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ประธานแจ้งที่ประชุมทราบ ฝ่ายหอสมุดได้นำส่งข้อมูลสรุปปัญหา ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน หรือความไม่พึงพอใจที่ได้รับการสังเกตและรับฟังอย่างไม่เป็นทางการจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นแล้ว ทั้งนี้ มอบหมายให้นางณัชชา มณีวงศ์ เลขาธิการคณะกรรมการฯ นำข้อมูลเสียงของลูกค้าที่ได้จากฝ่ายหอสมุดจัดทำสรุปแยกประเด็น 4 ด้าน คือ ด้านบริการ ด้านทรัพยากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านประชาสัมพันธ์ / การสื่อสารกับผู้ใช้ เพื่อนำเข้าที่ประชุมประจำเดือนต่อไป

มติ ที่ประชุมเห็นชอบ

### ระเบียบวาระที่ 4 เรื่องเพื่อพิจารณา

ระเบียบวาระที่ 4.1 แนวทางการจัดทำ ร่าง รายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) ปีการศึกษา 2565 (4 กรกฎาคม 2565 – 5 กรกฎาคม 2566)

ประธาน เสนอที่ประชุมพิจารณาแนวทางการจัดทำ ร่าง รายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) ปีการศึกษา 2565 (4 กรกฎาคม 2565 – 5 กรกฎาคม 2566) ตามข้อเสนอแนะคณะกรรมการประเมินประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2564 สรุปข้อเสนอแนะตามเอกสารประกอบการประชุม ดังนี้

## KEY THEME

### PROCESS OFI

- VISION วิสัยทัศน์ ควรทบทวนเป้าหมายหรือผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์อย่างชัดเจน เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นข้อมูลป้อนเข้าหมวด 2 กลยุทธ์
- MISSION พันธกิจ ควรทบทวนพันธกิจ ให้ชัดเจน ซึ่งในปีนี้ได้พิจารณาแล้วพบว่าพันธกิจหลักของสำนักหอสมุดกลางมี 3 ด้านคือ 1. การจัดหา 2. การจัดเก็บ 3. การบริการ และควรติดตามกระบวนการดำเนินงานตามพันธกิจ ว่าได้ตามเป้าหมาย มีประสิทธิผลหรือไม่ โดยต้องแสดงในหมวด 7 ว่าบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่
- SUPPLY CHAIN ขาดกระบวนการอย่างเป็นระบบในการเลือก และการจัดการเครือข่ายอุปสงค์อุปทานที่ประกอบด้วยกำหนดวัตถุประสงค์ในการเลือก เครือข่ายอุปสงค์อุปทาน (เป็นไปตามพันธกิจหรือไม่) เช่น เพิ่มโอกาสในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อเพิ่มทรัพยากร โดยมีการวัดประสิทธิผลและประสิทธิผลจากการดำเนินการ การจัดทำกระบวนการให้ครบขั้นตอน ว่าเรามีกระบวนการคัดเลือก มีแนวทางดำเนินการ และมีการวัดผลประสิทธิผล ประสิทธิภาพอย่างไร เพิ่มเติมในประเด็น การจัดการเครือข่ายอุปทาน ซึ่งเดิมได้อธิบายไว้ในเรื่องการจัดซื้อ จัดจ้าง ควรต้องเพิ่ม เรื่องการจัดทำ MOU ด้วย
- INTEGRATION ควรทบทวนเรื่องการบูรณาการเชื่อมโยงระหว่างหมวด เช่น OP กับ หมวด 6 (การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ) หรือ นำ หมวด 7 (ผลลัพธ์) ที่ได้จากเสียงของลูกค้า หมวด 3 (ลูกค้า) ไปพิจารณาดำเนินการปรับปรุงกระบวนการ ในหมวด 6 (การปฏิบัติการ) และกำหนดเป้าหมายการวางแผนกลยุทธ์ ในหมวด 2 (กลยุทธ์)

### RESULT OFI

การแสดงผลลัพธ์ตามหลัก LeTCI คือ

Le : ระดับผลลัพธ์ในแต่ละปี มักแสดงผลลัพธ์เทียบกับค่าเป้าหมาย

T : แนวโน้มผลลัพธ์ (ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน อย่างน้อย 3-5 ปีต่อเนื่อง)

C : เทียบเคียงกับคู่แข่ง หรือหน่วยงาน/องค์กรที่มีผลลัพธ์ที่ดีกว่า

I : แสดงตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ/แผนงาน และเป้าประสงค์ของหน่วยงาน/องค์กร

#### ผลลัพธ์ที่ควรแสดง Le,I

Le : ระดับผลลัพธ์ในแต่ละปี มักแสดงผลลัพธ์เทียบกับค่าเป้าหมาย

I : แสดงตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ/แผนงาน และเป้าประสงค์ของหน่วยงาน/องค์กร

#### ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

- ควรแสดงผลลัพธ์ที่เป็นผลการประเมิน
- ควรเพิ่ม ผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติตามกฎหมาย ว่าผลการดำเนินงานมีการปฏิบัติตามกฎหมายได้ผลลัพธ์ และเป็นไปตามพันธกิจอย่างไร มีการดำเนินการถูกต้องและผิดพลาดหรือไม่
- ควรแยกผลลัพธ์ของการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ เพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจน
- ควรมีการดำเนินงานตามมาตรฐานสากล ซึ่งปัจจุบัน ได้มีการพิจารณาเรื่อง Green Library เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการต่อไป
- ควรแสดงผลลัพธ์การสนับสนุนชุมชน เช่น โครงการ Book Fair มีการสร้างงาน สร้างอาชีพ มีที่ร้านค้า มีผลงานของนักศึกษาที่แสดงเท่าไร มีนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมการสร้างอาชีพหรือโอกาสทางความรู้

อะไรบ้างเป็นจำนวนเท่าไร ฯลฯ สำนักหอสมุดกลาง มีการรับนักศึกษาเข้ามาฝึกงานได้เท่าไร สามารถแสดงในผลลัพธ์ (7.4 ก (5)) โดยการแยกตามฝ่ายหอสมุดและสำนักงาน

### ด้านบริการลูกค้าตามพันธกิจ

- ควรแสดงผลลัพธ์แยก ตามฝ่ายหอสมุด โดยเฉพาะผลลัพธ์ของการให้บริการ
- ควรแสดงผลลัพธ์การผลิตสื่อและข้อสารสนเทศด้านศิลปกรรมและวัฒนธรรมไทย อาจพิจารณาจากการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น บ้านการ์ตูนไทย ฐานข้อมูลทางเพชรบุรี เกาะรัตนโกสินทร์ หรือ digital content และ CreativeMatters ในเรื่องการผลิตสื่อและสารสนเทศ โดยให้แสดงข้อมูลแยกรายปี เป็นสถิติการใช้และการนำเข้า อาจแยกตาม ด้าน เช่น ศิลปะ วิทยาศาสตร์ มนุษยศาสตร์และสังคม
- ควรมีการแสดงผลลัพธ์ ของนักศึกษา และอาจารย์ เช่น SURE ผลงานนักศึกษาที่นำแสดงในนิทรรศการ หรือ แสดงข้อมูลรายได้ร้านค้าจากบู๊คแฟร์ที่เพิ่มขึ้นที่เปอร์เซนต์
- ควรพิจารณาผลลัพธ์ที่ไม่บรรลุ แนวโน้มไม่ดี ต่ำกว่าเป้าหมายในแต่ละประเด็นเพื่อพิจารณาการดำเนินงานปีนี้ให้มีการดำเนินการดีขึ้นและควรรายงานเปรียบเทียบผลที่ได้

### ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

- ควรเพิ่มกระบวนการวิเคราะห์อัตรากำลังและแสดงผลลัพธ์จำนวนบุคลากรต่ออัตรากำลังที่พึงมี ว่ามีเพียงพอหรือไม่อย่างไร
- ควรประเมินขีดความสามารถบุคลากร ว่ามีบุคลากรที่ร้อยละเท่าใดที่ยังไม่ถึงขีดความสามารถที่สำนักหอสมุดกลางต้องการ
- ควรแสดงผลลัพธ์บรรยายภาคการทำงานในด้านความปลอดภัย ชีวอนามัย เช่น เรื่อง แสง สี ฝุ่น ฮ่องกง ฯลฯ
- ควรพิจารณาการรายงานผลด้านการมุ่งเน้นบุคลากรจากปีที่แล้วเปรียบเทียบกับปีนี้เพื่อให้เห็นความแตกต่างและสามารถเปรียบเทียบได้ เช่น ผลลัพธ์ในเรื่องความสุขในการทำงาน ความเชื่อมั่นที่มีต่อองค์กร ฯลฯ

### ผลลัพธ์ที่ควรแสดง แนวโน้ม (T)

- ควรแสดงผลลัพธ์ ที่มีการแสดงข้อมูลมากกว่า 2 ปีขึ้นไป (หากเป็นไปได้) เพื่อให้เห็นแนวโน้มความแตกต่างของข้อมูลและสามารถเปรียบเทียบได้

### ด้านผู้รับบริการ

- ควรแสดงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจจากการดำเนินงานปีที่แล้วกับการดำเนินงานในปี (หากปีนี้อยู่ดำเนินการอยู่) เพื่อให้เห็นความแตกต่างของข้อมูลและสามารถเปรียบเทียบได้

### ด้านงบประมาณ

- ควรแสดงผลลัพธ์งบประมาณ ทั้งงบประมาณเงินแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ อาจนำเสนอในลักษณะ Pie Chart เพื่อให้เข้าใจได้อย่างชัดเจน โดยอาจแสดงรายละเอียด ทั้งจากแหล่งงบประมาณและงบประมาณเพื่อการดำเนินงานอะไรบ้าง

### OFI

#### หมวด 1 การนำองค์กร

- ควรแสดงผลลัพธ์ที่แสดงได้ถึงประสิทธิผลจากการสื่อสารของผู้นำ

- มีการนำเทคโนโลยีเพื่อรองรับกับสถานการณ์ที่ลูกค้าเปลี่ยนแปลงไป เช่น ผู้ใช้บริการมีการเข้าใช้บริการ ณ สำนักหอสมุดกลางน้อยลง
- บุคลากรพร้อมมอบคุณค่าของการบริการให้แก่ลูกค้าและมีแนวคิดในการมอบ WOW factor อย่างมีมาตรฐาน ซึ่งสำนักหอสมุดกลางควรพิจารณามาตรฐาน จาก ISO หรือ IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) หรือ Green Library หรือการดำเนินการบางประเด็นตามมาตรฐานใดบ้าง
- พิจารณาเพิ่มเติมกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง พร้อมแสดงผลลัพธ์
- ควรมีกระบวนการหรือแนวคิดในการเลือกชุมชนเพื่อให้การช่วยเหลือ และต้องการรับการช่วยเหลือในเรื่องใดโดยจะต้องมีการสำรวจความต้องการและควรมีการสื่อสารไปยังผู้ปฏิบัติที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน

## หมวด 2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

- ควรพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของระบบบริหารเชิงกลยุทธ์ เช่น ISO หรือ IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) หรือ Green Library หรือมีการปฏิบัติในขั้นตอนใดบ้าง เพื่อแสดงให้เห็นการบริหารเชิงกลยุทธ์ที่มีมาตรฐานสากล
- ควรพิจารณาแนวทางหรือกระบวนการถ่ายทอดแผนระยะสั้นและระยะยาวที่ชัดเจน เพราะแผนปฏิบัติการมีทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยมีการถ่ายทอดตามโครงสร้างองค์กรหรือไม่อย่างไร
- ควรหาแนวทางหรือวิธีการให้ลูกค้ามั่นใจว่าจะได้รับการจัดสรรทรัพยากรตามแผนปฏิบัติการที่ทำไว้ และหากแผนไม่ได้รับการอนุมัติด้านการเงินมีแนวทางอย่างไรในการรองรับหรือดำเนินการในสถานการณ์นี้
- ควรมีการจัดทำแผนบุคลากรที่แสดงให้เห็นว่าสำนักหอสมุดกลางจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรจำนวนเท่าไร และใช้งบประมาณเท่าไรต่อคน

## หมวด 3 ลูกค้า

- ควรมีการทบทวนการจำแนกกลุ่มลูกค้า โดยอาจจำแนกตามวิทยาเขตและพฤติกรรมของลูกค้าซึ่งแตกต่างกัน
- ควรมีการแสดงวิธีการหรือกระบวนการที่ทำให้เห็นว่าเราทราบได้อย่างไรว่ามีนักศึกษาจากที่อื่นมาใช้บริการหอสมุดของเรา
- ควรมีการแสดงวิธีการและแนวทางที่เรารับฟังเสียงของลูกค้า
- ควรระบุและแสดงผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์เสียงของลูกค้า และความถี่ในการวิเคราะห์ และแสดงให้เห็นกระบวนการว่าเมื่อได้เสียงของลูกค้าแล้วมีการนำไปออกแบบหรือจัดทำกระบวนการปฏิบัติการ หรือบริการต่าง ๆ โดยพิจารณาปรับแผนภาพที่ 3.1-1 กระบวนการประเมินและการรับฟังเสียงของลูกค้าด้วย
- ควรพิจารณาหรือแสดงความชัดเจนได้ว่าการใช้แนวคิด Design Thinking หรือ UX/UI ในการวิเคราะห์ Pain point เพื่อนำมาออกแบบบริการตามลักษณะเฉพาะของลูกค้าที่วิเคราะห์ได้ (Customer Persona) และแสดงผลลัพธ์ตามการส่งมอบบริการที่แตกต่างกันตามวิทยาเขต
- ควรปรับเกณฑ์การใช้ NPS score (Net Promoter Score) เพื่อหาความผูกพันของลูกค้าที่ต้องการกลับมาใช้ซ้ำ หรือมีการบอกต่อ ซึ่งในปีนี้ได้ปรับใช้เกณฑ์ดังกล่าวแล้ว
- ควรแสดงการให้บริการของหอจดหมายเหตุเพิ่มเติมด้วย โดยเสนอให้หอจดหมายเหตุดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ข้อเสนอแนะ ด้วย
- ควรทบทวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ ที่ประชุมพิจารณาร่วมกันจึงแบ่งกลุ่มลูกค้าดังนี้

ผู้เรียน	c.1 นักศึกษาปริญญาบัณฑิต c.2 นักศึกษาปริญญาโท * c.3 นักศึกษาปริญญาเอก * หมายเหตุ C.2 ,C.3 อาจพิจารณาควบกัน
ลูกค้ากลุ่มอื่น	c.4 อาจารย์ c.5 สายสนับสนุน c.6 บุคคลทั่วไป ได้แก่ ศิษย์เก่า นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรจากสถาบันอื่น ที่เคยมาใช้บริการ (หารายได้)
ลูกค้าในอนาคต	c.7 ศิษย์เก่า นักเรียนมัธยม นักวิจัยอื่นที่ ยังไม่เคยมาใช้บริการ (หารายได้)

ทั้งนี้ต้องมีการจัดแบ่งกลุ่มลูกค้าตามวิทยาเขตด้วย

#### หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

- ควรมีการทบทวนการใช้ ระบบ PDCA (Plan-Do-Check-Act) ว่ามีข้อบกพร่องในกระบวนการอย่างไร ซึ่งส่งผลให้ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย
- ควรทบทวนผลลัพธ์ ที่แสดงร้อยละ 100 เมื่อผลลัพธ์ได้ ร้อยละ 100 แล้ว ได้มีการดำเนินการอย่างไรต่อไปหรือไม่เพื่อเป็นการพัฒนาในเชิงคุณภาพ
- ควรจัดทำ Flowchart ที่แสดงกระบวนการในการพิจารณาความสำคัญและเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขซึ่งอาจนำมาซึ่งนวัตกรรม
- ควรพิจารณาว่าองค์ความรู้ใดบ้างที่ สำนักหอสมุดกลางมีความจำเป็นและมีความต้องการสูง เป็นองค์ความรู้เดิมหรือใหม่ และมีกระบวนการอย่างไรเพื่อให้ได้องค์ความรู้นั้น หากเป็นองค์ความรู้ภายใน (ไม่เผยแพร่บุคคลภายนอก) มีกระบวนการในเรื่องจัดเก็บและนำมาใช้อย่างเป็นระบบ เข้าถึงได้ง่าย ที่เป็นวิธีการชัดเจนหรือไม่ และหากเป็นองค์ความรู้ภายนอก มีกระบวนการดำเนินการที่เป็นระบบอย่างไร ควรจัดทำ Flowchart แยกเป็นองค์ความรู้ภายนอก (บุคลากรเชี่ยวชาญสามารถให้ความรู้กับบุคคลภายนอกได้) และองค์ความรู้ภายใน (เกิดจากบุคลากรที่ดำเนินการได้ดีทำให้ได้เปรียบคู่แข่ง หรือคู่แข่ง เหยแพร่เฉพาะให้กับบุคลากรภายในเท่านั้น)
- ควรพิจารณาเพื่อให้ได้องค์ความรู้ในกระบวนการจัดหา ซึ่งรองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางฝ่ายบริหาร ได้มีแนวทางการดำเนินการเพื่อถอดองค์ความรู้

#### หมวด 5 บุคลากร

- ควรมีการวิเคราะห์บุคลากรที่มีความสามารถตามกระบวนการตามพันธกิจ เช่น การจัดหา จัดเก็บ บริการ หากพบว่าขาดทักษะ หรือความรู้อะไร จะได้นำสู่การพัฒนาให้มีศักยภาพมากขึ้นต่อไป
- ควรแสดงผลลัพธ์บรรยากาศการทำงานในด้านความปลอดภัย ชีวอนามัย เช่น เรื่อง แสง สี ฝุ่น ฮ่องกง ฯลฯ
- ควรสอบถาม เรื่องการพัฒนาจากการใช้ โปรแกรม Speexx ว่าบุคลากรชอบหรือไม่ และได้ประโยชน์อย่างไร มีจำนวนบุคลากรที่เรียนกี่คน
- ควรพิจารณาการรายงานผลด้านการมุ่งเน้นบุคลากรจากปีที่แล้วเปรียบเทียบกับปีนี้เพื่อให้เห็นความแตกต่าง เช่น ผลลัพธ์ในเรื่องความสุขในการทำงาน ความเชื่อมั่นที่มีต่อองค์กร ฯลฯ

- ควรมีระบบกระบวนการวิเคราะห์อัตรากำลังอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น แยกตามสายงาน กลุ่มงาน เพื่อให้เห็นถึงขีดความสามารถเฉพาะที่แตกต่างกันตามประเภทที่จำแนก
- ควรพิจารณาดำเนินการกับผลการวิเคราะห์ความผูกพัน NPS (Net Promoter Score) ว่าได้มีการดำเนินการจัดทำกิจกรรมอะไรบ้าง และควรจัดทำระบบ หรือกระบวนการแสดงเป็น Flowchart ที่ดำเนินการชัดเจนกับ ผลการวิเคราะห์ความผูกพัน
- ควรจัดทำ IDP Flowchart (Individual development plan) ที่ตอบสนองความต้องการของสำนักหอสมุดกลาง แสดงผลลัพธ์จำนวนบุคลากรต่ออัตรากำลังที่พึงมี และสามารถจัดทำ IDP ให้กับบุคลากรที่ต้องพัฒนาตามสายงาน
- ควรมีการวิเคราะห์เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่สนับสนุนการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลางตามพันธกิจที่เกี่ยวกับกระบวนการ งาน จัดหา จัดเก็บ และบริการ
- ควรมี Flowchart กระบวนการหรือระบบการเชิดชูบุคลากร และกระบวนการผลักดัน Talent pool อย่างเป็นระบบ และควรมีการสื่อสารเรื่องการเชิดชูบุคลากรให้รับทราบโดยทั่วกัน นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานควรแบ่งปันเกี่ยวกับงานที่จัดทำได้ดี ว่ามีแนวทางการดำเนินงานอย่างไร

## หมวด 6 การปฏิบัติงาน

- พิจารณา กระบวนการ คือ จัดหา จัดเก็บ บริการ
- พิจารณาดำเนินการ ตามค่านิยมขององค์กร Service mind ซึ่งรองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางฝ่ายบริหารฯ ได้นำแนวทางการบริการอย่างใส่ใจ OMOTENASHI มาดำเนินการ
- ควรทบทวนอย่างชัดเจนว่ามีการออกแบบกระบวนการหรือบริการอย่างไร เช่น SIPOC (Supplies, Inputs, Process, Outputs, Customers ) และ 8 wastes
- ควรพิจารณาการกำหนดกระบวนการและตัวชี้วัด ทั้งจากกระบวนการภายใน (in-process) และผลลัพธ์ (performance measure) ให้มีการพัฒนาตรงกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีการนำข้อมูลเสียงของลูกค้านำมาออกแบบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ เช่น เร็วขึ้น ลดการรอคอย ประหยัด ซึ่งจะสอดคล้องกับ 8 wastes และหากมีประสิทธิภาพ ทำให้สิ่งที่จัดทำทั้งบริการและทรัพยากรที่เป็นที่พอใจ
- ทบทวนตัวชี้วัดอย่างชัดเจน เช่น ตัวชี้วัดร้อยละของจำนวนทรัพยากรที่มีการใช้หลังการจัดซื้อ หมายถึง การนำออกจากชั้น (in-house) การยืมออก การให้เช่าและที่ไม่มีการใช้เลย
- ควรมีการแสดงผลข้อมูล 6.1 ข (3) ที่สัมพันธ์กับตัวชี้วัด 6.1-2 กระบวนการทำงานหลักและข้อกำหนดที่สำคัญ
- ควรพิจารณาทบทวนกระบวนการจัดหา supply chain และการกำหนดวัตถุประสงค์ในข้อ 6.1
- ควรแสดงผลลัพธ์ของการป้องกันความสูญเสียดังตามแนวทาง 8 wastes หากเป็นกลไก SIPOC (Supplies, Inputs, Process, Outputs, Customers ) หรือพิจารณาการใช้ KM ลดรอบการทำงาน ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดการซ้ำซ้อนข้อ 6.2 ก ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ
- เพิ่มการแสดงผลวงรอบในการดูแลความปลอดภัยข้อ 6.2 ค (1) โดยพิจารณาจัดตั้งทีมงานในการดูแลอย่างเป็นระบบและมีกำหนดการตรวจตราเป็นวงรอบอย่างชัดเจน

## หมวด 7 ผลลัพธ์

- ควรจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่ขาดหาย
  - ขาดผลลัพธ์ตามกระบวนการ SIPOC (Supplies, Inputs, Process, Outputs, Customers ) การจัดหา จัดเก็บ บริการ
  - ควรแสดงผลลัพธ์กระบวนการทำงานจาก 8 wastes
  - ควรแสดงผลลัพธ์การทำงาน PDCA (Plan-Do-Check-Act)



- ควรแสดงผลลัพธ์ข้อ 7.1 ผลลัพธ์ด้านการบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้า ครอบคลุมงาน จัดหา จัดเก็บ บริการ
- ควรพิจารณาผลลัพธ์ข้อ 7.1 ข (1,2) ผลลัพธ์ข้อ 1,6,8 ที่ขาดหายไป
- ควรพิจารณาผลลัพธ์ความคุ้มค่า คุ่มทุน ทั้ง hard copy และ digital ในทรัพยากรที่ให้บริการ โดยทำการวิเคราะห์จากหลายองค์ประกอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลมาทบทวนและประกอบการตัดสินใจ
- พิจารณากระบวนการทำงานในระบบ SIPOC (Supplies, Inputs, Process, Outputs, Customers) หากการดำเนินงานมีความผิดพลาด เพื่อจะได้นำมาทบทวนแก้ไขต่อไป
- ควรแสดงผลความพึงพอใจแยกตามประเภทบริการ ตาม contact point ทั้ง 4 หน่วยงาน
- ควรพิจารณาดำเนินการข้อ 7.4 ก ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม ให้สะท้อนผลการดำเนินงานที่สำคัญและให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล
- ควรพิจารณาการดำเนินการข้อ 7.4 ก (5) ผลลัพธ์ด้านสังคม แสดงจำนวนประชาชนที่อื่นที่มารับบริการ จากโครงการจิตอาสาแบบให้เปล่า เช่น โครงการ Book Fair โครงการ Open House โครงการซ่อมหนังสือ รวมถึงจำนวนเงินที่เราได้รับบริจาคด้วย
- ควรพิจารณาการดำเนินการข้อ 7.5 ก (1,2) ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ
  - ผลลัพธ์เรื่องงบประมาณ ควรแสดงเป็น Pie Chart ให้เป็นภาพชัดเจน
  - ผลลัพธ์ทางการตลาด เช่น ยอดผู้ติดตามเพจที่เพิ่มขึ้นควรแสดงเปรียบเทียบมากกว่า 1 ปี
  - ผลลัพธ์ด้านการประชาสัมพันธ์

และมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังเอกสารประกอบการประชุม

มติ ที่ประชุมเห็นชอบ

เลิกประชุมเวลา 16.00 น.

(นางณัชชา มณีวงศ์)  
ผู้จตุรายนงานการประชุม