

รายงานการประชุม คณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักหอสมุดกลาง  
ครั้งที่ 3/2566 วันจันทร์ ที่ 8 พฤษภาคม 2566  
ประชุมออนไลน์ (ZOOM)

**ผู้มาประชุม**

1. ผศ.นันทพล	จันเจิน	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. นางสาวอุไรวรรณ	จงเจริญ	บรรณารักษ์ปฏิบัติการ	กรรมการ
12. นางณัชชา	มณีวงศ์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการและ เลขานุการ

**ผู้ไม่มาประชุม**

1. นางสาวกรรณา	ศรีเจริญ	บรรณารักษ์ปฏิบัติการ	ลาประชุม
----------------	----------	----------------------	----------

เริ่มประชุม เวลา 9.00 น.

**ระเบียบวาระที่ 1 รับรองรายงานการประชุม**

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

ประธานเสนอที่ประชุมพิจารณารับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุดกลาง ครั้งที่ 2/2566 ในวันจันทร์ ที่ 10 เมษายน 2566 เวลา 10.00 น. ณ อาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล ชั้น 5 ห้องประชุม 2

มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติรับรองรายงานการประชุมโดยไม่มีการแก้ไข

**ระเบียบวาระที่ 2 เรื่องแจ้งเพื่อทราบ**

ระเบียบวาระที่ 2.1 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพันลูกค้า

ประธานมอบหมายให้ นางณัชชา มณีวงศ์ รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้า ดังเอกสารประกอบวาระการประชุม โดยสรุปดังนี้

### ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง ปีการศึกษา 2565

จำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 928 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 จากแบบสอบถามที่สำรวจทั้งหมด โดยมีสถานภาพสูงสุด 3 อันดับ ดังนี้ 1) นักศึกษาระดับปริญญาตรี มศก. จำนวน 844 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.95 2) นักศึกษาระดับปริญญาโท มศก. จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.48 3) อาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 17 รายคิดเป็นร้อยละ 1.83 ภาพรวมค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง ( $\bar{x}=4.42$  :  $SD=0.70$ ) และความพึงพอใจ ( $\bar{x}=4.23$  :  $SD=0.74$ ) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง คือ

1. ด้านบริการ ( $\bar{x}=4.44$  :  $SD=0.68$ )
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{x}=4.37$  :  $SD=0.72$ )
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}=4.47$  :  $SD=0.69$ )
4. ด้านประชาสัมพันธ์/การสื่อสารกับผู้ใช้ ( $\bar{x}=4.40$  :  $SD=0.71$ )

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ

1. ด้านบริการ ( $\bar{x}=4.30$  :  $SD=0.70$ )
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{x}=4.14$  :  $SD=0.75$ )
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}=4.27$  :  $SD=0.75$ )
4. ด้านประชาสัมพันธ์/การสื่อสารกับผู้ใช้ ( $\bar{x}=4.23$  :  $SD=0.74$ )

ค่า NPS ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง อยู่ในระดับดีมาก คือร้อยละ 59

### ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (คู่เทียบ) ที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง ปีการศึกษา 2565

จำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 34 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 จากแบบสอบถามที่สำรวจทั้งหมด โดยมีสถานภาพสูงสุด 3 อันดับแรกคือ 1) บุคลากรของ มศก. ที่ไปใช้ห้องสมุดมานุษยวิทยาสิรินคร จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.71 2) สมาชิกจากศูนย์มานุษยวิทยาสิรินคร จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.65 3) บุคลากรของ มศก. ที่ไปใช้ TCDC จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.76

ผู้เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มศก. มีภาพรวมค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความคาดหวัง ( $\bar{x}=4.47$  :  $SD=0.58$ ) ความพึงพอใจ ( $\bar{x}=4.23$  :  $SD=0.74$ ) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากยกเว้นค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับดีมาก

ค่าเฉลี่ยความคาดหวังผู้เข้าใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง มศก. คือ

1. ด้านบริการ ( $\bar{x}=4.52$  :  $SD=0.59$ )
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{x}=4.36$  :  $SD=0.36$ )
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}=4.48$  :  $SD=0.58$ )
4. ด้านประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร ( $\bar{x}=4.52$  :  $SD=0.52$ )

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้เข้าใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง มศก. คือ

1. ด้านบริการ ( $\bar{x}=4.52$  :  $SD=0.59$ )
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{x}=3.82$  :  $SD=0.86$ )
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}=4.27$  :  $SD=0.75$ )
4. ด้านประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร ( $\bar{x}=4.32$  :  $SD=0.74$ )

ผู้เข้าใช้บริการ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์/TCDC/SAC/ห้องสมุดในเครือข่าย PULINET มีภาพรวมค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความคาดหวัง ( $\bar{X}=4.31$  :  $SD=0.63$ ) ความพึงพอใจ ( $\bar{X}=4.11$  :  $SD=0.56$ ) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยความคาดหวังผู้เข้าใช้บริการ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์/TCDC/SAC/ห้องสมุดในเครือข่าย PULINET คือ

1. ด้านบริการ ( $\bar{X}=4.37$  :  $SD=0.64$ )
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X}=4.22$  :  $SD=0.58$ )
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=4.39$  :  $SD=0.66$ )
4. ด้านประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร ( $\bar{X}=4.24$  :  $SD=0.62$ )

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้เข้าใช้บริการ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์/TCDC/SAC/ห้องสมุดในเครือข่าย PULINET คือ

1. ด้านบริการ ( $\bar{X}=4.25$  :  $SD=0.57$ )
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X}=4.00$  :  $SD=0.53$ )
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=4.21$  :  $SD=0.48$ )
4. ด้านประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร ( $\bar{X}=3.99$  :  $SD=0.65$ )

ค่า NPS ความผูกพันของผู้ใช้บริการ(คู่เทียบ) ที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง อยู่ในระดับดีมาก คือร้อยละ 60

ผู้เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดกลางมีภาพรวมค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจ สูงกว่าผู้เข้าใช้บริการหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์/TCDC/SAC/ห้องสมุดในเครือข่าย PULINET

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดกลางมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจส่วนใหญ่สูงกว่า ผู้เข้าใช้บริการหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์/TCDC/SAC/ห้องสมุดในเครือข่าย PULINET ยกเว้น ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ต่ำกว่า

#### **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อจดหมายเหตุ สำนักหอสมุดกลาง ปีการศึกษา 2565**

จำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 37 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 จากแบบสอบถามที่สำรวจทั้งหมด โดยมีสถานภาพสูงสุด 3 อันดับ ดังนี้ 1) สายสนับสนุน มศก. จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.24 2) ศิษย์เก่า มศก. จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.03 3) อาจารย์ มศก. จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.22 มีภาพรวมค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับมากและความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง ( $\bar{X}=3.75$  :  $SD=0.77$ ) ความพึงพอใจ ( $\bar{X}=4.61$  :  $SD=0.37$ ) และเมื่อจำแนกรายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยในระดับดีมาก

ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง คือ

1. ด้านบริการ ( $\bar{X}=3.86$  :  $SD=0.77$ )
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X}=3.97$  :  $SD=0.73$ )
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=3.41$  :  $SD=0.80$ )
4. ด้านประชาสัมพันธ์/การสื่อสารกับผู้ใช้ ( $\bar{X}=3.38$  :  $SD=0.62$ )

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ

1. ด้านบริการ ( $\bar{X}=4.96$  :  $SD=0.20$ )
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X}=4.97$  :  $SD=0.16$ )
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=3.90$  :  $SD=0.74$ )
4. ด้านประชาสัมพันธ์/การสื่อสารกับผู้ใช้ ( $\bar{X}=4.14$  :  $SD=0.39$ )

ค่า NPS ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อจดหมายเหตุ อยู่ในระดับยอดเยี่ยม คือร้อยละ 100

มติ ที่ประชุมรับทราบ

#### ระเบียบวาระที่ 4 เรื่องเพื่อพิจารณา

##### ระเบียบวาระที่ 4.1 แนวทางการดำเนินการจากการรับฟังและการสังเกตเสียงของลูกค้า

ประธานเสนอที่ประชุมพิจารณาแนวทางการดำเนินการจากการรับฟังและการสังเกตเสียงของลูกค้าโดยให้นำเสียงของลูกค้ามาพิจารณาการดำเนินการเบื้องต้น จำแนกเป็นกรณีดังนี้ 1) กรณีไม่ใช้งบมาหรือทรัพยากรหรือไม่มีความยุ่งยาก สามารถดำเนินการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาได้ทันที 2) กรณีที่ต้องใช้งบประมาณหรือทรัพยากรหรือมีความยุ่งยากมากในการดำเนินการ ให้หรือผู้บริหารเพื่อพิจารณาวางแผนดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาร่วมกันต่อไป

มติ ที่ประชุมเห็นชอบ

##### ระเบียบวาระที่ 4.2 ร่างรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ปีการศึกษา 2565 (4 กรกฎาคม 2565 – 5 กรกฎาคม 2566)

ประธานมอบหมายผู้รับผิดชอบแต่ละหมวดที่จัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ปีการศึกษา 2565 ดังรายละเอียดตามเอกสารประกอบการประชุม และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการดำเนินการ ดังนี้

หมวด/ผู้รับผิดชอบ	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
OP โครงร่างองค์กร	
ผู้อำนวยการฯ นายสมภพ สุขดี	<ul style="list-style-type: none"><li>- ก (1) การจัดการบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ ตาราง P.1-1 บริการที่สำคัญของสำนักหอสมุดกลาง พิจารณาดำเนินการในส่วนของพันธกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงให้มีการเชื่อมโยงและสอดคล้องกับ หมวด 6 (การปฏิบัติการ) เพื่อแสดงกระบวนการทำงานและ หมวด 3 (ลูกค้า) บริการตามพันธกิจที่กำหนด</li><li>- ก (2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม ตาราง P.1-2 เป้าหมายหลัก และตัวชี้วัด ในเรื่อง คุณภาพมาตรฐานในระดับชาติและสากล ตาม ISO 9001 มาตรฐานของระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System : QMS) สำหรับบริหารกระบวนการให้ได้สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพระดับสากล ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ประธานเสนอให้ นางสาวสมปอง มิสสิตะ พิจารณาดำเนินการ ว่ามีเรื่องใดบ้างที่บรรลุตามเกณฑ์ และแจ้งผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง อัตลักษณ์ของหน่วยงาน แสดงตามฝ่ายหอสมุดที่อยู่ภายใต้สังกัดสำนักหอสมุดกลาง เพื่อให้เกิดความชัดเจนประธานเสนอให้ นายสมภพ สุขดี พิจารณาเรื่องสินทรัพย์ ควรมีการระบุห้องสมุดของคณะวิชาที่ไม่ได้อยู่ในความดูแลของสำนักหอสมุดกลาง แต่สำนักฯ ได้ให้ความช่วยเหลือ เป็นที่ปรึกษา แนะนำในเรื่องต่าง ๆ เช่น การสั่งหนังสือ การแนะนำการดำเนินงานห้องสมุด ฯลฯ ทั้งนี้ประธานเสนอให้ นางสาวสุมาลี วาทีหวาน นำส่งรายชื่อห้องสมุดคณะวิชาที่สำนักฯ ให้การช่วยเหลือ แก่ นายสมภพ สุขดี เพื่อนำรายงานในรายงานการประเมินตนเองฯ ต่อไป</li></ul>

- ก (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

สมรรถนะของบุคลากรควรนำมาพิจารณาประกอบการคัดเลือกบุคลากร ปฏิบัติงานว่ามีขีดความสามารถตามสมรรถนะที่ตั้งไว้เพื่อปฏิบัติงานได้บรรลุตาม พันธกิจ ประธานเสนอให้ นายนราธิป ฮวยคล้าย พิจารณากำหนดแนวทางในการ หาข้อมูลว่ามีบุคลากรที่มีจิตบริการแล้วร้อยละเท่าไร เพื่อให้สำนักฯสามารถ ขับเคลื่อนการดำเนินงาน และจะต้องมีการพัฒนาอย่างไรให้เกิดจิตบริการอย่าง แท้จริง อันนำมาซึ่งการปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมาย

การพัฒนาบุคลากร ควรมีการพิจารณาจากฐานข้อมูลบุคลากร เช่น อายุ ของบุคลากร จะทำให้มีข้อมูลประกอบการพิจารณา กิจกรรม โครงการ เพื่อ ส่งเสริมศักยภาพของบุคลากรได้อย่างดีและเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

- ก (4) สินทรัพย์

ตาราง P.1-6 สินทรัพย์ อาคารสถานที่ ทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยี และอุปกรณ์สนับสนุนที่สำคัญ ทรัพยากรสารสนเทศ สื่อโสตทัศน์ มีจำนวน 323,404 รายการ (รวมสไลด์) ประธานเสนอให้หัวหน้าฝ่ายหอสมุดพิจารณา ตัวเลขดังกล่าวมีความถูกต้องหรือไม่ เพื่อจะได้แก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องต่อไป

ทรัพยากรสารสนเทศ ที่จะแสดงหน้าเว็บไซต์ (ตามมติที่ประชุมครั้งที่ 2/2566) ประธานเสนอให้ นางสาวจุฑามาศ ถึงนาค ดำเนินการรวบรวมข้อมูล และประสานงานกับรองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางฝ่ายบริหาร เพื่อ ดำเนินการนำข้อมูลแสดงบนหน้าเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลางต่อไป

- ก (5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

ตาราง P.1-7 กฎระเบียบข้อบังคับ จำแนกตามภารกิจ ประธานเสนอให้ นายสมภพ สุขดี พิจารณาเพิ่มเติมปรับแก้ กฎระเบียบข้อบังคับให้เป็นปัจจุบัน และสอดคล้องตามพันธกิจที่แสดงไว้

- ข (1) โครงสร้างองค์กร

ภาพ P.1-1 แผนภูมิโครงสร้างองค์กรของสำนักฯ ประธานเสนอให้ นางสาวสุมาลี วาทีหวาน พิจารณาเพื่อระบุมหาเหตุ ห้องสมุดของคณะวิชาที่ไม่ได้อยู่ในโครงสร้างสำนักฯ แต่สำนักหอสมุดกลางได้ให้คำปรึกษา การช่วยเหลือ ต่าง ๆ

- ข (2) ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตาราง P.1-8.x ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักหอสมุดกลางพิจารณาแบ่งกลุ่มลูกค้า (Customer Segment) พิจารณาตามหลักพฤติกรรม (Behavioral) เช่น พฤติกรรมการใช้ บริการ online หรือ onsite และหลักจิตวิทยา (Psychological) เช่น ลูกค้า ความต้องการอะไร มีความสนใจบริการแบบไหน อันนำไปสู่แผนกลยุทธ์ที่มุ่งเพิ่ม มูลค่าของบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้า

ตาราง P.1-9 ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่มีบทบาทต่อระบบงาน และ ข้อกำหนดของสำนักฯ ควรพิจารณาจากวัตถุประสงค์ในการเลือก และดำเนินการ ปรับแก้ข้อมูล

	<p>- P.2 สถานการณ์ของสถาบัน ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน</p> <p style="text-align: center;"><u>ตาราง P.2-1 คู่เทียบและสภาพแวดล้อมในการแข่งขัน ควรพิจารณาคู่เทียบในระดับนานาชาติ</u></p> <p>- ส่วนอื่นที่ยังไม่ได้ดำเนินการปรับแก้ เช่น P.2 สถานการณ์ของสถาบัน ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน ก (1) ลำดับในการแข่งขัน ก (2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน ฯลฯ ควรทำการการปรับแก้ เพิ่มเติมข้อมูลในส่วนต่างๆ ให้สมบูรณ์ต่อไป</p>
<p><b>หมวด 3 ลูกค้ำ</b></p>	
<p>นางสาวจุฑามาศ ถึงนาค</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดการข้อร้องเรียน ประธานเสนอให้มีผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยเมื่อรับข้อร้องเรียนในประเด็นต่างๆ แล้วมีการกลั่นกรองและดำเนินการปรับปรุงเบื้องต้นจากหัวหน้างานและหัวหน้าฝ่ายหอสมุดที่เกี่ยวข้อง ส่วนประเด็นที่ได้รับการพิจารณาเป็นกรณีพิเศษ ควรนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อหารือการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขพิจารณาถ่วงถ่วงอย่างเป็นระบบต่อไป</li> <li>- นางสาวจุฑามาศ ถึงนาค เสนอที่ประชุมพิจารณาทบทวน ช่วงระยะเวลาในการสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ เพื่อขยายเวลาช่วงการสำรวจ การบันทึก วิเคราะห์ และสรุปผลรายงาน ให้มีเวลาดำเนินการได้อย่างเหมาะสมไม่กระชั้นชิด นอกจากนี้ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับบริบทของนักศึกษาด้วย เพราะเดิมสำรวจในเดือน มีนาคม-เมษายน เป็นช่วงที่นักศึกษาสอบ การสำรวจจะเป็นการรบกวนสมาธิในการอ่านหนังสือของนักศึกษาได้ ที่ประชุมพิจารณาแล้วในปีการศึกษาต่อไปให้ทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนธันวาคม ซึ่งอาจจะช่วยแก้ปัญหาดังกล่าว</li> <li>- นางสาวจุฑามาศ ถึงนาค แจ้งว่าการวิเคราะห์ความคาดหวัง ความพึงพอใจของลูกค้ายังไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะสรุปได้ว่ามีประเด็นใดบ้างที่สำคัญ จึงเสนอให้นางณัชชา มณีวงศ์ วิเคราะห์เพิ่มเติมความคาดหวังและความพึงพอใจรายข้อแยกตามกลุ่มลูกค้า เพื่อให้เห็นประเด็นสำคัญและนำมาพิจารณาประกอบการปรับปรุง พัฒนาต่อไป</li> <li>- <u>ตาราง 3.2-5 ตัวอย่างการเลือกและใช้ข้อมูลจากเสียงของลูกค้าและตลาด</u> นางสาวจุฑามาศ ถึงนาค เสนอที่ประชุมเพื่อพิจารณาเสียงของลูกค้าและหากฝ่ายหอสมุดหรือผู้ให้บริการ ได้รับข้อเสนอแนะหรือการร้องขอต่าง ๆ จากผู้ให้บริการสามารถแจ้งเพิ่มเติมได้ โดยเฉพาะ กลุ่มอาจารย์ (C3) และบุคลากรสายสนับสนุน (C4)</li> </ul>
<p><b>หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้</b></p>	
<p>รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางฝ่ายบริหารฯ</p>	<p><b>4.2 ข. ความรู้ของสถาบัน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประธานแจ้ง เรื่องภาพ 4.2-1 การค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี และการเรียนรู้ระดับองค์กร เป็นภาพเดิมของกระบวนการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี แต่ในปีนี้ได้มีการนำเอาหลักการ Omotenashi : จิตวิญญาณการบริการแบบญี่ปุ่น เข้ามาร่วมในการพิจารณากิจกรรมบริการให้กับผู้ให้บริการ อาจเป็นกลไกส่วนหนึ่งภายใต้</li> </ul>

	กระบวนการหาแนวปฏิบัติที่ดี จึงเห็นควรทบทวน กระบวนการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีและปรับแก้ภาพดังกล่าว - ประธานเสนอผู้รับผิดชอบหมวด 4 (การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้) ดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินตนเองฯ ให้สมบูรณ์ต่อไป
--	---

ประธานกำหนดการประชุมครั้งต่อไปในวันจันทร์ ที่ 22 พฤษภาคม 2566 เวลา 10.00 น. ณ ห้องประชุม 2 อาคารหม่อมหลวงปิ่น ขอให้ผู้รับผิดชอบแต่ละหมวดจัดทำรายงานการประเมินตนเองฯ เพื่อนำเข้าที่ประชุมพิจารณาจัดทำรายงานการประเมินตนเองฯ ครั้งที่ 2 ต่อไป

มติ ที่ประชุมรับทราบ

เลิกประชุมเวลา 12.00 น.

(นางณัชชา มณีวงศ์)  
ผู้จดยางานการประชุม