

**รายงานการประชุม คณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักหอสมุดกลาง  
ครั้งที่ 4/2565 วันพุธ ที่ 27 กรกฎาคม 2565  
ประชุมออนไลน์ (ZOOM)**

**ผู้มาประชุม**

1. ผศ. นันทพล	จันเงิน	ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง	ที่ปรึกษา
2. อาจารย์สกันธ์	ม่วงสุน	รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางฝ่ายบริหาร	ที่ปรึกษา
3. อาจารย์พิมพ์พรรณ	วงศ์อร่าม	รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางฝ่ายกลยุทธ์ และพัฒนาองค์กร	ประธาน
4. นางอาทิตา	นกออยู่	เลขานุการสำนักหอสมุดกลาง	กรรมการ
5. นางสาวปอง	มิสสิตะ	หัวหน้าฝ่ายหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์	กรรมการ
6. นางสาวจุฑามาศ	ถึงนาค	รักษาการแทนหัวหน้าฝ่ายหอสมุดวังท่าพระ	กรรมการ
7. นางสาวสุมาลี	วาทีหวาน	รักษาการแทนหัวหน้าฝ่ายหอสมุดวิทยาเขต สารสนเทศเพชรบุรี	กรรมการ
8. นายสมภพ	สุชาติ	รักษาการแทนหัวหน้างานนโยบายและนวัตกรรม	กรรมการ
9. นางสาวกรรณา	ศรีเจริญ	บรรณารักษ์ปฏิบัติการ	กรรมการ
10. นางสาวอุไรวรรณ	จงเจริญ	บรรณารักษ์ปฏิบัติการ	กรรมการ
11. นางณัฐดิณี	ชมภูเอี่ยม	บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
12. นางณัชชา	มณีวงศ์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ

**ผู้เข้าร่วมประชุม**

1. นางสาวกัญญา	โภคา	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ
2. นางสาววรารัตน์	วีระเดชกำพล	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
3. นายพรชัย	กุศลพลาเลิศ	นักคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
4. นายนราธิป	ฮวบคล้าย	นักวิชาการอุดมศึกษาปฏิบัติการ
5. นายชัยญา	ปัตสี	นักคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
6. นางสาวสรรค์ศุภางค์	รักแคว้น	นักวิชาการอุดมศึกษา
7. นางสาวนภัสรพี	ประจำเมือง	บรรณารักษ์ปฏิบัติการ
8. นางสาวลินดา	อยู่สูง	บรรณารักษ์ปฏิบัติการ
9. นางเอกอนงค์	ดวงจักร์	บรรณารักษ์ชำนาญการ
10. นางจันทร์ฉาย	แสงทองศรี	บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ
11. นายนพดล	เอกผาชัยสวัสดิ์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ
12. นางสาวสุภมาศ	ศรีโนนม่วง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ

**ผู้ไม่มาประชุม**

1. นางสาวสุจิตรา	สำราญใจ	บรรณารักษ์ปฏิบัติการ	ลาประชุม
2. นางวิไลรักษ์	แก้ววิไล	บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ	ลาประชุม

เปิดประชุม เวลา 10.00 น.

## ระเบียบวาระที่ 1 รับรองรายงานการประชุม

ระเบียบวาระที่ 1.1 รับรองรายงานการประชุม ครั้งที่ 3/2565 ในวันพุธที่ 15 มิถุนายน 2565 ณ ห้องประชุม 2 ชั้น 5 อาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล

ประธานเสนอที่ประชุมพิจารณารับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุดกลาง ครั้งที่ 3/2565 ในวันพุธที่ 15 มิถุนายน 2565 เวลา 10.00 น. ณ ห้องประชุม 2 ชั้น 5 อาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล

มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติรับรองรายงานการประชุมโดยไม่มีการแก้ไข

## ระเบียบวาระที่ 2 เรื่องแจ้งเพื่อทราบ

ระเบียบวาระที่ 2.1 กำหนดการและแนวทางการตรวจประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักหอสมุดกลาง ประจำปีการศึกษา 2564

ประธานแจ้งที่ประชุมทราบว่าสำนักฯ ยังไม่ได้รับกำหนดการและแนวทางการตรวจประเมินประกันคุณภาพฯ จากคณะกรรมการประเมินฯ จึงยึดแนวทางตามเดิมของปีการศึกษา 2563 เนื่องจาก คณะกรรมการประเมินฯ อยู่ระหว่าง การประชุม consensus วันที่ 27 กรกฎาคม 2565 คาดว่าหลังประชุมเสร็จแล้วจะทราบแนวทางที่ชัดเจน และจะได้แจ้งให้ทราบต่อไป ในการนี้ ประธานจึงขอแจ้งกำหนดการเบื้องต้นเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมไว้ก่อน ดังนี้

- สำนักหอสมุดกลาง รับการประเมิน On-site วันที่ 1 สิงหาคม 2565 ที่ฝ่ายหอสมุดวังท่าพระ ณ ห้องประชุม 410 ชั้น 4 สำนักงานอธิการบดี วิทยาเขตวังท่าพระ กรุงเทพฯ (ฝ่ายหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เข้าร่วมรับการประเมิน Online จำนวน 3 ราย)

- รถออกจาก อาคาร หม่อมหลวงปิ่น มาลากุล เวลา 6.00 น.

- ช่วงเช้า ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางนำเสนอ OP และผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์

รายละเอียดกำหนดการอื่น ๆ เป็นไปตาม คณะกรรมการประเมินฯ กำหนด

โดยมีคณะกรรมการตรวจประเมินดังรายนามต่อไปนี้

ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	สังกัด
ศาสตราจารย์ พญ.จามรี ธีรตกุลพิศาล	ประธาน	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
อาจารย์ ดร.ภวพล คงชุม รักษาการแทน รองอธิการบดี เพชรบุรี	กรรมการ	คณะสัตวศาสตร์และ เทคโนโลยีการเกษตร มศก.
อาจารย์ ดร.นฤกุล แดงภูมิ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนาคุณภาพคณะ ดุริยางคศาสตร์	กรรมการ	คณะดุริยางคศาสตร์ มศก.
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย อารีรุ่งเรือง รองคณบดีฝ่ายวิชาการคณะมัณฑนศิลป์	ผู้ฝึกประสบการณ์	คณะมัณฑนศิลป์ มศก.

มติ ที่ประชุมรับทราบ

ระเบียบวาระที่ 2.2 รายละเอียด รายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) สำนักหอสมุดกลาง ปีการศึกษา 2564

ประธานแจ้งที่ประชุมทราบรายละเอียดและแนวทางการรับการประเมิน รายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ เกณฑ์ EdPEX ของสำนักหอสมุดกลาง ปีการศึกษา 2564 ดังนี้  
 รายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2564 มีการปรับเปลี่ยนจาก ปีการศึกษา 2563 หลายประเด็น ดังนี้

- OP ที่มีการเปลี่ยนแปลงจากเดิมโดยแสดง OP ให้สอดคล้องกับข้อมูลผลลัพธ์หมวด 7 แต่การเขียนรายงานการประเมินตนเอง ประธานไม่สามารถแจ้งได้ล่วงหน้าว่าต้องการผลลัพธ์อะไรบ้างเนื่องจากพบปัญหาคือ 1. ไม่ทราบว่าแต่ละฝ่ายมีการเก็บข้อมูลอะไรไว้บ้าง 2. การเก็บข้อมูลของแต่ละฝ่ายมีความต่างกัน 3. ผลลัพธ์ที่นำเสนอปีนี้มีเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สะท้อนผลการดำเนินงาน
- ปรับตาราง และภาพ ให้มีความชัดเจน
- มีการระบุตารางแสดงผลลัพธ์กับเนื้อหาที่สอดคล้องกันในประเด็นที่สำคัญ
- ตาราง P.1-1 แสดงบริการที่สำคัญสอดคล้องกับพันธกิจ ได้แก่ การให้บริการสนับสนุนทรัพยากรสารสนเทศ การส่งเสริมวิชาการ การศึกษาและการวิจัย และการจัดพื้นที่การเรียนรู้แบบ On-site และ Online
- ตาราง P.1-2 เป้าหมายหลักและตัวชี้วัด มีการเปลี่ยนแปลงตาราง เพื่อให้เห็นความชัดเจนของตัวชี้วัดและผลลัพธ์ตามเป้าหมายหลัก ดังนี้ 1. ศูนย์รวมองค์ความรู้เพื่อการเรียนรู้ที่ไร้ขอบเขต (Borderless) 2. ศูนย์รวมการเผยแพร่งานสร้างสรรค์ (Creative) และการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ 3. คุณภาพมาตรฐานในระดับชาติและระดับสากล (National and International Standard)
- ตาราง P.1-3 พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยมหลัก วัฒนธรรมองค์กร และสมรรถนะหลัก มีการปรับเปลี่ยนเรื่อง สมรรถนะหลักขององค์กรที่จำเป็นต้องมีและสอดคล้องกับการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลาง ได้แก่
  - CC1 มีจิตบริการ (Service Mind-SERV)
  - CC2 สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Communication-COMMU)
  - CC3 ร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork-TW)
  - CC4 จริยธรรมและจรรยาวิชาชีพ (Integrity-ING)
  - CC5 การสั่งสมความชำนาญในงานอาชีพ (Expertise-EXP)
- ตาราง P.1-5 ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากร แสดงข้อมูลปัจจัยความผูกพัน จำแนกตามกลุ่มงาน และจัดลำดับความผูกพันของแต่ละด้าน
- ตาราง P.1-7 กฎระเบียบข้อบังคับ จำแนกตามภารกิจ จัดทำข้อมูลกฎระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ จรรยาวิชาชีพ ที่สอดคล้องกับการดำเนินงานแต่ละด้าน และมีการเพิ่มเรื่อง พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งมีการขับเคลื่อนในปี
- ตาราง P.1-8 ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำการแบ่งกลุ่มผู้เรียน โดยพิจารณาตามความต้องการที่ได้จากการสำรวจ และการสัมภาษณ์ จำแนกเป็นผู้เรียน ได้แก่ C1 นักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต C2 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ลูกค้าในอนาคต ได้แก่ C3 นักเรียนมัธยมศึกษา/นักศึกษาจากสถาบันอื่น ลูกค้ากลุ่มอื่น ได้แก่ C4 คณาจารย์ C5 บุคลากรสายสนับสนุน มศก C6 บุคคลทั่วไปผู้รับบริการวิชาการและด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ SH1 ศิษย์เก่า
- ตาราง P.1-9 ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่มีบทบาทต่อระบบงาน และข้อกำหนดของสำนักฯ แสดงข้อมูลผู้ส่งมอบ ได้แก่ SP1 บริษัท ห้างร้าน SP2 Outsource พันธมิตร (Partner) ได้แก่ P1 คณะวิชาต่าง ๆ ใน มศก. P2 สนง.บริหารการวิจัยฯ P3 บัณฑิตวิทยาลัย P4 สำนักดิจิทัลเทคโนโลยี และคู่ความร่วมมือ (Collaborators) ได้แก่ CO1 องค์กรวิชาชีพ CO2 บริษัท / ภาครัฐ / หน่วยงานเอกชน CO3 หน่วยงาน

ที่มี MOU CO4 สป.อว. CO5 หน่วยงานภายในและภายนอกที่ร่วมจัดนิทรรศการ และโครงการความร่วมมือด้านต่าง ๆ /เครือข่ายศิลปิน / ชุมชน

- ตาราง P.2-1 คู่เทียบและสภาพแวดล้อมในการแข่งขัน ตาราง P.2-2 ปัจจัยที่มีผลต่อการแข่งขัน ผลกระทบ และโอกาส แสดงข้อมูลที่แสดงถึงการแข่งขันกลยุทธ์ ทั้งที่เป็นคู่เทียบ และโอกาสเชิงกลยุทธ์
- ตาราง 7.1x ปรับค่าเป้าหมายเพื่อให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เป็นผลลัพธ์ที่แสดงจากหมวด 6

### ปัญหาและข้อเสนอแนะในการเก็บรวบรวมข้อมูล

- การสรุปผลโครงการแต่ละฝ่ายไม่เหมือนกัน ทำให้ไม่สามารถแสดงผลพื้ในแนวทางเดียวกันได้ ดังนั้นในปีการศึกษาหน้า ขอให้มีการเก็บข้อมูล 1. ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อโครงการ 2. ลูกค้าได้รับประโยชน์จากการดำเนินการโครงการอย่างไร ระดับใด 3. หลังจากการอบรม มีการติดตามว่าได้ใช้ประโยชน์กับสิ่งที่ได้รับจากการอบรมอย่างไร หรือ การสอบถามว่ากิจกรรมหรือโครงการที่อบรม กลุ่มเป้าหมายนำไปใช้ประโยชน์ในงานอย่างไรบ้าง 4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล นอกจากเดิมที่มีการวิเคราะห์ที่ในระบบ Google Form เป็นสถิติความถี่ ร้อยละ ขอให้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมด้วย SPSS ในเรื่องความถี่ของค่าระดับที่ตอบในรายข้อ และค่าเฉลี่ย (5 ระดับ) ของข้อมูลทั้งรายด้านและภาพรวม ทั้งนี้เพื่อให้การเขียนรายงานสามารถแสดงข้อมูลได้ชัดเจน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- โครงการที่จัดทำเดิม ในปีการศึกษา 2564 ไม่ได้กำหนดว่าเป็นประเภทใด เช่น เป็นโครงการหลักสูตรระยะสั้น โครงการเพื่อสนับสนุนชุมชนในพื้นที่ หรือโครงการที่นำไปสู่การพัฒนาการสืบสานศิลปวัฒนธรรม ในปีต่อไปให้ทำการกำหนดประเภทของโครงการด้วย
- การดำเนินการ Net Promoter Score (NPS) ที่ใช้วัดความพึงพอใจและผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร มีการวิเคราะห์ข้อมูล ในลักษณะ 10 ระดับ ขณะเดียวกันต้องแสดงผลพื้รายงานเป็นค่าเฉลี่ย 5 ระดับ โดยต้องทำการเปรียบเทียบค่า จาก 10 ระดับ เป็นค่าเฉลี่ย 5 ระดับด้วย เพื่อให้มีความชัดเจนในการเขียนรายงานที่เป็นทิศทางเดียวกัน
- การรายงานสถิติประจำเดือน ให้พิจารณาเก็บข้อมูลอื่น ๆ เช่น สถิติการใช้พื้นที่เข้าเยี่ยมชมสำนักหอสมุดกลาง ตามวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายของการดำเนินการ ดังผลลัพธ์ในตาราง 7.1ก-7 ผลลัพธ์การขอใช้บริการพื้นที่ เยี่ยมชมและแนะนำบริการ และตาราง 7.1ก-8 ผลลัพธ์การขอใช้บริการพื้นที่เพื่อเผยแพร่ผลงานสร้างสรรค์ (จัดนิทรรศการ/กิจกรรม) ตลอดจนผลงานการดำเนินการของฝ่ายหอสมุดรอบ 12 เดือน ซึ่งอาจไม่ครบรอบ 12 เดือน แต่ให้รายงานด้วยเพื่อนำมารายงานข้อมูลให้ครบถ้วนและปรับปรุงข้อมูลภายหลังได้
- ควรมีการแสดงผลภาพรวมการใช้เงิน นอกเหนือจากที่รายงานเรื่องค่าใช้จ่ายการบริการทางไปรษณีย์ แต่ควรรวมค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ด้วย เช่น ค่าวัสดุอุปกรณ์ ค่าครุภัณฑ์ ที่ใช้ในการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์ เพื่อให้เห็นภาพรวมของการใช้เงินและเพื่อประมาณแนวโน้มการใช้จ่ายได้เป็นอย่างดี
- การรายงานสถิติประจำเดือน ให้มีการวิเคราะห์ภาพรวมต่าง ๆ ในรอบปี เพื่อให้ข้อมูลมีความพร้อมรายงานมากที่สุด

นางสาวสุมาลี วาทีหวาน เสนอให้มีการพิจารณาแบบสอบถามในการประเมินโครงการในทุกโครงการให้เป็นคำถามเดียวกัน ประธานเสนอให้นำเข้าพิจารณาในวาระต่อไป โดยจะพิจารณาประเด็นคำถามที่ควรมีเหมือนกันในทุกโครงการ และในแต่ละโครงการสามารถปรับเพิ่มข้อคำถามที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนาโครงการของตนเองได้ตามสมควร

นายพนพล เอกผาชัยสวัสดิ์ แจ้งเรื่องมาตรฐานสากลที่ใช้ดำเนินการกับฐานข้อมูลที่สามารถ export ได้มีหลายรูปแบบตามมาตรฐานที่กำหนด เช่น RIS หรือ รูปแบบสากล AP6th เป็น มาตรฐานในการอ้างอิง เพื่อนำข้อมูลไปใช้วิจัย และ full text มีรูปแบบ PDF html หรือ epub ที่นิยมใช้กันทั่วโลก

ประธานแจ้งคณะกรรมการการประกันคุณภาพฯ และผู้เกี่ยวข้องร่วมรับการประเมินทราบในประเด็นที่สำคัญเพื่อเป็นการรับรู้และเข้าใจเบื้องต้นก่อนรับการประเมิน ดังนี้

### ตัวย่อหรือนิยามศัพท์ ดังนี้

#### OP และหมวด 1

กลุ่มผู้บริหาร สำนักฯ	ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ เลขานุการสำนักฯ และหัวหน้าฝ่าย
ทป. ประจำเดือน	กลุ่มผู้บริหาร สำนักฯ และผู้ที่เกี่ยวข้อง
ผู้นำระดับสูง	ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการ สำนักฯ
สำนักฯ	สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
สำนักงานฯ	สำนักงานสำนักหอสมุดกลาง
ITA	การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment)
KC	Key Change การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ
LE	ตัวชี้วัดนำของผลสำเร็จของแผนฯ (Leading Indicator) เป็นตัวชี้วัดนำ ที่เมื่อวัดผลแล้ว จะส่งผลต่อตัวชี้วัดตาม ตัวอย่างเช่น ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศที่มีการใช้งาน ฯลฯ
LG	ตัวชี้วัดตามของผลสำเร็จของแผนฯ (Lagging Indicator) เป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดต้น ตัวอย่างเช่น ความพึงพอใจจากการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเป็นตัวชี้วัดตามจาก ตัวชี้วัดนำ ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศที่มีการใช้งาน
MVV	Mission/Vision/Values (พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม) เป็นการบ่งชี้ทิศทางการบริหารของผู้อำนวยการฯ

#### หมวด 2 กลยุทธ์

SA	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantage) คือ สำนักหอสมุดกลางมีจุดเด่นอะไร เมื่อเทียบกับคู่แข่งหรือหน่วยงานอื่น มีความเก่ง ดีกว่าอย่างไร
SC	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenge) คือความท้าทาย เช่น กรณีจำนวนผู้ใช้บริการเข้าห้องสมุดน้อยลง เรามีกลยุทธ์ใดที่ดำเนินการกับความท้าทายนี้ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์
SO	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective) คือ การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ตามยุทธศาสตร์ทั้ง 5 ด้านที่กำหนดไว้
Sop	โอกาสเชิงกลยุทธ์ (Strategic Opportunities) คือ ช่องทางที่น่าพาให้เกิดกลยุทธ์ที่สำนักหอสมุดกลางดำเนินการจากสถานการณ์ที่ไม่ปกติ หรือ บริบทที่เปลี่ยนแปลง
Strategic Goal	เป้าหมายกลยุทธ์คือ เป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์แต่ละปีอาจต่างกัน ซึ่งบางตัวยังคงดำเนินการสืบเนื่องจากปีการศึกษา 2563 เนื่องจาก การดำเนินการตามแผนมีระยะเวลามากกว่าปีการศึกษา จึงยังไม่สามารถสรุปผลการดำเนินการตามที่กำหนดไว้ได้
Strategic Plan	แผนกลยุทธ์ คือ แผนที่สำนักหอสมุดกลางกำหนดไว้ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว
STP/LTP	เป้าหมายระยะสั้น/เป้าหมายระยะยาว บางครั้งการดำเนินการอาจไม่สามารถกำหนดเป้าหมายระยะสั้นได้ ต้องเป็นเป้าหมายระยะยาวจึงจะบรรลุผลได้

### หมวด 3 กลยุทธ์

C1	ผู้เรียนระดับ ป.ตรี
C2	ผู้เรียนระดับ ป.โท/ ป.เอก
C3	ลูกค้าในอนาคต-นักเรียนระดับมัธยมศึกษา / นักศึกษาจากสถาบันอื่น คือลูกค้าที่สำนัฯ เล็งเห็นว่าในอนาคตจะมาเป็ลูกค้าของเรา
C4	ลูกค้ากลุ่มอื่น-คณาจารย์
C5	ลูกค้ากลุ่มอื่น-บุคลากรสายสนับสนุน มศก.
C6	ลูกค้ากลุ่มอื่น-บุคคลทั่วไปผู้รับบริการวิชาการและด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

หมายเหตุ C : การจำแนกกลุ่มลูกค้าจำแนกตามความต้องการที่ได้จากการสำรวจ

SH1	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-ศิษย์เก่า
SP1	บริษัท ห้างร้าน เช่น สำนักพิมพ์ ผู้ผลิต ตัวแทนจำหน่าย
SP2	OUTSOURCE เช่น บริษัท รปภ. แม่บ้าน บริษัทขายวัสดุสิ้นเปลือง
P1	พันธมิตร-คณะวิชา
P2	พันธมิตร-สน.บริหารงานวิจัยฯ
P3	พันธมิตร-บัณฑิตวิทยาลัย (ปี 65 ไม่มีแล้ว)
P4	พันธมิตร-สำนักดิจิทัลฯ
CO1	คู่ความร่วมมือ – องค์กรวิชาชีพ (สมาคมห้องสมุด)
CO2	คู่ความร่วมมือ – บริษัท ภาครัฐ เอกชน (ไม่มี MOU)
CO3	คู่ความร่วมมือ – หน่วยงานที่มี MOU เช่น TCDE, SET, ศูนย์มานุษยฯ
CO4	คู่ความร่วมมือ – สป.อว. ThaiLIS
CO5	คู่ความร่วมมือ – หน่วยงานทั้งภายในภายนอกที่ร่วมกันจัดงาน / ศิลปิน / ชุมชน
PESTEL	การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกับธุรกิจ (P – Political, E – Economic, S – Social, T – Technology, E – Environment,
VOC	Voice of Customers การรับฟังเสียงของลูกค้า
VOS	Voice of Shareholders การรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ศิษย์เก่า เป็นต้น
UX	User Experience คือ ประสบการณ์ความรู้สึกในการใช้บริการของลูกค้า
UI	User Interface คือ ปัจจัยต่างๆ ที่เชื่อมต่อกับผู้ใช้งาน โดยที่ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผล โดยตรงต่อประสบการณ์ของผู้ใช้ เช่น การเลือกใช้สีของเว็บไซต์ เป็นต้น

### หมวด 5 บุคลากร

CC	สมรรถนะหลัก คือสิ่งที่บุคลากรในองค์กรจะต้องมีเพื่อให้การดำเนินการของสำนัฯ สอดคล้องกับพันธกิจและเป็นไปอย่างดีซึ่งได้แก่
CC1	มีจิตบริการ (Service Mind-SERV)
CC2	สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Communication-COMMU)
CC3	ร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork-TW)
CC4	จริยธรรมและจรรยาวิชาชีพ (Integrity-ING)
CC5	การสั่งสมความชำนาญในงานอาชีพ (Expertise-EXP)
Reskill	การสร้างทักษะใหม่ที่จำเป็นในการทำงาน

Upskill	การเสริมและพัฒนาทักษะของบุคลากรจากงานเดิม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน
Succession Plan	แผนพัฒนาบุคลากรที่เน้นพัฒนาบุคลากรผู้สืบทอดตำแหน่ง คือ ส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาบุคลากรที่เน้นพัฒนาบุคลากรผู้สืบทอดตำแหน่ง โดยเน้นพัฒนาศักยภาพในด้านภาวะผู้นำและความพร้อมด้าน อื่น ๆ
Talent Pool	แผนพัฒนาบุคลากรที่มีผลงานและศักยภาพโดดเด่น คือ ส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาบุคลากรที่มีผลงานและศักยภาพโดดเด่น โดยเน้นการเพิ่มพูนขีดความสามารถรอบด้านตามกรอบสมรรถนะของสำนักฯ เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีความสามารถและมีศักยภาพได้พัฒนางานที่ทำทนายมากขึ้น
Voluntary Group	แผนพัฒนาบุคลากรใฝ่รู้ใฝ่เรียน แผนพัฒนาบุคลากรที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจใฝ่เรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองตามแผน IDP และเพิ่มพูนทักษะความรู้ทางวิชาชีพ

### คำถามและข้อเสนอแนะที่พบในการประเมิน

- การแสดงผลลัพธ์ในหมวด 7 ให้สะท้อนการดำเนินงานที่แท้จริง
- การแสดงวิสัยทัศน์ ศูนย์รวมองค์ความรู้เพื่อการเรียนรู้ที่ไร้ขอบเขต (Borderless) และสร้างสรรค์ (Creative) ที่มีคุณภาพมาตรฐานในระดับชาติและระดับสากล มีการดำเนินการและผลลัพธ์ดังนี้
  1. ศูนย์รวมองค์ความรู้เพื่อการเรียนรู้ที่ไร้ขอบเขต (Borderless) และสร้างสรรค์ (Creative) ได้แก่
    - 1) การบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศอย่างไร้ขอบเขต
    - 2) การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างคณะวิชาในแต่ละวิทยาเขต
    - 3) การเชื่อมโยงองค์ความรู้กับภายนอกมหาวิทยาลัย
    - 4) การเผยแพร่และส่งต่อองค์ความรู้ทั้งภายในและภายนอก
    - 5) กระบวนการทำงานของทั้ง 4 หน่วยงานของสำนักฯ ร่วมกัน
  2. ศูนย์รวมการเผยแพร่งานสร้างสรรค์ (Creative)
    - 1) เผยแพร่องค์ความรู้อย่างสร้างสรรค์
    - 2) การริเริ่มการให้บริการอย่างสร้างสรรค์
  3. คุณภาพมาตรฐานในระดับชาติและระดับสากล (National and International Standard) ได้แก่
    - 1) มาตรฐานการบริหารจัดการห้องสมุด
    - 2) มาตรฐานทรัพยากรสารสนเทศ
    - 3) มาตรฐานเครื่องมือและสิ่งสนับสนุนในการศึกษาและวิจัย
    - 4) มาตรฐานระบบการให้บริการห้องสมุด
- ผลลัพธ์การมุ่งเน้นลูกค้า สิ่งที่สำนักหอสมุดกลางดำเนินการเพื่อลูกค้า
  - 1) การให้บริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุน งานวิจัยสร้างสรรค์ที่ได้มาตรฐานระดับชาติและระดับสากล
- ความผูกพันของสังคม
  - 1) เรื่องการประหยัดพลังงาน
  - 2) การฝึกงานให้ความรู้ประสบการณ์กับนักศึกษาฝึกงาน
 ฯลฯ
- ความเสี่ยงสูงสุดขององค์กร

- 1) ความปลอดภัยของข้อมูลนักศึกษา
- 2) งบประมาณ
- 3) การดำเนินการที่ผ่านการพิจารณาจากแผน เพื่อทราบความเป็นไปของการดำเนินการ  
ฯลฯ

- คำถามสำคัญ ปีการศึกษา 2563 (กลุ่มผู้บริหาร)

- 1) “มาตรฐานสากล” หมายถึงสิ่งใด
- 2) ตัวชี้วัดความเป็นสากลของสำนักฯ คืออะไร
- 3) “CREATIVITY” มีผลงานและตัวชี้วัดอะไร
- 4) มีการปรับกระบวนการ LEADERSHIP หรือไม่
- 5) การดำเนินการเรื่องคู่เทียบ  
ฯลฯ

โดยมีรายละเอียดดังเอกสารประกอบการประชุม

มติ ที่ประชุมรับทราบ

ปิดประชุมเวลา 16.20 น.

(นางณัชชา มณีวงศ์)  
ผู้จัดรายงานการประชุม



(อาจารย์พิมลพรรณ วงศ์อร่าม)  
ผู้ตรวจรายงานการประชุม