



แผนงานคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	ผล ปี 2548	Baseline ปี 2549	เป้าหมาย ปี 2550	ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ
สำนักงานเลขานุการ 1. การบริหารทั่วไป (PM-4.5.3.3) (WI-4.5.4-SO-02)	1. เพื่อให้ฐานข้อมูลบุคลากร มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง และทันสมัย 1. ตำแหน่ง 2. เงินเดือน 3. การลา 4. เครื่องราช อิสริยาภรณ์ 5. การอบรม/สัมมนา	รายการบันทึกข้อมูล ที่ไม่ถูกต้อง	ข้อมูลถูกต้อง ผิด 2 เขต 1คน ข้อมูลถูกต้อง ผิด 3 เขต 3คน ผิด 5เขต 3คน	ข้อมูลถูกต้อง ข้อมูลถูกต้อง ผิด 157 เขต 36 คน ข้อมูลถูกต้อง ผิด 5 เขต 1 คน	แต่ละ Module ไม่เกิน 1 เขตข้อมูล / คน	สำนักงานเลขานุการ	- KPI หน่วยการเจ้าหน้าที่ - หัวหน้างานตรวจสอบทุก ไตรมาส - บุคลากรตรวจสอบทุก 1 ปี	- บันทึกการตรวจสอบของ หัวหน้างาน - ผลการตรวจสอบข้อมูล ประจำปีของบุคลากร
	2. เพื่อให้สิ่งแวดล้อม ภายในอาคารไม่เป็น อุปสรรคต่อการทำงาน และการให้บริการ 1. หองน้ำ 2. ระบบปรับอากาศ 3. ความสะอาด 4. ผู้ให้บริการ	จำนวนข้อร้องเรียน ต่อเดือน	1 ครั้ง 1 ครั้ง - - (โดยเฉลี่ยต่อเดือน)	0.08 ครั้ง ไม่มีข้อร้องเรียน ไม่มีข้อร้องเรียน ไม่มีข้อร้องเรียน (จากเป้าหมาย 3 ครั้ง ทุกรายการ)	ไม่เกินเดือนละ 3 ครั้ง	สำนักงานเลขานุการ	- การประชุมคณะทำงาน ด้านอาคารสถานที่ - ฝ่ายช่างปฏิบัติตาม WI-4.5.4-SO-02 การ ซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภค	- รายงานสรุปข้อร้องเรียนที่ได้ รับจากช่องทางต่าง ๆ



แผนงานคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	ผล ปี 2548	Baseline ปี 2549	เป้าหมาย ปี 2550	ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ
	3. เพื่อให้มีการประหยัด งบประมาณค่าไฟฟ้า	จำนวนหน่วยการใช้ ไฟฟ้าที่ลดลงต่อตาราง เมตรต่อปี	0.9 หน่วย	16.78 หน่วย (จากเป้าหมาย 5 หน่วย)	6 หน่วย	สำนักงานเลขานุการ	- ควบคุมการใช้พลังงาน/ ตารางเมตร/สปีดดาห์ - ตรวจสอบการใช้งานให้ตรง ตามวัตถุประสงค์	- รายงานผลการ ตรวจสอบประจำเดือน
ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรฯ หอสมุดกลาง 1. การจัดหาทรัพยากร สารสนเทศ (PM-4.7.1-7)	เพื่อจัดซื้อหนังสือที่ทันสมัย	จัดซื้อหนังสือที่ทันสมัย ที่พิมพ์จำหน่ายในปี งบประมาณนั้น	86 %	82.57 % (จากเป้าหมาย 75 %)	80 %	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากร สารสนเทศ	- เน้นจัดซื้อหนังสือที่พิมพ์ จำหน่ายในปีงบประมาณนั้น	- สถิติฝ่ายพัฒนาทรัพยากรฯ (F-ACQ-18) - ระบบ INNOPAC
ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากร สารสนเทศ หอสมุดกลาง 1. การวิเคราะห์ทรัพยากร สารสนเทศ (PM-4.7.1-8)	เพื่อจัดทำรายการข้อมูล ทางบรรณานุกรมลงฐาน ข้อมูลห้องสมุดจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย	จัดทำระเบียบข้อมูล หนังสือที่จัดซื้อในปี งบประมาณนั้น	57.41 %	70.53 % ของจำนวน หนังสือที่ ได้จาก ฝ่ายพัฒนาฯ (จากเป้าหมาย 70 %)	70 % ของจำนวน หนังสือที่ ได้จาก ฝ่ายพัฒนาฯ	ฝ่ายวิเคราะห์ ทรัพยากรสารสนเทศ	- คัดเลือกหนังสือที่ได้รับจาก ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรฯ ในปี งบประมาณนั้น ลงรายการ เป็นลำดับต้น	- บัตรส่งทรัพยากรสารสนเทศ (F-ACQ-04) - สมุดสถิติจำนวนหนังสือที่ ได้จากฝ่ายพัฒนา ทรัพยากรสารสนเทศ - สถิติการปฏิบัติงานของ บุคลากรฝ่ายวิเคราะห์ ทรัพยากรสารสนเทศ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนงานคุณภาพสถาบันวิทยบริการ ปีงบประมาณ 2550

รหัสเอกสาร : SD-QAO-06

ปรับปรุงครั้งที่ : 1

วันที่บังคับใช้ : 6 ธันวาคม 2549

หน้า : 3/7

แผนงานคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	ผล ปี 2548	Baseline ปี 2549	เป้าหมาย ปี 2550	ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ
ฝ่ายระบบสารสนเทศ หอสมุดกลาง 1. การบำรุงรักษาระบบ คอมพิวเตอร์ (WI-4.7.1-IS-01)	เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถ เข้าถึงสารสนเทศได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน (เฉพาะเครื่องที่ทำการบำรุง รักษา หรือมีการรับประกัน)	จำนวนชั่วโมงที่เข้าใช้ ไม่ได้	59 ชม./ เครื่อง/ปี	2.44 ชม./ เครื่อง/ปี (จากเป้าหมาย 48 ชม./เครื่อง/ปี)	36 ชม./ เครื่อง/ปี	ฝ่ายระบบสารสนเทศ	- Monitoring เครื่อง Server อย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง ในวันทำการ - ติดตามให้มีการซ่อมบำรุง รักษาตามที่กำหนดไว้ (ตาม สัญญา หรือการรับประกัน)	- รายงานผลการตรวจสอบ การเข้าถึงสารสนเทศไม่ได้ - ใบบันทึกผลการซ่อมบำรุง รักษาที่ไม่เป็นไปตามข้อ กำหนด
ฝ่ายบริการจ่าย-รับ หอสมุดกลาง 1. บริการยืมและส่งหนังสือ ระหว่างห้องสมุด (PM-4.7.1-1)	เพื่อให้อาจารย์ในสังกัด คณะ/สถาบัน ฯลฯ ที่ ห้องสมุดเข้าร่วมใน โครงการบริการยืมและส่ง หนังสือระหว่างห้องสมุด ได้รับหนังสือที่ต้องการยืม โดยไม่ต้องมาที่ห้องสมุด	- ผู้รับบริการได้รับหนังสือ ที่ต้องการยืม - การรับ-ส่งหนังสือทุก รายการที่ห้องสมุดใน โครงการแจ้งมา ได้รับ การปฏิบัติอย่างครบ ถ้วน ถูกต้อง และอยู่ ภายในเวลาที่กำหนด	-	1 ครั้ง ในไตรมาสที่ 2 (100 % - จาก เป้าหมาย ความผิดพลาด ไม่เกิน 5 ครั้ง ต่อไตรมาส)	ความ ผิด พลาด ไม่เกิน 2 ครั้ง ต่อ ไตรมาส	ฝ่ายบริการจ่าย-รับ	- จัดทำและจัดเก็บหลักฐาน การขอใช้และการให้บริการ อย่างครบถ้วน เป็นระบบ และสามารถตรวจสอบได้ ง่าย	- E-mail แจ้งขอใช้บริการและ ตอบรับการให้บริการ - แฟ้มจัดเก็บรายการหนังสือ ที่ให้บริการ - สมุดบันทึกการรับ-ส่งหนังสือ ระหว่างห้องสมุด



แผนงานคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	ผล ปี 2548	Baseline ปี 2549	เป้าหมาย ปี 2550	ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ
ฝ่ายบริการผู้อ่าน หอสมุดกลาง 1. บริการสืบค้นสารสนเทศ (PM-4.7.1-2)	เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับ ผลการสืบค้นเกี่ยวข้องตาม ความต้องการภายใน กำหนดนัดหมาย	ร้อยละของผู้รับบริการที่ ได้รับผลการสืบค้น เกี่ยวข้องตามความ ต้องการ	93.25 %	91.83 % (จากเป้าหมาย 90 %)	90 %	งานบริการสืบค้น สารสนเทศ ฝ่ายบริการผู้อ่าน	- จัดให้มีแบบฟอร์มขอรับ บริการสืบค้นสารสนเทศ (F-RS-16) - เพิ่มพูนความรู้และทักษะ การสืบค้นอย่างต่อเนื่อง	- ข้อมูลประเมินผลความ พึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อผลการสืบค้น
2. บริการการใช้สิ่งพิมพ์ ในระบบชั้นเปิด (PM-4.7.1-2)	เพื่อให้การจัดเรียงสิ่งพิมพ์ ที่นำออกบริการมีความ ถูกต้องตามระบบการ จัดเก็บของห้องสมุด	จำนวนการขอรับบริการ ช่วยค้นหาสิ่งพิมพ์ใน ห้องอ่านต่าง ๆ	15 รายการ / เดือน	6 รายการ / เดือน (จากเป้าหมาย ไม่เกิน 20 รายการ/ เดือน)	ไม่เกิน 15 รายการ / เดือน	ฝ่ายบริการผู้อ่าน	- เพิ่มพูนความรู้แก่ผู้ ปฏิบัติงาน - ตรวจสอบการปฏิบัติงานให้ ถูกต้องตาม SD-RS-04	- มีบริการช่วยค้นหาสิ่งพิมพ์ (F-RS-07) - บันทึกการตรวจและอ่าน ชั้นประจำวันของห้องอ่าน
ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัย หอสมุดกลาง 1. การสำรวจความ พึงพอใจในการเข้าร่วม อบรม CU Reference Databases (PM-4.7.1-2)	เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรม มีความพึงพอใจในการจัด บริการอบรมฐานข้อมูล เชิงลึกเฉพาะสาขา	ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้เข้าร่วมอบรม	-	83.30 (จากเป้าหมาย 80 %)	85.00	- งานบริการฐานข้อมูล เพื่อการค้นคว้าวิจัย	- สรุปการประเมินผล ไตรมาสละ 1 ครั้ง	- F-SO-23



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนงานคุณภาพสถาบันวิทยบริการ ปีงบประมาณ 2550

รหัสเอกสาร : SD-QAO-06

ปรับปรุงครั้งที่ : 1

วันที่บังคับใช้ : 6 ธันวาคม 2549

หน้า : 5/7

แผนงานคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	ผล ปี 2548	Baseline ปี 2549	เป้าหมาย ปี 2550	ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ
ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง 1. บริการผลิตสื่อการศึกษา (PM-4.7.1-9)	เพื่อเผยแพร่ความรู้และ เทคโนโลยีด้านการผลิต สื่อการศึกษา	จำนวนผู้ศึกษา / ดูงาน ที่ศูนย์โสตทัศนศึกษา กลาง	58 ราย	137 ราย (จากเป้าหมาย 120 ราย)	120 ราย	ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา	- จำนวนผู้ที่เข้าศึกษา / ดูงาน ที่ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง	- F-AVP-03
ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง 1. บริการโสตทัศนวัสดุ (PM-4.7.1-1)	เพื่อเพิ่มพูนความสะดวก แก่ผู้รับบริการสื่อโสตทัศน	จำนวนสื่อโสตทัศนที่ให้ บริการบนเครือข่าย	57 รายการ/ปี	83 รายการ/ปี (จากเป้าหมาย 120 รายการ/ปี)	120 รายการ/ปี	งานโสตทัศนวัสดุ	- รายชื่อสื่อโสตทัศนที่ให้บริการ ในระบบ Multimedia Streaming	- F-AVM-04
2. การจัดหาทรัพยากร สารสนเทศ (PM-4.7.1-7)	เพื่อการจัดหาสื่อ โสตทัศนที่ทันสมัย	จำนวนสื่อโสตทัศนที่ ทันสมัยที่จัดหาในปี งบประมาณนั้น	74.31 %	76.96 % (จากเป้าหมาย 70 %)	75 %	งานโสตทัศนวัสดุ	- เน้นการจัดหาสื่อที่ผลิตในปี งบประมาณนั้น	- F-SO-23
3. การรับรู้และสนองตอบ ความต้องการของผู้รับ บริการสื่อโสตทัศนและ โสตทัศนอุปกรณ์ (PM-4.4.3)	1. เพื่อรับทราบความ ต้องการของผู้รับบริการ 2. เพื่อตอบสนองความ ต้องการและข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	คำร้องเรียนจากช่องทาง ต่าง ๆ	1 เรื่อง / ไตรมาส (100 % - จาก เป้าหมาย 4 เรื่อง/ ไตรมาส)	1 เรื่อง / ไตรมาส (100 % - จาก เป้าหมายไม่เกิน 4 เรื่อง / ไตรมาส)	ไม่เกิน 4 เรื่อง / ไตรมาส	ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา	- การพิจารณาคำร้องเรียนและ ข้อเสนอแนะจากช่องทาง ต่าง ๆ	- แบบแสดงความคิดเห็นการใช้ สถาบันวิทยบริการ (F-QAO-18) - แฟ้มคำตอบข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนงานคุณภาพสถาบันวิทยบริการ ปีงบประมาณ 2550

รหัสเอกสาร : SD-QAO-06

ปรับปรุงครั้งที่ : 1

วันที่บังคับใช้ : 6 ธันวาคม 2549

หน้า : 6/7

แผนงานคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	ผล ปี 2548	Baseline ปี 2549	เป้าหมาย ปี 2550	ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ
ศูนย์เอกสารประเทศไทย 1. การจัดหาทรัพยากร สารสนเทศ (PM-4.7.1-7) 2. บริการของศูนย์เอกสาร ประเทศไทย (PM-4.7.1-1) (PM-4.7.1-2)	เพื่อจัดซื้อหนังสือที่ทันสมัย	จัดซื้อหนังสือที่ทันสมัย ที่พิมพ์จำหน่ายใน ปีงบประมาณนั้น	83.93 %	83.75 % (จากเป้าหมาย 75 %)	80 %	ฝ่ายประมวลสารสนเทศฯ	เน้นจัดซื้อหนังสือที่พิมพ์ จำหน่ายในปีงบประมาณนั้น	รายงานผลการปฏิบัติงานตาม ดัชนีวัดความสำเร็จ (F-SO-23)
	เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการ อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	จำนวนข้อร้องเรียน ต่อเดือน	ไม่มี ผู้ร้องเรียน (100 %)	ไม่มี ผู้ร้องเรียน (100 % - จาก เป้าหมายไม่เกิน เดือนละ 2 ราย)	ไม่เกิน เดือนละ 2 ราย	ฝ่ายบริการสารสนเทศฯ	การพิจารณาคำร้องเรียนและ ข้อเสนอแนะจากกล่อง รับความคิดเห็น	แบบแสดงความคิดเห็นที่ได้ จากกล่องรับความคิดเห็น (F-QAO-18)
ศูนย์สารสนเทศ นานาชาติ 1. การจัดหาทรัพยากร สารสนเทศ (PM-4.7.1-7) 2. บริการยืม-คืนหนังสือ/ สิ่งพิมพ์ (PM-4.7.1-1)	เพื่อจัดซื้อหนังสือที่ทันสมัย	จัดซื้อหนังสือที่ทันสมัย ที่พิมพ์จำหน่ายในปีงบ ประมาณนั้น	89.29 % ของจำนวน หนังสือซื้อ	85 % ของจำนวน หนังสือซื้อ (จากเป้าหมาย 75 %)	80 % ของจำนวน หนังสือซื้อ	ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ	- เน้นจัดซื้อหนังสือที่พิมพ์ จำหน่ายในปีงบประมาณนั้น	- สถิติ F-IIC-03 และ F-IIC-04 - ระบบ INNOPAC
	เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการ ให้ยืมและรับคืนหนังสือ/ สิ่งพิมพ์อย่างถูกต้อง	จำนวนผู้ร้องเรียน จากผู้รับบริการไม่เกิน เดือนละ 2 ราย	ไม่มีผู้ร้องเรียน (100 %)	ไม่มีผู้ร้องเรียน (100 % - จาก เป้าหมาย 90 %)	ไม่เกิน เดือนละ 2 ราย	ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ	- ลดเอกสารข้อร้องเรียนที่ ได้รับจากกล่องรับความ คิดเห็น	- เอกสารข้อร้องเรียนที่ได้รับ จากกล่องรับความคิดเห็น (F-QAO-18)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนงานคุณภาพสถาบันวิทยบริการ ปีงบประมาณ 2550

รหัสเอกสาร : SD-QAO-06

ปรับปรุงครั้งที่ : 1

วันที่บังคับใช้ : 6 ธันวาคม 2549

หน้า : 7/7

แผนงานคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	ผล ปี 2548	Baseline ปี 2549	เป้าหมาย ปี 2550	ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ
หอศิลปวิทยนิทรรศน์ 1. การจัดแสดงนิทรรศการ (PM-4.7.1-4)	เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในนิทรรศการศิลปกรรม	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	97.75 %	90.59 % (จากเป้าหมาย 70 %)	85 %	หอศิลปวิทยนิทรรศน์	- การคัดเลือกงานที่แสดงโดยผู้เชี่ยวชาญแต่ละแขนง	- ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหอศิลปวิทยนิทรรศน์
โครงการ CU-GDLN 1. การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ (WI-4.7.1-CGP-01)	เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการการเรียนรู้ทางไกล	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	-	81 % (จากเป้าหมาย ไม่น้อยกว่า 70 %)	75 %	คณะทำงานศูนย์การเรียนรู้ทางไกลฯ	สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการปีละ 1 ครั้ง	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ