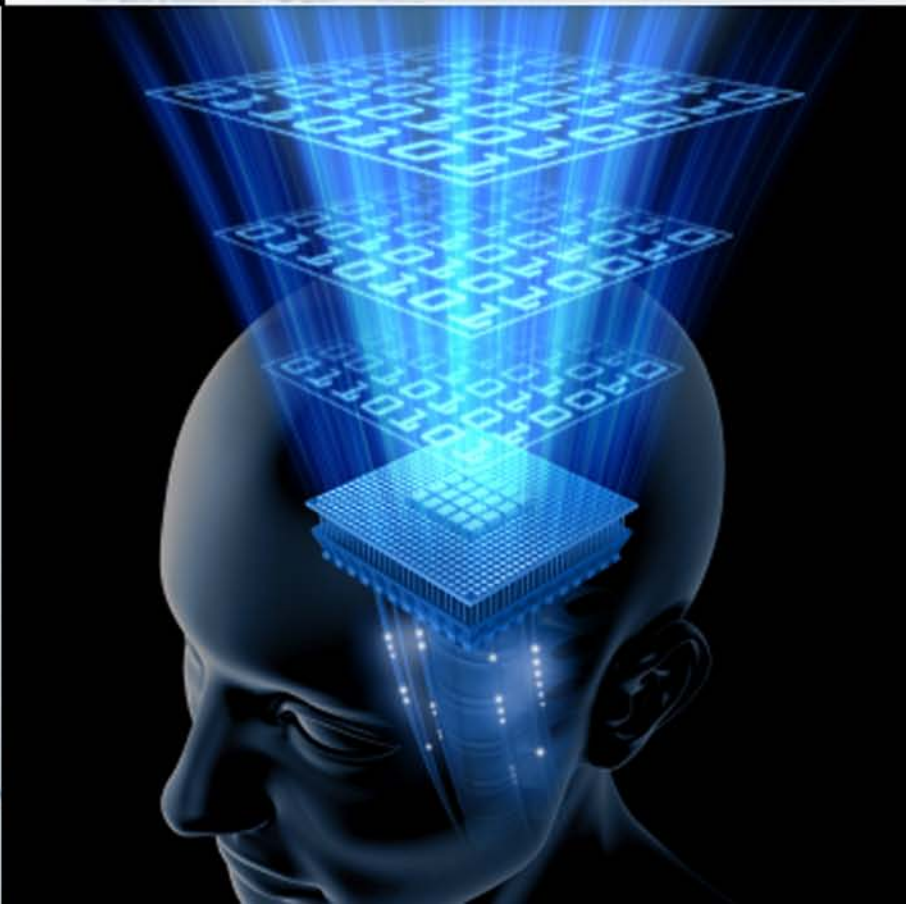
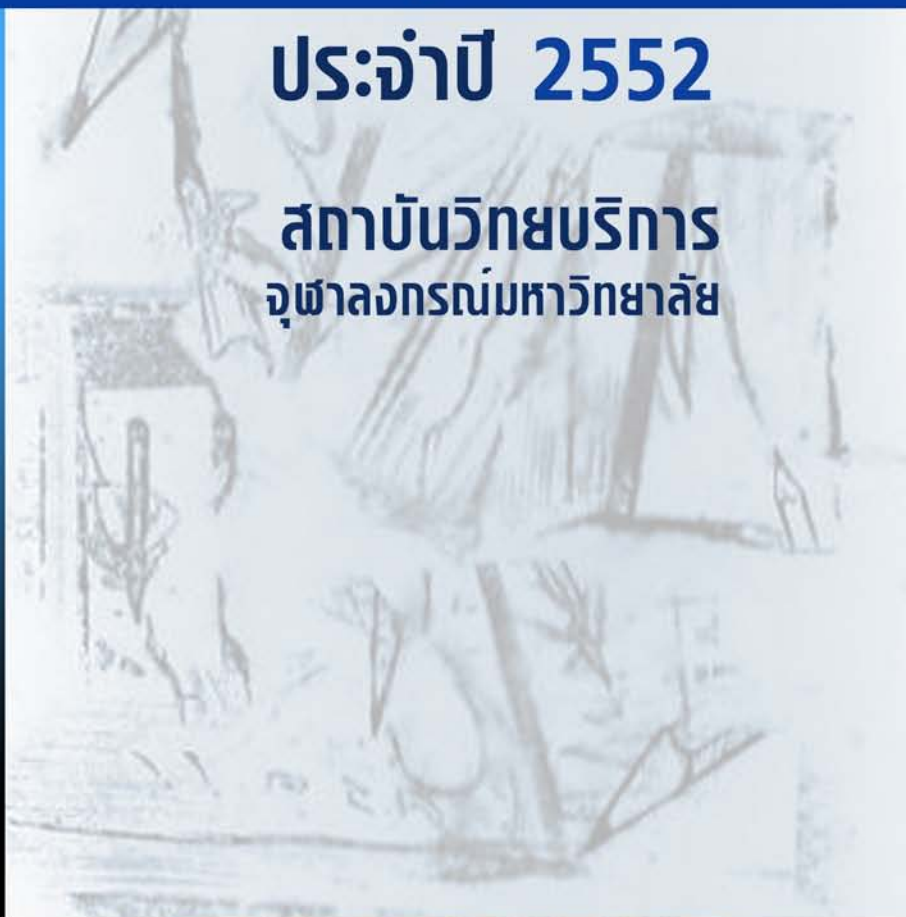


รายงานประกันคุณภาพ

ประจำปี 2552

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



รายงานประกันคุณภาพ
ปีงบประมาณ 2552

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำนำ

การประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้ดำเนินมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีนโยบายคุณภาพ คือ “พัฒนาระบบบริหารและบริการเพื่อมุ่งให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกระดับ” รายงานประกันคุณภาพ ปี 2552 ของสถาบันฯ ฉบับนี้ เป็นหลักฐานการดำเนินงานที่ประกอบด้วยแผนปฏิบัติการ ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์ปัญหาในการดำเนินงาน การวางแผนงานสำหรับปีต่อไป รวมทั้ง ความต้องการการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย

งานประกันคุณภาพของสถาบันฯ ที่สามารถดำเนินงานมาได้เป็นอย่างดีนั้น เกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากร และความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพพร้อมกันทั่วทั้งองค์กร

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์วิภา ไพ เปรมสมิทธิ์)

ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ

ธันวาคม 2552

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
การทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review)	1
บทที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานในปัจจุบันของหน่วยงาน	11
1.1 ประวัติและโครงสร้างของหน่วยงาน	12
1.2 รายชื่อผู้บริหารและบุคลากร	13
1.3 วิสัยทัศน์/พันธกิจ/ภารกิจของหน่วยงาน	19
1.4 แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน	20
1.5 ระบบคุณภาพของหน่วยงาน	21
บทที่ 2 กิจกรรมการดำเนินการด้านคุณภาพและความเสี่ยงของหน่วยงาน	25
2.1 กิจกรรมด้านคุณภาพที่ดำเนินการ	26
2.2 กิจกรรมที่สร้างความโดดเด่น/กิจกรรมเด่นของหน่วยงานที่สะท้อน การพัฒนาคุณภาพ	32
2.3 สรุปการดำเนินการด้านความเสี่ยงที่เกิดขึ้น และผลลัพธ์ด้านความเสี่ยง	34
บทที่ 3 ผลการดำเนินงาน/ผลสัมฤทธิ์	41
3.1 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด (ตัวชี้วัดตาม CU-QA Model : 4 เสา 6 ฐาน)	42
3.1.1 เทียบกับความคาดหวัง/เป้าหมายของหน่วยงาน	42
3.1.2 เทียบกับ 3 ปีที่ผ่านมา	45
3.2 การประเมิน และวิเคราะห์ตนเองตามตัวชี้วัดเชิงเปรียบเทียบ	50
3.3 ผลสัมฤทธิ์ จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และวิธีปฏิบัติที่ดี	57
บทที่ 4 การพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานในปีถัดไป	59
4.1 สรุปข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการตรวจติดตามและตรวจประเมิน	60
4.2 การกำหนดเป้าหมายสำหรับแต่ละตัวชี้วัดในปีถัดไป	61
4.3 แนวทางการพัฒนาปรับปรุง และตัวชี้วัดของหน่วยงาน	64
4.4 ความต้องการการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เหนือขึ้นไป หรือมหาวิทยาลัย และเหตุผลความจำเป็น	65

บทที่ 5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการประกันคุณภาพของหน่วยงาน และของมหาวิทยาลัย	67
5.1 ปัญหาที่พบจากระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย	68
5.2 ข้อเสนอแนะการปรับปรุง เพิ่มเติม ปรับลด ตัวชี้วัด และเหตุผลประกอบ การปรับเปลี่ยน	68
5.3 ข้อเสนอการปรับปรุงการตรวจติดตาม	69
5.4 ปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินการในระดับมหาวิทยาลัย	69
รายการอ้างอิง	71
ภาคผนวก	73
* คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ	75
* รายงานการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2552	79
* สรุปกิจกรรมค้นหา "บุคคลคุณภาพ" และ "ดาวในดวงใจผู้ใช้บริการ" ประจำปีงบประมาณ 2552	117
* รูปแบบประเมินผล การบรรยายทางวิชาการ เรื่อง "R2R - Routine to Research"	121
* รูปแบบประเมินผล ศึกษาดูงาน "แนวทางการดำเนินงาน 7 ส"	125
* รูปแบบประเมินผล กิจกรรม "อาศรมวิทยบริการ ครั้งที่ 1-5"	131
* สรุปผลการประเมินกิจกรรม Big Cleaning Day	135
* สรุปผลการเยี่ยมชมพื้นที่ 5ส/ดาวเด่น 5ส	139

การทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review)

คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ ประจำปีงบประมาณ 2552 ขอสรุปผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ของสถาบันฯ เสนอต่อคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันวิทยบริการ ตาม SD-QAO-08 เพื่อเป็นการทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review) พิจารณาดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์การดำเนินงานสถาบันวิทยบริการ

สำนักงานเลขานุการ สถาบันวิทยบริการได้รายงานผลการดำเนินงานของสถาบันฯ ประจำปีงบประมาณ 2552 สรุปได้ดังนี้

1.1 ตัวชี้วัด ทั้งหมด 164 ตัวชี้วัด

1.2 ผลการปฏิบัติงานของฝ่าย/ศูนย์ตามดัชนีวัดความสำเร็จ ที่ได้ตามแผน 55 ตัวชี้วัด

1.3 ผลการปฏิบัติงานของฝ่าย/ศูนย์ตามดัชนีวัดความสำเร็จ ที่ได้สูงกว่าแผนมี 55 ตัวชี้วัด และสูงกว่าแผนมากกว่าร้อยละ 150 มี 14 ตัวชี้วัด ตัวชี้วัดที่มีผลการปฏิบัติงานสูงสุดคือ จำนวนการเข้าใช้บริการ Single Search ร้อยละ 621.20

ผลการปฏิบัติงานที่ได้สูงกว่าแผนร้อยละ 150

ฝ่าย/ศูนย์	รายการ	หน่วย นับ	เป้าหมาย	ผลการปฏิบัติงาน	
				จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายพัฒนาทรัพยากร สารสนเทศ	จำนวนอาจารย์/นักวิจัยที่ช่วยคัดเลือก ทรัพยากรสารสนเทศ	คน	50	111	222.00
	จำนวนหนังสือที่จัดซื้อ – งบรายได้ ในส่วนของสถาบัน	เล่ม	2,000	3,191	159.55
ฝ่ายระบบสารสนเทศ	จำนวนการเข้าใช้บริการ Single Search	ครั้ง	2,000	12,424	621.20
	จำนวนคนสืบค้นฐานข้อมูลระบบ ห้องสมุดอัตโนมัติ	คน	4,500,000	6,822,515	151.61
ฝ่ายบริการผู้อ่าน	บริการตอบคำถาม	ราย	40,000	87,239	218.10
ฝ่ายบริการจ่าย-รับ	จำนวนหนังสือที่ยืมและส่งระหว่าง ห้องสมุด	เล่ม	1,000	2,754	275.40
ฝ่ายบริการช่วย ค้นคว้าวิจัย	จำนวนการเข้าใช้ฐานข้อมูล CU Reference Databases	ครั้ง	430,000	657,042	152.80
	จัดอบรมสาริต/แนะนำฐานข้อมูล ออนไลน์	รุ่น	30	49	163.33

ผลการปฏิบัติงานที่ได้สูงกว่าแผนร้อยละ 150 (ต่อ)

ฝ่าย/ศูนย์	รายการ	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผลการปฏิบัติงาน	
				จำนวน	ร้อยละ
ศูนย์เอกสารประเทศไทย	จำนวนเอกสารที่คืน	รายการ	2,700	4,389	162.56
ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา	งานกราฟิก	ชิ้น	6,000	9,607	160.12
	งานมัลติมีเดียและโมบายยูนิิต	ชิ้น	1,200	5,572	464.33
ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา	จำนวนเทพาจารย์ที่แปลงเป็นอิเล็กทรอนิกส์ (งานประจำ)	รายการ	100	194	194.00
โครงการ CU-GDLN	บริการประชุมสัมมนาทางไกล	ครั้ง	36	55	152.78
สำนักงานเลขานุการ	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบกายภาพและรักษาความปลอดภัย	ครั้ง	5	13	260.00

1.4 ผลการปฏิบัติงานของฝ่าย/ศูนย์ตามดัชนีวัดความสำเร็จ ที่ได้ต่ำกว่าแผนมี 54 ตัวชี้วัด และต่ำกว่าแผนร้อยละ 50 มี 7 ตัวชี้วัด ดังนี้

ผลการปฏิบัติงานที่ได้ต่ำกว่าแผนร้อยละ 50

ฝ่าย/ศูนย์	รายการ	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผลการปฏิบัติงาน	
				จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายบริการผู้อ่าน	บริการสืบค้นฐานข้อมูล	ราย	4,000	1,814	45.35
ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา	จำนวนการถ่ายทอดผ่านระบบเครือข่าย (Web Cast)	ครั้ง	60	14	23.33
	จำนวนการปฏิบัติงานหน่วยผลิตสื่อเคลื่อนที่ (Mobile Unit)	ครั้ง	48	19	39.58
ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา	จำนวนการใช้สื่อไอศตัทค์์	ชิ้น	20,000	4,665	23.33
	การใช้สื่อไอศตัทค์์ในระบบออนไลน์	ราย	1,800	820	45.56
สำนักงานเลขานุการ	ร้อยละงบประมาณ (ยูนิต) ที่ประหยัดได้ (การใช้สาธารณูปโภคเทียบในช่วงเดียวกันของแต่ละปี)	ร้อยละ	2	0.32	16.00
หอศิลปวิทยนิทรรศน์	จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม/สัมมนา/บรรยายงานศิลปะ	คน	700	344	49.14

1.5 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดองค์กร ตัวชี้วัดองค์กรมี 4 มุมมอง 8 รายการ 8 ตัวชี้วัด ผลการดำเนินงานน้อยกว่าแผน 1 รายการ 1 ตัวชี้วัด ดังนี้

รายการ / ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผลการปฏิบัติงาน	
			จำนวน	ร้อยละ
มุมมองการแสวงหาทรัพยากรให้เพียงพอพร้อมสมบูรณ์ - แปลงหนังสือหายากเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตัวชี้วัด : จำนวนหนังสือหายากที่แปลงเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่เพิ่มขึ้น	รายการ	300 (ระบบ: 60 บริการสื่อ: 240)	240	80.00

1.6 ผลการใช้จ่ายเงินของสถาบันวิทยบริการ

ผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ 2552 ของสถาบันฯ มีดังนี้

แหล่งงบประมาณ	งบประมาณ 2552 ที่ใช้ไป	
	(ข้อมูลที่ไม่รวมรายการกันเงินเหลือมปี)	(ข้อมูลที่รวมรายการกันเงินเหลือมปี)
แผ่นดิน	ร้อยละ 98.78 (31,544,058.13 บาท)	ร้อยละ 98.78 (31,532,823.13 บาท)
เงินรายได้ในส่วนของมหาวิทยาลัย	ร้อยละ 92.46 (31,310,147.39 บาท)	ร้อยละ 92.93 (33,391,343.10 บาท)
เงินรายได้ในส่วนของสถาบันฯ	ร้อยละ 62.08 (20,274,542.30 บาท)	ร้อยละ 70.47 (29,542,798.28 บาท)
รวม	83,128,747.82 บาท	94,466,964.51 บาท

2. ผลการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ได้สรุปความคิดเห็นเพื่อรับทราบความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศ การบริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากกล่องรับความคิดเห็น แบบสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ ความคิดเห็นจาก OPAC ความคิดเห็นจากบริการอ้างอิงเสมือนด้วย QuestionPoint และจากเว็บไซต์ ส่วนประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ตลอดจนหนังสือตีพิมพ์ต่างๆ ประจำปีงบประมาณ 2552 ดังนี้

2.1 จำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทุกช่องทาง รวม 186 ราย ความคิดเห็นจากช่องทางรับความคิดเห็น มีดังนี้

2.1.1 จากแบบแสดงความคิดเห็น (กล่องรับความคิดเห็น) จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น 104 ราย สรุปข้อมูลความคิดเห็น ดังนี้

2.1.1.1 ระหว่างเดือน ต.ค. 51 - เม.ย. 52 เป็นค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน จากค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 (1 = ควรปรับปรุง, 2 = พอใช้, 3 = ดีมาก) ดังนี้

- ภาพรวมของการบริการ: มีค่าเฉลี่ย 2.73
- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ: สื่อสิ่งพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 2.66
- ด้านการบริการ: การแต่งกาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 2.73
- ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก: ความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 2.79

2.1.1.2 ระหว่างเดือน พ.ค. 52 – ก.ย. 52 เป็นค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน จากค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 (1 = ต้องปรับปรุง, 2 = ปานกลาง, 3 = ดี, 4 = ดีมาก, 5 = ดีเยี่ยม) ดังนี้

- ภาพรวมของการบริการ: มีค่าเฉลี่ย 3.57
- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ: ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 2.66
- ด้านการบริการ: ความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.74
- ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก: ความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.22

2.1.2 จากแบบสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ มีผู้แสดงความคิดเห็น 14 ราย

2.1.3 จาก OPAC ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

2.1.4 จาก QuestionPoint มีผู้แสดงความคิดเห็น 3 ราย

2.1.5 เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ มีผู้แสดงความคิดเห็น 63 ราย

2.1.6 เสียงผู้การพัฒนาและสร้างสรรค์ มีผู้แสดงความคิดเห็น 2 ราย

2.2 สรุปจำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจในบริการ จำนวน 60 ราย

2.3 สรุปจำนวนข้อร้องเรียน – ร้องทุกข์ของผู้รับบริการ จำนวน 59 ครั้ง 75 ข้อ

2.4 การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย

คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการสถาบันวิทยบริการ ประจำปีงบประมาณ 2552 โดยแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามคณะ/สถาบัน และหน่วยงานต่างๆ ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระหว่างวันที่ 10 – 28 สิงหาคม 2552 จำนวน 884 ชุด ได้รับกลับคืนมา จำนวน 728 ชุด คิดเป็นร้อยละ 82.53 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปว่า ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 หรือร้อยละ 78.00

3. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

การดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ได้เป็นไปตามนโยบายและแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวประกอบไปด้วยคณะกรรมการ 3 ชุด คือ

- คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ
- คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน
- คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส และจัดกิจกรรม

Big Cleaning Day

ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ มีดังนี้

3.1 มีการประชุมคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ เพื่อวางแผน ติดตาม ทบทวนการดำเนินงาน จำนวน 12 ครั้ง

3.2 จัดทำ ปรับปรุงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เอกสารในระบบประกันคุณภาพ และสรุปความคิดเห็นของผู้รับบริการจากช่องทางต่างๆ ทุกเดือน จำนวน 12 ครั้ง

3.3 จัดอบรมเกี่ยวกับประกันคุณภาพ จำนวน 1 ครั้ง คือ วันที่ 14 กันยายน 2552 จัดบรรยาย เรื่อง "R2R Routine 2 Research"

3.4 การต้อนรับผู้เยี่ยมชมด้านประกันคุณภาพและ 5 ส จากหน่วยงานภายนอก

3.4.1 วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2552 รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ผู้บริหารและผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 40 คน ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) กับสถาบันวิทยบริการ

3.4.2 วันที่ 14 พฤษภาคม 2552 บุคลากรสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 45 คน เข้าเยี่ยมชม ศึกษาดูงานกิจกรรม 5 ส ที่สถาบันวิทยบริการ

3.4.3 วันที่ 8 สิงหาคม 2552 บุคลากรสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 16 คน เข้าเยี่ยมชม ศึกษาดูงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ และกิจกรรม 5 ส ที่สถาบันวิทยบริการ

3.5 จัดทำแผนและรายงานความเสี่ยงของสถาบันฯ จำนวน 3 ครั้ง โดยสถาบันฯ ได้ประเมินสถานการณ์ความเสี่ยงปีงบประมาณ 2552 ในภาพรวมดังนี้ สถาบันฯ มีความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดผลกระทบหรือเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาในอนาคตระดับที่รุนแรง แต่มีโอกาสเกิดขึ้นไม่บ่อย (ระดับ ก2) ในบริการคืนหนังสือด้วยตนเอง โดยที่ช่องคืนหนังสืออัตโนมัติอาจเป็นช่องทางให้ใส่วัตถุอันตราย ที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อสถาบันฯ และมีความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดผลกระทบหรือเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาในอนาคตระดับที่ไม่รุนแรง แต่มีโอกาสเกิดขึ้นบ่อย (ระดับ ข1) ในด้านการขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ การแข่งขันในวิชาชีพขององค์กรระดับเดียวกัน ความปลอดภัย และการรักษาทรัพย์สิน และทางด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

3.6 การจัดกิจกรรม Big Cleaning Day คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผล กิจกรรม 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day จัดกิจกรรม Big Cleaning Day ครั้งที่ 10 วันที่ 25 พฤษภาคม 2552 ตั้งแต่เวลา 09.30 – 18.00 น. ณ ห้องประชุมชั้น 7 และพื้นที่รับผิดชอบของแต่ละโซน และเยี่ยมชมพื้นที่ในวันที่ 2 มิถุนายน 2552 สรุปผลพื้นที่ดีเด่นดังนี้

รางวัลพื้นที่ดีเด่นยอดเยี่ยม	โซนสีน้ำเงิน	ฝ่ายบริการผู้อ่าน
รางวัลที่ 1	โซนสีม่วง	ศูนย์เอกสารประเทศไทย
รางวัลที่ 2	โซนสีเขียวแก่	สำนักงานเลขานุการ
รางวัลที่ 3	โซนสีน้ำตาล	ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง

และมีข้อเสนอแนะในเรื่องการจัดหาพื้นที่กลางสำหรับครุภัณฑ์จำหน่ายออก การจัดทำป้ายของสถาบันฯ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การปลูกต้นไม้ภายในอาคารซึ่งอาจจะกระทบกับระบบความชื้น ควรปรับปรุงห้องน้ำเจ้าหน้าที่หญิงชั้นล่าง เป็นต้น

3.7 การจัดกิจกรรมค้นหาบุคคลคุณภาพและดาวในดวงใจผู้ใช้บริการ คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพได้มีการจัดกิจกรรม “ค้นหาบุคคลคุณภาพ” และ “ดาวในดวงใจผู้ใช้บริการ” ประจำปี 2552 เพื่อเป็นการเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ระหว่างวันที่ 5 มกราคม – 13 กุมภาพันธ์ 2552 ซึ่งเสนอแนะโดยบุคลากรและผู้รับบริการของสถาบันฯ โดยใช้บัตรลงคะแนนและนับจำนวนคะแนนผู้ที่ได้มากที่สุด ผลสรุปบุคคลคุณภาพ คือ นางสุรีย์ ทรัพย์สง่า และดาวในดวงใจผู้ใช้บริการ คือ นายสกล แหวนทองคำ จากผลของกิจกรรมนี้เห็นควรให้เสนอผู้ที่เป็นบุคคลคุณภาพและดาวในดวงใจผู้ใช้บริการเป็นบุคลากรดีเด่นของสถาบันฯ ในการนำเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

3.8 ศึกษาดูงานนอกสถานที่ คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพได้จัดให้มีการศึกษาดูงานด้านประกันคุณภาพและ 5 ส จำนวน 3 ครั้ง ดังนี้

3.8.1 วันที่ 20 มีนาคม 2552 ศึกษาและดูงานด้านการจัดการความรู้ในองค์กร ที่ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

3.8.2 วันที่ 24 มีนาคม 2552 ศึกษาและดูงานด้านการจัดการความรู้ในองค์กร บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

3.8.3 วันที่ 18 กันยายน 2552 ดูงานเรื่อง “แนวทางการดำเนินงาน 7 ส” ที่บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

3.9 ทบทวน/ปรับปรุง QM และ PM เอกสารในระบบประกันคุณภาพได้มีการแก้ไขปรับปรุง ยกเลิก จำนวน 2 รายการ โดยได้มีการจัดเก็บเอกสารต้นฉบับในสำนักงานประกันคุณภาพ และนำเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของสำนักงานประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.9.1 เอกสารที่ปรับปรุงแก้ไข 2 รายการ

PM-4.5.3.3 คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการพัฒนาบุคลากร

F-QAO-18 แบบแสดงความคิดเห็น

3.9.2 เอกสารที่ขอเพิ่มใหม่

F-QAO-26 ใบลงทะเบียนสำหรับผู้นำเสนอการศึกษา ดูงานฝึกอบรม
ประชุม สัมมนา รายการ “อาศรมวิทยบริการ”(CAR Forum)

4. ผลการตรวจสอบและติดตามคุณภาพภายใน

คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน ได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพภายในสถาบัน วิทยบริการประจำปีงบประมาณ 2552 ระหว่างวันที่ 27 - 30 กรกฎาคม 2552 โดยตรวจสอบผลการดำเนินงานของสถาบันฯ ทั้งกระบวนการหลัก (เสาบ้าน) และกระบวนการสนับสนุน (ฐานบ้าน) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์และลงพื้นที่ รวมทั้งติดตามข้อมูลจาก “แบบสรุปข้อเสนอแนะเพื่อความสะดวกคล่อง สร้างสรรค์ และพัฒนา (CAD: Conformity Attractive Development)” ของผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ 2551 สรุปข้อเสนอแนะเพื่อความสะดวกคล่อง สร้างสรรค์และพัฒนา หรือ CAD จำนวน 1 ฉบับ คือ การขาดบุคลากรประจำของหอศิลปวิทยนิทรรศน์ ซึ่งหากมีบุคลากรประจำก็จะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสามารถวางแผนพัฒนาสร้างสรรค์ให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลดียิ่งขึ้นต่อไป

5. การติดตามผลและการทบทวนของฝ่ายบริหารครั้งที่ผ่านมา ได้มีข้อเสนอแนะในการทบทวนของฝ่ายบริหาร ปีงบประมาณ 2551 ดังนี้

5.1 ด้านการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ ได้มีการปรับการตั้งเป้าหมายตัวชี้วัดในลักษณะที่ท้าทายมากขึ้น โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานของปีที่ผ่านมา และงบประมาณที่ได้รับจัดสรรเป็นสำคัญ และมีการเพิ่มช่องทางการถ่ายทอดความรู้ นอกเหนือจากการเขียนรายงานตาม PM และพัฒนาเป็น KM (Knowledge Management) ของสถาบันฯ ในรูปกิจกรรม “อาศรมวิทยบริการ”

5.2 ด้านการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีการปรับวิธีการเก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามไปยัง คณะ/สถาบันและหน่วยงานต่างๆ ทั่วทั้งจุฬาฯ เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มประชากรให้มากขึ้น และมีการปรับแบบสอบถามใหม่เพื่อให้มีความเหมาะสมกับบริการของสถาบันฯ

5.3 ด้านการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทย-
บริการ ในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของสถาบันฯ มีการจัดทำแผนการใช้จ่ายเงิน แต่ยังคง
ไม่มีแผนพัฒนาคุณภาพโดยรวมในระยะ 3 ปี เนื่องจากส่วนประกันคุณภาพได้ยกเลิกการรายงาน
แผนพัฒนาคุณภาพ

5.4 ด้านการตรวจสอบและติดตามคุณภาพภายใน การเก็บรวบรวมข้อมูลของ
สถาบันฯ เพื่อนำมาใช้ในการตรวจสอบคุณภาพภายใน ได้มีการทบทวน ปรับปรุงการเก็บข้อมูลตัวชี้วัด
ในการประชุมผู้บริหารประจำสัปดาห์ เพื่อให้เป็นระบบ ถูกต้องตามความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

6. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานด้านต่างๆ ของสถาบันวิทยบริการ

6.1 ด้านกายภาพ เนื่องจากอาคารมหาธีรราชานุสรณ์ ซึ่งเป็นที่ตั้งของสถาบันวิทย-
บริการมีอายุการใช้งานกว่า 30 ปี อยู่ในสภาพอาคารเสื่อม จึงควรมีการปรับปรุงด้านกายภาพ
สภาพแวดล้อมในอาคาร และระบบรักษาความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง

6.2 ด้านการพัฒนาบุคลากร จากปัญหาในการขาดแคลนบุคลากรเนื่องจากการ
เกษียณอายุ การสรรหาบุคลากรที่ไม่สามารถสรรหาผู้ที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานได้
เนื่องจากปัญหาเรื่องสถานภาพ และค่าตอบแทนจึงควรมีการพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง ให้มี
ศักยภาพ สามารถทดแทนผู้ที่เกษียณอายุ สร้างกำลังใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

6.3 ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีการทำประชาสัมพันธ์เชิงรุกอย่างต่อเนื่อง
ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของสถาบันฯ ให้กว้างขวางและทั่วถึง

6.4 การหารายได้ ควรสร้างกิจกรรมเพื่อหารายได้ให้กับสถาบันฯ

6.5 ด้านการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ควรมี
การเตรียมให้ความรู้ และถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้ที่จะมาปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งสำคัญๆ ในระบบ
ประกันคุณภาพ เช่น ผู้จัดการระบบคุณภาพ ประธานคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน
ประธานกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 สฯ เป็นต้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่าง
ต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และส่งผลดีต่อระบบคุณภาพของสถาบันฯ

7. ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

7.1 สถาบันฯ มีแผนเข้าร่วมโครงการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพด้วยเกณฑ์รางวัล
คุณภาพ (TQA) โดยเห็นชอบให้นำเกณฑ์และหลักการของรางวัลคุณภาพ มาเป็นแนวทางในการ
ปรับปรุงการบริหารงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7.2 สถาบันฯ ได้จัดกิจกรรม “อาศรมวิทยบริการ” โดยปรับปรุงระบบการถ่ายทอด
ความรู้ในองค์กร และพัฒนาเป็นระบบ KM (Knowledge Management) เพื่อให้บุคลากรของสถาบันฯ
ได้มีโอกาสร่วมแบ่งปันความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ที่มีประโยชน์ในการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน

บทที่ 1

ข้อมูลพื้นฐานในปัจจุบันของหน่วยงาน

- 1.1 ประวัติและโครงสร้างของหน่วยงาน
- 1.2 รายชื่อผู้บริหารและบุคลากร
- 1.3 วิสัยทัศน์/พันธกิจ/ภารกิจของหน่วยงาน
- 1.4 แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
- 1.5 ระบบคุณภาพของหน่วยงาน



1.1 ประวัติและโครงสร้างหน่วยงาน

ประวัติความเป็นมา

สถาบันวิทยบริการเป็นหน่วยงานบริการสารสนเทศจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกา โดยการรวม 3 หน่วยงานบริการของมหาวิทยาลัยเข้าด้วยกัน คือ หอสมุดกลาง ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง และ ศูนย์เอกสารประเทศไทย เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2521 และเริ่มเปิดให้บริการ ณ อาคารมหาธีรราชานุสรณ์ ตั้งแต่วันที่ 14 มิถุนายน 2525 ปัจจุบันสถาบันวิทยบริการประกอบด้วย 6 หน่วยงานระดับศูนย์ ได้แก่ สำนักงานเลขานุการ หอสมุดกลาง ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง ศูนย์เอกสารประเทศไทย ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ และ หอศิลป์วิทยนิทรรศน์ และ 1 โครงการ คือ โครงการ CU-GDLN

สถาบันวิทยบริการมีภารกิจสำคัญ ในการเป็นแม่ข่ายโครงการข่ายงานสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Chulalinet) ซึ่งบริการอาจารย์ นิสิต และบุคลากรมหาวิทยาลัย รวมทั้งบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย ให้เข้าถึงข้อมูลที่มีอยู่ในห้องสมุดคณะ/สถาบันทุกแห่งในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปัจจุบันมีข้อมูลมากกว่า 1,000,000 รายการ ปัจจุบันมีข้อมูลเกือบ 3,000,000 รายการ ทั้งที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ รวมทั้งสื่ออิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลต่างๆ นับเป็นข่ายงานที่ทันสมัยแห่งหนึ่งในประเทศไทย ในปี 2549 สถาบันฯ ได้เริ่มให้บริการอ้างอิงเสมือน (Virtual Reference) พัฒนาโครงการคลังปัญญาจุฬาเพื่อประเทศไทย (Chulalongkorn University Intellectual Repository - CUIR) และโครงการฐานข้อมูลประชาคมวิชาการ (Community of Practice – CoP) และในปี 2552 สถาบันวิทยบริการได้เริ่มเปิดให้บริการระบบ Single Search ซึ่งเป็นระบบที่ผู้รับบริการสามารถสืบค้นสารสนเทศจากหลายฐานข้อมูลพร้อมกันได้ในครั้งเดียว

โครงสร้างการบริหาร

สถาบันวิทยบริการได้จัดแบ่งส่วนราชการเป็น 6 หน่วยงานระดับศูนย์ 1 โครงการ และ 12 หน่วยงานระดับฝ่าย ภายใต้การบริหารและควบคุมการดำเนินงานโดย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าศูนย์ และหัวหน้าฝ่าย มีคณะกรรมการบริหารสถาบันวิทยบริการกำกับดูแลเชิงนโยบาย มีคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันวิทยบริการรับผิดชอบการบริหารจัดการ และมีที่ปรึกษาของผู้บริหารทำหน้าที่ให้คำปรึกษาในเรื่องต่างๆ ด้านการประกันคุณภาพ ผู้อำนวยการได้แต่งตั้งผู้จัดการระบบคุณภาพ เพื่อเป็นผู้แทนฝ่ายบริหารด้านประกันคุณภาพ (QMR: Quality Management Representative) ในการกำกับดูแลให้มีการนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับมาตรฐานของสถาบันฯ และมหาวิทยาลัย

1.2 รายชื่อผู้บริหารและบุคลากร

รายชื่อผู้บริหารสถาบันวิทยบริการ

ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง
ผู้บริหาร		
1	ผศ. ดร. พิมพ์วิภา ไพ ปรอมสมิทธิ์	ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ
2	รศ. ดร. วิวัฒน์ วัฒนาวุฒิ	รองผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ
3	รศ. ดร. วรสิทธิ์ บุรณากาญจน์	ที่ปรึกษาระบบการบริหารจัดการอาคาร
4	ผศ. เสถียร วงศ์สารเสริฐ	ที่ปรึกษาระบบปรับอากาศและระบบระบายอากาศ
5	นางสาวยุพิน จันทร์เจริญสิน	ที่ปรึกษาผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ
6	นางนงลักษณ์ สุวรรณกิจ	ที่ปรึกษาผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ และที่ปรึกษาศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง
7	อ. ประพล คำจิม	หัวหน้าหอศิลปวิทยนิทรรศน์
ผู้บริหารระดับหัวหน้าศูนย์/ฝ่าย		
1	นางสุภัทรียา จิตรกร	เลขานุการสถาบัน
2	นางสาวสายฝน เต่าแก้ว	หัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
3	นางรุ่งฟ้า ฐิโณทัย	หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
4	นางสาวปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา	หัวหน้าฝ่ายบริการจ่าย-รับ
5	นางสาวเรืองศรี จุลละจินดา	หัวหน้าฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัย
6	นางศุภกร เมฆานนท์	หัวหน้าฝ่ายบริการผู้อ่าน
7	นางศุภลักษณ์ จันทวรารักษ์ศรี	หัวหน้าฝ่ายระบบสารสนเทศ
8	นางสาวสุนทรีย์ ศุภวงศ์	หัวหน้าศูนย์เอกสารประเทศไทย
9	นางอัจฉรา คุณินทร์พันธุ์	หัวหน้าฝ่ายประมวลสารสนเทศประเทศไทย
10	นายบรรพต สร้อยศรี	หัวหน้าศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง
11	นางทิพวรรณ แซ่ตั้ง	หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา
12	นางสาวพรทิพย์ เอื้ออภัยกุล	หัวหน้าศูนย์สารสนเทศนานาชาติ
ผู้บริหารระบบประกันคุณภาพ		
1	นางศิริลักษณ์ สุตน์ไชยนนท์	ผู้จัดการระบบคุณภาพ
2	นางสาวอมรรัตน์ ศรีสุรภานนท์	รองผู้จัดการระบบคุณภาพ



รายชื่อบุคลากรสถาบันวิทยบริการ

ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง
สำนักงานเลขานุการ		
ข้าราชการ		
1	นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
2	นางอุษณีย์ สุขแพทย์	นักวิชาการพัสดุ
3	นางอังคณา บุญเลิศ	นักวิชาการเงินและบัญชี
4	นางเสาวนีย์ เฉลิมเทวี	นักวิชาการเงินและบัญชี
5	นางสุรีย์ ทรัพย์สง่า	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
6	นางสาวสายทอง ธารารัตนวงศ์	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร
7	นายธีระ ทรัพย์ไพศาลกิจ	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร
ลูกจ้างประจำเงินงบประมาณ		
1	นายแดง กวางวิจิตร	นักการภารโรง
2	นางบุญเรือน ปางสี	นักการภารโรง
3	นางสายพิณ ศิลาसानต์	นักการภารโรง
4	นางอุณสมบัติ สุขเย็น	นักการภารโรง
5	นายกนกชัย ใจจนเวทิน	นักการภารโรง
6	นายไพฑูล ประทุมพันธ์	นักการภารโรง
7	นายประเสริฐ เรียนเวช	นักการภารโรง
8	นายนพรัตน์ กันปาน	นักการภารโรง
9	นายสมศักดิ์ คชไกร	นักการภารโรง
10	นางจุรีย์ คชไกร	นักการภารโรง
11	นายสกล แหวนทองคำ	นักการภารโรง
ลูกจ้างประจำเงินนอกงบประมาณ		
1	นางศิรินันท์ ศรีวานิชย์	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร
พนักงานมหาวิทยาลัย		
1	นางสาวพิมพ์ คงมา	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (ธุรการ)
2	นายสมชาย ยอดพิกุล	เจ้าหน้าที่บริการทั่วไป (ขับรถยนต์)
3	นางสาวรัตนา โดมจันทร์	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (บริหารงานทั่วไป)

ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง
พ.หมวดเงินอุดหนุน		
1	นางสุภัทรียา จิตรกร	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (บริหารงานทั่วไป)
2	นางวิจิตา ลักษณะเทียมจิตร	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (พัสดุ)
3	นางสาวมานิดา เวชพรหมณ์	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (บริหารงานทั่วไป)
4	นางสาวทิวากร ดุลสูงเนิน	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (บัญชี)
5	นางสมใจ ภิริยะกากุล	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (บริหารงานทั่วไป)
หอสมุดกลาง		
ฝ่ายพัฒนารับราชการสารสนเทศ		
ข้าราชการ		
1	นางสาวสายฝน เต่าแก้ว	บรรณารักษ์
2	นางสาวมณฑา ชลาศัยศิริกุล	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร
3	นางณัฐกานต์ แพร่น้อย	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร
ลูกจ้างประจำเงินนอกงบประมาณ		
1	นายสุวิทย์ ชุ่มจิตร	ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด
พ.หมวดเงินอุดหนุน		
1	นายวสันต์ สุขสุทธิ	บรรณารักษ์
2	นายธนช บุญจันทร์	บรรณารักษ์
3	นางสาวชนาธิป หลาบมาลา	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (ห้องสมุด)
4	นางสาวภัทรนฤณ จินต๊ะนา	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (ห้องสมุด)
5	นางวรรณภา รักหลวง	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (ห้องสมุด)
6	นางสมลักษณ์ มิ่งขวัญ	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (ห้องสมุด)
ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ		
ข้าราชการ		
1	นางสาวชนิดา จริยาพรพงศ์	บรรณารักษ์ชำนาญการ
2	นางสาววิภา จาริวงศ์ไพบูลย์	บรรณารักษ์ชำนาญการ
3	นางสุธิดา สวัสดิ์นที	ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด
4	นางกาญจนา วณิชดำรงศักดิ์	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร
ลูกจ้างประจำเงินนอกงบประมาณ		
1	นางสุภาณี หวังวีระ	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร



ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง
พ.หมวดเงินอุดหนุน		
1	นางรุ่งฟ้า ลีโณทัย	บรรณารักษ์ (ชำนาญการ)
2	นางสาวสุนิตา เข้มทอง	บรรณารักษ์
3	นางสาวศิริงาม แผลงชีพ	บรรณารักษ์
4	นายสาโรช รักหลวง	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (ห้องสมุด)
5	นางสุจิตรา ดาโรจน์	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (ห้องสมุด)
6	นางสาวเพลินจันทร์ เอกวานิช	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (เอกสารสนเทศ)
ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัย		
ข้าราชการ		
1	นางสาวเรืองศรี จุลละจินดา	บรรณารักษ์ชำนาญการ
2	นางสาวกัลยา ยังสุขยิ่ง	นักเอกสารสนเทศชำนาญการ
พ.หมวดกองทุนบริหารวิชาการ		
1	นางสาวปิยธิดา ห่อประทุม	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (เอกสารสนเทศ)
2	นางสาวทักษิณา ชัยอิทธิพรวงศ์	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (เอกสารสนเทศ)
ฝ่ายบริการจ่าย-รับ		
ข้าราชการ		
1	นางสาวปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา	บรรณารักษ์
2	นางสาวนงนุช กาญจนรุจี	บรรณารักษ์
พนักงานมหาวิทยาลัย		
1	นางหรรษา พิสุทธิวงษ์	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (ธุรการ)
พ.หมวดเงินอุดหนุน		
1	นายประจวบ หมากเลย์	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (ห้องสมุด)
2	นางสุดา พร้อมเชื้อแก้ว	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (ห้องสมุด)
3	นางศิริพร ไชยชาติ	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (ห้องสมุด)
4	นางสาววรรณิการ์ สุวรรณนิตย์	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (ห้องสมุด)
ฝ่ายบริการผู้อ่าน		
ข้าราชการ		
1	นางระเบียบ แสงจันทร์	บรรณารักษ์
2	นางสุภา บุญศรี	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร
3	นางสาวกัลยาณี ศศิธร	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร



ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง
ลูกจ้างประจำเงินนอกงบประมาณฯ		
1	นางสาวศิริวรรณ อินทวิมล	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร
พนักงานมหาวิทยาลัย		
1	นางสาวชาดา วิจิตรโสภานันท์	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (ธุรการ)
2	นางสาวมูจรินทร์ ศิริกิจ	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (ธุรการ)
3	นางอนุรักษ มั่งมี	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (ธุรการ)
พ.หมวดเงินอุดหนุน		
1	นางศุภกร เมฆานนท์	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (เอกสารสนเทศ)
2	นางเบญจา รุ่งเรืองศิลป์	บรรณารักษ์
3	นางธมลวรรณ นาคตระกูล	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (ธุรการ)
4	นางบังอร พงษ์ทอง	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (ธุรการ)
5	นางสาวกนกกร กมลเพชร	บรรณารักษ์
6	นางสมร กรวิรัตน์	บรรณารักษ์
7	นางสุนิต กลิ่นพวงส์	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (ห้องสมุด)
8	นางโสพิศ ชนะภัย	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (ห้องสมุด)
9	นางกุหลาบ เข้มทอง	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (ห้องสมุด)
ฝ่ายระบบสารสนเทศ		
ข้าราชการ		
1	นางสาวอมรรัตน์ ศรีสุรภานนท์	บรรณารักษ์
2	นางฉัตรวรรณ สุดใจประภาร์ตน์	บรรณารักษ์
3	นางสาววาสนา เหล่าชินชาติ	นักเอกสารสนเทศ
4	นายเชิดวงศ์ หงษ์ศรีจินดา	นักเอกสารสนเทศ
5	นางสาวไข่มุกข์ พบถาวร	ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์
พ.หมวดเงินอุดหนุน		
1	นางศุภลักษณ์ จันทราภิรักษ์ศรี	บรรณารักษ์ (ชำนาญการ)
พนักงานมหาวิทยาลัย		
1	นางจันอัมภรณ์ ศิลา	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (ธุรการ)
2	นายชัยวิทย์ รัตติมงคลรักษ์	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ (ระบบคอมพิวเตอร์)
พ.หมวดเงินกองทุนบริหารวิชาการ		
1	นายสุชิน ประสงค์บัณฑิต	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (เอกสารสนเทศ)



ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง
ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ		
ข้าราชการ		
1	นางสาวพรทิพย์ เอื้ออภัยกุล	บรรณารักษ์ชำนาญการ
พนักงานมหาวิทยาลัย		
1	นางวิไล อติชาติธเนศวร	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (ธุรการ)
พ.หมวดเงินอุดหนุน		
1	นางสาวสุนิสา ชูยิ่ง	บรรณารักษ์
ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง		
ข้าราชการ		
1	นายบรรพต ศรีอวยศรี	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
2	นางทิพวรรณ แซ่ตั้ง	บรรณารักษ์
3	นายชัชวาล ศรีสละ	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
4	นางศิริลักษณ์ สุตันไชยนนท์	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
5	มล.กิจจาริณี บำรุงตระกูล	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
6	นายนราพงศ์ เกิดบัวเพชร	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
7	นายพิพัฒน์ ศรีเที่ยง	ผู้ปฏิบัติงานโสตทัศนศึกษา
8	นายวรัช แก้วบุญเพิ่ม	ผู้ปฏิบัติงานโสตทัศนศึกษา
9	นายวิโรจน์ ลาภทรัพย์ทวี	ช่างไฟฟ้า
10	นายอภิชัย ทะนัน	ผู้ปฏิบัติงานโสตทัศนศึกษา
11	นางสุวรรณมา บุญเสริม	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร
ลูกจ้างประจำเงินนอกงบประมาณฯ		
1	นายอาคม คุปตะเวทิน	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
2	นายประทีป สว่างดี	เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (โสตทัศนศึกษา)
พ.หมวดเงินอุดหนุน		
1	นายพิเชษฐ จันทฤทธิ์รักษ์	เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (โสตทัศนศึกษา)
2	นางสาวกาญจนา ภัคศิริรัตน์	เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (โสตทัศนศึกษา)
3	นายอรุณ อิมพร	เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (โสตทัศนศึกษา)
พนักงานมหาวิทยาลัย		
1	นางสาวปีติมาต สิริธนภักกุล	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (ธุรการ)
พ.หมวดกองทุนบริหารวิชาการ		
2	นายกฤษณะ รุ่งเรือง	เจ้าหน้าที่บริการทั่วไป (ขับรถยนต์)

ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง
ศูนย์เอกสารประเทศไทย		
ข้าราชการ		
1	นางรุ่งฤดี นิลวิเชียร	นักเอกสารสนเทศ
2	นางสาวฐิติยารัตน์ อินทวงศ์	บรรณารักษ์
3	นางสาววาสนา อภิญาวงศ์	บรรณารักษ์ชำนาญการ
4	นางวราวรรณ วีร์วรงค์	บรรณารักษ์
5	นายธีรพงศ์ มะลิอ่อน	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร
พ.หมวดเงินอุดหนุน		
1	นางสาวสุนทรี ศุภวงศ์	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (เอกสารสนเทศ) (ชำนาญการ)
2	นางอัจฉรา คูวินทร์พันธุ์	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (เอกสารสนเทศ) (ชำนาญการ)
3	นางวัฒนา พูลสมบัติ	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (ธุรการ)
4	นางสาวประไพ สร้อยเพชร	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (ธุรการ)
5	นางกอมมี ภาณุเวศ	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (ธุรการ)
พ.ประจำโครงการ		
1	นางสาวกมลทิพย์ คล้ายบ้านใหม่	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (บริหารงานทั่วไป)

1.3 วิสัยทัศน์/พันธกิจ/ภารกิจของหน่วยงาน

วิสัยทัศน์

สถาบันวิทยบริการเป็นชุมทรัพย์ทางปัญญา ที่เพียบพร้อมสมบูรณ์ ด้วยทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่มีมาตรฐาน สามารถให้บริการสนองความต้องการด้านการเรียน การสอน การวิจัย และความใฝ่รู้ของประชาคม และสังคม

พันธกิจ

สถาบันวิทยบริการเป็นศูนย์กลางความรู้ (Knowledge Center) โดยบุกเบิก แสวงหา สรรสร้าง และเผยแพร่องค์ความรู้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาคมจุฬาฯ และสังคม

ภารกิจของสถาบันวิทยบริการ

สถาบันวิทยบริการมีภารกิจหลักในการบริการสารสนเทศ และสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัยแก่ประชาคมของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสังคม นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ให้บริการทางวิชาการโดยจัดอบรม เผยแพร่ความรู้ทางด้านบริการสารสนเทศ การผลิตสื่อ และส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง



1.4 แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน

แผนกลยุทธ์ สถาบันวิทยบริการ ปี พ.ศ. 2552

วิสัยทัศน์

สถาบันวิทยบริการเป็นชุมทรัพย์ทางปัญญาที่เพียบพร้อมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่มีมาตรฐาน สามารถให้บริการสนองความต้องการด้านการเรียน การสอน การวิจัย และความรู้
ของประชาคมมหาวิทยาลัย และสังคม

พันธกิจ

ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางความรู้ โดยบุกเบิก แสวงหา สร้างสรรค์และเผยแพร่ องค์ความรู้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
แก่ประชาคมจุฬาฯ และสังคม

นโยบาย 5 ด้าน

1. เสริมสร้างบทบาทในการเป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ของจุฬาฯ	2. พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เผยแพร่ และให้บริการสารสนเทศ แก่ประชาคมจุฬาฯ และสังคม	3. ปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารจัดการ	4. ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	5. ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม
---	--	--	--------------------------	--------------------------------

กลยุทธ์

1.1 จัดทำ รวบรวม ผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ นักวิจัย บุคลากร และนิสิต ทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์	2.1 แสวงหาความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่าง ๆ เพื่อพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	3.1 ดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์เชิงรุก	4.1 จัดกิจกรรมด้านการแสดงนิทรรศการ ศิลปะการแสดง การแสดงดนตรี และการสัมมนา	5.1 จัดโครงการฝึกอบรม เพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านการบริหารจัดการ ห้องสมุด การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ การจัดสร้างฐานข้อมูลและเทคโนโลยีทางการศึกษา
1.2 พัฒนาค้นคว้าวิจัย	2.2 พัฒนาระบบการให้บริการสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่	3.2 พัฒนาระบบกายภาพ และระบบรักษาความปลอดภัย	4.2 จัดกิจกรรมเสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม แก่นิสิตในลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเอง	5.2 บริการให้คำปรึกษา และ พัฒนาระบบห้องสมุด/ศูนย์การเรียนรู้
1.3 เชื่อมประสานและชี้แหล่งอ้างอิงผลงานวิชาการ	2.3 สนับสนุนและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.3 ดำเนินการระบบประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	4.3 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาคมจุฬาฯ ได้เกิดสุนทรีย์ในงานศิลปะผ่านระบบเครือข่าย (Virtual Exhibition)	
1.4 สร้างระบบจัดเก็บและค้นคืนองค์ความรู้ของประชาคมวิชาการ	2.4 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการเผยแพร่และให้บริการสารสนเทศรวมทั้งการเรียนการสอนทางไกล	3.4 สร้างธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการองค์กร	4.4 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาคมจุฬาฯ ได้เกิดสุนทรีย์ในงานศิลปะผ่านระบบเครือข่าย (Virtual Exhibition)	
	2.5 เสริมสร้างทักษะการเข้าถึง และสืบค้นสารสนเทศบนเครือข่ายทั้งในและนอกจุฬาฯ	3.5 พัฒนาคณาจารย์ให้มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	4.4 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาคมจุฬาฯ ได้เกิดสุนทรีย์ในงานศิลปะผ่านระบบเครือข่าย (Virtual Exhibition)	
		3.6 วางแผนการบริหารจัดการอัตรากำลัง	4.4 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาคมจุฬาฯ ได้เกิดสุนทรีย์ในงานศิลปะผ่านระบบเครือข่าย (Virtual Exhibition)	

แผนที่กลยุทธ์ สถาบันวิทยบริการ ประจำปี 2552

วิสัยทัศน์: จุฬารักษ์ทางปัญญาที่เพียบพร้อมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่มีมาตรฐาน สามารถให้บริการสนองความต้องการด้านการเรียน การสอน การวิจัย และความรู้ของประชาคมและสังคม

พันธกิจ: ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางความรู้ โดยบุกเบิก แสวงหา สรรสร้าง และเผยแพร่องค์ความรู้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาคมจุฬา และสังคม

การแสวงหาทรัพยากร ให้เพียบพร้อมสมบูรณ์

การสร้างมิตร
ห้องสมุด

ฐานข้อมูลประชาคม
วิชาการ

CUIR

ระบบหนังสือหายากอิเล็กทรอนิกส์

พัฒนารูปแบบในการให้บริการใหม่ๆ

บริการ Single Search

การหารายได้สนับสนุน

การหาทุน

การพัฒนาองค์กร

การพัฒนาภาวะผู้นำ

การพัฒนาระบบกายภาพและ
รักษาความปลอดภัย

1.5 ระบบคุณภาพของหน่วยงาน

1.5.1 ความเป็นมาของระบบประกันคุณภาพ

สถาบันวิทยบริการได้ดำเนินการประกันคุณภาพตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2545 โดยใช้มาตรฐาน CU-QA 84.3 และได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพเมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2545 เพื่อสนองนโยบายของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และตระหนักในความสำคัญของคุณภาพตามมาตรฐานงานสนับสนุนการเรียนการสอน อันเป็นหน้าที่หลักของสถาบันฯ และเพื่อเป็นการประกันคุณภาพการบริการของสถาบันฯ ว่าจะจะเป็นไปตามที่ผู้รับบริการต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินภารกิจที่สถาบันฯ มีต่อมหาวิทยาลัยและสังคม ดังนั้นนโยบายคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ

“พัฒนาระบบบริหารและบริการเพื่อมุ่งให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกระดับ
ภายใต้ข้อกำหนดของทรัพยากรโดยมีเกณฑ์ที่ชัดเจนโปร่งใสตรวจสอบได้
และมีพัฒนาการเพื่อให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานสากล”



สถาบันวิทยบริการมีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพตามลำดับดังนี้

- พ.ศ. 2544 - พัฒนาระบบประกันคุณภาพตามนโยบายประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พ.ศ. 2545 - ได้รับประกาศนียบัตรรับรองสัมฤทธิ์ผลระบบประกันคุณภาพ ตามมาตรฐาน CU-QA 84.3 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2) สำหรับหน่วยงานด้านการบริหารและสนับสนุน
- พ.ศ. 2546 - รับการประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)
- พ.ศ. 2547 - รับการตรวจติดตาม (Surveillance Audit)
- รวมกิจกรรม 5ส เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ
- พ.ศ. 2548 - ได้รับรางวัลและประกาศนียบัตรรางวัล “5ส และความปลอดภัย” ในโครงการรางวัลคุณภาพแห่งจุฬาฯ ระดับ CU- Quality Prize
- ได้รับเลือกให้เป็นกรณีศึกษา “วิธีการปฏิบัติที่ดี (Good Practices) ในด้านการวางแผนกลยุทธ์และการกระจายสู่การปฏิบัติ การพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการมุ่งเน้นความสำคัญที่ผู้รับบริการ
- พ.ศ. 2550 - ได้รับเกียรติบัตร “การพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยง และวางระบบควบคุมภายในแบบบูรณาการ” ในโครงการรางวัลคุณภาพแห่งจุฬาฯ ระดับ CU- Quality Prize
- พ.ศ. 2552 - เริ่มพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ของ สถาบันฯ

1.5.2 โครงสร้างระบบประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

ในปัจจุบันสถาบันวิทยบริการได้ดำเนินงานด้านประกันคุณภาพมาเป็นระยะเวลา 8 ปี ในปี พ.ศ. 2547 เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน จึงได้มีการรวมกิจกรรม 5ส ของสถาบันฯ เข้ามาไว้เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ คณะกรรมการด้านประกันคุณภาพในปัจจุบันประกอบด้วย

1) คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ มีหน้าที่ดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ และด้านการพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงและวางระบบควบคุมภายในของสถาบันวิทยบริการ และบริหารจัดการสำนักงานประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ คณะกรรมการชุดนี้ประกอบด้วย

- ผู้จัดการระบบคุณภาพ
- ประธานกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน
- ประธานกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5ส
- กรรมการจากหน่วยงานภายในสถาบันฯ 1-2 คน
- ผู้ช่วยผู้จัดการคุณภาพ



2) คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน มีหน้าที่วางแผนและตรวจสอบคุณภาพงานบริการและผลผลิต ให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพของสถาบันฯ คณะกรรมการชุดนี้ประกอบด้วยบุคลากรของสถาบันฯ ที่ผ่านการอบรมการตรวจสอบคุณภาพภายในจากส่วนประกันคุณภาพ สำนักบริหารวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3) คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5ส มีหน้าที่รักษามาตรฐาน 5ส สร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อย ตรวจสอบพื้นที่ ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพื้นที่ต่างๆ ในสถาบันฯ

1.5.3 การประกันคุณภาพตามแนวคิด CU Quality Model

ในปัจจุบันสถาบันวิทยบริการได้นำระบบประกันคุณภาพตามแนวคิด CU Quality Model ระบบมาตรฐาน CU-SsQA (Service & Supporting Quality Assurance) สำหรับหน่วยงานที่มีหน้าที่บริการและสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมาใช้ในการบริหารจัดการระบบคุณภาพ สถาบันฯ ได้ดำเนินงาน การจัดการด้านตัวชี้วัดตามมาตรฐาน CU-SsQA ของมหาวิทยาลัยที่ได้กำหนดให้มีตัวชี้วัดคุณภาพ (KQI) ของกระบวนการหลัก (Core Process) 15 ตัวชี้วัด ตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI) 8 ตัวชี้วัด และตัวชี้วัดของระบบงานสนับสนุน (Base) จำนวน 6 ฐาน ในปัจจุบันคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ได้ทำหน้าที่ในด้านต่างๆ ตาม แนวคิด CU Quality Model ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยดังนี้

1.5.3.1 เก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด โดยรวบรวมข้อมูลตัวชี้วัดที่เป็นกลางของสถาบันฯ เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของบุคลากร เพื่อเป็นการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ

1.5.3.2 การจัดทำแผนและรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานบริหารความเสี่ยง และการวางระบบควบคุมภายใน โดยได้มีการวิเคราะห์การดำเนินงานด้านต่างๆ ของสถาบันฯ ซึ่งอาจจะมาจากผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ แล้วนำมาประมวลเป็นแผนการดำเนินงานบริหารความเสี่ยง

1.5.3.3 ตรวจสอบคุณภาพภายใน การตรวจสอบคุณภาพภายในเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการดำรงรักษาระบบคุณภาพ ซึ่งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพภายในโดยใช้รูปแบบของ self audit คือเป็นการแต่งตั้งบุคลากรในสถาบันฯ ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามข้อกำหนดเป็นผู้ตรวจสอบ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยต้องกำหนดแผนการตรวจในแต่ละปีว่าจะตรวจคุณภาพในเสา หรือฐานใดของสถาบันฯ และแต่ละครั้งต้องมีการตรวจสอบประเด็นที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ปรับปรุงจากการตรวจสอบครั้งก่อนๆ ผลการตรวจสอบจะนำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันฯ ต่อไป



1.5.3.4 การตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day เพื่อกระตุ้นในบุคลากรเห็นความสำคัญของการทำ 5ส เป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาส สะสาง ทำความสะอาด จัดระเบียบสิ่งของเครื่องใช้ สถานที่ทำงาน อันเป็นรากฐานที่สำคัญอย่างหนึ่งของระบบคุณภาพ

1.5.3.5 จัดอบรมและการบรรยายทางวิชาการ เป็นการให้ความรู้ในเรื่องของการประกันคุณภาพหรือเรื่องที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ให้บุคลากรสามารถนำไปใช้กับการปฏิบัติงาน ซึ่งการจัดอบรมและจัดบรรยายทางวิชาการนี้ จะถูกบรรจุไว้ในแผนของคณะกรรมการ ดำเนินการประกันคุณภาพเป็นประจำทุกปี

1.5.3.6 จัดศึกษาดูงาน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการศึกษาเปรียบเทียบในด้านคุณภาพกับหน่วยงานอื่นๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน หรือเป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ จนได้รับการยอมรับในด้านต่าง ๆ โดยมุ่งหวังที่จะให้บุคลากรของสถาบันฯ ได้มีโอกาส แลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำสิ่งที่ได้รับจากการศึกษาดูงานมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน ในขณะเดียวกันก็ให้เกิดความภาคภูมิใจ ในสิ่งที่สถาบันฯ ดำเนินงานอยู่แล้วได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5.4 การดำเนินการด้านประกันคุณภาพในอนาคต

สถาบันวิทยบริการ ได้ดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมาแล้วเป็นเวลาเกือบ 10 ปี ในปี 2552 นี้ คณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ เห็นชอบให้สถาบันฯ เข้าร่วมโครงการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพด้วยเกณฑ์รางวัลคุณภาพ (TQA) โดยขอให้ส่วนประกันคุณภาพ สำนักบริหารวิชาการ จัดผู้เชี่ยวชาญมาแนะนำ ให้คำปรึกษาในการประเมินตนเอง และเตรียมความพร้อมในส่วนต่างๆ ของสถาบันฯ ซึ่งคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ ตระหนักดีว่า การพัฒนาระบบบริหารคุณภาพด้วยเกณฑ์รางวัลคุณภาพนี้ จะทำให้การพัฒนา และกระบวนการทำงานของสถาบันฯ เป็นไปอย่างมีทิศทาง มีเป้าหมายที่ชัดเจน สามารถเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อศึกษาจุดแข็ง และจุดด้อยของสถาบันฯ ได้ และที่สำคัญ คือ ไม่ว่าสถาบันฯ จะได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติหรือไม่ก็ตาม การศึกษาและนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้ จะทำให้ระบบคุณภาพของสถาบันฯ มีความแข็งแกร่งมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

กิจกรรมการดำเนินการด้านคุณภาพ และความเสี่ยงของหน่วยงาน

- 2.1 กิจกรรมด้านคุณภาพที่ดำเนินการ
- 2.2 กิจกรรมที่สร้างความโดดเด่น/กิจกรรมเด่นของหน่วยงานที่สะท้อนการพัฒนาคุณภาพ
- 2.3 สรุปการดำเนินการด้านความเสี่ยงที่เกิดขึ้น และผลลัพธ์ด้านความเสี่ยง



2.1 กิจกรรมด้านคุณภาพที่ดำเนินการ

การดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการเป็นไปตามนโยบายและแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวประกอบไปด้วยคณะกรรมการ 3 ชุด คือ

- คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ
- คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน
- คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day

ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ มีดังนี้

2.1.1 มีการประชุมคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ เพื่อวางแผน ติดตาม ทบทวน การดำเนินงาน จำนวน 12 ครั้ง

2.1.2 จัดทำ ปรับปรุงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เอกสารในระบบประกันคุณภาพ และสรุปความคิดเห็นของผู้รับบริการจากช่องทางต่างๆ ทุกเดือน จำนวน 12 ครั้ง

2.1.3 จัดอบรมเกี่ยวกับประกันคุณภาพ จำนวน 1 ครั้ง คือ วันที่ 14 กันยายน 2552 จัดการบรรยายทางวิชาการเรื่อง "R2R - Routine 2 Research"

2.1.4 การต้อนรับผู้เยี่ยมชมด้านประกันคุณภาพและ 5ส จากหน่วยงานภายนอก

2.1.4.1 วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2552 รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ผู้บริหารและผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 40 คน ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) กับสถาบันวิทยบริการ

2.1.4.2 วันที่ 14 พฤษภาคม 2552 บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 45 คน เข้าเยี่ยมชม ศึกษาดูงานกิจกรรม 5ส ที่สถาบันวิทยบริการ

2.1.4.3 วันที่ 8 สิงหาคม 2552 บุคลากรสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 16 คน เข้าเยี่ยมชม ศึกษาดูงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ และกิจกรรม 5ส ที่สถาบันวิทยบริการ

2.1.5 จัดทำแผนและรายงานความเสี่ยงของสถาบันฯ จำนวน 3 ครั้ง โดยสถาบันฯได้ประเมินสถานการณ์ความเสี่ยงปีงบประมาณ 2552 ในภาพรวมดังนี้ สถาบันฯ มีความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดผลกระทบหรือเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาในอนาคตระดับที่รุนแรง แต่มีโอกาสเกิดขึ้นไม่บ่อย (ระดับ ก2) ในบริการคืนหนังสือด้วยตนเอง โดยที่ช่องคืนหนังสืออัตโนมัติอาจเป็นช่องทางให้ใส่วัตถุอันตรายที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อสถาบันฯ และมีความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดผลกระทบหรือเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาในอนาคตระดับที่ไม่รุนแรง แต่มีโอกาสเกิดขึ้นบ่อย (ระดับ ข1) ในด้านการขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ การแข่งขันในวิชาชีพขององค์กรระดับเดียวกัน ความปลอดภัยและการรักษาทรัพย์สิน และทางด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

2.1.6 สรุปผลการดำเนินงานการรับฟังความคิดเห็น สำนักงานประกันคุณภาพได้สรุปความคิดเห็นเพื่อรับทราบความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศการบริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากกล่องรับความคิดเห็น แบบสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ ความคิดเห็นจาก OPAC ความคิดเห็นจากบริการอ้างอิงเสมือนด้วย QuestionPoint และจากเว็บไซต์ส่วนประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ตลอดจนหนังสือตีพิมพ์ต่างๆ ประจำปีงบประมาณ 2552 ดังนี้

2.1.6.1 จำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทุกช่องทาง รวม 186 ราย

2.1.6.2 ความคิดเห็นจากช่องทางรับความคิดเห็น มีดังนี้

- จากแบบแสดงความคิดเห็น (กล่องรับความคิดเห็น)

จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น 104 ราย

สถานภาพ - บุคคลภายในจุฬาฯ 44 ราย

- บุคคลภายนอก 32 ราย

- ไม่ระบุ 28 ราย

สรุปข้อมูลความคิดเห็นเป็นค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน จากค่าเฉลี่ยสูงสุด (พึงพอใจมากที่สุด) ดังนี้

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	
	ต.ค. 51 – เม.ย. 52 จากค่าเฉลี่ยสูงสุด 3	พ.ค. – ก.ย. 52 จากค่าเฉลี่ยสูงสุด 5
ภาพรวมการให้บริการ	2.73	3.57
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ		
สื่อสิ่งพิมพ์	2.66	3.43
สื่อโสตทัศน	2.47	3.21
เว็บไซต์สถาบันฯ	2.44	3.48
ฐานข้อมูลห้องสมุด	2.62	3.57
ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย	2.47	3.95
ฐานข้อมูลอื่นๆ	2.43	3.61
ด้านการบริการ		
ความถูกต้อง	2.71	3.74
ความทันการณ์	2.63	3.30
มารยาท/ความสุภาพ	2.26	3.35
การดูแลเอาใจใส่	2.20	3.22
การแต่งกาย	2.73	-



รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	
	ต.ค. 51 – เม.ย. 52 จากค่าเฉลี่ยสูงสุด 3	พ.ค. – ก.ย. 52 จากค่าเฉลี่ยสูงสุด 5
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		
จำนวนที่นั่งอ่าน	2.47	3.39
คอมพิวเตอร์	2.37	-
จำนวนคอมพิวเตอร์	-	3.13
สมรรถนะคอมพิวเตอร์	-	2.50
ร้านถ่ายเอกสาร	2.46	2.57
การตกแต่ง	2.48	3.45
ระบบแสงสว่าง	2.64	3.78
ระดับอุณหภูมิ	2.44	3.58
ความสะอาด	2.78	4.00
ความปลอดภัย	2.79	4.22
ป้ายประกาศ	2.63	3.52
ห้องน้ำ	2.35	3.17
มุมกาแฟ	2.32	3.48

- จากแบบสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ มีผู้แสดงความคิดเห็น 14 ราย
- จาก OPAC ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น
- จาก QuestionPoint มีผู้แสดงความคิดเห็น 3 ราย
- เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ (webmaster@car.chula.ac.th)
มีผู้แสดงความคิดเห็น 63 ราย
- เสียงผู้การพัฒนาระบบและสร้างสรรค์ ส่วนประกันคุณภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีผู้แสดงความคิดเห็น 2 ราย

2.1.6.3 สรุปจำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจในบริการ จำนวน 60 ราย ดังนี้

	หน่วยงาน	ราย
1.	ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัย	39
2.	ฝ่ายบริการผู้อ่าน	5
3.	สถาบัน / การบริการในภาพรวม	4
4.	ศูนย์เอกสารประเทศไทย	3
5.	สำนักงานเลขานุการ	2
6.	ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา	2
7.	สำนักงานประกันคุณภาพ	2
8.	ฝ่ายระบบสารสนเทศ	1
9.	ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	1
10.	คณะกรรมการประชาสัมพันธ์	1

สรุปจำนวนข้อร้องเรียน – ร้องทุกข์ของผู้รับบริการ จำนวน 75 ข้อ 59 ครั้ง

	เรื่อง	ข้อ
1.	บุคลากรสถาบันวิทยบริการ	20
2.	เจ้าหน้าที่ถ่ายเอกสาร / ร้านถ่ายเอกสาร	17
3.	สถานที่ / ห้องน้ำ	8
4.	อุณภูมิ	6
5.	เสียงดัง	4
6.	คอมพิวเตอร์เก่า	4
7.	ความไม่สะดวกในการใช้บริการ	4
8.	การให้บริการบุคคลภายนอก / ค่าเข้าใช้บริการ	3
9.	ระบบการสืบค้น	3
10.	การให้บริการในภาพรวม	2
11.	ที่นั่งอ่าน	2
12.	เว็บไซต์	1
13.	หนังสือในสถานะ cataloging	1

2.1.7 การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ได้เก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถาม จากผู้มาใช้บริการ ที่สถาบันวิทยบริการ และส่งแบบสอบถามไปตามคณะ/สถาบัน หน่วยงานต่างๆ ที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระหว่างวันที่ 10 – 28 สิงหาคม 2552 จำนวน 884 ฉบับ ได้รับกลับคืนมา 728 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 82.53 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 หรือร้อยละ 78.00 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะ/หน่วยงานที่สังกัดจำนวนมากที่สุด 103 คน (ร้อยละ 14.15) สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ รองลงมาสังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 64 คน (ร้อยละ 8.79) และมากเป็นลำดับสามสังกัดคณะอักษรศาสตร์จำนวน 58 คน (ร้อยละ 7.97) สำหรับการจัดลำดับด้านสถานที่สำหรับการพบปะ/ทำงาน/ค้นคว้าข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้จัดลำดับคะแนนมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1 คือ สถาบันวิทยบริการ (1,402 คะแนน) ลำดับที่ 2 คือ ห้องสมุดคณะ/สถาบันฯ (1,351 คะแนน) และลำดับที่ 3 คือ อาคารจามจุรี 9 (1,079 คะแนน) แหล่งที่ใช้สำหรับการค้นคว้าข้อมูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด 465 คน (ร้อยละ 63.87) ใช้บริการออนไลน์ของสถาบันวิทยบริการ รองลงมาจำนวน 440 คน (ร้อยละ 60.44) มาใช้บริการที่สถาบันวิทยบริการ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 384 คน (ร้อยละ 52.75) ใช้บริการของห้องสมุด คณะ/สถาบันฯ ประเภทของสื่อที่ทำให้รู้จักสถาบันวิทยบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด 373 คน (ร้อยละ 51.24) รู้จักสถาบันวิทยบริการจาก คู่มือ/เอกสารเผยแพร่แนะนำการใช้ห้องสมุด



รองลงมาจำนวน 271 คน (ร้อยละ 37.23) รู้จักสถาบันวิทยบริการจากเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 251 คน (ร้อยละ 34.48) รู้จักสถาบันวิทยบริการจากอาจารย์/เพื่อน/ผู้อื่นแนะนำ ช่วงเวลาในการมาใช้บริการสถาบันวิทยบริการ พบว่าผู้รับบริการจำนวนมากที่สุด 366 คน (ร้อยละ 50.27) มาใช้บริการเวลาบ่าย (12.00-16.00 น.) รองลงมาจำนวน 351 คน (ร้อยละ 48.21) มาใช้บริการ เวลาเย็น (16.00-19.00 น.) และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 351 คน (ร้อยละ 48.21) มาใช้บริการเวลาเช้า (08.00-12.00 น.) วัตถุประสงค์หลัก 3 ข้อที่ทำให้เลือกมาใช้บริการสถาบันวิทยบริการ พบว่าผู้รับบริการจำนวนมากที่สุด 569 คน (ร้อยละ 78.16) มาใช้บริการเพื่อทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย/การบ้าน/ค้นคว้าข้อมูล รองลงมาจำนวน 496 คน (ร้อยละ 68.13) มาใช้บริการเพื่ออ่านหนังสือที่นำมาเอง/อ่านหนังสือสอบ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 217 คน (ร้อยละ 29.81) มาใช้บริการเพื่อใช้อินเทอร์เน็ตของสถาบันฯ (CU Cyber Zone)

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการโดยจำแนกตามชั้นที่ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในชั้นที่ 1-6 โดยชั้นที่บริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการชั้นที่ 4

สำหรับบริการชั้นต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับต่างๆ ดังนี้

- บริการชั้นที่ 1 บริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการยืม-คืนหนังสือ
- บริการชั้นที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน
- บริการชั้นที่ 3 บริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการโสตทัศนวัสดุต่างๆ
- บริการชั้นที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการห้องอ่านหมวดมนุษยศาสตร์
- บริการชั้นที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการห้องอ่านหมวด 100 200 700 900
- บริการชั้นที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย
- บริการชั้นที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ นิทรรศการงานแสดงทางศิลปะ หอศิลป์วิทยานิทรรศน์

สำหรับความพึงพอใจด้านการบริการต่าง ๆ ของสถาบันวิทยบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ ความถูกต้อง ความพึงพอใจต่อบริการฐานข้อมูลออนไลน์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม

มีความพึงพอใจต่อบริการฐานข้อมูลออนไลน์ในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการที่ <http://www.car.chula.ac.th> ความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศในระดับมากเพียง 1 บริการเท่านั้น คือ บริการแสดงหนังสือใหม่ ห้องโถงเอนกประสงค์ ชั้น 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 คือที่นั่งอ่าน

สำหรับปัญหาในการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ ผลการศึกษา พบว่าผู้รับบริการมีปัญหาในระดับปานกลางทุกบริการ โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หาหนังสือ/สิ่งพิมพ์ไม่พบทั้งที่ยังไม่มีผู้ยืมไป

2.1.8 การจัดกิจกรรม Big Cleaning Day คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day จัดกิจกรรม Big Cleaning Day ครั้งที่ 10 วันที่ 25 พฤษภาคม 2552 ตั้งแต่เวลา 09.30 – 18.00 น. ณ ห้องประชุมชั้น 7 และพื้นที่รับผิดชอบของแต่ละโซน และเยี่ยมชมพื้นที่ในวันที่ 2 มิถุนายน 2552 สรุปผลพื้นที่ดีเด่นดังนี้

รางวัลพื้นที่ดีเด่นยอดเยี่ยม	โซนสีน้ำเงิน	ฝ่ายบริการผู้อ่าน
รางวัลที่ 1	โซนสีม่วง	ศูนย์เอกสารประเทศไทย
รางวัลที่ 2	โซนสีเขียวแก่	สำนักงานเลขานุการ
รางวัลที่ 3	โซนสีน้ำตาล	ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง

และมีข้อเสนอแนะในเรื่องการจัดหาพื้นที่กลางสำหรับครุภัณฑ์จำหน่ายออก การจัดทำป้ายของสถาบันฯ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การปลูกต้นไม้ภายในอาคารซึ่งอาจจะกระทบกับระบบความชื้น ควรปรับปรุงห้องน้ำเจ้าหน้าที่หญิงชั้นล่าง เป็นต้น

2.1.9 การจัดกิจกรรมค้นหาบุคคลคุณภาพและดาวในดวงใจผู้ใช้บริการ คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพได้มีการจัดกิจกรรม “ค้นหาบุคคลคุณภาพ” และ “ดาวในดวงใจผู้ใช้บริการ” ประจำปี 2552 เพื่อเป็นการเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ระหว่างวันที่ 5 มกราคม – 13 กุมภาพันธ์ 2552 ซึ่งผลสรุปบุคคลคุณภาพ คือ นางสุรีย์ ทรัพย์สง่า และดาวในดวงใจผู้ใช้บริการ คือ นายสกล แหวนทองคำ จากผลของกิจกรรมนี้เห็นควรให้เสนอผู้ที่เป็นบุคคลคุณภาพและดาวในดวงใจผู้ใช้บริการเป็นบุคลากรดีเด่นของสถาบันฯ ในการนำเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

2.1.10 ศึกษาดูงานนอกสถานที่ คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพได้จัดให้มีการศึกษาดูงานด้านประกันคุณภาพและ 5ส จำนวน 3 ครั้ง ดังนี้

2.1.10.1 วันที่ 20 มีนาคม 2552 ศึกษาและดูงานด้านการจัดการความรู้ในองค์กร
ที่ห้องสมุดสตางค์มิ่งคลุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล



2.1.10.2 วันที่ 24 มีนาคม 2552 ศึกษาและดูงานด้านการจัดการความรู้ขององค์กร บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

2.1.10.3 วันที่ 18 กันยายน 2552 ดูงานเรื่อง “แนวทางการดำเนินงาน 7 ส” ที่บริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

2.1.11 ทบทวน/ปรับปรุง QM และ PM เอกสารในระบบประกันคุณภาพได้มีการแก้ไขปรับปรุง ยกเลิก จำนวน 2 รายการ โดยได้มีการจัดเก็บเอกสารต้นฉบับในสำนักงานประกันคุณภาพ และนำเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของสำนักงานประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1.11.1 เอกสารที่ปรับปรุงแก้ไข 2 รายการ

- PM-4.5.3.3 คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการพัฒนาบุคลากร
- F-QAO-18 แบบแสดงความคิดเห็น

2.1.11.2 เอกสารที่ขอเพิ่มใหม่

- F-QAO-26 ใบลงทะเบียนสำหรับผู้นำเสนอการศึกษา ดูงาน ฝึกอบรม ประชุมสัมมนา รายการ “อาศรมวิทยบริการ” (CAR Forum)

2.1.12 ผลการตรวจสอบและติดตามคุณภาพภายใน คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน ได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพภายในสถาบันวิทยบริการประจำปีงบประมาณ 2552 ระหว่างวันที่ 27 - 30 กรกฎาคม 2552 โดยตรวจสอบผลการดำเนินงานของสถาบันฯ ทั้งกระบวนการหลัก (เสาบ้าน) และกระบวนการสนับสนุน (ฐานบ้าน) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์และลงพื้นที่ รวมทั้งติดตามข้อมูลจาก “แบบสรุปข้อเสนอแนะเพื่อความสอดคล้อง สร้างสรรค์ และพัฒนา (CAD: Conformity Attractive Development)” ของผลการดำเนินงานปีงบประมาณ 2551 สรุปข้อเสนอแนะเพื่อความสอดคล้อง สร้างสรรค์และพัฒนา หรือ CAD จำนวน 1 ฉบับ คือ การขาดบุคลากรประจำของหอศิลป์วิทยนิทรรศน์ ซึ่งหากมีบุคลากรประจำก็จะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสามารถวางแผนพัฒนาสร้างสรรค์ให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้นต่อไป

2.2 กิจกรรมที่สร้างความโดดเด่น/กิจกรรมเด่นของหน่วยงานในปีที่สะท้อน

การพัฒนาคุณภาพ

การดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการในปีงบประมาณ 2551 มีกิจกรรมที่สร้างความโดดเด่นที่สะท้อนการพัฒนาคุณภาพดังนี้

2.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสถาบันวิทยบริการประจำปีงบประมาณ 2552 ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการปีงบประมาณ 2552 นี้ เป็นการเก็บข้อมูลที่ได้มาจากการทำวิจัยเชิงสำรวจของสถาบันวิทยบริการ ถึงแม้ว่าการเก็บข้อมูลตัวชี้วัดนี้จะเป็น



กิจกรรมที่มีทุกปี แต่ในปีงบประมาณ 2552 นี้ เป็นการเก็บข้อมูลที่ได้มาจากคณะ/สถาบันฯ และหน่วยงานต่างๆ ทั้งทั้งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งผลการวิจัยถือเป็นคำตอบที่เชื่อถือได้ ในเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถาบันวิทยบริการ

2.2.2 การจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ของสถาบันวิทยบริการ (CAR : Knowledge Management) เนื่องจากการเก็บข้อมูล ตัวชี้วัด KQI 2.2 ร้อยละความสำเร็จในการพัฒนาระบบบริหาร และถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร ในระยะแรกใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ที่สถาบันฯ ส่งไปอบรม/สัมมนา ศึกษา ดูงาน แล้วกลับมาเขียนรายงานเสนอต่อผู้อำนวยการ จากนั้นนำรายงานนี้มาเผยแพร่ให้กับผู้สนใจได้ศึกษา แต่ค่าตัวชี้วัดที่ได้กลับต่ำกว่าเป้าหมาย เนื่องจากผู้ที่ไปอบรม/สัมมนา ศึกษา ดูงาน ไม่กลับมาเขียนรายงาน คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพจึงได้เสนอความคิดในที่ประชุมของกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ ซึ่งก็ได้รับการสนับสนุนจากผู้อำนวยการ หัวหน้าศูนย์ หัวหน้าฝ่ายของหน่วยงานในสถาบันฯ เป็นอย่างดี ให้จัดเวทีสำหรับพุดนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการไปอบรม สัมมนา ดูงาน และให้มีการเชิญบุคลากรจากงานต่างๆ ของสถาบันฯ มาเข้าฟัง และร่วมสนทนาแลกเปลี่ยนความคิด เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้มีการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ในขณะเดียวกันก็เป็นการฝึกฝนในบุคลากรของสถาบันฯ ได้มีการพุดนำเสนอ สกัดความคิด ความรู้ที่ได้เวทีนี้ได้ชื่ออย่างเป็นทางการว่า “อาศรมวิทยบริการ” หรือ CAR Forum ในขณะเดียวกันก็ได้มีการพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสถาบันฯ ขึ้นมาที่ <http://www.car.chula.ac.th/km> เพื่อเก็บข้อมูลการถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรสถาบันฯ อย่างไรก็ตามในปีงบประมาณ 2552 เป็นการเริ่มต้นการจัดการความรู้ ด้วยกิจกรรมต่างๆ อย่างเป็นทางการ การพัฒนาในเรื่องของรูปแบบกิจกรรมเว็บไซต์ คงต้องมีย่างต่อเนื่องเพื่อให้การจัดการความรู้กลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรของสถาบันวิทยบริการต่อไป

2.3 สรุปการดำเนินการด้านความเสี่ยงที่เกิดขึ้น และผลลัพธ์ด้านความเสี่ยง

แผนและรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและการวางระบบการควบคุมภายใน
ปีงบประมาณ 2552

RM 1 (Rev.3)

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์/ เป้าประสงค์ตาม พันธกิจ	ความเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการจัดการความ เสี่ยงหรือกิจกรรมการ ควบคุมภายในที่ ดำเนินการแล้ว	ระดับความเสี่ยง (ณ ต.ค.)		มาตรการ/แผนการ จัดการความเสี่ยง เพิ่มเติม	ผู้รับผิดชอบ/ เจ้าของ ความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง (ณ มี.ค.)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ มี.ค.)	ระดับความเสี่ยง (ณ ก.ย.)		คำชี้แจง ผลการ ดำเนินงาน (ณ ก.ย.)
			ผลกระทบ (ก,ข)	โอกาส เกิด (1,2)			ผลกระทบ (ก,ข)	โอกาส เกิด (1,2)		ผลกระทบ (ก,ข)	โอกาส เกิด (1,2)	
(1)	(2)	(3)	(4-1)	(4-2)	(5)	(6)	(7-1)	(7-2)	(8)	(9-1)	(9-2)	(10)
พันธกิจหลัก ด้านบริหารและ สนับสนุน (ด้านบุคลากร)	การขาดแคลน บุคลากรที่มีความ เชี่ยวชาญเนื่องจาก - เกษียณอายุราชการ - พนักงาน มหาวิทยาลัยลาออก - ไม่สามารถรักษา บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ให้อยู่ กับสถาบันได้ - ข้าราชการจำนวน หนึ่งขาดขวัญและ กำลังใจในการ ปฏิบัติงานเนื่องจากไม่ สามารถเลื่อนระดับได้	- สัมมนาผู้บริหาร หัวหน้าศูนย์/ฝ่าย ในการจัดทำแผน กำลังคน (พ.ศ. 2550 - 2554) - ทดแทนการสูญเสีย บุคลากรที่มีความ ชำนาญเฉพาะด้าน ด้วยการถ่ายทอดงาน ความรู้และทักษะ	ข	1	- วิเคราะห์ภาระงาน และอัตรากำลัง - จัดนิเทศงานสำหรับ บุคลากรใหม่ - พัฒนาศักยภาพให้ มีศักยภาพทดแทนผู้ที่ เกษียณ/ลาออก - เสริมสร้างแรงจูงใจ ในการทำงาน - ใช้หลัก Knowledge Management มาใช้ ในการจัดการความรู้	คณะกรรมการ ดำเนินงาน สถาบันวิทย บริการ	ข	1	- อยู่ระหว่างการ วิเคราะห์ภาระงาน - มีการจัดนิเทศงาน สำหรับบุคลากรใหม่ - ดำเนินงานตาม แผนพัฒนาบุคลากร อย่างต่อเนื่อง - มีการให้ทุนศึกษา ศึกษาดูงาน/ฝึกงาน ทั้งใน/ต่างประเทศ - จัดกิจกรรมอาศรม วิทยบริการเพื่อใช้ ในการจัดการความรู้	ข	1	- ดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง - จัดให้มีการ สัมมนากลุ่ม ผู้บริหารเกี่ยวกับ ผลการวิเคราะห์ กระบวนการและ ภาระงาน

หน้า 1

ทบทวนโดย.....(QMR) อนุมัติโดย.....(คณบดี/ผู้อำนวยการ)

แผนและรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและการวางระบบการควบคุมภายใน

ปีงบประมาณ 2552

RM 1 (Rev.3)

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์/ เป้าประสงค์ตาม พันธกิจ	ความเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการจัดการความ เสี่ยงหรือกิจกรรมการ ควบคุมภายในที่ ดำเนินการแล้ว	ระดับความเสี่ยง (ณ ต.ค.)		มาตรการ/แผนการ จัดการความเสี่ยง เพิ่มเติม	ผู้รับผิดชอบ/ เจ้าของความ เสี่ยง	ระดับความเสี่ยง (ณ มี.ค.)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ มี.ค.)	ระดับความเสี่ยง (ณ ก.ย.)		คำชี้แจง ผลการ ดำเนินงาน (ณ ก.ย.)
			ผลกระทบ (ก,ข) (4-1)	โอกาส เกิด (1,2) (4-2)			ผลกระทบ (ก,ข) (7-1)	โอกาส เกิด (1,2) (7-2)		ผลกระทบ (ก,ข) (9-1)	โอกาส เกิด (1,2) (9-2)	
(1)	(2)	(3)	(4-1)	(4-2)	(5)	(6)	(7-1)	(7-2)	(8)	(9-1)	(9-2)	(10)
พันธกิจหลัก ด้านบริหารและ สนับสนุน (ด้านการ บริหารองค์กร)	การแข่งขันในวิชาชีพ ขององค์กรระดับ เดียวกันมีมากขึ้น	- วิเคราะห์ สภาพแวดล้อมและ ศักยภาพของ หน่วยงานด้วย SWOT Analysis - สร้างนวัตกรรมใหม่ ในการดำเนินงาน เพิ่มขึ้น - สืบหาความคิดเห็น และความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ - ศึกษาดูงาน หน่วยงานที่มีความ เป็นเลิศ - สร้างมิตรห้องสมุด	ข	1	- จัดให้มีการบรรยาย สัมมนาและฝึกอบรม ทางวิชาการของ บุคลากรห้องสมุดใน เครือข่ายจุฬาฯ เพื่อ แลกเปลี่ยนความ คิดเห็น สร้างความ ร่วมมือขององค์กร วิชาชีพในจุฬาฯ ให้ เข้มแข็งมากขึ้น - ดำเนินการ ประชาสัมพันธ์เชิงรุกสู่ กลุ่มเป้าหมายอย่าง ต่อเนื่อง - จัดกิจกรรมให้ผู้ที่มี ส่วนร่วมในการพัฒนา ทรัพยากร - ปรับปรุง (update) รายชื่อ Subject Specialist ให้ทันสมัย	คณะกรรมการ ดำเนินงาน สถาบันวิทย บริการ	ข	1	- ดำเนินการอย่าง ต่อเนื่อง- จัดกิจกรรม ให้ผู้มีส่วนร่วมใน การพัฒนาทรัพยากร เช่น Book Fair - ประชาสัมพันธ์เชิงรุก สู่ชุมชนวิชาการ โดยใช้ช่องทางต่างๆ ผ่านเว็บไซต์ - ปรับปรุง (update) และเพิ่มเติมรายชื่อ Subject Specialist อย่างต่อเนื่อง	ข	1	- ดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง - วางแผนการจัด บรรยาย สัมมนา ฝึกอบรมทาง วิชาการ เพื่อ พัฒนาบุคลากร ห้องสมุดใน เครือข่ายจุฬาฯ เป็นระยะๆ

แผนและรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและการวางระบบการควบคุมภายใน

ปีงบประมาณ 2552

RM 1 (Rev.3)

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์/ เป้าประสงค์ตาม พันธกิจ	ความเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการจัดการความ เสี่ยงหรือกิจกรรมการ ควบคุมภายในที่ ดำเนินการแล้ว	ระดับความเสี่ยง (ณ ต.ค.)		มาตรการ/แผนการ จัดการความเสี่ยง เพิ่มเติม	ผู้รับผิดชอบ/ เจ้าของความ เสี่ยง	ระดับความเสี่ยง (ณ มี.ค.)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ มี.ค.)	ระดับความเสี่ยง (ณ ก.ย.)		คำชี้แจง ผลการ ดำเนินงาน (ณ ก.ย.)
			ผลกระทบ (ก.ข)	โอกาส เกิด (1,2)			ผลกระทบ (ก.ข)	โอกาส เกิด (1,2)		ผลกระทบ (ก.ข)	โอกาส เกิด (1,2)	
(1)	(2)	(3)	(4-1)	(4-2)	(5)	(6)	(7-1)	(7-2)	(8)	(9-1)	(9-2)	(10)
พันธกิจหลัก ด้านบริหารและ สนับสนุน (ด้านความ ปลอดภัย/ สิ่งแวดล้อม/ ความเสียหาย ต่อทรัพย์สิน)	- สภาพความไม่ ปลอดภัยในอาคาร และบริเวณรอบอาคาร - ทรัพย์สินของผู้ใช้บริการสูญหาย	- มีระบบโทรทัศน์วงจร ปิดทั้งภายในและ ภายนอกอาคาร - ติดประกาศ/ประกาศ แจ้งผู้ใช้บริการให้ระวัง ทรัพย์สินสูญหาย - เพิ่มมาตรการรักษา ความปลอดภัยในพื้นที่ เมื่อมีสถานการณ์ ฉุกเฉิน	ข	1	- ตรวจสอบระบบ รักษาความปลอดภัย อย่างต่อเนื่อง - สื่อสารข้อมูลใน สถานการณ์ปัจจุบัน แก่บุคลากรและ ผู้รับบริการ เพื่อเตรียม ความพร้อมในการรับ สถานการณ์ - จัดการซ่อมการ ป้องกัน อพยพ เมื่อ เกิดอัคคีภัย วินาศภัย แผ่นดินไหว และอบรม การปฐมพยาบาล เบื้องต้น	คณะกรรมการ ดำเนินงาน สถาบันวิทย บริการ	ข	1	- ตรวจสอบระบบ รักษาความปลอดภัย อย่างต่อเนื่อง - วางแผนเพิ่มจุดติดตั้ง โทรทัศน์วงจรปิด - วางแผนซ่อมการ ป้องกัน อพยพ เมื่อ เกิดอัคคีภัย วินาศภัย แผ่นดินไหวโดยให้ผู้ใช้ มีส่วนร่วม	ข	1	- ดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง - ติดตั้งโทรทัศน์ วงจรปิดตามแผน - ดำเนินการซ่อม ป้องกัน อพยพ เมื่อเกิดอัคคีภัย วินาศภัย แผ่นดินไหวโดย ให้ผู้ใช้มีส่วนร่วม และวางแผน อย่างต่อเนื่อง

แผนและรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและการวางระบบการควบคุมภายใน

ปีงบประมาณ 2552

RM 1 (Rev.3)

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์/ เป้าประสงค์ตาม พันธกิจ	ความเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการจัดการความ เสี่ยงหรือกิจกรรมการ ควบคุมภายในที่ ดำเนินการแล้ว	ระดับความเสี่ยง (ณ ต.ค.)		มาตรการ/แผนการ จัดการความเสี่ยง เพิ่มเติม	ผู้รับผิดชอบ/ เจ้าของความ เสี่ยง	ระดับความเสี่ยง (ณ มี.ค.)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ มี.ค.)	ระดับความเสี่ยง (ณ ก.ย.)		คำชี้แจง ผลการ ดำเนินงาน (ณ ก.ย.)
			ผลกระท ทบ (ก.ข)	โอกาส เกิด (1,2)			ผลกระท ทบ (ก.ข)	โอกาส เกิด (1,2)		ผลกระท ทบ (ก.ข)	โอกาส เกิด (1,2)	
(1)	(2)	(3)	(4-1)	(4-2)	(5)	(6)	(7-1)	(7-2)	(8)	(9-1)	(9-2)	(10)
พันธกิจหลัก ด้านบริหารและ สนับสนุน(ด้าน ความปลอดภัย/ สิ่งแวดล้อม/ ความเสียหาย ต่อทรัพย์สิน)	- อาคารสถาบันฯ อยู่ในสภาพอาคารเสื่อม มีความชื้น เชื้อรา ส่งผลกระทบต่อการ บำรุงรักษาสุขภาพ บุคลากร อุปกรณ์ ต่างๆ สภาพแวดล้อม ทางกายภาพและ บรรยากาศการเรียนรู้	- ดำเนินการปรับปรุง ระบบปรับอากาศของ สถาบันฯ ทั้งระบบ ระยะที่ 2 - ขอสนับสนุน งบประมาณจาก มหาวิทยาลัยอย่าง ต่อเนื่อง	ข	1	- ปรีกษา/ขอคำแนะนำ ในการรักษาและ ปรับปรุงสภาพของ อาคารจากผู้เชี่ยวชาญ ด้านสถาปัตยกรรม เพิ่มเติม - รณรงค์ให้ มหาวิทยาลัยเข้ามา ดูแลในเรื่องนี้อย่าง จริงจัง	ที่ปรึกษาระบบ การบริหาร จัดการอาคาร และสำนักงาน เลขานุการ	ข	1	- ปรับปรุงระบบปรับ อากาศอย่างต่อเนื่อง - มีการแต่งตั้ง ผู้เชี่ยวชาญเป็น ที่ปรึกษาด้านระบบ ปรับอากาศ	ข	1	- ดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง

แผนและรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและการวางระบบการควบคุมภายใน
ปีงบประมาณ 2552

RM 1 (Rev.3)

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์/ เป้าประสงค์ตาม พันธกิจ	ความเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการจัดการความ เสี่ยงหรือกิจกรรมการ ควบคุมภายในที่ ดำเนินการแล้ว	ระดับความเสี่ยง (ณ ต.ค.)		มาตรการ/แผนการ จัดการความเสี่ยง เพิ่มเติม	ผู้รับผิดชอบ/ เจ้าของความ เสี่ยง	ระดับความเสี่ยง (ณ มี.ค.)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ มี.ค.)	ระดับความเสี่ยง (ณ ก.ย.)		คำชี้แจง ผลการ ดำเนินงาน (ณ ก.ย.)
			ผลกระทบ (ก,ข) (4-1)	โอกาส เกิด (1,2) (4-2)			ผลกระทบ (ก,ข) (7-1)	โอกาส เกิด (1,2) (7-2)		ผลกระทบ (ก,ข) (9-1)	โอกาส เกิด (1,2) (9-2)	
(1)	(2)	(3)	(4-1)	(4-2)	(5)	(6)	(7-1)	(7-2)	(8)	(9-1)	(9-2)	(10)
พันธกิจหลัก ด้านบริหารและ สนับสนุน (ด้านบริการ สารสนเทศ)	- คอมพิวเตอร์บริการ อินเทอร์เน็ตเพื่อ การศึกษาเรียนรู้และ ค้นคว้าวิจัย เสื่อมสภาพ ไม่ทันสมัย	- วางแผนทดแทน ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ในแต่ละปีงบประมาณ อย่างต่อเนื่อง - จัดทำโครงการ ปรับปรุงและ พัฒนาการให้บริการ เพื่อให้การจัดหา คอมพิวเตอร์ทดแทน สำเร็จตามเป้าหมาย	ข	1	- ตรวจสอบ ติดตาม ดูแล บำรุงรักษา คอมพิวเตอร์ และ อุปกรณ์ต่อพ่วงอย่าง สม่ำเสมอ	- ฝ่ายบริการ ผู้อ่าน - ฝ่ายระบบ สารสนเทศ	ข	1	- ตรวจสอบ ดูแล บำรุง รักษาอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์อย่าง ต่อเนื่อง - อยู่ระหว่างการ ดำเนินการให้ มหาวิทยาลัยจัดซื้อ เครื่องทดแทนใน งบประมาณ 2552	ข	1	- ดำเนินการ เปลี่ยนเครื่อง ทดแทนตามที่ ได้รับจัดสรร งบประมาณ - ดูแล บำรุง รักษา อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ อย่างสม่ำเสมอ
	- เพื่อให้สามารถเข้าถึง ข้อมูลผ่าน Network ได้ตลอดเวลา	- มีกระบวนการดูแล เครื่องแม่ข่าย อุปกรณ์ ต่อพ่วง และ สภาพแวดล้อมทาง กายภาพอย่าง สม่ำเสมอ	ข	2	- มีการดูแลเครื่องแม่ ข่าย การ Monitoring ระบบปรับอากาศ และ ติดตามใช้งานเครื่อง สำรองไฟเป็นระยะๆ	- ฝ่ายระบบ สารสนเทศ	ข	2	- ดูแลอย่างต่อเนื่อง	ข	2	- ดูแลอย่าง ต่อเนื่อง

แผนและรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและการวางระบบการควบคุมภายใน

ปีงบประมาณ 2552

RM 1 (Rev.3)

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์/ เป้าประสงค์ตาม พันธกิจ	ความเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการจัดการความ เสี่ยงหรือกิจกรรมการ ควบคุมภายในที่ ดำเนินการแล้ว	ระดับความเสี่ยง (ณ ต.ค.)		มาตรการ/แผนการ จัดการความเสี่ยง เพิ่มเติม	ผู้รับผิดชอบ/ เจ้าของความ เสี่ยง	ระดับความเสี่ยง (ณ มี.ค.)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ มี.ค.)	ระดับความเสี่ยง (ณ ก.ย.)		คำชี้แจง ผลการ ดำเนินงาน (ณ ก.ย.)
			ผลกระท ทบ (ก.ข)	โอกาส เกิด (1,2)			ผลกระท ทบ (ก.ข)	โอกาส เกิด (1,2)		ผลกระท ทบ (ก.ข)	โอกาส เกิด (1,2)	
(1)	(2)	(3)	(4-1)	(4-2)	(5)	(6)	(7-1)	(7-2)	(8)	(9-1)	(9-2)	(10)
พันธกิจหลัก ด้านบริหารและ สนับสนุน (ด้านบริการคิน หนังสือด้วย ตนเอง)	- ช่องรับคืนหนังสือ อัตโนมัติอาจ เป็นช่องทางให้ใส่ วัตถุอันตราย ที่ก่อให้เกิด ความเสียหาย เช่น เกิดอัคคีภัย ต่อสถาบันฯ ได้	- ติดกล้องโทรทัศน์ วงจรปิด - ประสานงานกับ สำนักงานรักษา ความปลอดภัย ให้ดูแลเพิ่มเติม - ดำเนินการตาม นโยบายมหาวิทยาลัย ปลอดภัย	ก	2	- ปกป้องผู้เชี่ยวชาญ ทางด้านอาคาร	- ฝ่ายบริการ จ่าย - รับ	ข	1	- มีการติดตั้ง กล้องโทรทัศน์วงจรปิด - มีการประสานงาน กับสำนักรักษาความ ปลอดภัยให้คอยดูแล อย่างต่อเนื่อง - ได้ดำเนินการตาม นโยบายมหาวิทยาลัย ปลอดภัย	ข	1	- ดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง

บทที่ 3

ผลการดำเนินงาน/ผลสัมฤทธิ์

- 3.1 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด (ตัวชี้วัดตาม CU-QA Model : 4 เสา 6 ฐาน)
 - 3.1.1 เทียบกับความคาดหวัง/เป้าหมายของหน่วยงาน
 - 3.1.2 เทียบกับ 3 ปีที่ผ่านมา
- 3.2 การประเมิน และวิเคราะห์ตนเองตามตัวชี้วัดเชิงเปรียบเทียบ
- 3.3 ผลสัมฤทธิ์ จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และวิธีปฏิบัติที่ดี



3.1 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด (ตัวชี้วัดตาม CU-QA Model : 4 เสา 6 ส่วน)

3.1.1 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเทียบกับเป้าหมายของหน่วยงาน

การดำเนินงานตามตัวชี้วัดของสถาบันวิทยบริการ ได้มีการแบ่งการดำเนินงานตามหน่วยงานต่างๆ จากโครงสร้างองค์กรของสถาบันฯ ในปัจจุบันที่ได้แบ่งเป็น 6 หน่วยงานระดับศูนย์ และ 1 โครงการ ในหน่วยงานเหล่านี้ยังได้แบ่งย่อยออกเป็นฝ่ายต่างๆ รวม 16 หน่วยงาน คือ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายระบบสารสนเทศ ฝ่ายบริการผู้อ่าน ฝ่ายบริการจ่าย-รับ ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัย ศูนย์เอกสารประเทศไทย ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ สำนักงานเลขานุการหอศิลปวิทยนิทรรศน์ โครงการ CU-GDLN สำนักงานประกันคุณภาพ CUIR และคณะกรรมการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสถาบันวิทยบริการได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ เป้าหมายการดำเนินงาน โดยงานนโยบายและแผน สำนักงานเลขานุการ ได้รายงานข้อมูลผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตาม CU-QA Model เปรียบเทียบกับเป้าหมายของสถาบันฯ เป็นร้อยละ เพื่อให้เห็นผลการดำเนินงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

3.1.1.1 ผลตัวชี้วัดสำหรับกระบวนการสนับสนุน (Support Process): ฐานบ้าน

ปีงบประมาณ 2552

ดัชนีวัดความสำเร็จ

รายการ	หน่วย นับ	2552		ผล (คิดเป็น ร้อยละ)	
		เป้าหมาย	ผล		
ฐานที่ 1 การบริหารจัดการหน่วยงาน					
KQI 1.1	ระดับความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กร	ร้อยละ	100	75	75%
KQI 1.2	จำนวนงานที่ได้รับการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	งาน	2	3	150%
KQI 1.4	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการ	ร้อยละ	70	74.8 (3.74)	106.86%
KRI 1.1	จำนวนครั้งที่มีการรายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปกติที่เกิดจากความบกพร่องของการบริหารจัดการ (Incident Report)	ครั้ง	8	0	-
ฐานที่ 2 การบริหารข้อมูล สารสนเทศและความรู้					
KQI 2.1	งบประมาณด้าน IT Hardware: Humanware: Software: งบประมาณทั้งหมด	ล้านบาท	6.02:2.38: 2.38:117.01	5.02:2.38: 2.38:119.77	-
KQI 2.2	ร้อยละความสำเร็จในการพัฒนาระบบบริหารและถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร	ร้อยละ	70	87.5	125%
KRI 2.1	จำนวนครั้งที่ระบบ IT เสียฉุกเฉิน	ช.ม./ครั้ง	20/5	0	-

รายการ	หน่วย นับ	2552		ผล (คิดเป็น ร้อยละ)	
		เป้าหมาย	ผล		
ฐานที่ 3 การบริหารสินทรัพย์ (พื้นที่/อาคาร) และกายภาพ (สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย)					
KQI 3.1	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารสินทรัพย์และกายภาพ (HR)	ร้อยละ	75	73 (3.65)	97.33%
KRI 3.1	มูลค่าการซ่อมแซมสินทรัพย์/ปี	ล้านบาท	5.26	4.83	91.83%
ฐานที่ 4 การบริหารทรัพยากรบุคคล					
KQI 4.1	ร้อยละค่าใช้จ่ายพัฒนาบุคลากร (สายสนับสนุน)/ ค่าใช้จ่ายทั้งหมด (ไม่รวมงบลงทุน)	ร้อยละ	2.24	2.48	110.71%
KQI 4.2	ระดับความพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบบริหาร (ทรัพยากรบุคคล)	ร้อยละ	70%	70.4% (3.52)	100.57%
KQI 4.3	ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้/ทักษะ	ร้อยละ	100	100	100%
KRI 4.1	อัตราการลาออกของบุคลากร (ทุกประเภท)	ร้อยละ	0	1.71	-
KRI 4.3	จำนวนข้อร้องทุกข์-ร้องเรียนจากบุคลากร (ทุกประเภท)/ปี	ข้อ	0	0	100%
ฐานที่ 5 การบริหารงบประมาณและการเงิน					
KQI 5.1	ร้อยละของงบประมาณใช้จริง/ งบประมาณที่ได้รับ	ร้อยละ	109.77: 109.77	109.77: 84.96	-
KRI 5.1	ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร (ทุกประเภท)/ค่าใช้จ่ายทั้งหมด	ร้อยละ	2.24	2.48	110.71%
ฐานที่ 6 การตรวจติดตามการป้องกันและการรับมือ					
KQI 6.1	ร้อยละของหัวข้อการปรับปรุงที่เกิดขึ้นจริง ภายหลังการตรวจประเมิน	ร้อยละ	90	100	111.11%
KQI 6.2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและบุคลากร	ร้อยละ	75	78	104%
KQI 6.4	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการสนองตอบต่อ ข้อร้องเรียน	วันทำการ	5	5	100%
KRI 6.1	ร้อยละประเด็นความเสี่ยงในระดับสูง ที่ยังไม่ได้ดำเนินการรับมือ	ร้อยละ	0	0	100%
KRI 6.3	จำนวนข้อร้องทุกข์-ร้องเรียนจากผู้รับบริการต่อปี	ข้อ	100	75	75%

N/A คือ ข้อมูลที่หน่วยงานพิจารณาแล้วพบว่าไม่มีความจำเป็นต้องดำเนินการเก็บเนื่องจาก ลักษณะและธรรมชาติของหน่วยงาน

N/R คือ ข้อมูลที่ยังไม่ได้มีการเก็บในรอบการรายงานนี้ หรือไม่มีข้อมูลนี้ในหน่วยงาน



3.1.1.2 ผลตัวชี้วัดสำหรับกระบวนการหลัก (Core Process): เสาบ้าน ปิงปองประมาณ

2552

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	2552		ผล (คิดเป็นร้อยละ)
		เป้าหมาย	ผล	
<u>ตัวชี้วัดคุณภาพ (KQI: Key Quality Indicator)</u>				
1. จำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจบริการ	ราย	50	60	120%
16. จำนวนครั้งในการเข้าเยี่ยมชมดูงานจากหน่วยงานภายนอก	ครั้ง	36	28	77.78%
13. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	ร้อยละ	75	78	104%
10. จำนวนงาน/กิจกรรมที่มีรอบระยะเวลาในการให้บริการที่ลดลง	กิจกรรม	N/R	N/R	N/R
11. ระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบสนองต่อการร้องขอ คำร้อง ข้อเสนอแนะ	วันทำการ	5	5	100%
15. จำนวนงาน/กิจกรรม ที่มีขั้นตอนการให้บริการลดลง	กิจกรรม	1	1	100%
12. จำนวนขั้นตอน และ/หรือ ระเบียบที่ปรับปรุงเพื่อเพิ่มคุณภาพ การให้บริการ	ขั้นตอน	N/R	N/R	N/R
6. จำนวนรูปแบบ-ประเภทบริการใหม่ๆ	ประเภท	1	1	100%
14. จำนวนช่องทางบริการ	ช่องทาง	7	7	100%
2. ร้อยละการให้บริการ online/การให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	44.12	44.12	100%
3. ร้อยละการให้บริการ self-service/การบริการทั้งหมด	ร้อยละ	23.53	23.53	100%
4. ร้อยละการให้บริการ one stop service/การให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	11.76	11.76	100%
5. จำนวนครั้งและ/หรือ ช่องทาง และ/หรือ วิธีการใหม่ ในการสื่อสารให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	ช่องทาง	9	9	100%
7. ร้อยละการลดลงของการใช้เอกสารของผู้รับบริการ	ร้อยละ	N/R	N/R	N/R
8. ปริมาณการลดลงของการใช้เอกสารของผู้รับบริการ	แผ่น	N/R	N/R	N/R
9. จำนวนกิจกรรมที่มีการใช้เอกสารของผู้รับบริการลดลง	กิจกรรม	N/R	N/R	N/R
<u>ตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI: Key Risk Indicator)</u>				
1. ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับผลจากความผิดพลาดของ การให้บริการ	ร้อยละ	N/R	N/R	N/R
2. ร้อยละจำนวนครั้ง ข้อผิดพลาดในการให้บริการ/จำนวน การให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	N/R	N/R	N/R
3. ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่ต้อง แก้ไขซ้ำ/ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด	ร้อยละ	N/R	N/R	N/R
4. ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียน/การร้องขอของผู้รับบริการ ที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข/ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด	ร้อยละ	N/R	N/R	N/R



ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	2552		ผล (คิดเป็นร้อยละ)
		เป้าหมาย	ผล	
5. จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการร้องทุกข์-ร้องเรียน	ครั้ง	N/R	59	-
6. จำนวนครั้งความบกพร่องที่พบจากการสุ่มตรวจ	ครั้ง	N/R	N/R	N/R
7. จำนวนครั้งที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามที่กำหนดไว้	ครั้ง	217	29	13.36%
8. จำนวนครั้งที่เกิดการร้องเรียนเรื่องการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร	ครั้ง	0	0	100%

N/A คือ ข้อมูลที่หน่วยงานพิจารณาแล้วพบว่าไม่มีความจำเป็นต้องดำเนินการเก็บเนื่องจาก ลักษณะและธรรมชาติของหน่วยงาน

N/R คือ ข้อมูลที่ยังไม่ได้มีการเก็บในรอบการรายงานนี้ หรือไม่มีข้อมูลนี้ในหน่วยงาน

3.1.2 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเทียบกับ 3 ปีที่ผ่านมา

หลังจากที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้หน่วยงานต่างๆ นำระบบประกันคุณภาพตามแนวคิด CU Quality Model มาใช้ดำเนินงานบริหารจัดการระบบคุณภาพของสถาบันฯ ตั้งแต่ พ.ศ. 2549 สถาบันฯ ได้ยกเลิกการใช้แผนงานคุณภาพ และได้ผนวกตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก (Core Process) และกระบวนการสนับสนุน (Support Process) ของระบบประกันคุณภาพไว้เป็นตัวชี้วัดในภาพรวมของสถาบันฯ ในปี 2551 ดังนั้นรายงานตัวชี้วัด 3 ปีย้อนหลังของสถาบันฯ จึงมีข้อมูลบางส่วนที่แตกต่างกันตามตัวชี้วัดที่ปรับเปลี่ยนไป ดังต่อไปนี้

3.1.2.1 ผลตัวชี้วัดสำหรับกระบวนการสนับสนุน (Support Process): สุานบ้าน

ปีงบประมาณ 2551, 2550 และ 2549

	ดัชนีวัดความสำเร็จ	หน่วยนับ	เปรียบเทียบ 3 ปีย้อนหลัง				หมายเหตุ
			2552	2551	2550	2549	
ฐานที่ 1 การบริหารจัดการหน่วยงาน							
KQI 1.1	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของการปฏิบัติงาน/ปฏิบัติราชการประจำปีที่กำหนด (SDA)	ร้อยละ	75	66.67	77.78	75	* ปีงบประมาณ 2552 ส่วนประกันฯ ได้ปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดนี้
KQI 1.2	จำนวนงานที่ได้รับการปรับปรุงกระบวนการภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	งาน	3	5	0	5	



	ดัชนีวัดความสำเร็จ	หน่วย นับ	เปรียบเทียบ 3 ปีซ้อนหลัง				หมายเหตุ
			2552	2551	2550	2549	
KQI 1.3	จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรม ของผู้บริหาร/ปี (โดยเฉพาะ การอบรมด้านบริหาร)	ชั่วโมง	220.5	274.5	860	619.15	* ปีงบประมาณ 2552 ส่วนประกันฯ ได้รับเปลี่ยน ตัวชี้วัดนี้
KQI 1.4	ระดับความพึงพอใจของบุคลากร ที่มีต่อการบริหารจัดการ	ระดับ	3.74	68.60 (ร้อยละ)	3.2	N/R	* ปีงบประมาณ 2550 เก็บข้อมูลเป็นระดับ
KQI 1.5	การมีแผนการปรับปรุงระบบงาน ภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	มี/ไม่มี	N/R	มี	มี	มี	* ปีงบประมาณ 2552 ส่วนประกันฯ ยกเลิก ตัวชี้วัดนี้
KRI 1.1	จำนวนครั้งที่มีการรายงาน เหตุการณ์ที่ไม่ปกติที่เกิดจากความ บกพร่องของ การบริหารจัดการ (Incident Report)	ครั้ง	0	0	30	93	
ฐานที่ 2 การบริหารข้อมูล สารสนเทศและความรู้							
KQI 2.1	งบประมาณด้าน IT/งบประมาณ ทั้งหมด (รวม Hardware : Humanware : Software)	ร้อยละ	7.56	5.37 : 2.23 : 3.45 : 95.92	3.38 : 1.81 : 3.43 : 103.78	6.43 : 1.66 : 2.91 : 98.79	* ปีงบประมาณ 2552 ส่วนประกันฯ ได้รับเปลี่ยน ตัวชี้วัดนี้
KQI 2.2	จำนวนกิจกรรมที่มีการใช้ KM ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้วยรูปแบบต่างๆ	ครั้ง	5	39.13	46.87	53.84	* ปีงบประมาณ 2552 ส่วนประกันฯ ได้รับเปลี่ยน ตัวชี้วัดนี้
KQI 2.3	จำนวน computer : จำนวน บุคลากรสายสนับสนุน	เครื่อง : คน	1:1	1:1	142 : 127	133 : 132	* ปีงบประมาณ 2552 ส่วนประกันฯ ได้รับเปลี่ยน ตัวชี้วัดนี้
KRI 2.1	จำนวนครั้งที่ระบบ IT เสียฉุกเฉิน	ชั่วโมง/ ครั้ง	0	20/1	3 ครั้ง	5 ครั้ง	

	ดัชนีวัดความสำเร็จ		เปรียบเทียบ 3 ปีย้อนหลัง				หมายเหตุ
			หน่วย นับ	2552	2551	2550	
ฐานที่ 3 การบริหารสินทรัพย์(พื้นที่/อาคาร)และกายภาพ (สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย)							
KQI 3.1	ระดับความพึงพอใจของบุคลากร ที่มีต่อการบริหารสินทรัพย์และ กายภาพ (HR)	ระดับ	3.65	70.40	N/R	N/R	* ปีงบประมาณ 2552 ส่วนประกันฯ ได้ปรับเปลี่ยน ตัวชี้วัดนี้
KRI 3.1	มูลค่าการซ่อมแซมสินทรัพย์/ปี	ล้าน บาท	4.83	5.62	2.12	2.23	
ฐานที่ 4 การบริหารทรัพยากรบุคคล							
KQI 4.1	ร้อยละงบประมาณพัฒนา บุคลากร/งบประมาณทั้งหมด	ร้อยละ	2.48	2.37	2.25	2.13	* ปีงบประมาณ 2552 ส่วนประกันฯ ได้ปรับเปลี่ยน ตัวชี้วัดนี้
KQI 4.3	ระดับความพึงพอใจของบุคลากร ที่มีต่อระบบบริหาร (ทรัพยากรมนุษย์)	ระดับ	3.52	70.80	76.20	N/R	
KQI 4.3	ร้อยละบุคลากรที่ได้รับ การพัฒนาความรู้/ทักษะ	ร้อยละ	100	100	100	100	
KRI 4.1	อัตราการลาออกของบุคลากร	ร้อยละ	1.71	3.17	4.72	6.35	
KRI 4.2	อัตราการขาดงานของบุคลากร	ร้อยละ	0	0	0	0.79	*ปีงบประมาณ 2552 ส่วนประกันฯ ยกเลิก ตัวชี้วัดนี้
KRI 4.3	จำนวนร้องทุกข์-ร้องเรียน จากบุคลากร/ปี	เรื่อง	0	0	0	0	
ฐานที่ 5 การบริหารงบประมาณและการเงิน							
KQI 5.1	สัดส่วนของงบประมาณใช้จริง/ งบประมาณที่ได้รับ	ร้อยละ	77.39	130.05 : 95.92	163.24 : 103.78	226.45 : 98.79	* ปีงบประมาณ 2552 ส่วนประกันฯ ได้ปรับเปลี่ยน ตัวชี้วัดนี้
KQI 5.2	ร้อยละงบประมาณ (ยูนิต) ที่ ประหยัดได้ (การใช้สาธารณูปโภค เทียบในช่วงเดียวกัน)	ร้อยละ	0.32	1.85	-2.93	10.54	*ปีงบประมาณ 2552 ส่วนประกันฯ ยกเลิก ตัวชี้วัดนี้



	ดัชนีวัดความสำเร็จ	หน่วย นับ	เปรียบเทียบ 3 ปีซ้อนหลัง				หมายเหตุ
			2552	2551	2550	2549	
ฐานที่ 5 การบริหารงบประมาณและการเงิน							
KRI 5.1	ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร (ทุกประเภท)/ค่าใช้จ่ายทั้งหมด	ร้อยละ	0.41	27.39 : 57.12	26.65 : 59.99	25.62 : 43.96	* ปีงบประมาณ 2552 ส่วนประกันฯ ได้รับเปลี่ยนแปลง ตัวชี้วัดนี้
ฐานที่ 6 การตรวจติดตามการป้องกันและการรับมือ							
KQI 6.1	ร้อยละของหัวข้อการปรับปรุง ที่เกิดขึ้นจริงภายหลังการตรวจ ประเมิน	ร้อยละ	100	100	100	56.25	
KQI 6.2	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการและบุคลากร	ระดับ	3.90	78	76.2	71.43	
KQI 6.3	จำนวนครั้งที่มีการตรวจคุณภาพ ภายในปี	ครั้ง	1	1	1	1	*ปีงบประมาณ 2552 ส่วนประกันฯ ยกเลิก ตัวชี้วัดนี้
KQI 6.4	ระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบสนอง ต่อการร้องขอ คำร้อง ข้อเสนอแนะ	วันทำ การ	5	5	5	5	
KQI 6.5	จำนวนงานที่ได้รับการปรับปรุง กระบวนการภายในเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ	งาน	6	5	0	5	
KRI 6.1	ร้อยละประเด็นความเสี่ยงใน ระดับสูง ที่ยังไม่ได้ดำเนินการ รับมือ	ร้อยละ	0	0	N/R	33.33	
ฐานที่ 6 การตรวจติดตามการป้องกันและการรับมือ							
KRI 6.2	จำนวนผู้มีส่วนร่วมในการตรวจ ติดตาม - ป้องกัน-รับมือ/จำนวน บุคลากรทั้งหมด	คน	121/121	125/125	115/129	126/126	*ปีงบประมาณ 2552 ส่วนประกันฯ ยกเลิก ตัวชี้วัดนี้
KRI 6.3	จำนวนข้อร้องเรียน – ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการ/ปี	ข้อ	75	59	54	153	

N/A คือ ข้อมูลที่หน่วยงานพิจารณาแล้วพบว่าไม่มีความจำเป็นต้องดำเนินการเก็บเนื่องจาก ลักษณะและธรรมชาติ
ของหน่วยงาน

N/R คือ ข้อมูลที่ยังไม่ได้มีการเก็บในรอบการรายงานนี้ หรือไม่มีข้อมูลนี้ในหน่วยงาน

3.1.2.2 ผลตัวชี้วัดสำหรับกระบวนการหลัก (Core Process): เสาบ้าน ปิงปองประมาณ 2551, 2550 และ 2549

ดัชนีวัดความสำเร็จ		เปรียบเทียบ 3 ปี ย้อนหลัง				หมายเหตุ
รายการ	หน่วยนับ	2552	2551	2550	2549	
ตัวชี้วัดคุณภาพ (KQI: Key Quality Indicator)						
1. จำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจ บริการ	ราย	60	104	N/R	N/R	
16. จำนวนครั้งในการเข้าเยี่ยมชมดูงาน จากหน่วยงานภายนอก	ครั้ง	28	41	47	56	
13. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการ	ร้อยละ	78	78	76.2	71.43	
10. จำนวนงาน/กิจกรรมที่มีรอบระยะเวลา ในการให้บริการที่ลดลง	กิจกรรม	N/R	2	2	2	
11. ระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบสนองต่อ การร้องขอ คำร้อง ข้อเสนอแนะ	วันทำการ	5	5	5	5	
15. จำนวนงาน/กิจกรรม ที่มีขั้นตอน การให้บริการลดลง	กิจกรรม	1	3	N/R	2	
12. จำนวนขั้นตอน และ/หรือ ระเบียบ ที่ปรับปรุงเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ	ขั้นตอน	N/R	3	N/R	N/R	
6. จำนวนรูปแบบ-ประเภทบริการใหม่ๆ	ประเภท	1	2	0	2	
14. จำนวนช่องทางการให้บริการ	ช่องทาง	7	7	7	7	
2. ร้อยละการให้บริการ online/ การให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	44.12	44.12	N/R	N/R	
3. ร้อยละการให้บริการ self-service/ การบริการทั้งหมด	ร้อยละ	23.53	23.53	N/R	N/R	
4. ร้อยละการให้บริการ one stop service/ การให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	11.76	11.76	N/R	N/R	
5. จำนวนครั้งและ/หรือ ช่องทาง และ/หรือ วิธีการใหม่ในการสื่อสารให้ข้อมูล แก่ผู้รับบริการ	ช่องทาง	9	9	N/R	N/R	
7. ร้อยละการลดลงของการใช้เอกสาร ของผู้รับบริการ	ร้อยละ	N/R	N/R	N/R	N/R	
8. ปริมาณการลดลงของการใช้เอกสาร ของผู้รับบริการ	แผ่น	N/R	N/R	N/R	N/R	
9. จำนวนกิจกรรมที่มีการใช้เอกสาร ของผู้รับบริการลดลง	กิจกรรม	N/R	N/R	N/R	N/R	



ดัชนีวัดความสำเร็จ		เปรียบเทียบ 3 ปี ย้อนหลัง				หมายเหตุ
รายการ	หน่วยนับ	2552	2551	2550	2549	
ตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI:Key Risk Indicator)						
1. ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับผล จากความผิดพลาดของการให้บริการ	ร้อยละ	N/R	N/R	N/R	N/R	
2. ร้อยละจำนวนครั้ง ข้อผิดพลาดในการ ให้บริการ/จำนวนการให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	N/R	N/R	N/R	N/R	
3. ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียนของ ผู้รับบริการที่ต้องแก้ไข/ปัญหาที่ต้อง แก้ไขทั้งหมด	ร้อยละ	N/R	N/R	N/R	N/R	
4. ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียน/ การร้องขอของผู้รับบริการที่ยังไม่ได้รับ การแก้ไข/ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด	ร้อยละ	N/R	N/R	N/R	N/R	
5. จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการร้องทุกข์-ร้องเรียน	ครั้ง	59	10	54	153 เรื่อง	
6. จำนวนครั้งความบกพร่องที่พบจากการ สุ่มตรวจ	ครั้ง	N/R	N/R	N/R	N/R	
7. จำนวนครั้งที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามที่ กำหนดไว้	ครั้ง	29	47	0	4	
8. จำนวนครั้งที่เกิดการร้องเรียนเรื่องการ ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร	ครั้ง	0	N/R	N/R	N/R	

N/A คือ ข้อมูลที่หน่วยงานพิจารณาแล้วพบว่าไม่มีความจำเป็นต้องดำเนินการเก็บเนื่องจาก ลักษณะและธรรมชาติ
ของหน่วยงาน

N/R คือ ข้อมูลที่ยังไม่ได้มีการเก็บในรอบการรายงานนี้ หรือไม่มีข้อมูลนี้ในหน่วยงาน

3.2 การประเมิน และวิเคราะห์ตนเองตามตัวชี้วัดเชิงเปรียบเทียบ

จากข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด CU-Ss QA Model ของสถาบันวิทยบริการ
ในปีงบประมาณ 2552 สามารถวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบและมีข้อสังเกตดังนี้

3.2.1 ตัวชี้วัดสำหรับกระบวนการสนับสนุน (Support Process): สุานบ้าน

3.2.1.1 สุานที่ 1 การบริหารจัดการหน่วยงาน

- KQI 1.1 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของการปฏิบัติงาน/
ปฏิบัติราชการประจำปีที่กำหนด (SDA) ในด้านการบริหารจัดการของคณะผู้บริหารสถาบันวิทยบริการ
แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาหน่วยงานตามเป้าหมาย อยู่ในระดับดี คือความสำเร็จในการดำเนินการตาม
แผนพัฒนาองค์กร อยู่ที่ร้อยละ 75 แต่อย่างไรก็ตามหากเปรียบเทียบตัวเลข 3 ปีย้อนหลังจะเห็นว่ามีความ
คะแนนใกล้เคียงกัน แม้จะมีค่าคะแนนขึ้น หรือลงบ้างก็ไม่สูง หรือต่ำกว่ากันมากนัก

- KQI 1.2 จำนวนงานที่ได้รับการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ด้านการปรับปรุงระบบงานต่างๆ การปรับลดขั้นตอน หรือการพัฒนารูปแบบวิธีการใหม่ๆ ในหน่วยงาน จะเห็นว่ามีเพียง 3 งาน ซึ่งหากเปรียบเทียบกับจำนวนงานทั้งหมดของสถาบันฯ ก็เป็นสัดส่วนจำนวนงานที่ค่อนข้างน้อย

- KQI 1.4 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการ ปีงบประมาณ 2552 อยู่ที่ระดับ 3.74 ซึ่งหากเปรียบเทียบข้อมูล 3 ปีย้อนหลังค่าระดับในปีนี้จะสูงที่สุด เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของบุคลากรสถาบันวิทยบริการต่อการบริหารจัดการของผู้บริหารเพิ่มสูงขึ้น แต่อย่างไรก็ตามช่องทางนี้อาจจะไม่ใช่วิธีการที่ประสบความสำเร็จในการรับทราบทัศนคติ ข้อเสนอแนะ หรือข้อเสนอแนะของบุคลากรในหน่วยงานที่มีต่อการบริหารจัดการ

- KRI 1.1 จำนวนครั้งที่มีการรายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ (Incident Report) ด้านการระงับภัยและการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ โดยพิจารณาจากจำนวนครั้งที่มีการรายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ (Incident Report) มีค่า 0 ซึ่งอาจจะแปลความหมายได้ว่าไม่มีเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ หรือการพัฒนาช่องทางในการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ การเก็บข้อมูลตัวชี้วัดนี้ยังไม่ชัดเจน

3.2.1.2 ฐานที่ 2 การบริหารข้อมูล สารสนเทศ และความรู้

- KQI 2.1 ค่าใช้จ่ายด้าน IT/ค่าใช้จ่ายทั้งหมด ต่อปี (รวม Hardware + Humanware + Software) ในสถานการณ์ด้าน IT ของสถาบันวิทยบริการจะเห็นว่าการลงทุนอย่างต่อเนื่อง พอเพียงตามความจำเป็น โดยพิจารณาได้จากตัวเลขร้อยละย้อนหลัง 3 ปี จะอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน คือในระดับ ร้อยละ 7, 10, 6 และ 9 ต่อปี ซึ่งในปีงบประมาณ 2552 นี้เป็นการลงทุนจัดหาระบบ single search เพื่อให้บริการกับประชาคมจุฬาฯตาม KPI องค์กร

- KQI 2.2 จำนวนกิจกรรมที่มีการใช้ KM ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยรูปแบบต่างๆ ในปีงบประมาณ 2552 มีการจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปแบบของ อาศรมวิทยบริการ จำนวน 5 ครั้ง ซึ่งหากจะคิดเป็นร้อยละความสำเร็จในการพัฒนาระบบบริหาร และถ่ายทอดความรู้ในองค์กรจะได้ร้อยละ 87.5 เป็นค่าคะแนนที่ค่อนข้างสูงเมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ 2551 (ร้อยละ 39.13), ปีงบประมาณ 2550 (ร้อยละ 46.87), และปีงบประมาณ 2549 (ร้อยละ 53.84) ทั้งนี้เป็นเพราะ ทางสถาบันฯ ได้เปลี่ยนรูปแบบกิจกรรมทางด้านนี้ จากการเขียนรายงานและนำมาเผยแพร่ในองค์กรเป็นลักษณะการเสวนา แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ทำให้ค่า KPI ทางด้านนี้สูงขึ้น

- KRI 2.1 จำนวนครั้งที่ระบบ IT เสียฉุกเฉิน ในปีงบประมาณ 2552 จำนวน 0 ครั้ง ซึ่งได้แสดงให้เห็นว่าฝ่ายระบบสารสนเทศ สถาบันวิทยบริการมีการวางระบบบริหารจัดการ เพื่อไม่ให้เกิดภาวะระบบ IT เสียฉุกเฉินได้เป็นอย่างดี

3.2.1.3 ฐานที่ 3 การบริหารสินทรัพย์ และกายภาพ



- KQI 3.1 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารสินทรัพย์และกายภาพ ในปีงบประมาณ 2552 อยู่ที่ระดับ 3.65 ในขณะที่ปีงบประมาณ 2551 อยู่ที่ระดับ 3.52 (ร้อยละ 70.40) ซึ่งความพึงพอใจทางด้านนี้เพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อยเท่านั้น แสดงให้เห็นว่าในช่วง 2 ปีที่ผ่านมาค่าความพึงพอใจในด้านนี้ยังไม่เปลี่ยนแปลง ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะการปรับเปลี่ยนทางด้านสินทรัพย์ และกายภาพของสถาบันวิทยบริการยังไม่ชัดเจน การปรับเปลี่ยนในปีงบประมาณ 2552 เป็นการปรับเปลี่ยนระบบปรับอากาศที่ไม่เป็นรูปธรรมอย่างเห็นชัด

- KRI 3.1 มูลค่าซ่อมแซมสินทรัพย์/ค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อปี (ไม่รวมงบลงทุน) สถาบันวิทยบริการใช้งบประมาณในการซ่อมแซมสินทรัพย์ 4.83 ล้านบาท ซึ่งน้อยกว่าปีงบประมาณ 2550 (5.62 ล้านบาท) แสดงให้เห็นว่ามีการใช้งบประมาณซ่อมแซมครุภัณฑ์น้อยลง แต่อย่างไรก็ตามหากเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ 2550 (2.12 ล้านบาท) และงบประมาณ 2549 (2.23 ล้านบาท) ก็เป็นงบประมาณที่สูงกว่าเท่าตัว สาเหตุหนึ่งอาจจะเป็นเพราะการของบประมาณครุภัณฑ์ใหม่ทำได้ยากขึ้น การใช้ค่าซ่อมจึงมีอัตราสูงขึ้น

3.2.1.4 ส่วนที่ 4 การบริหารทรัพยากรบุคคล

- KQI 4.1 ร้อยละค่าใช้จ่ายพัฒนาบุคลากร (สายสนับสนุน)/ค่าใช้จ่ายทั้งหมด (ไม่รวมงบลงทุน) สถาบันวิทยบริการได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร ดังจะเห็นได้จากงบประมาณที่ถูกใช้ในดำเนิน 3 ปีซ้อนหลังอยู่ในระดับที่สม่ำเสมอใกล้เคียงกัน และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น กล่าวคือ ปีงบประมาณ 2552 ร้อยละ 2.48, ปีงบประมาณ 2551 ร้อยละ 2.37, ปีงบประมาณ 2550 ร้อยละ 2.25 และปีงบประมาณ 2549 ร้อยละ 2.13 ซึ่งเชื่อมโยงกับ KQI 4.3 บุคลากรทุกคน (ร้อยละ 100) ของสถาบันฯ ได้รับการพัฒนาความรู้/ทักษะ

- KQI 4.2 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบบริหาร (ทรัพยากรบุคคล) ในปีงบประมาณ 2552 ค่าตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจของบุคลากรสถาบันวิทยบริการที่มีต่อระบบบริหาร (ทรัพยากรบุคคล) อยู่ที่ 3.52 ซึ่งไม่แตกต่างจากการเก็บข้อมูลในปี 2551 คือที่ระดับ 3.54 แต่ในปีงบประมาณ 2550 อยู่ที่ระดับ 3.81 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของบุคลากรทางด้านนี้ในระยะ 3 ปีที่ผ่านมาไม่แตกต่างกันมากนัก

- KQI 4.3 ร้อยละบุคลากร (สายสนับสนุน) ที่ได้รับการพัฒนา ดังที่ได้กล่าวแล้วใน KPI 4.1 ว่าสถาบันวิทยบริการให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และทั่วถึง ดังนั้นในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา คือ ปีงบประมาณ 2552, 2551, 2550 บุคลากรทุกคน (ร้อยละ 100) ได้รับการพัฒนา สิ่งที่สถาบันฯ จะต้องคำนึงต่อไปก็คือ เมื่อได้รับการพัฒนาแล้วเพียงพอต่อความต้องการในการดำเนินงาน หรือการนำพาสถาบันฯ ให้บรรลุวิสัยทัศน์ นำกลับมาใช้เพื่อก่อประโยชน์ให้กับหน่วยงานมากน้อยเพียงไร



- KRI 4.1 อัตราการลาออกของบุคลากร (ทุกประเภท) การลาออกของบุคลากร ในปีงบประมาณ 2552 อยู่ที่ร้อยละ 1.71 ลดลงจากปี 2551 ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 3.17 แสดงให้เห็นถึงเสถียรภาพของแรงงานในหน่วยงานยังดีอยู่ ในค่าตัวชี้วัดนี้ต้องมีการวิเคราะห์ละเอียดลงไป จะพบว่าผู้ที่ลาออกส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย สาเหตุของการลาออก คือ ไปประกอบอาชีพอื่นที่มีสถานภาพดีกว่า ตัวชี้วัดนี้อาจจะเป็นภาพสะท้อน ให้มหาวิทยาลัยเห็นสถานภาพของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนได้เป็นอย่างดี ว่าสามารถรักษาบุคลากรไว้ได้อย่างเพียงพอต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยหรือไม่ เพียงไร

- KRI 4.3 จำนวนร้องทุกข์-ร้องเรียนจากบุคลากร (ทุกประเภท) ต่อปี ในค่าตัวชี้วัดนี้สถาบันวิทยบริการมีค่า 0 ติดต่อกันเป็นเวลา 3 ปี ซึ่งหากวิเคราะห์ตามตัวเลข แสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการของสถาบันฯ ไม่มีปัญหาเรื่องข้อร้องเรียน ซึ่งสอดคล้องกับตัวเลขความพึงพอใจของบุคลากรในด้านการบริหารจัดการ ระบบบริหาร (ทรัพยากรบุคคล) และการบริหารสินทรัพย์และกายภาพที่ได้ค่าคะแนนในระดับดี

3.2.1.5 ส่วนที่ 5 การบริหารงบประมาณและการเงิน

- KQI 5.1 ร้อยละของงบประมาณใช้จริง/งบประมาณที่ได้รับ ปีงบประมาณ 2552 สถาบันฯ ใช้งบประมาณไปร้อยละ 77.39 ของงบประมาณทั้งหมด ในขณะที่ปี 2551 ใช้ไปร้อยละ 79.12 ปีงบประมาณ 2550 ใช้ไปร้อยละ 84.14 ซึ่งจะเห็นว่าการใช้งบประมาณของสถาบันฯ คงตัวอยู่ที่ร้อยละ 70 – 80 เท่านั้น ซึ่งก็สอดคล้องกับภาพรวมจากตัวชี้วัด KQI 1.1 การบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของการปฏิบัติงาน/ปฏิบัติราชการประจำปีที่กำหนด (SDA) ร้อยละ 75 สิ่งที่สถาบันควรวิเคราะห์ต่อไปในมุมมองการดำเนินงาน คือ การที่ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายร้อยละ 75 มีความสัมพันธ์กับงบประมาณที่ใช้ไปหรือไม่ อย่างไร และทำอย่างไรที่จะให้ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้สูงกว่านี้ เพราะงบประมาณที่ได้รับจัดสรรก็มีใช้อย่างพอเพียง

- KRI 5.1 ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร (ทุกประเภท)/ค่าใช้จ่ายทั้งหมด ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรต่อค่าใช้จ่ายทั้งหมดของสถาบันฯ ในปีงบประมาณ 2552 อยู่ที่ ร้อยละ 0.41 ซึ่งไม่ค่อยมีความแตกต่างจากปีงบประมาณ 2551 และ 2550 คืออยู่ที่ร้อยละ 0.47 และ 0.44 ตามลำดับ นั้นแสดงให้เห็นว่าการใช้จ่ายในด้านเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทนของบุคลากรค่อนข้างคงที่ ยังไม่มีสัญญาณใดที่จะบ่งชี้ให้เห็นปัญหา

3.2.1.6 ส่วนที่ 6 การตรวจติดตามการป้องกันและการรับมือ

- KQI 6.1 ร้อยละของหัวข้อการปรับปรุงที่เกิดขึ้นจริงภายหลังการตรวจประเมินการปรับปรุงที่เกิดขึ้นจากการตรวจประเมิน ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2552, 2551, 2550 มีค่า ร้อยละ 100 นั้นแสดงให้เห็นว่า กระบวนการบริหารคุณภาพของสถาบันฯ มีประสิทธิภาพ หน่วยงานต่างๆ ของ



สถาบันฯ ให้ความสำคัญในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ จนเห็นผลการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นรูปธรรม

- KQI 6.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และบุคลากร ค่าระดับความพึงพอใจในปีงบประมาณ 2552 อยู่ที่ 3.90 เท่ากันกับปีงบประมาณ 2551 ส่วนปีงบประมาณ 2550 อยู่ที่ระดับ 3.81 และปีงบประมาณ 2549 อยู่ที่ 3.57 ซึ่งจะเห็นว่าค่าเฉลี่ยในเรื่องระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน นั้นแสดงว่าการดำเนินงานของสถาบันฯ ยังคงรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและบุคลากรไว้ได้อย่างสม่ำเสมอ สิ่งที่สถาบันฯ ควรต้องคำนึงต่อไป คือ จะสามารถเพิ่มค่าระดับตัวชี้วัดนี้ ได้หรือไม่ และต้องทำอย่างไร

- KQI 6.4 ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการสนองตอบต่อข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2552, 2551, 2550 และ 2549 สถาบันฯ ยังคงรักษาระดับระยะเวลาการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนไว้ที่ 5 วันทำการ ซึ่งในตัวชี้วัดนี้สำนักงานประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ กำลังมีการดำเนินการเพื่อสร้างเครื่องมือในการบริหารจัดการ เก็บรวบรวมข้อร้องเรียน หากสามารถพัฒนาเครื่องมือที่เหมาะสมได้ ระยะเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนน่าจะทำได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

- KRI 6.1 ร้อยละประเด็นความเสี่ยงในระดับสูงที่ยังไม่ได้ดำเนินการรับมือ ในการกำหนดระดับความเสี่ยง ตามระบบบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยนั้น ความเสี่ยงที่อยู่ในระดับ ก1 และ ก2 ของสถาบันฯ เป็นความเสี่ยงที่สถาบันฯ ให้ความสำคัญและดำเนินการต่างๆ เพื่อป้องกันรับมือ อยู่อย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ ดังนั้นค่าตัวชี้วัด KRI 6.1 ประเด็นความเสี่ยงในระดับสูงที่ยังไม่ได้ดำเนินการรับมือจึงมีค่าเป็น 0 ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2552 และ 2551

- KRI 6.2 จำนวนข้อร้องเรียนทุกขั้ร้องเรียนจากผู้รับบริการต่อปี ปีงบประมาณ 2552 มีข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ 75 ข้อ ปีงบประมาณ 2551, 2550 และ 2549 มีข้อร้องเรียนจำนวน 59, 54 และ 153 ข้อ ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในปีงบประมาณ 2552 ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการเพิ่มสูงขึ้น ในประเด็นของข้อร้องเรียนที่เพิ่มสูงขึ้นนี้มักจะเป็นข้อร้องเรียนเดิม ๆ คือในเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการให้บริการของร้านค้าเอกสาร ซึ่งสถาบันฯ ได้พยายามตักเตือน แก้ไขหาหลักสูตรที่เหมาะสมเพื่ออบรมเพิ่มเติมให้กับบุคลากรของสถาบันฯ

3.2.2 ตัวชี้วัดสำหรับกระบวนการหลัก (Core Process): เสาบ้าน

- KQI 1 จำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจในบริการ ปีงบประมาณ 2552 มีจำนวน 60 ราย ปีงบประมาณ 2551 มี 104 ราย แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการที่แสดงออกถึงความประทับใจมีจำนวนลดลง อาจจะเป็นเพราะจำนวนผู้รับบริการที่เดินเข้ามาใช้บริการที่สถาบันฯ มีจำนวนลดลง แต่จะมีผู้มาใช้บริการออนไลน์เพิ่มขึ้น



- KQI 16 จำนวนครั้งในการเยี่ยมชมดูงานจากหน่วยงานภายนอก ปีงบประมาณ 2552 มี 28 ครั้ง ลดลงจากปีงบประมาณ 2551 ซึ่งมีจำนวน 41 ครั้ง แสดงให้เห็นว่าการบริการสารสนเทศของสถาบันฯ ยังอยู่ในระดับคงที่สม่ำเสมอ ในขณะที่หน่วยงานอื่นๆ อาจมีการปรับปรุงการพัฒนาเพิ่มขึ้น จนเป็นที่สนใจในการศึกษาดูงานได้มากกว่า

- KQI 13 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ปีงบประมาณ 2552 และ 2551 อยู่ที่ร้อยละ 78 ส่วนปีงบประมาณ 2550 อยู่ที่ระดับ 76.2 ปีงบประมาณ 2549 อยู่ที่ระดับ 71.43 ซึ่งสอดคล้องกับการวิเคราะห์ใน KQI 16 กล่าวคือการบริการสารสนเทศของสถาบันฯ ยังอยู่ในระดับคงที่สม่ำเสมอ ค่าระดับความพึงพอใจจึงค่อนข้างคงที่ ไม่สูงหรือต่ำไปกว่าเดิม

- KQI 10 จำนวนงาน/กิจกรรมที่มีรอบระยะเวลาในการให้บริการลดลง ในปีงบประมาณ 2552 ไม่มีข้อมูล ส่วนปีงบประมาณ 2551, 2550 และ 2549 อยู่ที่จำนวน 2 กิจกรรม เท่ากัน แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของสถาบันฯ ยังคงมีการปรับปรุงและพัฒนาอยู่บ้าง แม้จะเป็นจำนวนไม่มากนัก

- KQI 11 จำนวนขั้นตอน และ/หรือ ระเบียบที่ปรับปรุงเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ ลดลง ปีงบประมาณ 2552 ไม่มีข้อมูล ซึ่งอาจจะเป็นได้ว่าในปีงบประมาณ 2551 ได้มีการปรับปรุงไปแล้วถึง 3 กิจกรรม

- KQI 6 จำนวนรูปแบบ-ประเภทบริการใหม่ๆ ปีงบประมาณ 2552 มีจำนวน 1 ประเภท ส่วนปีงบประมาณ 2551 มีจำนวน 2 ประเภท ปีงบประมาณ 2550 ไม่มี ส่วนปีงบประมาณ 2549 มี 2 ประเภท แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของสถาบันฯ ยังคงมีการปรับปรุงและพัฒนาประเภทบริการใหม่ๆ อยู่บ้าง แม้จะเป็นจำนวนไม่มากนัก

- KQI 14 จำนวนช่องทางการให้บริการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2549 - 2552 มีจำนวน 7 ช่องทาง ยังคงไม่มีช่องทางใหม่ๆ ในการให้บริการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการศึกษา และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ

- KQI 2 ร้อยละการให้บริการ online/การให้บริการทั้งหมด KQI 3 ร้อยละการให้บริการ self-service/การบริการทั้งหมด และ KQI 4 ร้อยละการให้บริการ one stop service/การให้บริการทั้งหมด ข้อมูลยังคงเท่าเดิม ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2551 - 2552 ยังไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องการให้บริการ

- KQI 5 จำนวนครั้งและ/หรือ ช่องทาง และ/หรือ วิธีการใหม่ในการสื่อสารให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2552 มีค่าเท่ากับปีงบประมาณ 2551 คือ 9 ช่องทาง แสดงให้เห็นว่ายังไม่มีช่องทางใหม่ๆ ในการสื่อสารให้ข้อมูลกับผู้รับบริการ



- KQI 7 ร้อยละการลดลงของการใช้เอกสารของผู้รับบริการ KQI 8 ปริมาณการลดลงของการใช้เอกสารของผู้รับบริการ และ KQI 9 จำนวนกิจกรรมที่มีการใช้เอกสารของผู้รับบริการลดลง ยังไม่มีข้อมูลสำหรับตัวชี้วัดในเรื่องเกี่ยวกับการใช้เอกสารลดลง

- KRI 1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับผลจากความผิดพลาดของการให้บริการ ไม่มีข้อมูลสำหรับตัวชี้วัดนี้

- KRI 2 ร้อยละจำนวนครั้ง ข้อผิดพลาดในการให้บริการ/จำนวนการให้บริการทั้งหมด ไม่มีข้อมูลสำหรับตัวชี้วัดนี้

- KRI 3 ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่ต้องแก้ไขซ้ำ/ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด ไม่มีข้อมูลสำหรับตัวชี้วัดนี้

- KRI 4 ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียน/การร้องขอของผู้รับบริการที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข/ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด ไม่มีข้อมูลสำหรับตัวชี้วัดนี้

- KRI 5 จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการร้องทุกข์ – ร้องเรียน ในปีงบประมาณ 2552 มีจำนวน 59 ครั้ง ปีงบประมาณ 2551 จำนวน 10 ครั้ง และปีงบประมาณ 2550 จำนวน 54 ครั้ง แสดงให้เห็นว่าโดยเฉลี่ยแล้วสถาบันฯ จะมีข้อร้องเรียนประมาณสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ซึ่งข้อร้องเรียนเป็นเรื่องปกติของหน่วยงานบริการ ที่เป็นข้อมูลย้อนกลับการให้บริการของสถาบันฯ ได้เป็นอย่างดี

- KRI 6 จำนวนครั้งความบกพร่องที่พบจากการสุ่มตรวจ ไม่มีข้อมูลสำหรับตัวชี้วัดนี้

- KRI 7 จำนวนครั้งที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามที่กำหนด ปีงบประมาณ 2552 มี 29 ครั้ง ลดลงกว่าปีงบประมาณ 2551 ที่มี 47 ครั้ง แสดงให้เห็นว่าสถาบันฯ มีความพยายามรักษาข้อตกลงในการให้บริการกับผู้รับบริการไว้ได้ดีขึ้น

- KRI 8 จำนวนครั้งที่เกิดการร้องเรียนเรื่องไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร ปีงบประมาณ 2552 มีค่า 0 ครั้ง ส่วนปีงบประมาณ 2551, 2550 และ 2549 ไม่มีข้อมูล อาจพิจารณาได้ว่าไม่มีการร้องเรียนในเรื่องนี้จริง หรือการเก็บข้อมูลตัวชี้วัดในเรื่องนี้ยังไม่ดีพอ

3.3 ผลสัมฤทธิ์ จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และวิธีปฏิบัติที่ดี

จากผลสัมฤทธิ์ต่างๆ ตามตัวชี้วัดในระบบประกันคุณภาพของหน่วยงานที่มีภารกิจด้านการให้บริการและสนับสนุนตาม CU-Ss QA Model ของสถาบันวิทยบริการจะพบว่าผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดต่าง ๆ อยู่ในเกณฑ์ดี หากเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ (โดยใช้เกณฑ์ตามเป้าหมายหมายถึงค่าตัวชี้วัดที่ได้ไม่เกินร้อยละ 125 และไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 จากเป้าหมาย) จากตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุน ทั้ง 21 ตัวชี้วัด ได้ผลสัมฤทธิ์ดังนี้



- ได้ผลตามเป้าหมาย 16 ตัวชี้วัด
- ได้ผลเกินเป้าหมายและจัดเป็นเรื่องที่ดี 1 ตัวชี้วัด คือ KQI 1.2 จำนวนงานที่ได้รับการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ตั้งเป้าหมายไว้ 2 งาน แต่ได้ผล 3 งาน
- ได้ผลเป็น 0 จำนวน 2 ตัวชี้วัด ซึ่งเป็นค่าที่ดี คือ KRI 1.1 จำนวนครั้งที่มีการรายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปกติที่เกิดจากความบกพร่องของ การบริหารจัดการ (Incident Report) และ KRI 2.1 จำนวนครั้งที่ระบบ IT เสียฉุกเฉิน
- เป็นตัวชี้วัดในเรื่องงบประมาณ 2 ตัวชี้วัด คือ KQI 2.1 งบประมาณด้าน IT Hardware: Humanware: Software: งบประมาณทั้งหมด และ KQI 5.1 ร้อยละของงบประมาณใช้จริง/ งบประมาณที่ได้รับ

ในส่วนของกระบวนการหลัก (Core Process): เส้าบ้าน ในภาพรวมของข้อมูลจะได้ผลตามเป้าหมาย จะมีที่ได้ผลต่ำกว่าเป้าหมายและเป็นเรื่องที่ดี คือ KRI 7 จำนวนครั้งที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามที่กำหนดไว้ นอกนั้นเป็นตัวชี้วัดที่ไม่มีข้อมูล ซึ่งทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ได้ ซึ่งเป็นเรื่องที่น่ากังวล จะต้องพัฒนาหาวิธีการเก็บตัวชี้วัดที่เหมาะสมต่อไป

ในด้านจุดเด่น ดังที่ได้กล่าวแล้วว่าสถาบันฯ ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร จะเห็นได้จากตัวชี้วัดหลายๆ ตัว เช่น บุคลากรทุกคนของสถาบันฯ ได้รับการพัฒนาความรู้/ทักษะ แต่หากจะพิจารณาถึง ความสำเร็จในการพัฒนาระบบบริหาร และถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร ในปีงบประมาณ 2550 มีค่าต่ำมาก แสดงให้เห็นถึงระบบการถ่ายทอดความรู้ในองค์กรของสถาบันฯ ยังไม่ประสบความสำเร็จ ดังนั้นในปีงบประมาณ 2552 จึงได้เปลี่ยนรูปแบบวิธีการ รูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในองค์กรขึ้นใหม่เป็นลักษณะของการจัดกิจกรรมพบปะแลกเปลี่ยนสนทนา หรือ FORUM โดยให้ผู้ที่ไปอบรม สัมมนาได้กลับมาเล่าประสบการณ์ให้ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ หรือผู้ที่สนใจฟัง หากใครมีประสบการณ์ที่ใกล้เคียงกันอาจจะช่วยเล่าเสริมซึ่งกันและกัน ซึ่งกิจกรรมนี้เกิดจากค่าตัวชี้วัดฐานบ้านที่ต่ำมาก จึงได้มองหาวิธีการแก้ปัญหา และคงต้องมีการพัฒนาเป็นการจัดการความรู้ (KM: Knowledge Management) ที่สมบูรณ์ของสถาบันฯ ต่อไป

ด้านจุดที่ควรพัฒนา จากผลสัมฤทธิ์ของตัวชี้วัด จะเห็นว่าสัดส่วนการใช้งบประมาณ/ งบประมาณที่ได้รับของสถาบันฯ อยู่ที่ร้อยละ 77.39 ในขณะที่การบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของการปฏิบัติงาน/ปฏิบัติราชการประจำปีที่กำหนด (SDA) อยู่ที่ร้อยละ 75 ซึ่งควรจะมีการปรับวิธีการทำงานให้มีการใช้งบประมาณตามงบประมาณที่ได้รับ และให้ได้ผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย ตัวชี้วัดทั้งร้อยละ 100 จุดที่ควรพัฒนาอีกประการหนึ่ง คือ การเก็บข้อมูลตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก (Core Process) ยังมีตัวชี้วัดหลายตัวที่ไม่มีข้อมูล ทำให้การวิเคราะห์งานในกระบวนการหลัก ยังไม่เห็นภาพที่ชัดเจนเพียงพอ สถาบันฯ ควรต้องหาวิธีการเก็บข้อมูลตัวชี้วัดในกระบวนการหลัก ที่เหมาะสมต่อไป



ส่วนวิธีปฏิบัติที่ดีของสถาบันฯ คือในเรื่องของการพัฒนารูปแบบ – ประเภทบริการใหม่ๆ บริการใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นหลายบริการ เกิดจากการร้องเรียนของผู้รับบริการที่ส่งมาให้สถาบันฯ ไม่ว่าจะ เป็นด้วยวิธีการใส่กล่องรับความคิดเห็น ทางเว็บไซต์ หรือช่องทางอื่นๆ การจัดการข้อร้องเรียนของ สถาบันฯ จะมีระบบ ขั้นตอนที่น่าเสนอข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการต่อที่ประชุมคณะกรรมการ ดำเนินงานสถาบันฯ ซึ่งผู้บริหารของสถาบันฯ จะให้ความสำคัญ รับฟังและหาทางแก้ปัญหาดังกล่าว ในหลายๆ ครั้งก็เป็นที่มาของการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ เกิดเป็นบริการรูปแบบใหม่ๆ ขึ้น

บทที่ 4

การพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานในปีถัดไป

- 4.1 สรุปข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการตรวจติดตามและตรวจประเมิน
- 4.2 การกำหนดเป้าหมายสำหรับแต่ละตัวชี้วัดในปีถัดไป
- 4.3 แนวทางการพัฒนาปรับปรุง และตัวชี้วัดของหน่วยงาน
- 4.4 ความต้องการการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เหนือขึ้นไป หรือมหาวิทยาลัย และเหตุผลความจำเป็น



4.1 สรุปข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการตรวจติดตามและตรวจประเมิน

การตรวจติดตามคุณภาพภายในประจำปี 2552 นั้น มุ่งเน้นประเมินและวิเคราะห์ค่าดัชนีคุณภาพในส่วนเสาบ้าน (Core Process) และฐานบ้าน (Support Process) ที่ไม่บรรลุผลตามเป้าหมาย และที่มีผลเกินเป้าหมายอย่างเด่นชัด โดยศึกษาข้อมูลจากรายงานผลการตรวจสอบคุณภาพภายในประจำปี 2551 สัมภาษณ์ผู้บริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าศูนย์/ฝ่ายต่าง ๆ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานด้วยวัตถุประสงค์ที่จะให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพ การประเมินและติดตามผลการดำเนินงานตาม KPIs และเพื่อยืนยันคุณภาพของการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2551 ตลอดจนทราบถึงปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ จากการตรวจสอบคุณภาพภายในเพื่อนำผลไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันฯ

จากการตรวจสอบคุณภาพภายในของเสาบ้าน (Core Process) ตามมาตรฐานที่ 5 CU-SsQA (Service & Supporting Quality Assurance) และฐานบ้าน (Support Process) ปรากฏว่ามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสถาบันฯ ดังนี้

1. ควรพัฒนาบุคลากรให้สามารถรองรับความเป็นนานาชาติได้ เช่น การพัฒนาทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ การจัดหาทุนระยะสั้นเพื่อขยายโลกทัศน์ในการพัฒนาสถาบันฯ ด้วยการไปดูงานหรืออบรมยังต่างประเทศ
2. ควรหาวิธีการส่งเสริมการใช้เพื่อให้ผู้รับบริการเข้ามาใช้ห้องสมุดเพิ่มขึ้น เช่น การปรับเปลี่ยนห้องสมุดให้เหมาะกับ Lifestyle ของผู้รับบริการในปัจจุบัน การจัดเตรียมสิ่งแวดลอมทางกายภาพที่จะดึงดูดให้ผู้รับบริการเข้ามาค้นคว้าวิจัยในบรรยากาศที่ผ่อนคลาย เป็นต้น
3. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์
4. ควรส่งเสริมการประกันคุณภาพของสถาบันฯ โดยให้ความรู้และเตรียมบุคลากรเพิ่มขึ้น หากต้องการก้าวไปสู่ Thailand Quality Award (TQA)
5. ควรแสดงความชื่นชมอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมโดยสม่ำเสมอ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานดี
6. ควรพิจารณาและจัดการความเสี่ยงขององค์กรให้ครอบคลุมทุกด้าน
7. ควรรักษาจุดเด่นของสถาบันฯ ไว้ให้ยั่งยืน

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันฯ มีดังนี้

1. การประกันคุณภาพยังมีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องของการตั้งเป้าหมายและการจัดเก็บข้อมูล โดยเฉพาะค่าตัวชี้วัดความเสี่ยง
2. ควรเพิ่มหัวข้อการแสดงความประทับใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในแบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ

3. ควรมีการเตรียมบุคลากรเพื่อดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันฯ อย่างต่อเนื่อง โดยศูนย์/ฝ่ายให้ความร่วมมือในการส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม และร่วมเป็นกรรมการเพื่อส่งเสริมความรู้และประสบการณ์ในการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาสถาบันฯ ด้วยระบบประกันคุณภาพต่อไป

4.2 การกำหนดเป้าหมายสำหรับแต่ละตัวชี้วัดในปีถัดไป

จากการตรวจสอบคุณภาพภายในปี 2552 ปรากฏว่า สถาบันฯ ยังคงมีปัญหาในเรื่องการเก็บรวบรวมค่าตัวชี้วัดในส่วนของฐานบ้านและเสาบ้านในภาพรวมของสถาบันฯ โดยเฉพาะเรื่องความเสี่ยงเนื่องจากตัวชี้วัดหลายตัวไม่ได้มีการกำหนดเป้าหมาย หรือมีการกำหนดเป้าหมาย แต่วิธีเก็บและที่มาของข้อมูลไม่ชัดเจนเท่าที่ควร ทำให้เกิดปัญหาในการจัดเก็บและรายงานผลเมื่อต้องปฏิบัติจริง ดังนั้น จึงควรกำหนดเป้าหมายของตัวชี้วัดต่าง ๆ ให้ครบถ้วน และมีหลักฐานให้ทวนสอบในภายหลังได้หากเกิดความสับสนในการจัดเก็บว่า ตัวชี้วัดแต่ละตัวมีที่มาอย่างไร ฝ่ายใดรับผิดชอบในการจัดเก็บ และฝ่ายนั้น ๆ ได้กำหนดเป้าหมายของตนเองไว้อย่างไร เท่าไร

อย่างไรก็ตามการกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดคุณภาพในปีงบประมาณ 2553 ได้มีการนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ เพื่อแก้ไขปัญหาจากการเก็บข้อมูลในปีที่ผ่านมา โดยมีการกำหนดเป้าหมายอย่างเป็นระบบ ใช้ความคาดคะเนจากจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา การได้รับงบประมาณ ข้อมูลตัวชี้วัดย้อนหลัง 3 ปี ของสถาบันฯ เป็นข้อมูลในการกำหนดเป้าหมาย นอกจากนี้ยังมีการระบุผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อให้งานนโยบายและแผนของสถาบันฯ สามารถรวบรวมข้อมูลได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วยิ่งขึ้น

สำหรับเป้าหมายตัวชี้วัดปีงบประมาณ 2553 ของกระบวนการสนับสนุน (Support Process): สถาบันวิทยบริการได้กำหนดไว้มีดังนี้

ตัวชี้วัดคุณภาพและตัวชี้วัดความเสี่ยงในกระบวนการสนับสนุน (Support Process)

ดัชนีวัดความสำเร็จ

รายการ		หน่วย นับ	ปีงบประมาณ 2553	
			เป้าหมาย	ผล
ฐานที่ 1 การบริหารจัดการหน่วยงาน				
KQI 1.1	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของการปฏิบัติงาน/ปฏิบัติราชการประจำปีที่กำหนด (SDA)	ร้อยละ	100	
KQI 1.2	จำนวนงานที่ได้รับการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	งาน	10	
KQI 1.4	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการ	ระดับ	4	
KRI 1.1	จำนวนครั้งที่มีการรายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ (Incident Report)	ครั้ง	4	



รายการ		หน่วย นับ	ปีงบประมาณ 2553	
			เป้าหมาย	ผล
ฐานที่ 2 การบริหารข้อมูล สารสนเทศและความรู้				
KQI 2.1	ค่าใช้จ่ายด้าน IT/ค่าใช้จ่ายทั้งหมด ต่อปี (รวม Hardware+Humanware+Software)	ร้อยละ		
KQI 2.2	จำนวนกิจกรรมที่มีการใช้ KM ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยรูปแบบต่าง ๆ	กิจกรรม	8	
KRI 2.1	จำนวนครั้งที่ระบบ IT เสียฉุกเฉิน	ครั้ง/ปี (ขม.)		
ฐานที่ 3 การบริหารสินทรัพย์(พื้นที่/อาคาร)และกายภาพ (สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย)				
KQI 3.1	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารสินทรัพย์และกายภาพ (HR)	ระดับ	4	
KRI 3.1	มูลค่าการซ่อมแซมสินทรัพย์/ค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อปี (ไม่รวมงบลงทุน)	ร้อยละ		
ฐานที่ 4 การบริหารทรัพยากรบุคคล				
KQI 4.1	ร้อยละค่าใช้จ่ายพัฒนาบุคลากร (สายสนับสนุน)/ค่าใช้จ่ายทั้งหมด (ไม่รวมงบลงทุน)	ร้อยละ		
KQI 4.2	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบบริหาร (ทรัพยากรบุคคล)	ระดับ	4	
KQI 4.3	ร้อยละบุคลากร (สายสนับสนุน) ที่ได้รับการพัฒนา	ร้อยละ	100	
KRI 4.1	อัตราการลาออกของบุคลากร (ทุกประเภท)	ร้อยละ	1	
KRI 4.3	จำนวนข้อร้องทุกข์-ร้องเรียนจากบุคลากร (ทุกประเภท)/ปี	ข้อ	0	
ฐานที่ 5 การบริหารงบประมาณและการเงิน				
KQI 5.1	ร้อยละของงบประมาณใช้จริง/งบประมาณที่ได้รับ	ร้อยละ		
KRI 5.1	ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร(ทุกประเภท)/ค่าใช้จ่ายทั้งหมด	ร้อยละ		
ฐานที่ 6 การตรวจติดตามการป้องกันและการรับมือ				
KQI 6.1	ร้อยละของหัวข้อการปรับปรุงที่เกิดขึ้นจริงภายหลังการตรวจประเมิน	ร้อยละ	90	
KQI 6.2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและบุคลากร	ร้อยละ	75	
KQI 6.4	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการสนองตอบต่อข้อร้องเรียน	วันทำ การ	5	
KRI 6.1	ร้อยละประเด็นความเสี่ยงในระดับสูง ที่ยังไม่ได้ดำเนินการรับมือ	ร้อยละ	0	
KRI 6.3	จำนวนข้อร้องทุกข์ - ร้องเรียนจากผู้รับบริการต่อปี	ข้อ	80	

N/A คือ ข้อมูลที่หน่วยงานพิจารณาแล้วพบว่าไม่มีความจำเป็นต้องดำเนินการเก็บเนื่องจาก ลักษณะและธรรมชาติของหน่วยงาน

N/R คือ ข้อมูลที่ยังไม่ได้มีการเก็บในรอบการรายงานนี้ หรือไม่มีข้อมูลนี้ในหน่วยงาน



ส่วนเป้าหมายตัวชี้วัดปีงบประมาณ 2553 ของกระบวนการหลัก (Core Process) : สถาบัน
วิทยบริการได้กำหนดไว้ดังนี้

ตัวชี้วัดคุณภาพและตัวชี้วัดความเสี่ยงในกระบวนการหลัก (Core Process)

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ปีงบประมาณ 2553	
		เป้าหมาย	ผล
<u>ตัวชี้วัดคุณภาพ (KQI: Key Quality Indicator)</u>			
1. จำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจบริการ	ราย	70	
16. จำนวนครั้งในการเข้าเยี่ยมชมดูงานจากหน่วยงานภายนอก	ครั้ง	40	
13. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	ร้อยละ	75	
10. จำนวนงาน/กิจกรรมที่มีรอบระยะเวลาในการให้บริการที่ลดลง	กิจกรรม	2	
11. ระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบสนองต่อการร้องขอ คำร้อง ข้อเสนอแนะ	วันทำการ	5	
15. จำนวนงาน/กิจกรรม ที่มีขั้นตอนการให้บริการลดลง	กิจกรรม	2	
12. จำนวนขั้นตอน และ/หรือ ระเบียบที่ปรับปรุงเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ	ขั้นตอน	2	
6. จำนวนรูปแบบ-ประเภทบริการใหม่ๆ	ประเภท	4	
14. จำนวนช่องทางการให้บริการ	ช่องทาง	8	
2. ร้อยละการให้บริการ online/การให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ		
3. ร้อยละการให้บริการ self-service/การบริการทั้งหมด	ร้อยละ		
4. ร้อยละการให้บริการ one stop service/การให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ		
5. จำนวนครั้งและ/หรือ ช่องทาง และ/หรือ วิธีการใหม่ในการสื่อสารให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	ช่องทาง	8	
7. ร้อยละการลดลงของการใช้เอกสารของผู้รับบริการ	ร้อยละ		
8. ปริมาณการลดลงของการใช้เอกสารของผู้รับบริการ	แผ่น		
9. จำนวนกิจกรรมที่มีการใช้เอกสารของผู้รับบริการลดลง	กิจกรรม		
<u>ตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI:Key Risk Indicator)</u>			
1. ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับผลจากความผิดพลาดของการให้บริการ	ร้อยละ	0	
2. ร้อยละจำนวนครั้ง ข้อผิดพลาดในการให้บริการ/จำนวนการให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	0	
3. ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่ต้องแก้ไขซ้ำ/ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด	ร้อยละ	0	
4. ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียน/การร้องขอของผู้รับบริการที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข/ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด	ร้อยละ	0	



ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ปีงบประมาณ 2553	
		เป้าหมาย	ผล
5. จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการร้องทุกข์-ร้องเรียน	ครั้ง	40	
6. จำนวนครั้งความบกพร่องที่พบจากการสุ่มตรวจ	ครั้ง	1	
7. จำนวนครั้งที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามที่กำหนดไว้	ครั้ง	103	
8. จำนวนครั้งที่เกิดการร้องเรียนเรื่องการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร	ครั้ง	0	

N/A คือ ข้อมูลที่หน่วยงานพิจารณาแล้วพบว่าไม่มีความจำเป็นต้องดำเนินการเก็บเนื่องจาก ลักษณะและธรรมชาติของหน่วยงาน

N/R คือ ข้อมูลที่ยังไม่ได้มีการเก็บในรอบการรายงานนี้ หรือไม่มีข้อมูลนี้ในหน่วยงาน

4.3 แนวทางการพัฒนาปรับปรุง และตัวชี้วัดของหน่วยงาน

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า สถาบันฯยังคงมีปัญหาในการเก็บรวบรวมค่าตัวชี้วัดต่างๆ ทั้งนี้เกิดจากความเข้าใจและการตีความเกี่ยวกับตัวชี้วัดแต่ละตัวไม่ตรงกัน ซึ่งอาจทำให้เกิดความคลั่งในการเก็บข้อมูลของศูนย์/ฝ่ายต่างๆ ได้ ดังนั้น จึงควรมีการจัดอบรมเพื่อชี้แจงเรื่องของความหมายของดัชนีชี้วัดแต่ละตัว โดยเทียบกับงานของสถาบันฯ ให้เป็นที่ประจักษ์ว่า ดัชนีชี้วัดตัวนี้ จะเก็บค่าข้อมูลจากการแผนงาน หรือการดำเนินงานส่วนใด ทั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ทั้งแก่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รวบรวมข้อมูล และผู้ทำหน้าที่ตรวจติดตาม ซึ่งจากการปฏิบัติงานตรวจติดตามที่ผ่านมา ปรากฏให้เห็นเสมอว่ามีปัญหาข้อมูลตัวชี้วัดไม่ครบ หรือบางครั้งมีข้อมูลแล้ว แต่ผู้ตรวจสอบไม่เข้าใจถึงที่มา หรือเข้าใจผิด ซึ่งในกรณีนี้ จำเป็นต้องได้รับการชี้แจงจากผู้ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากศูนย์/ฝ่ายต่าง ๆ จึงเป็นข้อสังเกตประการหนึ่งว่า ในคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในซึ่งทำหน้าที่ตรวจติดตาม ควรมีผู้ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลตัวชี้วัดร่วมอยู่ในคณะกรรมการฯ ด้วย

นอกจากนี้ในตัวชี้วัดบางตัวของกระบวนการสนับสนุน KQI 6.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและบุคลากร ในหน่วยงานบริการและสนับสนุนจะมีตัวชี้วัดในกระบวนการหลัก KQI 13 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ซึ่งใกล้เคียงกันและค่อนข้างสับสนในการตีความว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร ควรจะมีการปรับข้อความตัวชี้วัดให้ชัดเจน อาจจะเป็นกระบวนการสนับสนุน เป็นความพึงพอใจของบุคลากร ส่วนในกระบวนการหลักเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งแล้วแต่ว่าหน่วยงานไหนมีผู้รับบริการที่เป็นนิสิตอย่างเดียว หรือเป็นทั้งนิสิตและบุคลากรด้วย

แต่อย่างไรก็ตามตัวชี้วัดในระบบประกันคุณภาพบางตัวก็ยากในการเก็บข้อมูล หากตัวชี้วัดตัวใดไม่เข้ากับลักษณะงาน หรือเป็นตัวยากต่อการจัดเก็บและไม่ใช่ตัวชี้วัดสำคัญที่จะสะท้อนคุณภาพของหน่วยงานน่าจะตัดออก หรือยกเว้นการเก็บข้อมูลในตัวชี้วัดนั้นหรือปรับเปลี่ยนตัวชี้วัด

ใหม่ให้เหมาะสมกับงานในหน่วยงาน เช่น ตัวชี้วัดในกลุ่มการลดลงของการใช้เอกสาร เป็นต้น หรือหากมหาวิทยาลัยต้องการให้มีการเก็บเพื่อสะท้อนให้เห็นภาพการรักษาสิ่งแวดล้อม ก็ควรจะมีการทำคู่มือการประชุมทำความเข้าใจในวิธีการเก็บข้อมูลให้กับหน่วยงานต่างๆ ดังเช่นที่เคยทำคู่มือในเรื่องกระบวนการหลักไปแล้ว

4.4 ความต้องการการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เหนือขึ้นไป หรือมหาวิทยาลัย เหตุผลความจำเป็น

การดำเนินงานในเรื่องของการประกันคุณภาพ สิ่งที่จะต้องได้รับการสนับสนุนจากทางมหาวิทยาลัย คือการให้และพัฒนาความรู้ในเรื่องของการประกันคุณภาพแก่บุคลากรทุกหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ และพร้อมที่จะให้คำปรึกษาในเรื่องของการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างชัดเจนที่สำคัญที่สุดคือ การสร้างความรู้สึกรู้สึกให้ทุกหน่วยงานเห็นคุณค่าของการประกันคุณภาพอย่างลึกซึ้งจนเกิดความยินดีและเต็มใจ ที่จะร่วมกันทำให้การประกันคุณภาพมีประโยชน์ต่อการรักษา และพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานอย่างแท้จริง ทำให้การประกันคุณภาพฝังลึกอยู่ในเนื้องาน ไม่ใช่ทำประกันคุณภาพเพื่อประกันคุณภาพ ซึ่งการที่จะก้าวไปสู่จุดนั้นได้ย่อมต้องอาศัยการสนับสนุนของมหาวิทยาลัยในเรื่องสำคัญต่างๆ ดังนี้

4.4.1 การปรับปรุงทางด้านกายภาพเพื่อให้สถาบันฯ มีรูปแบบที่ทันสมัย ประทับใจ ผู้รับบริการ มีวัสดุอุปกรณ์เพื่อการบริการที่เพียงพอ และก้าวทันกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่รุดหน้าไปอย่างรวดเร็วตามกลยุทธีนั้น แม้อาจเกิดขึ้นได้ในการใช้งบประมาณอย่างประหยัด แต่ก็ต้องได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอ และต่อเนื่อง จึงจะทำได้หากขาดปัจจัยในข้อนี้ การพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะเกิดความชะงักงัน และไม่อาจบรรลุตามกลยุทธีที่กำหนดไว้ได้ ในด้านการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ ในปีงบประมาณ 2552 ยังคงมีการใช้งบประมาณในเรื่องของการซ่อมแซมสินทรัพย์ การปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งหากพิจารณาการใช้งานของอาคารมหาธีรราชานุสรณ์ซึ่งเป็นสถานที่ตั้งของสถาบันฯ มีการใช้งานมากกว่า 30 ปี และอยู่ในระยะที่ต้องการการซ่อมแซม เพื่อให้อาคารมหาธีรราชานุสรณ์สามารถรองรับการใช้งานตามภารกิจของสถาบันฯ การปรับปรุงระบบแสงสว่าง ระบบปรับอากาศเพื่อสภาพแวดล้อมที่ดีเป็นสิ่งที่จำเป็น หากไม่ได้รับการแก้ไขที่สาเหตุ การใช้งบประมาณในด้านนี้ก็จะเป็นตัวเลขที่สูงขึ้นตามลำดับ

4.4.2 การพัฒนาบุคลากร ในหน่วยงานที่ให้บริการความรู้ดังเช่นสถาบันวิทยบริการ บุคลากรผู้ให้บริการนับเป็นหัวใจสำคัญ ในการส่งมอบบริการที่มีคุณค่าให้กับผู้รับบริการ แม้สถาบันฯ จะให้ความสำคัญกับบุคลากรดังที่ได้เคยกล่าวมาแล้ว แต่ในบางครั้งการมีหลักสูตรอบรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการโดยตรงก็จะเป็นส่วนที่ทำให้บุคลากรได้รับการพัฒนา เพื่อส่งมอบบริการที่มีคุณค่าให้กับผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การที่มหาวิทยาลัยมีเป้าหมายในการเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในระดับ



นานาชาติ การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่อยากให้นักศึกษาลงมือวางแผนพัฒนาควบคู่ไปด้วย ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมให้มีโอกาสเรียนต่อในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในระดับที่สูงขึ้น หรือการส่งเสริมในเรื่องภาษาอังกฤษ เป็นต้น

4.4.3 อัตรากำลัง ในขณะที่สถาบันฯ พยายามปรับปรุงทั้งด้านการบริหารและบริการ โดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย แต่ด้วยปริมาณงานและความต้องการของผู้ใช้ต่อบริการของสถาบันฯ ที่บุคลากรของสถาบันฯ ต้องรับผิดชอบมีเพิ่มขึ้น รวมทั้งอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการทำงาน หรือการบริการออกไปจากเดิม ทำให้สถาบันฯ จำเป็นต้องมีอัตรากำลังอย่างเพียงพอ จึงควรมีอัตราทดแทนหรือมีอัตราค่าจ้างในสายวิชาชีพที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถดึงดูดผู้ที่มีศักยภาพเข้ามาทำงานให้สถาบันฯ ได้ทันต่อความจำเป็น และควรมีควมมีหลักประกันที่ทำให้บุคลากรซึ่งอยู่ในอัตรากำลังเหล่านั้น มีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอด้วย

4.4.4 โครงการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ ด้วยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ตามที่คณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ ได้เห็นชอบให้มีการนำระบบบริหารคุณภาพด้วยเกณฑ์รางวัลคุณภาพ (TQA) เข้ามาใช้ในการดำเนินงานของสถาบันฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการตรวจสอบประเมินตัวเอง ให้รู้ว่าสถาบันฯ หากต้องนำเกณฑ์มาใช้ ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาในด้านใด จึงจะสามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการพัฒนาสถาบันฯ ในการนำเกณฑ์ TQA มาใช้เพื่อพัฒนาสถาบันฯ นี้ จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยในเรื่องของการเป็นที่ปรึกษา และงบประมาณสนับสนุนเพื่อให้สถาบันฯ สามารถพัฒนาระบบบริหารจัดการได้ตามวัตถุประสงค์

บทที่ 5

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการประกันคุณภาพ ของหน่วยงาน และของมหาวิทยาลัย

- 5.1 ปัญหาที่พบจากระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย
- 5.2 ข้อเสนอแนะการปรับปรุง เพิ่มเติม ปรับลด ตัวชี้วัด และเหตุผลประกอบการปรับเปลี่ยน
- 5.3 ข้อเสนอการปรับปรุงการตรวจติดตาม
- 5.4 ปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินการในระดับมหาวิทยาลัย



5.1 ปัญหาที่พบจากระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

สถาบันวิทยบริการ ได้นำระบบประกันคุณภาพตามแนวคิด CU Quality Model มาใช้ในการดำเนินงานระบบคุณภาพของสถาบันตั้งแต่ พ.ศ. 2549 และก้าวย่างเข้าปีที่ 4 แต่ปรากฏว่ายังประสบปัญหาในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ซึ่งสามารถสรุปประเด็นปัญหาได้ดังนี้

5.1.1 ตัวชี้วัดคุณภาพ ตัวชี้วัดความเสี่ยงบางตัวเป็นเรื่องที่มีความละเอียด มีความยากในการเก็บข้อมูล ต้องอาศัยการวินิจฉัย การตีความ ซึ่งบางครั้งก็ประสบปัญหาการตีความที่ไม่เหมือนกัน ทำให้ยากต่อการเก็บข้อมูล อย่างไรก็ตามการที่ส่วนประกันคุณภาพได้ทำคู่มือตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนนับเป็นสิ่งที่ดี ควรมีการทำคู่มือตัวชี้วัดของกระบวนการหลักด้วยเพื่อประโยชน์ในการตีความ เก็บข้อมูลตัวชี้วัด

5.1.2 ในการตรวจสอบคุณภาพ ต้องวิเคราะห์ผลจากข้อมูลที่เก็บได้ แต่เนื่องจากข้อมูลยังคงมีความไม่สม่ำเสมอ ด้วยสาเหตุมาจากความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลที่จะจัดเก็บ รวมทั้งการกำหนดตัวดัชนีชี้วัดอันเป็นมาตรฐานที่ใช้ร่วมกัน แม้มีคำอธิบาย แต่การตีความและน้ำหนักของเรื่องที่น่าสนใจนับเป็นตัวชี้วัดก็ยังคงมีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อการตรวจสอบคุณภาพ

5.1.3 การประกันคุณภาพยังไม่ได้หยั่งรากลึกเข้าไปในจิตใจของบุคลากรเท่าที่ควร การทำประกันคุณภาพเป็นระบบที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้มี บุคลากรทำประกันคุณภาพเพราะต้องการปฏิบัติตามนโยบายของมหาวิทยาลัย แต่ไม่ได้เป็นการประกันคุณภาพที่ฝังอยู่ในเนื้อหา ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยระยะเวลา

5.1.4 ในการดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพ เป็นสิ่งที่ไม่อาจปฏิเสธได้ว่ามีภาระงานเพิ่มขึ้นมาก นอกเหนือจากงานประจำที่รับผิดชอบ ด้วยสาเหตุนี้ทำให้บุคลากรบางส่วนปฏิเสธไม่ยอมเป็นแกนนำในระบบประกันคุณภาพของหน่วยงาน ทำอย่างไรที่จะให้การดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ

5.2 ข้อเสนอแนะการปรับปรุง เพิ่มเติม ปรับลด ตัวชี้วัด และเหตุผลประกอบการปรับเปลี่ยน

จากปัญหาดังกล่าวแล้วข้างต้น มีข้อเสนอแนะในเรื่องของการปรับปรุง เพิ่มเติม ปรับลด ตัวชี้วัด ในส่วนของสถาบันวิทยบริการ กล่าวคือ

5.2.1 ควรจัดให้มีการอบรม ชี้แจง เกี่ยวกับเรื่องของการเก็บข้อมูลตัวชี้วัดต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่ทำหน้าที่เก็บข้อมูลได้มีความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของตัวชี้วัดต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน และสามารถเก็บข้อมูลได้ถูกต้อง สม่ำเสมอ และเป็นประโยชน์ต่อการตรวจติดตามและประเมินผลในปีต่อไปด้วย



5.2.2 ในส่วนของตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุน ตัวชี้วัดของกระบวนการหลักบางตัว มีความคล้ายคลึงกันมากจนดูเหมือนเป็นตัวเดียวกัน เช่น KQI 6.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และบุคลากร ในหน่วยงานบริการและสนับสนุนจะมีตัวชี้วัดในกระบวนการหลัก KQI 13 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการร้องทุกข์ร้องเรียน จำนวนข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน จากผู้รับบริการ/ปี แต่อาจมีความต่างกันเล็กน้อยที่หน่วยนับ ทำให้เกิดความสับสนในการเก็บข้อมูล จึงควรมีการทบทวนดัชนีชี้วัดดังกล่าวว่าจะใช้หน่วยนับใด และควรมีทั้งในกระบวนการสนับสนุน และกระบวนการหลักหรือไม่

5.2.3 ตัวชี้วัดบางตัวก็ยากต่อการเก็บข้อมูล เช่น ร้อยละการลดลงของการใช้เอกสารของผู้รับบริการ หากจะให้ได้ข้อมูลเพื่อมาตอบคำถามทางด้านสิ่งแวดล้อม ทางส่วนประกันคุณภาพ ควรมีวิธีปฏิบัติในการเก็บข้อมูล หรือตัวชี้วัดบางตัวก็มีวิธีการเก็บข้อมูลที่ค่อนข้างยาก และมีความใกล้เคียงกัน เช่น ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับผลจากความผิดพลาดของการให้บริการ ร้อยละของจำนวนครั้ง ข้อผิดพลาดในการให้บริการ/จำนวนการให้บริการทั้งหมด ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียน/การร้องขอของผู้รับบริการที่ต้องแก้ไขซ้ำ/ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียน/การร้องขอของผู้รับบริการที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข/ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด เป็นต้น

5.3 ข้อเสนอการปรับปรุงการตรวจติดตาม

จากการตรวจติดตามคุณภาพภายในปีงบประมาณ 2552 คณะผู้ตรวจฯ ยังคงเห็นว่าสถาบันฯ และศูนย์/ฝ่ายต่างๆ ต้องให้ความสำคัญในเรื่องของการตั้งเป้าหมายและการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ โดยเฉพาะค่าตัวชี้วัดความเสี่ยง

นอกจากนั้นเพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันฯ เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ควรได้มีการเตรียมบุคลากรที่จะทำหน้าที่สำคัญๆ หรือเป็นแกนนำในส่วนของการทำงานประกันคุณภาพรุ่นต่อไปให้พร้อม โดยศูนย์/ฝ่ายต่างๆ ให้ความร่วมมือส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม และร่วมเป็นกรรมการเพื่อสร้างเสริมความรู้และประสบการณ์ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ เพื่อสามารถสร้างบุคลากรรุ่นใหม่ขึ้นมาทดแทน และสามารถนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาสถาบันฯ อย่างเต็มที่ต่อไป

5.4 ปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินการในระดับมหาวิทยาลัย

ในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.4.1 ควรจัดให้มีการอบรมหรือให้ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เพราะในการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ย่อมมีการหมุนเวียนบุคลากรใหม่ๆ เข้ามารับผิดชอบเรื่องประกันคุณภาพ



5.4.2 ควรมีการอบรมให้ความรู้กับหน่วยงานต่างๆ เพิ่มเติม ในกระบวนการเสริมของระบบประกันคุณภาพ เช่น เรื่องการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ การจัดการความรู้ (Knowledge Management) การจัดการเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ (Incident Report)

5.4.3 ควรมีหลักสูตรอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมหรือทบทวนความรู้ที่สำคัญและจำเป็น สำหรับผู้ที่จะมาดำรงตำแหน่งสำคัญๆ ในระบบประกันคุณภาพของหน่วยงาน เช่น ผู้จัดการระบบคุณภาพ (QMR) หรือ ผู้ตรวจคุณภาพภายใน (IQA)

รายการอ้างอิง

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. รายงานประกันคุณภาพประจำปีงบประมาณ 2551. กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551. (อัดสำเนา)

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, รายงานผลการตรวจสอบคุณภาพภายในประจำปี 2551. กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551. (อัดสำเนา)

Chulalongkorn University. Center of Academic Resources. "Center of Academic Resources." [Online]. Available from: <http://www.car.chula.ac.th>. 2009. Retrieved December 25, 2009.

Chulalongkorn University. Center of Academic Resources. "CU QA: Center of Academic Resources." [Online]. Available from: www.car.chula.ac.th/qa-web. 2009. Retrieved December 25, 2009.

- * คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ
- * รายงานการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการสถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2552
- * สรุปกิจกรรมค้นหา "บุคคลคุณภาพ" และ "ดาวในดวงใจผู้ให้บริการ"
ประจำปีงบประมาณ 2552
- * สรุปแบบประเมินผล การบรรยายทางวิชาการ
เรื่อง "R2R - Routine to Research"
- * สรุปแบบประเมินผล ศึกษาดูงาน "แนวทางการดำเนินงาน 7 ส"
- * สรุปแบบประเมินผล กิจกรรม "อาศรมวิทยบริการ ครั้งที่ 1-5"
- * สรุปผลการประเมินกิจกรรม Big Cleaning Day
- * สรุปผลการเยี่ยมชมพื้นที่ 5ส/ดาวเด่น 5ส



คำสั่ง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ ๒๙ / 2551

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

ตามคำสั่งสถาบันวิทยบริการที่ 50/2550 และที่ 8/2551 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ นั้น เนื่องจากคณะกรรมการชุดดังกล่าวได้ครบกำหนดวาระเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2551 ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ และรับผิดชอบในด้านการพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงและวางระบบควบคุมภายในของสถาบันฯ เป็นไปตามนโยบายประกันคุณภาพ มีการวางแผน และนำแผนการดำเนินงานนั้นไปสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจนบรรลุวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งให้คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพที่ได้รับการแต่งตั้ง ตามคำสั่งสถาบันวิทยบริการที่ 50/2550 และที่ 8/2551 ดังรายนามและตำแหน่งต่อไปนี้ เป็นคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ ต่ออีก 1 ปี

- | | |
|--|---------------------|
| 1. ผู้จัดการระบบคุณภาพ
(นางศิริลักษณ์ สุตันไชยนนท์) | ประธานกรรมการ |
| 2. ประธานกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน
(นางสาวปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา) | กรรมการ |
| 3. ประธานกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส
และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day
(นางสาวสายฝน เต่าแก้ว) | กรรมการ |
| 4. นางรารวรรณ วีร์รวงศ์ | กรรมการ |
| 5. นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ | กรรมการ |
| 6. ผู้ช่วยผู้จัดการระบบคุณภาพ
(นางระเบียบ แสงจันทร์) | กรรมการและเลขานุการ |

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2551 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2552

สั่ง ณ วันที่ ๒๙ ตุลาคม 2551

ทิมพีระ ไพรมสมิทธิ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิมพีระไพ ไพรมสมิทธิ์)

ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ



คำสั่ง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ ๒๙ /2551

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน

ตามคำสั่งสถาบันวิทยบริการที่ 9/2551 และที่ 10/2551 เรื่องแต่งตั้ง ประธานกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน และคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน นั้น เนื่องจากคณะกรรมการชุดดังกล่าวได้ครบกำหนดวาระเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2551 ดังนั้น เพื่อให้การวางแผนและตรวจสอบคุณภาพงานบริการและผลผลิตของสถาบันฯ บันทึกลงและติดตามผลการแก้ไขการให้บริการและสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อรักษาและพัฒนามาตรฐานคุณภาพของสถาบันฯ พร้อมจัดทำรายงานผลการตรวจสอบคุณภาพภายใน ประเมินผล และสรุปผลการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในต่อผู้อำนวยการสถาบันฯ เป็นไปอย่างต่อเนื่อง จึงแต่งตั้งให้คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในที่ได้รับการแต่งตั้ง ตามคำสั่งสถาบันวิทยบริการที่ 9/2551 และที่ 10/2551 ดังรายนามต่อไปนี้ เป็น คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน ต่ออีก 1 ปี

- | | |
|---------------------------------------|---------------------|
| 1. นางสาวปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา | ประธานกรรมการ |
| 2. นางศุภกร เมลาสนนท์ | กรรมการ |
| 3. นางสาวพรทิพย์ เอื้ออภัยกุล | กรรมการ |
| 4. นางสาววาสนา อภิญาวงศ์ | กรรมการ |
| 5. นางสาวกัลยา ยิ่งสุขยิ่ง | กรรมการ |
| 6. นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ์ | กรรมการ |
| 7. นางสุรีย์ ทรัพย์สง่า | กรรมการ |
| 8. นางฉัตรวรรณ สุดใจประภารัตน์ | กรรมการและเลขานุการ |

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2551 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2552

สั่ง ณ วันที่ 29 ตุลาคม 2551

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์)

ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ

คำสั่ง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ ๓๕ /2551

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day

ตามคำสั่งสถาบันวิทยบริการที่ 51/2550 เรื่องแต่งตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day นั้น เนื่องจากคณะกรรมการชุดดังกล่าวได้ครบกำหนดวาระเมื่อวันที่ 30 เมษายน 2551 ดังนั้น เพื่อธำรงรักษามาตรฐาน 5 ส ของสถาบันวิทยบริการ และรณรงค์ในการสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อย อีกทั้งเพื่อสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ จึงแต่งตั้งให้คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day ที่ได้รับการแต่งตั้ง ตามคำสั่งสถาบันวิทยบริการที่ 51/2550 ดังรายนามต่อไปนี้ เป็น คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day อีกวาระหนึ่ง เพื่อให้การทำหน้าที่ตรวจสอบพื้นที่ในสถาบันวิทยบริการ และเสนอแนะการปรับปรุงพื้นที่ต่างๆ รวมทั้งประสานงานการจัดกิจกรรม Big Cleaning Day เป็นไปอย่างต่อเนื่อง

1. นางสาวสายฝน เต่าแก้ว	ประธานกรรมการ
2. นายธีรศักดิ์ มะลิอ่อน	รองประธานกรรมการ
3. นางสาวสุนิตา เข็มทอง	กรรมการ
4. นายวิโรจน์ ลาภทรัพย์ทวี	กรรมการ
5. นางสาวศิริวรรณ อินทิมล	กรรมการ
6. นางสาวไข่มุกข์ พบถาวร	กรรมการ
7. นายธีระ ทรัพย์ไพศาลกิจ	กรรมการ
8. นายนพรัตน์ กันปาน	กรรมการ
9. นางสาวหรรษา คำบุญ	กรรมการและเลขานุการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป จนถึงวันที่ 30 เมษายน 2552

สั่ง ณ วันที่ 18 ธันวาคม 2551

(ลงชื่อ)

พิมพ์วิภา ไพ ปรอมสมิทธิ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์วิภา ไพ ปรอมสมิทธิ์)

ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ

คำสั่ง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่ ๑ /2552

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day

ตามที่ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้มีคำสั่งที่ 35/2551 ลงวันที่ 12 ธันวาคม 2551 แต่งตั้งให้ผู้มีรายนามต่อไปนี้ เป็น คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบพื้นที่ในสถาบันวิทยบริการ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพื้นที่ต่างๆ รวมทั้งประสานงานการจัดกิจกรรม Big Cleaning Day ตั้งแต่วันที่ 12 ธันวาคม 2551 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2552 ไปแล้วนั้น เนื่องจากสถาบันฯ กำหนดให้จัดกิจกรรม Big Cleaning Day ในเดือนพฤษภาคม 2552 ดังนั้น เพื่อให้กิจกรรม 5 ส ของสถาบันฯ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และต่อเนื่อง จึงแต่งตั้งให้คณะกรรมการตามคำสั่งดังกล่าว เป็นคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day ต่อจนถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2552

1. นางสาวสายฝน เต่าแก้ว	ประธานกรรมการ
2. นายธำรงค์ มะลิอ่อน	รองประธานกรรมการ
3. นางสาวสุนิศา เข้มทอง	กรรมการ
4. นายวิโรจน์ ลาภทรัพย์ทวี	กรรมการ
5. นางสาวศิริวรรณ อินทวิมล	กรรมการ
6. นางสาวไข่มุกข์ พบถาวร	กรรมการ
7. นายธีระ ทรัพย์ไพศาลกิจ	กรรมการ
8. นายนพรัตน์ กันปาน	กรรมการ
9. นางสาวหรรษา คำบุญ	กรรมการและเลขานุการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 2 มีนาคม 2552

(ลงชื่อ) พิมพวิภา ไพ ปรอมสมิทธิ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพวิภา ไพ ปรอมสมิทธิ์)

ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ



รายงานการศึกษา

**ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประจำปี 2552**

เสนอต่อ
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จัดทำโดย
คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ
สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายงานการศึกษา
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประจำปีงบประมาณ 2552

เสนอต่อ
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โดย
คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ความพึงพอใจต่อการให้บริการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2552

หลักการและเหตุผล

สถาบันวิทยบริการเป็นหน่วยงานด้านบริหารและสนับสนุนของมหาวิทยาลัย มีพันธกิจในการบุกเบิก แสวงหา สรรสร้าง และเผยแพร่องค์ความรู้ในทางวิชาการและวิจัยโดยการบริหารจัดการและการให้บริการทางวิชาการที่มีคุณภาพ ให้บริการตอบสนองความต้องการด้านการเรียนการสอน และการวิจัยแก่ประชาคมจุฬาฯ และสังคมไทย

ในระบบประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ ได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในด้านการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งสถาบันฯ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องทุกปี พร้อมกับดำเนินการสื่อสารกับผู้รับบริการเพื่อสร้างความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอ

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ 2552 เป็นการเก็บข้อมูลเพื่อสะท้อนผลการดำเนินงาน และรวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการในระยะต่อไป

วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่าง ๆ ของสถาบันวิทยบริการ
- 2.2 เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสถาบันวิทยบริการ

ขอบเขตของการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้ สำรวจจากความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่สถาบันวิทยบริการระหว่างวันที่ 10 – 28 สิงหาคม 2552 ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างได้แก่คณาจารย์นิสิต และบุคลากร โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการให้บริการ ผลลัพธ์ของการให้บริการ และข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มีต่อการให้บริการ

วิธีดำเนินการ

1. แจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการสถาบันวิทยบริการ โดยบุคลากรผู้ให้บริการประจำเคาน์เตอร์บริการต่างๆ ของสถาบันวิทยบริการ เป็นผู้ดำเนินการแจกแบบสอบถาม และส่งคืนแบบสอบถามได้ ณ เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม ชั้น 1



2. ขอความอนุเคราะห์บรรณารักษ์ ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ดำเนินการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3. วิเคราะห์ผลข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative analysis) ด้วยสถิติบรรยายได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) จากการวิเคราะห์เนื้อหาในความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ต่าง ๆ

ระยะเวลาดำเนินการ

วันที่ 1 พฤษภาคม – 30 กันยายน 2552

ผู้รับผิดชอบโครงการ

- | | |
|---------------------------------------|-----------|
| 1. ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ | ที่ปรึกษา |
| 2. นางศิริลักษณ์ สุตันไชยนนท์ | |
| 3. นางสาวปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา | |
| 4. นางสาวสายฝน เต่าแก้ว | |
| 5. นางวราวรรณ วีร์วรงค์ | |
| 6. นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ | |
| 7. นางระเบียบ แสงจันทร์ | |

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ได้ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของสถาบันวิทยบริการ ตามตัวชี้วัดในระบบประกันคุณภาพภายในของสถาบันฯ
2. ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสถาบันวิทยบริการ



ผลการศึกษา

โครงการนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การดำเนินการวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยใช้แบบสอบถามกับผู้เข้าใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมา ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยสมบูรณ์ จึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูลและเนื้อหาจากข้อคำถามปลายเปิด โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ
- ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ
- ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะ/หน่วยงานที่สังกัด

จากจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งสิ้น 884 ชุด ได้รับกลับคืนมาจำนวน 728 ชุด (ร้อยละ 82.35) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะ/หน่วยงานที่สังกัด (ตารางที่ 1.1) จำนวนมากที่สุด 103 คน (ร้อยละ 14.15) สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ รองลงมาจำนวน 64 คน (ร้อยละ 8.79) สังกัดคณะครุศาสตร์ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 58 คน (ร้อยละ 7.97) สังกัดคณะอักษรศาสตร์

ตารางที่ 1. 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะ/ หน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวนแบบสอบถาม ที่ได้คืน (N=728)	
	จำนวน	ร้อยละ
ครุศาสตร์	64	8.79
จิตวิทยา	19	2.61
ทันตแพทยศาสตร์	25	3.43
นิติศาสตร์	9	1.24
นิเทศศาสตร์	25	3.43
บัณฑิตวิทยาลัย	5	0.69
พยาบาลศาสตร์	7	0.96
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี	76	10.44
แพทยศาสตร์	17	2.34
เภสัชศาสตร์	25	3.43
รัฐศาสตร์	11	1.51
วิทยาลัยประชากรศาสตร์	10	1.37
วิทยาลัยปิโตรเลียมและปิโตรเคมี	10	1.37
วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การสาธารณสุข	8	1.10
วิทยาศาสตร์	19	2.61
วิศวกรรมศาสตร์	103	14.15
ศิลปกรรมศาสตร์	2	.27
เศรษฐศาสตร์	34	4.67
สถาบันการขนส่ง	3	0.41
สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์	3	0.41
สถาบันวิจัยทรัพยากรทางน้ำ	2	0.27
สถาบันวิจัยพลังงาน	5	0.69
สถาบันวิจัยโลหะและวัสดุ	4	0.55
สถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อม	1	0.14
สถาบันเอเชียศึกษา	5	0.69
สถาปัตยกรรมศาสตร์	30	4.12
สหเวชศาสตร์	23	3.16
สัตวแพทยศาสตร์	25	3.43
สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา	17	2.34
อักษรศาสตร์	58	7.97
สำนักงานมหาวิทยาลัย	16	2.20

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวนแบบสอบถาม ที่ได้คืน (N=728)	
	จำนวน	ร้อยละ
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	0.14
ศูนย์เครื่องมือวิจัยวิทยาศาสตร์ฯ	5	0.69
สำนักทะเบียน	3	0.41
สำนักงานนิสิตเก่าสัมพันธ์	3	0.41
โรงพิมพ์จุฬาฯ	1	0.14
ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาฯ	2	0.27
ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาฯ	4	0.55
ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องแห่งจุฬาลงกรณ์	4	0.55
สถานีวิทยุแห่งจุฬาฯ	5	0.69
ศูนย์ส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งจุฬาฯ	2	0.27
ธรรมสถาน	5	0.69
สำนักงานเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อภูมิภาค	4	0.55
สำนักงานมหาวิทยาลัย	4	0.55
ศูนย์ความเป็นเลิศแห่งชาติด้านการ	5	0.69
บุคคลภายนอก	14	1.92
อื่นๆ	5	0.69
รวม	728	100.00



1.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทบุคคลภายนอก

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคคลภายนอก ทั้งสิ้น 14 คน (ตารางที่ 1.2) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดเท่ากัน 3 คน (ร้อยละ 21.43) สังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และมหาวิทยาลัยมหิดล รองลงมาจำนวน 2 คน (ร้อยละ 14.29) สังกัดมหาวิทยาลัยกรุงเทพ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนเท่ากัน 1 คน (ร้อยละ 7.14) สังกัดโรงเรียนวัดปากท่อ (สังกัด กรุงเทพมหานคร) สำนักงานการศึกษานอกโรงเรียน จ.ร้อยเอ็ด และบริษัทเอกชน

ตารางที่ 1.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทบุคคลภายนอก

หน่วยงานที่สังกัดของบุคคลภายนอก	จำนวน	ร้อยละ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	3	21.43
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร	3	21.43
มหาวิทยาลัยมหิดล	3	21.43
โรงเรียนวัดปากท่อ (สังกัด กรุงเทพมหานคร).	1	7.14
สำนักงานการศึกษานอกโรงเรียน จ.ร้อยเอ็ด	1	7.14
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	2	14.29
บริษัทเอกชน	1	7.14
รวม	14	100.00

1.3 สถานที่สำหรับการพบปะ/ทำงาน/ค้นคว้าข้อมูล

ผลการศึกษาการจัดลำดับคะแนนด้านสถานที่สำหรับการพบปะ/ทำงาน/ค้นคว้าข้อมูล (ตารางที่ 1.3) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้มีการจัดลำดับค่าคะแนนมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1 คือ สถาบันวิทยบริการ (1,402 คะแนน) ลำดับที่ 2 คือ ห้องสมุดคณะ/สถาบันฯ (1,351 คะแนน) และลำดับที่ 3 คือ อาคารจามจุรี 9 (1,079 คะแนน)



ตารางที่ 1.3 สถานที่สำหรับการพบปะ/ทำงาน/ค้นคว้าข้อมูล

สถานที่เพื่อการพบปะ/ทำงาน/ค้นคว้าข้อมูล	คะแนน	ลำดับที่
สถาบันวิทยบริการ	1,402	1
ห้องสมุดคณะ/สถาบันฯ	1,351	2
อาคารจามจุรี 9	1,079	3
อื่นๆ	143	4

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

1.4 แหล่งที่ใช้สำหรับการค้นคว้าข้อมูล

ผลการศึกษาแหล่งที่ใช้สำหรับการค้นคว้าข้อมูล (ตารางที่ 1.4) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด 465 คน (ร้อยละ 63.87) มาใช้บริการออนไลน์ของสถาบันวิทยบริการ รองลงมาจำนวน 440 คน (ร้อยละ 60.44) มาใช้บริการที่สถาบันวิทยบริการ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 384 คน (ร้อยละ 52.75) ใช้บริการของห้องสมุดคณะ/สถาบันฯ

ตารางที่ 1.4 แหล่งที่ใช้สำหรับการค้นคว้าข้อมูล

แหล่งที่ใช้สำหรับการค้นคว้าข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถาบันวิทยบริการ	440	60.44
บริการออนไลน์ของสถาบันวิทยบริการ	465	63.87
ห้องสมุดคณะ/สถาบันฯ	384	52.75
อื่นๆ	71	9.75

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

1.5 ประเภทของสื่อที่ทำให้รู้จักสถาบันวิทยบริการ

ผลการศึกษาประเภทของสื่อที่ทำให้รู้จักสถาบันวิทยบริการ (ตารางที่ 1.5) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด 373 คน (ร้อยละ 51.24) รู้จักสถาบันวิทยบริการจาก คู่มือ/เอกสารเผยแพร่แนะนำการใช้ห้องสมุด รองลงมาจำนวน 271 คน (ร้อยละ 37.23) รู้จักสถาบันวิทยบริการจากเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 251 คน (ร้อยละ 34.48) รู้จักสถาบันวิทยบริการจากอาจารย์/เพื่อน/ผู้อื่นแนะนำ



ตารางที่ 1.5 ประเภทของสื่อที่ทำให้รู้จักสถาบันวิทยบริการ

ประเภทของสื่อที่ทำให้รู้จักสถาบันวิทยบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ	271	37.23
คู่มือ/เอกสารเผยแพร่แนะนำการใช้ห้องสมุด	373	51.24
อาจารย์/เพื่อน/ผู้อื่นแนะนำ	251	34.48
วิทยุจุฬาฯ	100	13.74
U-Network	15	2.06
จุฬาสัมพันธ์	11	1.51
กิจกรรมปฐมนิเทศนิสิตใหม่ของมหาวิทยาลัย	100	13.74
อื่นๆ	24	3.30

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

1.6 ช่วงเวลาในการมาใช้บริการสถาบันวิทยบริการ

ผลการศึกษาช่วงเวลาในการมาใช้บริการสถาบันวิทยบริการ (ตารางที่ 1.6) พบว่า ผู้รับบริการจำนวนมากที่สุด 366 คน (ร้อยละ 50.27) มาใช้บริการเวลาบ่าย (12.00-16.00 น.) รองลงมาจำนวน 351 คน (ร้อยละ 48.21) มาใช้บริการเวลาเย็น (16.00-19.00 น.) และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 351 คน (ร้อยละ 48.21) มาใช้บริการเวลาเช้า (08.00-12.00 น.)

ตารางที่ 1.6 ช่วงเวลาในการมาใช้บริการสถาบันวิทยบริการ

ช่วงเวลาในการมาใช้บริการสถาบันวิทยบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เช้า (08.00-12.00 น.)	220	30.22
บ่าย (12.00-16.00 น.)	366	50.27
เย็น (16.00-19.00 น.)	351	48.21
ค่ำ (หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ 19.00-21.00 น.)	157	21.57

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ



1.7 วัตถุประสงค์หลัก 3 ข้อที่ทำให้เลือกมาใช้บริการสถาบันวิทยบริการ

ผลการศึกษาวัตถุประสงค์หลัก 3 ข้อที่ทำให้เลือกมาใช้บริการสถาบันวิทยบริการ (ตารางที่ 1.7) พบว่าผู้รับบริการจำนวนมากที่สุด 569 คน (ร้อยละ 78.16) มาใช้บริการเพื่อทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย/การบ้าน/ค้นคว้าข้อมูล รองลงมาจำนวน 496 คน (ร้อยละ 68.13) มาใช้บริการเพื่ออ่านหนังสือที่นำมาเอง/อ่านหนังสือสอบ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 217 คน (ร้อยละ 29.81) มาใช้บริการเพื่อใช้อินเทอร์เน็ตของสถาบันฯ (CU Cyber Zone)

ตารางที่ 1.7 วัตถุประสงค์หลัก 3 ข้อที่ทำให้เลือกมาใช้บริการสถาบันวิทยบริการ

ช่วงเวลาในการมาใช้บริการสถาบันวิทยบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย/การบ้าน/ค้นคว้าข้อมูล	569	78.16
เพื่ออ่านหนังสือที่นำมาเอง/อ่านหนังสือสอบ	496	68.13
เพื่อใช้อินเทอร์เน็ตของสถาบันฯ (CU Cyber Zone)	217	29.81
เพื่อใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัว/Wireless LAN	145	19.92
เพื่อใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และโทรศัพท์มือถือ	92	12.64
เพื่อเป็นสถานที่นัดพบ	178	24.45
เพื่อความบันเทิง/พักผ่อนหย่อนใจในเวลาว่าง	161	22.12
อื่นๆ	35	4.81

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ



ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งเป็นข้อความเชิงบวกทั้งหมด โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) การหาค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พร้อมทั้งแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การแบ่งช่วงระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการว่าอยู่ในช่วงใด โดยมาตราประมาณค่าระดับการประเมิน และเกณฑ์การแบ่งช่วงความพึงพอใจมีดังนี้

มาตราประมาณค่าระดับการประเมิน 5 ระดับ มีดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการมาก
3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการน้อย
1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยกำหนด มีดังนี้

4.50 - 5.00	คือ	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการมากที่สุด
3.50 - 4.49	คือ	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการมาก
2.50 - 3.49	คือ	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการปานกลาง
1.50 - 2.49	คือ	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการน้อย
1.00 - 1.49	คือ	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการน้อยที่สุด

สำหรับการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจในการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ ปีงบประมาณ 2551 มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวิทยบริการจำแนกตามชั้นที่ให้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวิทยบริการโดยจำแนกตามชั้นที่ให้บริการ (ตารางที่ 2.1) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในชั้นที่ 1-6 เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ บริการชั้นที่ 4 ($\bar{x}=3.71$) รองลงมาคือ บริการชั้นที่ 2 ($\bar{x}=3.70$) และชั้นที่ 1 ($\bar{x}=3.58$) สำหรับความพึงพอใจในระดับปานกลางคือชั้นที่ 7 ($\bar{x}=3.41$)

ตารางที่ 2.1 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการจำแนกตามชั้นที่ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ					
บริการ	f	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
บริการชั้นที่ 1	559	71.67	3.58	0.81	ม
บริการชั้นที่ 2	586	74.07	3.70	0.82	ม
บริการชั้นที่ 3	538	69.50	3.48	0.81	ม
บริการชั้นที่ 4	617	74.10	3.71	0.80	ม
บริการชั้นที่ 5	429	54.35	2.72	0.60	ม
บริการชั้นที่ 6	533	70.00	3.50	0.89	ม
บริการชั้นที่ 7	542	68.20	3.41	0.87	ป

2.2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 1

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ โดยผู้ที่มาใช้บริการที่ชั้น 1 (ตารางที่ 2.2) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ บริการยืม-คืนหนังสือ ($\bar{x}=4.05$) บริการช่วยค้นคว้าออนไลน์ ($\bar{x}=3.85$) และบริการสืบค้นสารสนเทศ ($\bar{x}=3.79$)

ตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 1

ระดับความพึงพอใจ					
บริการ ชั้น 1	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
บริการตอบคำถาม	601	71.20	3.56	0.75	ม
บริการสืบค้นสารสนเทศ	630	75.80	3.79	0.71	ม
บริการหนังสืออ้างอิง	593	73.00	3.65	0.73	ม
บริการวิทยานิพนธ์	605	72.80	3.64	0.84	ม
บริการหนังสือจอง (ห้องวิทยานิพนธ์)	543	69.00	3.45	0.78	ป
บริการยืม-คืนหนังสือ	647	81.00	4.05	0.74	ม
บริการยืมหนังสือด้วยตนเอง	578	74.40	3.72	0.86	ม
บริการคืนหนังสือด้วยตนเอง	568	74.60	3.73	0.90	ม
บริการยืมระหว่าง ห้องสมุดมหาวิทยาลัย	520	67.60	3.38	0.86	ป
บริการสำเนาเอกสารระหว่างห้องสมุด	528	69.00	3.45	0.86	ป

ในประเทศและต่างประเทศ

บริการจองหนังสือ	526	68.40	3.42	0.84	ป
บริการหนังสือสำรองประกอบรายวิชา	509	67.60	3.38	0.81	ป
บริการยืมและส่งคืนหนังสือระหว่างห้องสมุด	518	69.40	3.47	0.87	ป
บริการช่วยค้นคว้าออนไลน์	593	77.00	3.85	0.82	ม
บริการแนะนำแหล่งทรัพยากรฯ	523	71.60	3.58	0.81	ม
บริการสำเนาเอกสารจากต่างประเทศ	513	68.80	3.44	0.82	ป
บริการอ้างอิงเสมือน	506	67.20	3.36	0.79	ป

2.3 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 2

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ โดยผู้ที่มาใช้บริการที่ชั้น 2 (ตารางที่ 2.3) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน ($\bar{x}=3.76$) บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต ($\bar{x}=3.71$) และบริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลังและจุลสาร ($\bar{x}=3.64$)

ตารางที่ 2.3 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 2

บริการ ชั้น 2	ระดับความพึงพอใจ				
	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน	586	75.20	3.76	0.79	ม
บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลังและจุลสาร	583	72.80	3.64	0.79	ม
บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต	590	74.20	3.71	0.89	ม



2.4 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 3

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ โดยผู้ที่มาใช้บริการที่ชั้น 3 (ตารางที่ 2.4) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากคือบริการไฮเทคทันสมัยต่างๆ ($\bar{x}=3.54$) และพอใจในระดับปานกลาง คือ บริการผลิตสื่อการศึกษา ($\bar{x}=3.41$)

ตารางที่ 2.4 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 3

บริการ ชั้น 3	ระดับความพึงพอใจ				
	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
บริการไฮเทคทันสมัยต่างๆ	550	70.80	3.54	0.82	ม
บริการผลิตสื่อการศึกษา	525	68.20	3.41	0.80	ป

2.5 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 4

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ โดยผู้ที่มาใช้บริการที่ชั้น 4 (ตารางที่ 2.5) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 2 ลำดับแรก ดังนี้ บริการห้องอ่านหนังสือหมวดมนุษยศาสตร์ ($\bar{x}=3.72$) บริการห้องอ่านหนังสือวิทยาศาสตร์ ($\bar{x}=3.69$)

ตารางที่ 2.5 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 4

บริการ ชั้น 4	ระดับความพึงพอใจ				
	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
บริการห้องอ่านหนังสือมนุษยศาสตร์	624	74.40	3.72	0.80	ม
บริการห้องอ่านหนังสือวิทยาศาสตร์	610	73.80	3.69	0.79	ม

2.6 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 5

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ โดยผู้ที่มาใช้บริการที่ชั้น 5 (ตารางที่ 2.6) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ บริการห้องอ่านหนังสือหมวด 100 200 700 900 ($\bar{x}=3.72$) บริการห้องอ่านหมวด 300 ($\bar{x}=3.65$) และบริการของศูนย์สารสนเทศนานาชาติ ($\bar{x}=3.50$)



ตารางที่ 2.6 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 5

บริการ ชั้น 5	ระดับความพึงพอใจ				
	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
บริการห้องอ่านหนังสือ หมวด 100, 200, 700, 900	606	74.40	3.72	0.79	ม
บริการห้องอ่านหนังสือ หมวด 300	591	73.00	3.65	0.81	ม
บริการของ IIC	518	70.00	3.50	0.80	ม

2.7 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 6

ผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ โดยผู้ที่มาใช้บริการที่ชั้น 6 (ตารางที่ 2.7) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ บริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย ($\bar{x}=3.52$) และ บริการหนังสือหายากและสิ่งพิมพ์พิเศษ ($\bar{x}=3.48$)

ตารางที่ 2.7 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 6

บริการ ชั้น 6	ระดับความพึงพอใจ				
	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
บริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย	536	70.40	3.52	0.86	ม
บริการหนังสือหายาก และสิ่งพิมพ์ พิเศษ	529	69.60	3.48	0.91	ป

2.8 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 7

ผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ โดยผู้ที่มาใช้บริการที่ชั้น 7 (ตารางที่ 2.8) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจนิทรรศการงานแสดงทางศิลปะ ฒ หอศิลปะวิทยนิทรรศน์ในระดับมาก ($\bar{x}=3.41$)

ตารางที่ 2.8 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 7

บริการ ชั้น 7	ระดับความพึงพอใจ				
	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
นิทรรศการงานแสดงทางศิลปะ ฒ หอศิลปะวิทยนิทรรศน์	542	68.20	3.41	0.87	ป

2.9 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่าง ๆ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของสถาบันวิทยบริการ (ตารางที่ 2.9) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจบริการด้านต่าง ๆ ในระดับมากทุกบริการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ การให้บริการข้อมูลที่มีความถูกต้อง ($\bar{x}=3.93$) การบริการในภาพรวม ($\bar{x}=3.90$) และความมีมารยาท/ความสุภาพของผู้รับบริการ ($\bar{x}=3.86$)

ตารางที่ 2.9 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่าง ๆ

การบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
การบริการในภาพรวม	686	78.00	3.90	0.96	ม
ความถูกต้อง	677	78.60	3.93	0.68	ม
ความทันการณ์	676	75.00	3.75	0.77	ม
มารยาท/ความสุภาพ	684	77.20	3.86	0.81	ม
การดูแลเอาใจใส่	677	74.80	3.74	0.83	ม

2.10 ความพึงพอใจต่อบริการฐานข้อมูลออนไลน์

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อบริการฐานข้อมูลออนไลน์ (ตารางที่ 2.10) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการฐานข้อมูลออนไลน์ในระดับมากทุกบริการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ ที่ <http://www.car.chula.ac.th> ($\bar{x}=3.81$) ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CU Reference Databases) ($\bar{x}=3.77$) และฐานข้อมูลห้องสมุด (Web OPAC) ($\bar{x}=3.75$)

ตารางที่ 2.10 ความพึงพอใจต่อบริการฐานข้อมูลออนไลน์

ระดับความพึงพอใจ					
บริการฐานข้อมูลออนไลน์	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ ที่ http://www.car.chula.ac.th	654	76.20	3.81	0.85	ม
ฐานข้อมูลห้องสมุด (Web OPAC)	607	75.00	3.75	0.81	ม
ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย (CU Reference Databases)	610	75.40	3.77	0.81	ม
ฐานข้อมูล “คลังปัญญาจุฬาเพื่อประเทศ ไทย” (CUIR - Chulalongkorn University Intellectual Repository)	563	71.40	3.57	0.80	ม
บริการฐานข้อมูล “ประชาคม วิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” (CoP – Communities of Practice, Chulalongkorn University)	541	70.40	3.52	0.81	ม

2.11 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ

ผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ (ตารางที่ 2.11) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศในระดับมากมีเพียง 1 บริการ คือ บริการแสดงหนังสือใหม่ ห้องโถงเอนกประสงค์ ชั้น 1 ($\bar{x}=3.57$) ส่วนกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศที่ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ นิทรรศการ ห้องโถงเอนกประสงค์ ชั้น 1 ($\bar{x}=3.49$) กิจกรรม Book Fair : สัปดาห์คัดเลือกหนังสือเข้าหอสมุดกลาง ($\bar{x}=3.48$) และกิจกรรมปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด ($\bar{x}=3.44$)

ตารางที่ 2.11 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ

ระดับความพึงพอใจ					
บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
บริการติดตามทรัพยากรเร่งด่วน	514	3.39	3.39	0.73	ป
กิจกรรมปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด	546	3.44	3.44	0.80	ป
กิจกรรมอบรม/สอนการใช้ฐานข้อมูล	545	3.45	3.45	0.80	ป
กิจกรรม Book Fair : สัปดาห์ คัดเลือกหนังสือเข้าหอสมุดกลาง	541	3.48	3.48	0.80	ป
บริการแสดงหนังสือใหม่ (ห้องโถงเอนกประสงค์ ชั้น 1)	569	3.57	3.57	0.82	ม
นิทรรศการ (ห้องโถงเอนกประสงค์ ชั้น1)	550	3.49	3.49	0.81	ป

2.12 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในสถาบันวิทยบริการ (ตารางที่ 2.12) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ที่นั่งอ่าน ($\bar{x}=3.90$) ห้องน้ำ ($\bar{x}=3.85$) และ Wireless LAN ($\bar{x}=3.82$)

ตารางที่ 2.12 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล	644	75.40	3.77	0.84	ม
ที่นั่งสำหรับใช้คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก (Notebook Zone)	604	72.60	3.63	0.90	ม
Wireless LAN	606	76.40	3.82	0.85	ม
บริการห้องคอมพิวเตอร์เพื่อ การอบรม	546	70.00	3.50	0.74	ม
บริการห้องประชุม/อบรม/สัมมนา	545	70.00	3.50	0.78	ม
บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย	541	69.60	3.48	0.82	ป
บริการถ่ายเอกสาร	634	73.20	3.66	0.84	ม
TV Channel@CAR	534	66.20	3.31	0.79	ป
บริการรับฝากของ	596	71.60	3.58	0.85	ม
มุมกาแฟ	631	72.60	3.63	0.88	ม
น้ำดื่ม	649	76.80	3.84	0.81	ม
ห้องน้ำ	676	77.00	3.85	0.84	ม
ที่นั่งอ่าน	660	78.00	3.90	0.78	ม
ป้ายประกาศ	602	72.60	3.63	0.79	ม



ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ

สำหรับผลการวิเคราะห์ปัญหาในการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ ปีงบประมาณ 2552 มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ปัญหาในการใช้บริการ

ผลการศึกษา ปัญหาในการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ (ตารางที่ 3.1) พบว่า ผู้รับบริการมีปัญหาในระดับปานกลางทุกบริการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ หาหนังสือ/สิ่งพิมพ์ไม่พบทั้งที่ยังไม่มีผู้ยืมไป และไม่ทราบว่าสถาบันฯ มีบริการอะไรอีกบ้าง ($\bar{x}=3.01$ เท่ากัน) หนังสือ/สิ่งพิมพ์ไม่พอให้ยืม ($\bar{x}=2.90$) และไม่มีหนังสือ/สิ่งพิมพ์/ฐานข้อมูลที่ต้องการ ($\bar{x}=2.88$)

ตารางที่ 3.1 ปัญหาในการใช้บริการ

ระดับปัญหาในการใช้บริการ					
ปัญหาในการใช้บริการ	F	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
หาหนังสือ/สิ่งพิมพ์ไม่พบทั้งที่ยังไม่มีผู้ยืมไป	659	60.20	3.01	0.97	ป
ไม่ทราบว่าจะไปค้นคว้าเรื่องที่ต้องการจากที่ใด	659	57.00	2.85	1.02	ป
ความยุ่งยากในการใช้บริการ	660	51.80	2.59	0.95	ป
ช่องทางแจ้งปัญหา/ความคับข้องใจไม่สะดวกพอ	646	53.80	2.69	0.93	ป
ให้ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนแล้วไม่ได้รับการ ตอบสนอง	632	50.60	2.53	0.97	ป
ไม่มีหนังสือ/สิ่งพิมพ์/ฐานข้อมูลที่ต้องการ	652	57.60	2.88	1.00	ป
หนังสือ/สิ่งพิมพ์ไม่พอให้ยืม	653	58.00	2.90	1.01	ป
ความเป็นกันเอง/น้ำใจในการให้บริการยัง ไม่น่าพอใจ	653	51.00	2.55	1.00	ป
ข้อมูล/คำแนะนำที่ได้รับจากผู้ให้บริการไม่ค่อย เป็นประโยชน์	646	49.00	2.45	0.95	ป
ไม่ทราบช่องทาง/วิธีการในการเสนอให้ สถาบันฯ ซื้อหนังสือที่อยากอ่าน	641	56.80	2.84	1.03	ป
ไม่ทราบว่าสถาบันฯ มีบริการอะไรอีกบ้าง	656	60.20	3.01	1.09	ป



ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสถาบันวิทยบริการ

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถประมวลและสรุปได้
ดังนี้

ด้านเวลาเปิดบริการ ผู้รับบริการเสนอแนะให้เปิดบริการทุกวัน และขยายเวลาให้บริการ
ในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 22.00 น. และวันเสาร์-อาทิตย์ ปิดเวลา 21.00 น. และช่วงสอบให้ปิดเวลา
24.00 น. ในวันจันทร์-วันศุกร์ และปิดเวลา 22.00 น. ในวันเสาร์-อาทิตย์

ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการเห็นว่าการประชาสัมพันธ์บริการและกิจกรรมต่างๆ
ของสถาบันฯ ยังไม่แพร่หลาย และไม่ทั่วถึง รวมถึงไม่รู้จักรว่าสถาบันวิทยบริการตั้งอยู่ ณ ที่ใด
พร้อมกับเสนอแนะให้สถาบันฯ ประชาสัมพันธ์การใช้งานด้าน ICT เพื่อการใช้ทรัพยากรอย่าง
คุ้มค่า เช่น บริการ VPN บริการยืม-คืน และ Renew Online ดังเช่นมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ดำเนินการ หรือเพิ่มช่องทางในการส่งข้อมูลทาง SMS ให้ประชาคมจุฬาฯ รับทราบข่าวสารและ
กิจกรรมต่างๆ ของสถาบันฯ และควรนำเสนอบริการช่องทางต่างๆ ที่มีให้กับนิสิตตั้งแต่
ปฐมนิเทศเข้าใหม่เลย รวมทั้งควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร/กิจกรรมและบริการต่างๆ แสดงไว้
เป็นประจำในเว็บไซต์ของสถาบันฯ หรือแผ่นพับแนะนำบริการของห้องสมุด

ด้านการยืม-คืน ผู้รับบริการเสนอแนะให้สามารถยืมและคืนหนังสือระหว่างห้องสมุดได้
จากห้องสมุดทุกคณะ/สถาบันฯ จะดีมาก การคืนหนังสือด้วยตัวเองควรมีใบรับหนังสือให้
บันทึกข้อมูลไว้เป็นหลักฐาน เพื่อกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการคืนหนังสือ การลงวันที่
ครบกำหนดส่งคืนหนังสือควรระบุให้เป็นวันราชการ เนื่องจากบางครั้งกำหนดวันส่งคืนตรงกับ
วันหยุดคือวันเสาร์หรือวันอาทิตย์ หากผู้ยืมไม่สะดวกในการนำมาส่งคืนตามวันที่กำหนดเมื่อนำมา
ส่งคืนในวันถัดไป ก็จะต้องเสียค่าปรับ และควรปรับอัตราค่าปรับหนังสือให้ลดลง เพราะบางครั้งมี
เหตุจำเป็นไม่สามารถคืนหนังสือได้ทันตามกำหนด ทำให้ผู้รับบริการต้องเสียค่าปรับเป็นเงิน
จำนวนมาก ควรปรับเปลี่ยนกฎเกณฑ์ให้นิสิตสามารถยืมหนังสือได้ในช่วงปิดเทอมบ้าง
นอกจากนี้ผู้รับบริการได้ชื่นชมการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะบริการยืม-คืนหนังสือว่า
เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นกันเองดีทุกคน รวมทั้งได้รับประโยชน์จากบริการยืมระหว่างห้องสมุดเป็น
อย่างยิ่ง ขอให้คงบริการนี้ไว้ ผู้รับบริการได้เสนอแนะให้ห้องสมุดคณะ/สถาบันฯ ควรมีการปรับ
ระบบการยืมต่อหนังสือ (renew) ผ่านระบบออนไลน์ให้สามารถทำได้ เช่นเดียวกับ หอสมุดกลาง



ด้านการบริการ จากผลการสำรวจผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรของสถาบันฯ ขณะเดียวกันผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ ได้แก่ บริการห้องอ่านหนังสือ บริการวิทยานิพนธ์และหนังสือจอง บริการห้องสัมมนา การบริการของบุคลากร และบริการด้านอื่นๆ รายละเอียดมีดังนี้

- **บริการห้องอ่านหนังสือ** ผู้รับบริการเสนอแนะให้มีการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเก็บและจัดเรียงหนังสือบนชั้นให้ถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ เพราะมักพบว่าหนังสือที่ต้องการจะไม่ค่อยพบบนชั้น ทั้งที่สถานภาพในฐานข้อมูลระบุว่า ไม่มีผู้ยืมออก แต่เมื่อไปค้นหาไปหาจริง ๆ แล้วไม่พบ คิดว่าอาจมีคนนำไปอ่านแต่รออยู่ทั้งวันยังไม่พบหนังสือ จึงเสนอให้ช่วยกรุณาตรวจสอบด้วย บางครั้งพบว่าผู้รับบริการคนอื่นได้มีการนำหนังสือไปซ่อนไว้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว จึงเสนอให้แก้ไข แม้ว่าจะเป็นปัญหาที่แก้ยาก แต่ก็ควรทำเพราะจะเป็นประโยชน์กับทุกคนที่มาใช้บริการ สำหรับอุปกรณ์ รถเข็นเก็บหนังสือถ้าเสียงล้อไม่ดังจะดีมาก ควรมีจุดแสดงหนังสือใหม่หรือหนังสือน่าสนใจ ตามชั้นต่าง ๆ นอกจากนี้ควรกวาดชั้นดูแลการจองที่นั่งช่วงใกล้สอบด้วย บริการหนังสือที่เก่ามาก ๆ ควรมีการถ่ายสำเนาไว้หลายชุด เพราะเป็นหนังสือหายากและมีคุณค่า
- **บริการวิทยานิพนธ์และหนังสือจอง** ผู้รับบริการเสนอแนะว่า วิทยานิพนธ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไม่สามารถสืบค้นได้ ทำให้ไม่สะดวกเป็นอย่างยิ่ง และกลายเป็นข้อจำกัดในการ เผยแพร่ข้อมูลให้ออกไปสู่ผู้ใช้อย่างกว้างขวาง และเสนอให้มีการจัดเก็บตัวเล่มวิทยานิพนธ์โดยการจำแนกตามคณะด้วย ควรมีการจัดทำแฟ้มข้อมูลวิทยานิพนธ์ในรูปแบบออนไลน์ (PDF File) ให้ครบทุกเล่ม เพื่อสะดวกในการค้นคว้าข้อมูลจากภายนอกทางอินเทอร์เน็ต วิทยานิพนธ์ควรมีให้บริการมากกว่า 1 ฉบับ และอนุญาตให้ยืมกลับได้ เสนอให้มีการประสานงานไปยังคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ในการนำหนังสือวิทยานิพนธ์มาเก็บไว้ ในสถาบันวิทยบริการด้วยการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ และ วิทยานิพนธ์ บางฉบับถูกตีพิมพ์มานานมากแล้วประมาณ 3 ปี แต่ยังสถานภาพในฐานข้อมูลยังระบุเป็น cataloging ทำให้ไม่สะดวกต่อการนำมาอ่านค้นคว้าได้ทันที คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นตัวเล่มวิทยานิพนธ์ ควรจัดตั้งอยู่ร่วมกันและมีป้ายชี้ให้เห็นชัดเจน แยกจากคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลทั่วไป ส่วนบริการหนังสือจอง บางเล่มผู้รับบริการเห็นว่าไม่จำเป็นต้องจัดทำเป็นหนังสือจอง ทำให้การยืมไปอ่านเป็นเรื่องยาก
- **บริการห้องสัมมนา** ผู้รับบริการเสนอแนะให้มีการจัดบริการห้องอ่านหนังสือเดี่ยวหรือห้องทำรายงานเป็นกลุ่ม เพื่อสะดวกต่อผู้ที่ต้องการทำรายงานกลุ่ม จะได้ไม่ส่ง



เสียงดังรบกวนผู้ที่อ่านหนังสือคนอื่นๆ และเสนอผู้ให้บริการที่ทำหน้าที่เปิดห้อง
สัมมนา ควรบริการด้วยความใส่ใจ และพูดจาด้วยถ้อยคำที่น่าฟัง

- **การบริการของบุคลากร** ผู้รับบริการเสนอแนะว่า ผู้ให้บริการไม่ใส่ใจในการ
ให้บริการ และควรให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมต้อนรับ มีความเต็ม
ใจในการให้บริการ ควรดูแล/ควบคุมผู้รับบริการห้องสมุดให้มีมารยาท และไม่พูดคุย
กันเสียงดังรบกวนผู้รับบริการคนอื่น และเสนอให้บุคลากรของหอศิลปวิทยนิทรรศน์
ชั้น 7 ควรมีความรักในหน้าที่ให้บริการกว่านี้ เคยไปใช้บริการแล้วถูกแสดงกิริยาที่ไม่
สุภาพใส่ สำหรับการให้บริการของชั้น 6 บริการหนังสือหายากและสิ่งพิมพ์พิเศษ
ให้บริการดีมาก แต่เมื่อนำเอกสารไปอีกฝั่งตรงข้าม เจ้าหน้าที่บริการไม่ดี พูดจา
มะนาวไม่มีน้ำ ควรอบรมใหม่และบ่อย ๆ ส่วนการให้บริการของยามตรงหน้าประตู
พูดจาไม่ค่อยสุภาพ นอกจากนี้ผู้รับบริการได้เสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการศูนย์
สารสนเทศนานาชาติ ดังนี้

*“In my opinion, The Center of International Information on floor 5
needs to be extended for more service time. There are reasons to
support the idea. Firstly, reading books for research, I am always
asked for getting out of there for the service time closed. Secondly,
I always see people reading books there until the end of the
service time. Thirdly, when I need books from that Zone, I can not
look for them at night. Based on there reasons above, I'd like
whom it may concern to consider the possibility of more extended
service time. Sincerely yours,”*

- **บริการด้านอื่นๆ** ผู้รับบริการเสนอแนะว่า ควรปรับปรุงบริการให้มีความทันสมัย
มากกว่านี้ ห้องสมุดควรมีหนังสือทุกคณะ เพราะบางเล่มต้องไปหาที่คณะ ยุ่งยาก
เสียเวลาเดินทางไปมา เสนอให้มีบริการค้นหาข้อมูล Online

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จากผลการสำรวจผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจในการ
ให้บริการของบุคลากรของสถาบันฯ ขณะเดียวกันผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงาน
ทรัพยากร ได้แก่ การจัดหาและคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ บริการวิทยานิพนธ์ บริการ
ห้องสัมมนา การบริการของบุคลากร และบริการด้านอื่นๆ รายละเอียดมีดังนี้

- **การคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ** ผู้รับบริการเสนอให้จัดหาหนังสือ
ใหม่ ทันสมัย เนื้อหาที่มีความหลากหลายและเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ
มากกว่านี้ เพราะเมื่อค้นหาแล้วไม่พบหนังสือใหม่ที่ต้องการในห้องสมุดกลาง ส่วน
ใหญ่จะเป็นฉบับเก่าๆ บางครั้งมาห้องสมุดกลางเพียงแค่มาสืบค้นผ่านระบบเท่านั้น
แต่ต้องไปยืมหนังสือจากห้องสมุดคณะต่างๆ โดยเฉพาะด้านสังคมศาสตร์ และ
มนุษยศาสตร์ สำหรับหนังสือที่เสนอให้จัดหา ได้แก่ นวนิยาย หนังสืออ่านเล่นเพื่อ



ความบันเทิง หนังสือเกี่ยวกับข้อคิดใหม่ๆ หนังสือของ “วินทร์ เลียววาริณ” นักเขียนสองซีไรต์ หนังสือด้านคอมพิวเตอร์ วรรณกรรมและนิยายภาษาอังกฤษ หนังสือเกี่ยวกับการออกแบบแฟชั่นต่างประเทศใหม่ ส่วนหนังสือวรรณกรรมประเภทชุดโดยเสนอให้ซื้อแบบครบชุด เสนอให้จัดหาหนังสือ นิตยสาร รวมทั้งวารสารต่างประเทศเกี่ยวกับการเมืองไทยที่ถูกห้ามจำหน่ายหรือเผยแพร่ ใไว้ให้บริการในห้องสมุดด้วย เช่น Economic & Forbes , Far Eastern Economic Forum เพราะสมัยนี้เสรีภาพทางวิชาการไม่ควรปิดกั้นด้วยข้ออ้างด้านความมั่นคงของชาติ ควรเพิ่มจำนวนหนังสือในบางเล่มที่มีผู้ยืมมาก เช่น หมวดวิทยาศาสตร์ และด้านปฏิบัติการทางการแพทย์ นอกจากนี้ได้เสนอแนะว่าสื่อโสตทัศน์ของสถาบันวิทยบริการค่อนข้างล้าหลัง ควรจัดหาสื่อประเภทสารคดีเพิ่มมากขึ้น เช่น วีซีดีของ National Geographic

- **ทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบออนไลน์** ผู้รับบริการเสนอให้มีฐานวิทยานิพนธ์ของต่างประเทศในรูปแบบฉบับเต็มบ้าง ส่วนฐานข้อมูลและ Online Journal เสนอให้เพิ่มเนื้อหาของสารสนเทศในสาขาสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ของ Oxford Sage
- **การเสนอรายชื่อหนังสือเข้าห้องสมุด** ผู้รับบริการเสนอให้สามารถเพิ่มช่องทางเสนอจัดหาหนังสือเข้าห้องสมุดผ่านทางอินเทอร์เน็ต และควรปรับปรุงฐานข้อมูลแสดงสถานะของหนังสือ เช่น การเสนอหนังสือเข้าห้องสมุด บางเล่มพิมพ์ออกมาแล้ว แต่เมื่อค้นหาแล้วปรากฏว่าสถานภาพแสดงข้อมูลว่ากำลังจัดหา สำหรับการเสนอซื้อหรือจัดหาหนังสือ ควรแจ้งให้ผู้เสนอรับทราบโดยตรง เมื่อได้รับหนังสือแล้ว หรือถ้าไม่อนุมัติก็ควรแจ้งให้ทราบด้วย

ด้านการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบสืบค้นข้อมูลทางเว็บไซต์ที่ www.car.chula.ac.th ซึ่งเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ ทำให้ใช้งานและเข้าถึงข้อมูลได้ยากขึ้นเมื่อเทียบกับเว็บไซต์ของเดิม และไม่ชอบ Single Search พบว่ามี function ที่ไม่จำเป็นและการเชื่อมโยงหาข้อมูลนั้นทำได้ยากและซ้ำซ้อนมาก ขอให้ปรับปรุง ซึ่งการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาเป็นสิ่งที่ดี แต่การเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อคุณภาพที่น้อยลงเป็นสิ่งไม่ควรทำ การสืบค้นข้อมูลทางเว็บไซต์ เสนอให้มีเนื้อหาโดยสรุปย่อ ๆ ของเอกสารหรือสรุปเนื้อหาสำคัญของหนังสือ และเสนอให้มีการปรับปรุงข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ให้ทันสมัยตลอดเวลาจะเป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการมาก ควรจัดให้มีคู่มือประกอบการค้นหาหาข้อมูล โดยเฉพาะเช่น คู่มือในการค้นหาข้อมูล บริการสารสนเทศต่างๆ ในห้องสมุด ฯลฯ



ด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ผู้รับบริการเสนอแนะให้ปรับปรุงความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อให้สามารถสืบค้นข้อมูลได้รวดเร็วมากขึ้น และควรพัฒนาระบบเครือข่ายไร้สายให้มีบริการทั่วถึงทุกจุดของมหาวิทยาลัย เพื่อเปิดโอกาสให้นิสิตสามารถทำงานผ่านระบบออนไลน์ได้ทุกที่ โดยไม่ต้องเดินทางไปหาห้องสมุดทุกครั้งที่ต้องการต่อเชื่อมอินเทอร์เน็ต ควรเพิ่มจำนวนปลั๊กไฟแบบ 3 ตา สำหรับต่อเชื่อมเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กส์ และกระจายไปตามจุดต่างๆ ของห้องสมุดให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่อการใช้งานที่เพียงพอ นอกจากนี้ผู้รับบริการได้เสนอแนะต่อบริการคอมพิวเตอร์ CU Cyber Zone ว่าจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีน้อยเกินไป เมื่อเปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยอื่น ควรมีการปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีสมรรถนะสูง และควรมีโปรแกรมพื้นฐานอื่นๆ เพิ่มมากขึ้น โดยต้องเป็นโปรแกรมที่ทันสมัยรองรับความต้องการการใช้งานของผู้รับบริการ เช่น Microsoft Office ควรจัดให้มีบริการพิมพ์และบันทึกแฟ้มข้อมูลได้ ควรเพิ่มจำนวนชั่วโมงในการใช้อินเทอร์เน็ตจากเดิม 1 ชั่วโมง เป็น 2 ชั่วโมง หรือมากกว่า เพื่อการใช้งานที่ต่อเนื่อง รวมทั้งควรดูแลและปรับปรุงเรื่องอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพราะบางครั้งพบว่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ชำรุดใช้งานไม่ได้ เช่น เม้าส์เสีย หรือคีย์บอร์ดไม่สามารถพิมพ์งานได้

ด้านกายภาพ ผู้รับบริการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงห้องสมุดด้านอาคาร/สถานที่ โดยการปรับปรุงใหม่ให้ทันสมัยทั้งอาคาร เนื่องจากอาคารปัจจุบันเก่ามากดูโบราณ ควรจัดให้มีที่นั่งอ่านหนังสือกลางแจ้งไว้เป็นทางเลือก ในบรรยากาศร่มรื่น เพื่อผู้รับบริการจะได้รู้สึกผ่อนคลาย และมีโอกาสได้เปลี่ยนบรรยากาศในการอ่านบ้าง เนื่องจากการนั่งอ่านหนังสือในห้องแอร์整天ทำให้รู้สึกเบื่อได้ ควรปรับปรุงเรื่องระบบอากาศ ในห้องสมุดให้มีอุณหภูมิที่เหมาะสม และสามารถถ่ายเทอากาศได้อย่างปลอดภัย ควรเพิ่มที่นั่งอ่านให้เพียงพอต่อการใช้งาน และควรให้มีแสงสว่างมากกว่านี้ เพื่อการอ่านที่ชัดเจนไม่เสียสายตา ควรจัดให้มีพื้นที่ที่สามารถใช้ประชุมงานแบบกลุ่มได้อย่างเหมาะสม สำหรับห้องสัมมนา กลุ่มย่อยที่มีก็ไม่เก็บเสียง ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น ห้องน้ำมีกลิ่น ควรปรับปรุงให้ดีและสวยงามกว่านี้ อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศต่ำเกินไป ทำให้หนาว ควรปรับอุณหภูมิให้สูงขึ้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการเสนอแนะว่าราคาขนมที่มุกกาแฟมีราคาสูงกว่าร้านข้างนอก รสชาติกาแฟไม่อร่อย ควรจัดให้มีบริการมุกกาแฟ พร้อมจำหน่ายของว่างเพื่อสุขภาพ เช่น ผลไม้สำหรับช่วงบ่าย นอกเหนือจากเบอร์เกอร์ และควรมีกาแฟสดไว้บริการตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ โดยอาจให้เอกชนมาเข้ามาดำเนินการ เช่น กาแฟดอยตุง



สตาร์บัคส์ หรือ True Coffee เป็นต้น และจัดให้มีพื้นที่หรือโซนที่ให้นิสิตสามารถนั่งทำงาน พร้อมกับกินอาหารและเครื่องดื่มได้ดังเช่นห้องสมุดมารวยตลาดหลักทรัพย์จัดไว้บริการให้กับผู้รับบริการ ควรจัดให้มีที่จอดรถที่สะดวก และควรมีบริการรถรับ ส่งจากอาคารจอดรถ สำหรับบริการถ่ายเอกสารผู้รับบริการเสนอแนะว่าบริการซ้ำ เครื่องถ่ายเอกสารยังเป็นรุ่นเก่า คุณภาพกระดาษไม่ดีนัก และบริการถ่ายเอกสารยังไม่ดี ถ่ายไม่ครบบ้าง ควรปรับปรุงห้องถ่ายเอกสาร ชั้น 2 เนื่องจากคนถ่ายเอกสาร ทำต้นฉบับหายและตัวสำเนาที่คืนไม่ครบ เมื่อไปทวงถามแสดงอาการไม่สนใจ ไม่รับผิดชอบ และเสนอให้มีส่วนลดพิเศษให้กับนิสิตที่ถ่ายเอกสาร นอกจากนี้ผู้รับบริการต้องการให้นำโทรศัพท์สาธารณะแบบหยอดเหรียญมาติดแทนเครื่องเก่า และเสนอให้มีโซฟาประจำเฉพาะห้องหนังสือ

ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ

1. ไปใช้บริการแค่ครั้งสองครั้ง ก็เลยยังไม่ทราบข้อมูลอะไรมาก
2. โอกาสใช้บริการสถาบันวิทยบริการในด้านสถานที่น้อยมาก ส่วนใหญ่ต้องนั่งทำงานที่ห้องทำงาน และค้นข้อมูล ผ่านทาง Internet หรือสั่งซื้อหนังสือเฉพาะทางจากต่างประเทศมาใช้ส่วนตัว
3. ควรให้เจ้าหน้าที่ได้ไปศึกษาดูงานที่ห้องสมุดอื่น ๆ บ้าง แล้วกลับมาเปรียบเทียบกับการทำงานของตนเองว่าเป็นอย่างไร
4. ความเข้มงวดในการแต่งกายมากเกินไปไหม
5. บรรณารักษ์ขอบคุณเสียงดัง รับโทรศัพท์เสียงดัง
6. บัตรข้าราชการ และบัตรหอสมุดควรอยู่ในใบเดียวกัน มหาวิทยาลัยอื่นเขาจัดทำให้อยู่ในรูปแบบ Smart Card กันเกือบหมดแล้ว
7. นำ Notebook ไปใช้ที่ห้องสมุดไม่แน่ใจว่ามีระบบความปลอดภัยได้หรือไม่ เช่น ลูกรักจากโต๊ะไปห้องน้ำ
8. การประเมินจะมี Bias เพราะบางข้อไม่เคยใช้มาก่อน ควรมีช่องให้เลือกจะได้ลด Bias ได้
9. ขอเพิ่มช่องแบบสอบถาม ไม่มีข้อมูลต่อน้อยที่สุด เพราะบางข้อไม่เคยใช้บริการ
10. บางรายการไม่เคยใช้บริการจึงให้ค่าน้ำหนักน้อย เช่น หน้า 2 แบบสอบถาม
11. ไม่ควรทำแบบสอบถามที่มากเกินไป ชี้แจงตอบ



นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความชื่นชมต่อการให้บริการของสถาบันวิทยบริการ ดังนี้

1. ในภาพรวมถือว่าสถาบันวิทยบริการ มีการบริการที่ดีแล้ว ให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ได้มาก รวมถึงให้คำแนะนำได้ดี ได้รับบริการที่น่าพอใจมาก เป็นหน่วยงานสถาบันที่มีคุณภาพของจุฬาฯ เป็นตัวอย่างที่ดีที่หน่วยงานสถาบันต่าง ๆ ควรจะเข้าไปศึกษาดูงาน และนำไปปรับใช้ตามความเหมาะสม
2. สรรหาบริการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ต่อไป
3. หอสมุดกลางเป็นที่ที่มีหนังสือมากมายและเจ้าหน้าที่มีน้ำใจทุกคน
4. มีหนังสือและสื่อการเรียนมาก
5. อยากให้ห้องสมุดทุกที่ไม่ใช่เฉพาะหอสมุดกลางเท่านั้นที่บริการดี
6. ขอชื่นชม และขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่บริการเป็นอย่างดี
7. เวลามีปัญหา เช่น หาหนังสือไม่เจอ พี่ๆ ให้คำแนะนำเอาใจใส่ดี
8. บรรยากาศหอสมุดกลางน่าอ่านหนังสือ เงียบดี
9. น้ำดื่มสะอาดดีมาก ๆ ไม่เหมือนตู้น้ำที่อื่นๆ ในจุฬาฯ เลย

สรุปผลการสำรวจ

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการศึกษาครั้งนี้ คณะกรรมการฯ ได้เก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการที่สถาบันวิทยบริการระหว่างวันที่ 10 – 28 สิงหาคม 2552 จากจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งสิ้น 884 ชุด ได้รับกลับคืนมาจำนวน 728 ชุด คิดเป็นร้อยละ 82.35 ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะ/หน่วยงานที่สังกัด (ตารางที่ 1.1)

1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะ/หน่วยงานที่สังกัด จำนวนมากที่สุด 103 คน (ร้อยละ 14.15) สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ รองลงมาจำนวน 64 คน (ร้อยละ 8.79) สังกัดคณะครุศาสตร์ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 58 คน (ร้อยละ 7.97) สังกัดคณะอักษรศาสตร์ ดังรายละเอียดในตารางที่ 1.1

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคคลภายนอก ทั้งสิ้น 14 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดเท่ากัน 3 คน (ร้อยละ 21.43) สังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และมหาวิทยาลัยมหิดลรองลงมาจำนวน 2 คน (ร้อยละ 14.29) สังกัดมหาวิทยาลัยกรุงเทพ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนเท่ากัน 1 คน (ร้อยละ



7.14) สังกัดโรงเรียนวัดปากท่อ (สังกัด กรุงเทพมหานคร) สำนักงานการศึกษานอกโรงเรียน จ. ราชบุรี และบริษัทเอกชน ดังรายละเอียดในตารางที่ 1.2

การจัดลำดับคะแนนด้านสถานที่สำหรับการพบปะ/ทำงาน/ค้นคว้าข้อมูล ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้มีการจัดลำดับค่าคะแนนมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1 คือ สถาบันวิทยบริการ (1,402 คะแนน) ลำดับที่ 2 คือ ห้องสมุดคณะ/สถาบันฯ (1,351 คะแนน) และลำดับที่ 3 คือ อาคารจามจุรี 9 (1,079 คะแนน) ดังรายละเอียดในตารางที่ 1.3

แหล่งที่ใช้สำหรับการค้นคว้าข้อมูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด 465 คน (ร้อยละ 63.87) มาใช้บริการออนไลน์ของสถาบันวิทยบริการ รองลงมาจำนวน 440 คน (ร้อยละ 60.44) มาใช้บริการที่สถาบันวิทยบริการ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 384 คน (ร้อยละ 52.75) ใช้บริการของห้องสมุดคณะ/สถาบันฯ ดังรายละเอียดในตารางที่ 1.4

ประเภทของสื่อที่ทำให้รู้จักสถาบันวิทยบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด 373 คน (ร้อยละ 51.24) รู้จักสถาบันวิทยบริการจาก คู่มือ/เอกสารเผยแพร่แนะนำการใช้ห้องสมุด รองลงมาจำนวน 271 คน (ร้อยละ 37.23) รู้จักสถาบันวิทยบริการจากเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 251 คน (ร้อยละ 34.48) รู้จักสถาบันวิทยบริการจาก อาจารย์/เพื่อน/ผู้อื่นแนะนำ ดังรายละเอียดในตารางที่ 1.5

ช่วงเวลาในการมาใช้บริการสถาบันวิทยบริการ พบว่าผู้รับบริการจำนวนมากที่สุด 366 คน (ร้อยละ 50.27) มาใช้บริการเวลาบ่าย (12.00-16.00 น.) รองลงมาจำนวน 351 คน (ร้อยละ 48.21) มาใช้บริการเวลาเย็น (16.00-19.00 น.) และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 351 คน (ร้อยละ 48.21) มาใช้บริการเวลาเช้า (08.00-12.00 น.) ดังรายละเอียดในตารางที่ 1.6

วัตถุประสงค์หลัก 3 ข้อที่ทำให้เลือกมาใช้บริการสถาบันวิทยบริการ พบว่าผู้รับบริการจำนวนมากที่สุด 569 คน (ร้อยละ 78.16) มาใช้บริการเพื่อทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย/การบ้าน/ค้นคว้าข้อมูล รองลงมาจำนวน 496 คน (ร้อยละ 68.13) มาใช้บริการเพื่ออ่านหนังสือที่นำมาเอง/อ่านหนังสือสอบ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 217 คน (ร้อยละ 29.81) มาใช้บริการเพื่อใช้อินเทอร์เน็ตของสถาบันฯ (CU Cyber Zone) ดังรายละเอียดในตารางที่ 1.7

2. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวิทยบริการโดยจำแนกตามชั้นที่ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในชั้นที่ 1-6 โดยชั้นที่บริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการชั้นที่ 4



สำหรับบริการชั้นต่าง ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ดังนี้

- บริการชั้นที่ 1 บริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการยืม-คืนหนังสือ
- บริการชั้นที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน
- บริการชั้นที่ 3 บริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการโสตทัศนวัสดุต่างๆ
- บริการชั้นที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการห้องอ่านหมวดมนุษยศาสตร์
- บริการชั้นที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการห้องอ่านหมวด 100 200 700 900
- บริการชั้นที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย
- บริการชั้นที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ นิทรรศการงานแสดงทางศิลปะ หอศิลป์วิทยานิทรรศน์

ความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่าง ๆ ของสถาบันวิทยบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในบริการด้านต่าง ๆ ระดับมากทุกบริการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ ความถูกต้อง

ความพึงพอใจต่อบริการฐานข้อมูลออนไลน์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการฐานข้อมูลออนไลน์ในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการที่ <http://www.car.chula.ac.th>

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศในระดับมากเพียง 1 บริการเท่านั้น คือ บริการแสดงหนังสือใหม่

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 ที่นั่งอ่าน

3. ปัญหาการใช้บริการ

ผลการศึกษา ปัญหาในการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ (ตารางที่ 3.1) พบว่า ผู้รับบริการมีปัญหาในระดับปานกลางทุกบริการ โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หาหนังสือ/สิ่งพิมพ์ไม่พบทั้งที่ยังไม่มีผู้ยืมไป

ภาคผนวก



แบบสำรวจ

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประจำปีงบประมาณ 2552

ขอความกรุณาผู้ใช้บริการของสถาบันวิทยบริการทุกท่าน ได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในแบบสำรวจนี้ ทุกคำตอบของท่านจะใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาบริการ สำหรับสถาบันวิทยบริการ คำตอบของท่านจะเป็นความลับและวิเคราะห์ผลในภาพรวมเท่านั้น

กรุณาส่งแบบสำรวจคืน ได้ที่เคาน์เตอร์งานบริการตอบคำถาม ชั้น 1 หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาฯ หรือ ห้องสมุดคณะ/สถาบันฯ ของท่าน ภายในวันที่ 28 สิงหาคม 2552 (หากท่านเคยตอบแบบสำรวจนี้แล้ว ไม่ต้องทำใหม่)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

1. สถานภาพ

- ประชาคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะ/สถาบัน
- อาจารย์ นักวิจัย บุคลากร อื่นๆ
- นิสิต : ระดับ ปริญญาตรี ปริญญาโท
- ปริญญาเอก อื่นๆ.....

บุคคลภายนอก (โปรดระบุมหาวิทยาลัย/หน่วยงาน).....

2. หากท่านต้องการใช้สถานที่เพื่อการพบปะ/ทำงาน/ค้นคว้าข้อมูล ท่านนึกถึงสถานที่ใดในจุฬาฯ (โปรดเรียงลำดับ 1-3)

..... สถาบันวิทยบริการ ห้องสมุดคณะ/สถาบันฯ

..... อาคารจามจุรี 9 อื่นๆ

3. หากท่านต้องการค้นคว้าข้อมูล ท่านนึกถึง.... (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สถาบันวิทยบริการ บริการออนไลน์ของสถาบันวิทยบริการ
- ห้องสมุดคณะ/สถาบัน อื่นๆ.....

4. ท่านรู้จักสถาบันวิทยบริการได้จากสื่อประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ คู่มือ/เอกสารเผยแพร่แนะนำการใช้ห้องสมุด
- อาจารย์/เพื่อน/ผู้อื่นแนะนำ วิทยุจุฬาฯ U-Network จุฬาสัมพันธ์
- กิจกรรมปฐมนิเทศนิสิตใหม่ของมหาวิทยาลัย อื่นๆ.....

5. ท่านมักจะมาใช้บริการในช่วงเวลาใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เช้า 08.00-12.00 น. บ่าย 12.00-16.00 น.
- เย็น 16.00-19.00 น. ค่ำ 19.00-21.00 น.

6. วัตถุประสงค์หลัก 3 ข้อที่ทำให้ท่านเลือกมาใช้บริการ ณ สถาบันวิทยบริการ

.....เพื่อทำรายงานวิทยานิพนธ์/งานวิจัย/การบ้าน/ค้นคว้าข้อมูล เพื่อใช้บริการโสตทัศนวัสดุและโสตทัศนอุปกรณ์

.....เพื่ออ่านหนังสือที่นำมาเอง/อ่านหนังสือสอบ เพื่อเป็นสถานที่นัดพบ

.....เพื่อใช้อินเทอร์เน็ตของสถาบัน (CU Cyber Zone) เพื่อความบันเทิง/พักผ่อนหย่อนใจในเวลาว่าง

.....เพื่อใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัว/Wireless LAN อื่นๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการ

ท่านมีความพึงพอใจต่อบริการเฉพาะที่ท่านใช้ในแต่ละด้านเพียงใด และมีข้อเสนอแนะประการใด

บริการที่ใช้	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ชั้น 1					
<input type="checkbox"/> บริการตอบคำถาม					
<input type="checkbox"/> บริการสืบค้นสารสนเทศ					
<input type="checkbox"/> บริการหนังสืออ้างอิง					
<input type="checkbox"/> บริการวิทยานิพนธ์					
<input type="checkbox"/> บริการหนังสือจอง (ห้องวิทยานิพนธ์)					
<input type="checkbox"/> บริการยืม-คืนหนังสือ					
<input type="checkbox"/> บริการยืมหนังสือด้วยตนเอง (เครื่องยืมอัตโนมัติ : Self Check Out)					
<input type="checkbox"/> บริการคืนหนังสือด้วยตนเอง (เครื่องคืนอัตโนมัติ : Book Drop)					
<input type="checkbox"/> บริการยืมระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัย					
<input type="checkbox"/> บริการสำเนาเอกสารระหว่างห้องสมุดในประเทศและต่างประเทศ					
<input type="checkbox"/> บริการจองหนังสือ					
<input type="checkbox"/> บริการหนังสือสำรองประกอบรายวิชา					
<input type="checkbox"/> บริการยืมและส่งคืนหนังสือระหว่างห้องสมุด					
<input type="checkbox"/> บริการช่วยค้นคว้าออนไลน์					
<input type="checkbox"/> บริการแนะนำแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ					
<input type="checkbox"/> บริการสำเนาเอกสารจากต่างประเทศ (Electronic Document Delivery Service)					
<input type="checkbox"/> บริการอ้างอิงเสมือน (Virtual Reference Service)					
ชั้น 2					
<input type="checkbox"/> บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน					
<input type="checkbox"/> บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง และจุลสาร					
<input type="checkbox"/> บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต (CU Cyber Zone)					
ชั้น 3					
<input type="checkbox"/> บริการใส่ตลับวีซีดีต่างๆ เช่น DVD, VCD, VDO, วีซีดียืม					
<input type="checkbox"/> บริการผลิตสื่อการศึกษา เช่น ภาพถ่าย เทปโทรทัศน์ มัลติมีเดีย					



บริการที่ใช้	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ชั้น 4					
<input type="checkbox"/> บริการห้องอ่านหนังสือมนุษยศาสตร์และวรรณกรรม (หมวด 000, 400, 800)					
<input type="checkbox"/> บริการห้องอ่านหนังสือวิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์ประยุกต์ (หมวด 500, 600)					
ชั้น 5					
<input type="checkbox"/> บริการห้องอ่านหนังสือสังคมศาสตร์ (หมวด 100, 200, 700, 900)					
<input type="checkbox"/> บริการห้องอ่านหนังสือสังคมศาสตร์ (หมวด 300)					
<input type="checkbox"/> บริการของศูนย์สารสนเทศนานาชาติ (IIC) เช่น เอกสารโครงการธนาคารโลก/เอกสารยุโรป/วรรณกรรมอเมริกันศึกษา					
ชั้น 6					
<input type="checkbox"/> บริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย (TIC) เช่น สารสนเทศทางด้านสังคมศาสตร์เกี่ยวกับประเทศไทยและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้					
<input type="checkbox"/> บริการหนังสือหายาก และสิ่งพิมพ์พิเศษ (CL Rare book, CL CU, CL GP และ CL TH)					
ชั้น 7					
<input type="checkbox"/> งานแสดงศิลปะ ทัศนศิลป์วิทยานิพนธ์					
การบริการ					
<input type="checkbox"/> การบริการในภาพรวม					
<input type="checkbox"/> ความถูกต้อง					
<input type="checkbox"/> ความทันการณ์					
<input type="checkbox"/> มารยาท/ความสุภาพ					
<input type="checkbox"/> การดูแลเอาใจใส่					
บริการข้อมูลออนไลน์					
<input type="checkbox"/> เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ ที่ http://www.car.chula.ac.th					
<input type="checkbox"/> ฐานข้อมูลห้องสมุด (Web OPAC)					
<input type="checkbox"/> ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CU Reference Databases)					
<input type="checkbox"/> ฐานข้อมูล “คลังปัญญาจุฬาฯเพื่อประเทศไทย” (CUIR - Chulalongkorn University Intellectual Repository)					
<input type="checkbox"/> บริการฐานข้อมูล “ประชาคมวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” (CoP – Communities of Practice, Chulalongkorn University)					

บริการที่ใช้	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
บริการ/กิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ					
<input type="checkbox"/> บริการติดตามทรัพยากรเร่งด่วน					
<input type="checkbox"/> กิจกรรมปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด					
<input type="checkbox"/> กิจกรรมอบรม/สอนการใช้ฐานข้อมูล					
<input type="checkbox"/> กิจกรรม Book Fair : สัปดาห์คัดเลือกหนังสือเข้าหอสมุดกลาง					
<input type="checkbox"/> บริการแสดงหนังสือใหม่ (ห้องโถงเอนกประสงค์ ชั้น 1)					
<input type="checkbox"/> นิทรรศการ (ห้องโถงเอนกประสงค์ ชั้น 1)					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
<input type="checkbox"/> คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล					
<input type="checkbox"/> ที่นั่งสำหรับใช้คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก (Notebook Zone)					
<input type="checkbox"/> Wireless LAN					
<input type="checkbox"/> บริการห้องคอมพิวเตอร์เพื่อการอบรม					
<input type="checkbox"/> บริการห้องประชุม/อบรม/สัมมนา					
<input type="checkbox"/> บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย					
<input type="checkbox"/> บริการถ่ายเอกสาร					
<input type="checkbox"/> TV Channel@CAR					
<input type="checkbox"/> บริการรับฝากของ					
<input type="checkbox"/> มุมกาแฟ					
<input type="checkbox"/> น้ำดื่ม					
<input type="checkbox"/> ห้องน้ำ					
<input type="checkbox"/> ที่นั่งอ่าน					
<input type="checkbox"/> ป้ายประกาศ					

**ตอนที่ 3** ท่านมีปัญหาในการใช้บริการ หรือไม่/เพียงใด

ปัญหาในการใช้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. หาหนังสือ/สิ่งพิมพ์ไม่พบทั้งที่ยังไม่มีผู้ยืมไป					
2. ไม่ทราบว่าจะไปค้นคว้าเรื่องที่ต้องการจากที่ใด					
3. ความยุ่งยากในการใช้บริการ					
4. ช่องทางแจ้งปัญหา/ความคับข้องใจไม่สะดวกพอ					
5. ให้ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนแล้วไม่ได้รับการตอบสนอง					
6. ไม่มีหนังสือ/สิ่งพิมพ์/ฐานข้อมูลที่ต้องการ					
7. หนังสือ/สิ่งพิมพ์ไม่พอให้ยืม					
8. ความเป็นกันเอง/น้ำใจในการให้บริการยังไม่น่าพอใจ					
9. ข้อมูล/คำแนะนำที่ได้รับจากผู้ให้บริการไม่ค่อยเป็นประโยชน์					
10. ไม่ทราบช่องทาง/วิธีการในการเสนอให้สถาบันฯ ซื้อหนังสือที่อยากอ่าน					
11. ไม่ทราบว่าสถาบันฯ มีบริการอะไรอีกบ้าง					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

โปรดส่งคืนแบบสำรวจได้ที่

เคาน์เตอร์งานบริการตอบคำถามชั้น 1 หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาฯ

หรือ ห้องสมุดคณะ/สถาบันฯ ของท่าน ภายในวันที่ 28 สิงหาคม 2552

ขอขอบพระคุณอย่างสูงสำหรับความอนุเคราะห์ของท่านในครั้งนี้

คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ จุฬาฯ



คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา : ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ

ผู้จัดทำ : นางศิริลักษณ์ สุตันไชยนนท์
นางสาวปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา
นางสาวสายฝน เต่าแก้ว
นางรราวรรณ วีร์รวงศ์
นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ
นางระเบียบ แสงจันทร์

สรุป
กิจกรรมค้นหาบุคคลคุณภาพ
จัดโดย

สำนักงานประกันคุณภาพ โดยคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ประจำปี 2552

วัตถุประสงค์ เพื่อเป็นกิจกรรมส่งเสริมขวัญและกำลังใจของบุคลากรสถาบันวิทยบริการ 2 ประเภท คือ

1. **บุคคลคุณภาพ** ซึ่งเริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 สำหรับหัวหน้าและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสำนักงาน
2. **ดาวในดวงใจผู้ใช้บริการ** ซึ่งจัดให้มีขึ้นเป็นครั้งแรก สำหรับบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการของสถาบันฯ ทั้งผู้รับบริการภายนอก และบุคลากรของสถาบันฯ

ระยะเวลากิจกรรม วันที่ 5 มกราคม ถึงวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2552

ทีมค้นหา	นางศิริลักษณ์ สุตันไชยนนท์ (ผู้จัดการระบบคุณภาพ)	ที่ปรึกษา
	นางสาวปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา	
	นางวราวรรณ วีร์วรงค์	
	นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ	
	นางสาวสายฝน เต่าแก้ว	
	นางระเปียบ แสงจันทร์	

การดำเนินงาน แบ่งเป็น 2 รอบ คือ

รอบแรก “เสนอชื่อ” ตั้งแต่วันที่ 5 - 10 มกราคม 2552 ณ ห้องอาหารชั้นล่าง สถาบันวิทยบริการ

1. ให้บุคลากรเสนอชื่อบุคลากร ในแบบฟอร์ม “บุคคลคุณภาพ” และ “ดาวในดวงใจผู้ใช้บริการ” หย่อนลงกล่องกิจกรรม ณ ห้องอาหารชั้นล่าง โดยเสนอชื่อทั้ง 2 ประเภท ได้คนละ 1 ชื่อ ซึ่งต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติดังนี้ ผลงานดี/มีคุณภาพ มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี ทำงานด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี/ยิ้มแย้มแจ่มใส และแต่งกายเรียบร้อย
2. ทีมงานค้นหาบุคคลคุณภาพ จะเป็นผู้รวบรวมข้อมูล กลับกรองแบบฟอร์มที่ถูกกติกา เสนอผู้จัดการระบบคุณภาพ และคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ พิจารณาตัดสินเพื่อให้ได้มติในที่ประชุมคณะกรรมการฯ ก่อนจะประกาศชื่อ บุคคลคุณภาพ และ ดาวในดวงใจผู้ใช้บริการ ที่ผ่านเข้ารอบ
3. ผู้ร่วมเสนอชื่อที่ปฏิบัติตามกติกา มีสิทธิ์เป็นผู้โชคดี ลุ้นรับรางวัล จำนวน 5 รางวัลๆ ละ 200 บาท
4. ประกาศรายชื่อ บุคคลคุณภาพ ทาง e-mail ในโลตัสเน็ต และดาวในดวงใจผู้ใช้บริการที่ผ่านเข้ารอบ ณ โถงกลางชั้น 1 สถาบันวิทยบริการ และผ่านทางเว็บไซต์สถาบันฯ ในวันที่ 19 มกราคม 2552

รอบที่สอง “โหวตคะแนน” ตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม ถึงวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2552

1. บุคลากร ร่วมโหวตในแบบฟอร์ม “บุคคลคุณภาพ” ณ ห้องอาหารชั้นล่าง สถาบันวิทยบริการ
2. บุคลากรและผู้ให้บริการภายนอก ร่วมโหวตในแบบฟอร์ม “ดาวในดวงใจผู้ให้บริการ” โดย 1 ท่านโหวตได้ 1 ครั้ง และ 1 ชื่อในแต่ละประเภท ณ บอร์ดแสดงกิจกรรม บริเวณโถงอเนกประสงค์ชั้น 1 และผ่านทางเว็บไซต์สถาบันฯ
3. ทีมงานค้นหาบุคคลคุณภาพ จะเป็นผู้รวบรวมข้อมูล นับคะแนน จากแบบฟอร์มที่ถูกกติกา เสนอ ผู้จัดการระบบคุณภาพ ในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ พิจารณาตัดสินเพื่อให้ได้มติในที่ประชุมฯ ก่อนจะประกาศผล
4. ผู้ร่วมโหวตที่ปฏิบัติตามกติกา มีสิทธิ์เป็นผู้โชคดี ลุ้นรับรางวัล จำนวน 15 รางวัลๆ ละ 200 บาท
5. บุคคลคุณภาพ และ ดาวในดวงใจผู้ให้บริการ จะได้รับรางวัลคนละ 2,500 บาท รองบุคคลคุณภาพ และ รองดาวในดวงใจผู้ให้บริการ จะได้รับรางวัลประเภทละ 2 คน คนละ 1,500 บาท
6. ประกาศผลและมอบ/แจกรางวัล ในวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2552 ณ โรงแรมไอยรา ปาร์ค ไฮเต็ล แอนด์ รีสอร์ท จังหวัดอุทัยธานี
7. กำหนดให้ผู้ให้บริการภายนอกที่ร่วมส่งแบบฟอร์มโหวต และโชคดี ติดต่อขอรับรางวัลที่ เคาน์เตอร์บริการ จ่าย-รับ ชั้น 1 สถาบันวิทยบริการ

ผลการดำเนินงาน

1. แจกแบบฟอร์มกิจกรรมสำหรับบุคคลภายในสถาบันฯ รอบละ 124 ฉบับ และผลิตแบบฟอร์มโหวตสำหรับบุคคลภายนอก จำนวนกว่า 300 ฉบับ
 2. ในรอบโหวต “ดาวในดวงใจผู้ให้บริการ” มีผู้ให้บริการภายนอก ร่วมโหวต จำนวนกว่า 200 ฉบับ
 3. บุคลากรที่ได้รับการโหวตให้เป็น “บุคคลคุณภาพ” คือ นางสุรีย์ ทรัพย์สง่า สังกัดสำนักงานเลขานุการ รองบุคคลคุณภาพ จำนวน 2 คน คือ นางเบญจา รุ่งเรืองศิลป์ ม.ล.กิจจาริณี บำรุงตระกูล และบุคลากรที่ได้รับการเสนอชื่อให้เป็นบุคคลคุณภาพ มีจำนวน 7 คน ได้แก่ นางสาวศุภลักษณ์ จันทร์ารักษ์ศรี นางสาวปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา นางศุภกร เมฆาลานนท์ นางสาวชนิดา จริยาพรพงศ์ นางสาวสายฝน เต่าแก้ว นางสาวเรืองศรี จุลละจินดา และนางสุภัทรียา จิตรกร
- สำหรับบุคลากรผู้รับการโหวตให้เป็น “ดาวในดวงใจผู้ให้บริการ” คือ นายสกล แหวนทองคำ สังกัดสำนักงานเลขานุการ รองดาวในดวงใจผู้ให้บริการ จำนวน 2 คน คือ นายสุรชาติ พุทธิมา นายประจวบ หมากเถย และบุคลากรที่ได้รับการเสนอชื่อให้เป็นดาวในดวงใจผู้ให้บริการ มีจำนวน 10 คน ได้แก่ นางสมร กรวิรัตน์ นางสาวอมรรัตน์ ศรีสุรภานนท์ นางสาวนงนุช กาญจนรุจี นายชัยวิทย์ รัตมงคลรักษ์ นางสุนิต กลิ่นพงศ์ นางสาวศิริวรรณ อินทิมล นายแดง กวางวิจิตร นางเบญจา รุ่งเรืองศิลป์ นางสาวกัลยาณี ศศิธร และนางสาวภัทรรณูณ จินตะนา
- บุคลากรที่ได้รับการเสนอชื่อทั้งสองประเภทคือ นางเบญจา รุ่งเรืองศิลป์

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ประมาณการ	20,000 บาท	
งบประมาณที่ใช้จริง		
♦ ค่าเงินรางวัลผู้ร่วมเสนอชื่อ และร่วมโหวต รางวัลละ 200 บาท จำนวน 20 รางวัล (สละสิทธิ์ 1 ราย)	3,800 บาท	
♦ ค่าเงินรางวัลบุคคลภาพ และดาวในดวงใจ รางวัลละ 2,500 บาท จำนวน 2 รางวัล	5,000 บาท	
♦ ค่าเงินรางวัลรองบุคคลคุณภาพ และรองดาวในดวงใจ รางวัลละ 1,500 บาท จำนวน 4 รางวัล	6,000 บาท	
♦ ค่าจ้างทำโปสเตอร์	2,500 บาท	
♦ ค่ารับรอง	1,800 บาท	19,100 บาท
คงเหลือ		<u>900 บาท</u>

จัดทำโดย
นางวราวรรณ วีร์วงศ์ และนางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ์

สรุปแบบประเมินผล
การฟังบรรยาย “R2R – Routine 2 Research”
วันที่ 14 กันยายน 2552 เวลา 9.00-12.00 น.
ณ ห้องประชุม 1 ชั้นล่าง

1. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมฟังบรรยายเรื่อง R2R-Routine 2 Research กิจกรรมอบรมบุคลากรตามแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพประจำปี 2552 ของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ

2. ขอบเขตของการประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการประเมินผล คือ บุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมฟังบรรยายเรื่อง R2R-Routine 2 Research ในวันที่ 14 กันยายน 2552 จำนวน 41 คน ประกอบด้วย บุคลากรสถาบันวิทยบริการ และบุคลากรจากห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์ กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาลัยปิโตรเลียมและปิโตรเคมี คณะแพทยศาสตร์ วิทยาลัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ และศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินผลการเข้าร่วมกิจกรรมฟังบรรยายเรื่อง R2R-Routine 2 Research ในวันที่ 14 กันยายน 2552 ลักษณะแบบประเมินเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

- | | | |
|---|---------------------------------------|------------|
| 5 | หมายถึง ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ | มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ | มาก |
| 3 | หมายถึง ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ | ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ | น้อย |
| 1 | หมายถึง ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ | น้อยที่สุด |

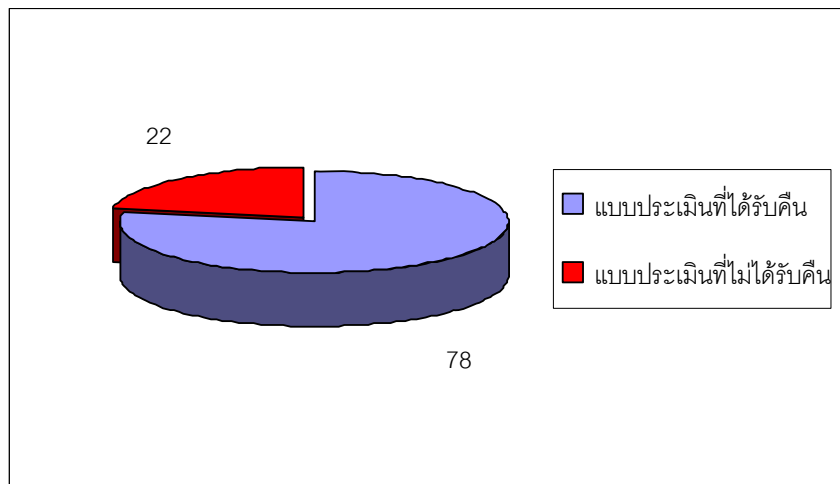
เกณฑ์การประเมินผล คือ

- | | | | |
|------------------|-------------|----------------------------------|------------|
| ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ | 4.50 ขึ้นไป | หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ | มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ | 3.50-4.49 | หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ | มาก |
| ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ | 2.50-3.49 | หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ | ปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ | 1.50-2.49 | หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ | น้อย |
| ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า | 1.50 | หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ | น้อยที่สุด |

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบประเมินผล ในวันที่ 14 กันยายน 2552 จำนวน 41 ชุด
2. รวบรวมแบบประเมินผล ในวันที่ 14 กันยายน 2552 ได้รับการตอบแบบประเมินผลคืน 32 ชุด คิดเป็น 78 เปอร์เซ็นต์
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบประเมินที่ได้รับคืนมาเพื่อวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

ภาพแสดง จำนวนร้อยละของแบบประเมินผลที่ได้รับคืนและไม่ได้รับคืน



5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

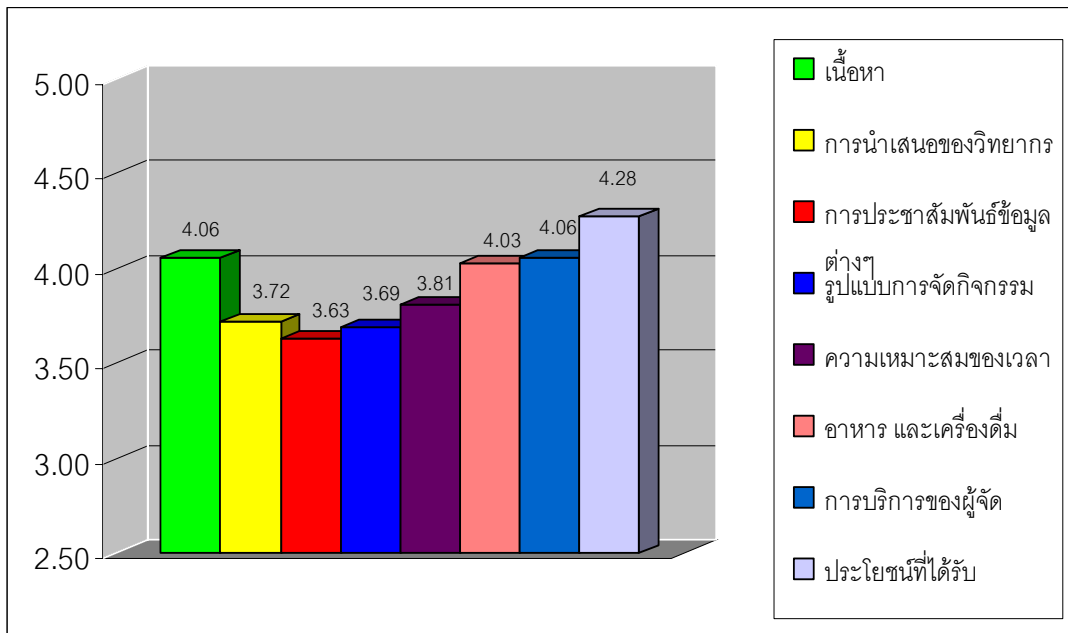
ตารางแสดง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมฟังบรรยายเรื่อง R2R-Routine 2 Research

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
1. เนื้อหา	4.06	มาก
2. การนำเสนอของวิทยากร (ดร.นฤมล รื่นไวย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย และนางสาวประดิษฐา ศิริพันธ์ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แห่งชาติ ส่วนดร.อัจริยา อักษรอินทร์ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ฯ ปวຍ)	3.72	มาก
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ	3.63	มาก
4. รูปแบบการจัดกิจกรรม	3.69	มาก
5. ความเหมาะสมของเวลา	3.81	มาก
6. อาหารและเครื่องดื่ม	4.03	มาก
7. การบริการของผู้จัด	4.06	มาก
8. ประโยชน์ที่ได้รับ	4.28	มาก
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	3.91	มาก

จากตาราง พบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมฟังบรรยายเรื่อง R2R-Routine 2 Research มีความพึงพอใจในประโยชน์ที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.28 รองลงมาคือ เนื้อหา การบริการของผู้จัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และพอใจในเรื่องอาหารและเครื่องดื่ม ความเหมาะสมของเวลา การนำเสนอของวิทยากร รูปแบบการจัดกิจกรรม และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ตามลำดับ

สรุปได้ว่า การจัดกิจกรรมอบรมให้แก่บุคลากร ตามแผนการดำเนินงานประจำปี 2552 ของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ในหัวข้อเรื่อง R2R-Routine 2 Research ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมจากบุคลากรผู้เข้าร่วมกิจกรรมอยู่ในระดับ มาก

กราฟแสดง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมฟังการบรรยายเรื่อง R2R-Routine 2 Research



ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของบุคลากร : จากแบบประเมิน

ข้อเสนอแนะต่อการจัดกิจกรรม

1. อยากให้เชิญ ดร.อัจฉริยา อักษรอินทร์ ที่ป่วยในครั้งนี มาบรรยายในโอกาสต่อไป
2. ควรจัดเสวนากลุ่มงาน เช่น งานจัดหา งานวิเคราะห์ งาน IT เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ระหว่างห้องสมุดในเครือข่ายฯ
3. ควรมีการนำเสนอหัวข้อวิจัยเพื่อให้สถาบันฯ พิจารณาเลือก และมีงบประมาณสนับสนุนในการดำเนินงานวิจัยได้สะดวกยิ่งขึ้น
4. ควรจัดกิจกรรมอบรมหัวข้อวิจัยที่น่าสนใจอีก

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. สถาบันวิทยบริการควรเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนในด้านการวิจัย เช่น มีเวทีให้กับวิชาที่พบรณารักษ์ได้เผยแพร่ ได้แก่ การนำเสนอผลงานวิจัยในรูปแบบของโปสเตอร์ หรือการนำเสนอในรูปแบบเล่ม ปีละ 1 ครั้ง
2. ควรมีการติดตามผลการบรรยายในครั้งนี และควรจัดการบรรยายอีก
3. น่าจะแจกเอกสารด้วย

ผลที่ได้จากการบรรยาย

จากการบรรยายครั้งนี้ ทีมวิทยากร ประกอบด้วย นางสาวประดิษฐา ศิริพันธ์ และ ดร.นฤมล รื่นไวย์ สอบถามผู้เข้าฟัง การบรรยายถึงหัวข้องานประจำที่ต้องการทำวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ทั้งนี้วิทยากรให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีการตั้งทีมผู้ให้ ข้อเสนอแนะต่อการทำวิจัย (commentator) พร้อมกำหนดระยะเวลาการทำวิจัยให้ชัดเจน แต่ละกลุ่มเสนอหัวข้อการวิจัยดังนี้

กลุ่มที่ 1

1. บุคลิกภาพของนักวิชาชีพสารสนเทศ (Librarian personality)
2. การใช้ Encore (Encore Bravo)

กลุ่มที่ 2

1. FAQ and Reference Desk
2. Encore : You know me

ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ

1. สถาบันฯ ควรกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ของสถาบันในเรื่องการทำวิจัยของบุคลากร และตั้ง KPI วัดความสำเร็จ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรนำการทำงานประจำมาทำงานวิจัยอย่างจริงจัง
2. สถาบันฯ ควรมีนโยบายและกำหนดแนวทางที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนบุคลากรที่มีศักยภาพและมีความสนใจที่จะ ทำงานวิจัยพร้อมจัดเวทีให้สำหรับกลุ่มผู้ที่สนใจในการทำงานวิจัยโดยเฉพาะ

สรุปแบบประเมินผล
ศึกษาดูงาน “แนวทางการดำเนินงาน 7 ส”
วันที่ 18 กันยายน 2552 เวลา 14.00-16.00 น.
ณ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

1. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมศึกษาดูงานและเยี่ยมชม
นอกสถานที่ด้านระบบการประกันคุณภาพ และ 5 ส สำหรับเป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมครั้งต่อไป

2. ขอบเขตของการประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการประเมินผล คือ บุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมศึกษาดูงาน “แนวทางการดำเนินงาน 7 ส”
ของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ณ อาคารธาราสาทร สาทรใต้ ซอย 5 ในวันที่ 18 กันยายน 2552 จำนวน
24 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินผลการเข้าร่วมกิจกรรมศึกษาดูงาน “แนวทางการดำเนินงาน 7 ส” ของ บริษัท ซีพี ออลล์
จำกัด (มหาชน) ณ อาคารธาราสาทร สาทรใต้ ซอย 5 ในวันที่ 18 กันยายน 2552 ลักษณะแบบประเมินเป็น
มาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ	มากที่สุด
4	หมายถึง	ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ	มาก
3	หมายถึง	ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ	ปานกลาง
2	หมายถึง	ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ	น้อย
1	หมายถึง	ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

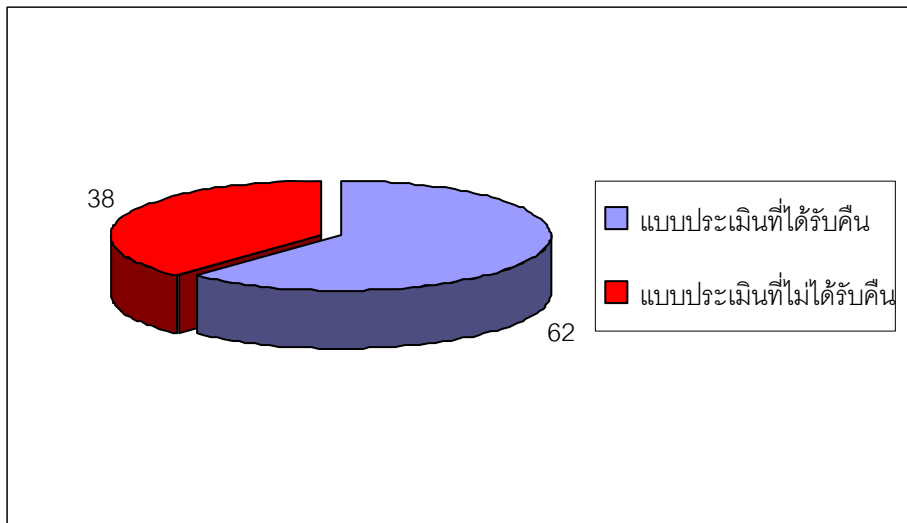
เกณฑ์การประเมินผล คือ

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.50 ขึ้นไป	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.50-4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.50-3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.50-2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า	1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบประเมินผล ในวันที่ 18 กันยายน 2552 จำนวน 24 ฉบับ
2. รวบรวมแบบประเมินผล ในวันที่ 22 กันยายน 2552 ได้รับการตอบแบบประเมินผล คืน 15 ฉบับ คิดเป็น 62 เปอร์เซ็นต์
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบประเมินที่ได้รับคืนมาเพื่อวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

ภาพแสดง จำนวนร้อยละของแบบประเมินผลที่ได้รับคืนและไม่ได้รับคืน



5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

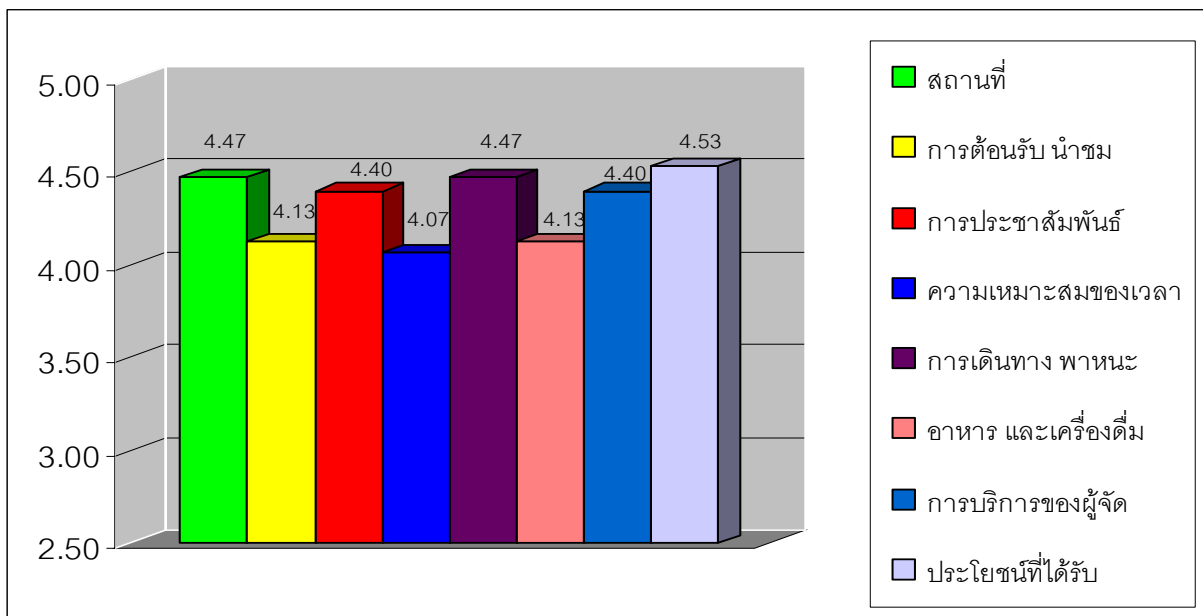
ตารางแสดง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการศึกษาดูงาน“แนวทางการดำเนินงาน 7 ส” ของ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ณ อาคารธาราสาทร สาขาใต้ ซอย 5

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
1. สถานที่ศึกษาดูงาน	4.47	มาก
2. การต้อนรับ นำชม	4.13	มาก
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ	4.40	มาก
4. ความเหมาะสมของเวลา	4.07	มาก
5. การเดินทางในภาพรวม และพาหนะ (เช่ารถตู้เพิ่ม 1 คัน)	4.47	มาก
6. อาหารและเครื่องดื่ม	4.13	มาก
7. การบริการของผู้จัดในภาพรวม	4.40	มาก
8. ประโยชน์ที่ได้รับ	4.53	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.33	มาก

จากตาราง พบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมศึกษาดูงาน“แนวทางการดำเนินงาน 7 ส” ของ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ณ อาคารธาราสาทร สาทรใต้ ซอย 5 มีความพึงพอใจกับประโยชน์ที่ได้รับ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมา คือ สถานที่ศึกษาดูงาน การเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และพอใจในเรื่อง การประชาสัมพันธ์ การบริการของผู้จัด การต้อนรับนำชม อาหารและเครื่องดื่ม และความเหมาะสมของเวลา ตามลำดับ

สรุปได้ว่า กิจกรรมศึกษาดูงานนอกสถานที่ ที่คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพประจำปี 2552 จัดให้บุคลากรได้ไปศึกษาดูงานและเยี่ยมชมบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้นั้น ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมอยู่ ในระดับ มาก

กราฟแสดง ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการศึกษาดูงาน“แนวทางการดำเนินงาน 7 ส” ของ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ณ อาคารธาราสาทร สาทรใต้ ซอย 5



ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของบุคลากร : จากแบบประเมิน
ในครั้งต่อไปท่านสนใจไปศึกษา ดูงาน (ระบุสถานที่)
ไม่มี

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ควรจะนำวิธีการประเมิน 7 ส ของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) มาปรับใช้กับงานของสถาบันฯ
2. สถาบันฯ ควรพัฒนา 5 ส ไปข้างหน้าได้แล้ว

ข้อเสนอแนะในการศึกษาดูงาน

จากการศึกษาดูงาน “แนวทางการดำเนินงาน 7 ส” ของ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ณ อาคารธาราสาทร สาทรใต้ ซอย 5 ซึ่งเป็นบริษัทที่ทำธุรกิจร้านสะดวกซื้อ “เซเว่นอีเลฟเว่น” พบว่า ผู้บริหารของบริษัท

ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสนใจในหลักการและแนวคิดของ 5 ส ตั้งแต่เริ่มรู้จักกันในประเทศไทย โดยในระยะเริ่มแรกให้ ดร.อาชวี เตาลานนท์ มาเป็นวิทยากรในเรื่อง 5 ส ซึ่งปัจจุบันดำรงตำแหน่ง รองประธานกรรมการ ได้เริ่มพัฒนา 5 ส ให้เป็น 7 ส ในปี พ.ศ. 2543 เพราะเล็งเห็นว่าเป็นกิจกรรมพื้นฐานในการสร้างวินัยให้กับพนักงานผู้การพัฒนาคอร์ป ปัจจุบันได้กลายเป็นวัฒนธรรมในงานประจำที่สามารถเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด มุ่งเน้นการทำ 7 ส ด้วยคำขวัญที่ว่า “Life is better with all” ซึ่งประกอบด้วย

1. สะสาง คือ การลดความสูญเปล่า มีเท่าที่จำเป็น มีเท่าที่ใช้
2. สะดวก คือ การจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ระเบียบ เร็ว มีประสิทธิภาพ
3. สะอาด เป็นการเน้นการบำรุงรักษามากกว่าการปิดกวาด เพราะสามารถตรวจสอบสิ่งที่ผิดปกติได้ ป้องกัน แก้ไข ลดข้อบกพร่อง
4. สร้างมาตรฐาน คือ การทำเป็นมาตรฐานให้ทุกคนยอมรับ ที่บริษัท ซีพี ออลล์ มีมาตรฐานกลางในการทำ 5 ส แต่จะมีมาตรฐานเฉพาะพื้นที่กำกับ โดยอยู่บนหลักการที่ว่าแต่ละงานแต่ละพื้นที่จะมีลักษณะที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งมีเทคนิคในการทำ คือ จะถ่ายรูปไปตั้งทำงานตามมาตรฐานไว้ และตรวจตามรูปถ่ายมาตรฐาน
5. สร้างวินัย คือ การปฏิบัติตามระเบียบอย่างสม่ำเสมอ ให้ทุกคนยอมรับ
6. สวยงาม คือ หลักของความสวยงาม และปลอดภัย
7. สิ่งแวดล้อม คือ หลีกเลี่ยงการใช้ ลดการใช้ นำมาใช้ใหม่ แปรรูป หรือ 1A (Avoid) 3 R (Reduce Reuse Recycle) ซึ่งในด้านนี้ทางบริษัทจะมีกล่องรับบริจาคถุงพลาสติกที่ใช้แล้ว แต่อยู่ในสภาพที่สะอาดรวบรวมนำไปขายเพื่อนำเงินไปสมทบบริจาคให้องค์กรการกุศล ในขณะที่เดียวกันแต่ละแผนกจะมีถุงผ้าแขวนไว้ที่บอร์ด 7 ส เพื่อให้บุคลากรในแผนกยืมไปใช้ใส่ของที่ซื้อกลับบ้าน เมื่อใช้เสร็จให้นำมาคืนเพื่อให้คนอื่นได้มีโอกาสยืมไปใช้ต่อไป

ในการตรวจ 7 ส จะมีการตรวจ 3 ระดับ คือ

1. ตรวจกันเองในพื้นที่
2. ตรวจ online และส่งผลมาให้กรรมการกลาง
3. ตรวจโดยคณะกรรมการจากส่วนกลาง

การตรวจ 7 ส มีการสร้างแบบฟอร์มที่เป็นมาตรฐาน (ศึกษาตัวอย่างจากเอกสารแนบ) และแบ่งสัดส่วนการตรวจอย่างชัดเจน มีการกำหนดเป้าหมาย และแผนผังพื้นที่การตรวจอย่างชัดเจน เพื่อให้คณะกรรมการตรวจได้เข้าใจตรงกัน การตรวจมุ่งเน้นในด้านกระบวนการและผลลัพธ์ตามแนวทาง TQA เช่น ถ้าพื้นที่ใดเน้นการประเมินที่เป็นกระบวนการ จะไม่ประเมินด้านสวยงาม ในขณะที่พื้นที่ใดเน้นการประเมินที่เป็นผลลัพธ์จะไม่ประเมินด้านสร้างวินัย นอกจากนั้นในแต่ละพื้นที่จะใช้เกณฑ์ผ่านการตรวจไม่เหมือนกัน โดยที่

พื้นที่ขนาดใหญ่ ถ้าได้ 75% ถือว่าผ่านเกณฑ์

พื้นที่ขนาดกลาง ถ้าได้ 80% ถือว่าผ่านเกณฑ์

พื้นที่ขนาดเล็ก ต้องได้ 85% จึงจะผ่านเกณฑ์

การดำเนินงาน 7 ส ของบริษัทฯ สามารถคว้ารางวัล Thailand 5 S Award ประจำปี 2549 มีการปรับปรุงระบบการตรวจ 7 ส ส่งเสริมให้พนักงานสร้างนวัตกรรมและเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้าน 7 ส ทั้งทั้งองค์กร เพื่อมุ่งไปสู่รางวัล Thailand 5 S Award ประจำปี 2552 ด้วยนโยบายที่ชัดเจนในแต่ละปีของผู้บริหาร ส่งผลให้พนักงานทุกระดับซึ่งมีมากกว่า 41,500 คน สามารถปฏิบัติภารกิจและรับผิดชอบ KPI เป็นอย่างดี ส่งผลให้กลยุทธ์ขององค์กรบรรลุเป้าหมาย ดังจะเห็นได้จากการขยายตัวของร้านสะดวกซื้อ “เซเว่นอีเลฟเว่น” จำนวน 5,100 สาขา กระจายครอบคลุมทั่วประเทศ ภายในระยะเวลาไม่ถึง 20 ปี

ในส่วนของงานจัดการกิจกรรมของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ ในปีงบประมาณ 2552 นี้ เป็นเรื่อง 7 ส ซึ่งเป็นหัวข้อที่ต่างไปจากกิจกรรม 5 ส ของสถาบันฯ จึงได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร หัวหน้าศูนย์/ฝ่ายเป็นอย่างดี โดยพิจารณาส่งบุคลากรในสังกัดที่เป็นกำลังสำคัญในด้าน 5 ส ของศูนย์/ฝ่าย ร่วมเดินทางไปศึกษาแนวทางการดำเนินงาน 7 ส จากบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) สำหรับการดำเนินงาน 5 ส ของสถาบันฯ หากมองว่า สถาบันฯ เป็นหน่วยงานให้บริการเช่นเดียวกับธุรกิจของ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) การนำ 7 ส ดังเช่นบริษัท ซีพีฯ มาปรับใช้กับสถาบันฯ ก็น่าจะกระทำได้ ด้วยมีพื้นฐานของกระบวนการภายใต้มาตรฐาน 5 ส คือ ส สะสาง ส สะดวก ส สะอาด ส สุขลักษณะ ส สร้างมาตรฐานปรับเปลี่ยนเป็น ส สร้างวินัย เพื่อให้ทุกคนยอมรับและนำไปสู่การเข้าร่วมประกวดเพื่อรับรางวัล และเพิ่ม 2 ส คือ ส สวยงาม ซึ่งได้เพิ่มและเน้นเรื่องความปลอดภัย และ ส สิ่งแวดล้อม อาจจะมีการพิจารณานำแนวทาง TQA มาปรับใช้ โดยทั้งองค์กรควรมุ่งเน้นในกระบวนการทำกิจกรรม 7 ส เห็นถึงความสำคัญของผลลัพธ์ที่สามารถสร้างผลผลิตให้กับสถาบันฯ ได้ แทนการดำเนินงานและการตรวจในกิจกรรม 5 ส เช่นที่ผ่านมา ในด้านการประเมิน อาจจะนำแนวทางการตรวจของ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) มาปรับใช้ คือ แต่ละพื้นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินที่ไม่เหมือนกัน ตามลักษณะงาน ตามขนาดของพื้นที่ และสร้างแบบประเมินการตรวจตามเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานของสถาบันฯ เพื่อส่งต่อให้คณะกรรมการแต่ละชุดได้นำไปใช้ หรือนำไปพัฒนาต่อ นอกจากนั้นควรมีการรณรงค์ให้มีการทำ 5 ส (หรือ 7 ส) อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ**ทั้งปี** เสมือนเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน โดยอาจจะมีการรณรงค์ในแต่ละปีที่แตกต่างกันไป เช่น การรณรงค์เรื่องการแขวนบัตรประจำตัว การแต่งตัวให้ถูกต้องตามระเบียบ การประหยัดกระดาษ การลดการใช้ถุงพลาสติก เป็นต้น

สรุปแบบประเมินผล
กิจกรรม “อาศรมวิทยบริการ” ปีงบประมาณ 2552
วันที่ 30 ธันวาคม 2551 / วันที่ 27 มีนาคม 24 กรกฎาคม 25 และ 29 กันยายน 2552
ณ ห้องประชุม 7 ชั้น 3

1. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมรายการ “อาศรมวิทยบริการ” กิจกรรมการถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร ซึ่งเริ่มให้มีขึ้นในปีงบประมาณ 2552 ตามมติของคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันวิทยบริการ โดยคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ รับผิดชอบดำเนินการจัดเมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2551 วันที่ 27 มีนาคม 24 กรกฎาคม 25 และ 29 กันยายน 2552 รวมจำนวน 5 ครั้ง

2. ขอบเขตของการประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการประเมินผล คือ บุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม “อาศรมวิทยบริการ” เมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2551 วันที่ 27 มีนาคม 24 กรกฎาคม 25 และ 29 กันยายน 2552 จำนวน 50 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินผลการเข้าร่วมกิจกรรม “อาศรมวิทยบริการ” ลักษณะแบบประเมินเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ	มากที่สุด
4	หมายถึง ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ	มาก
3	หมายถึง ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ	ปานกลาง
2	หมายถึง ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ	น้อย
1	หมายถึง ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

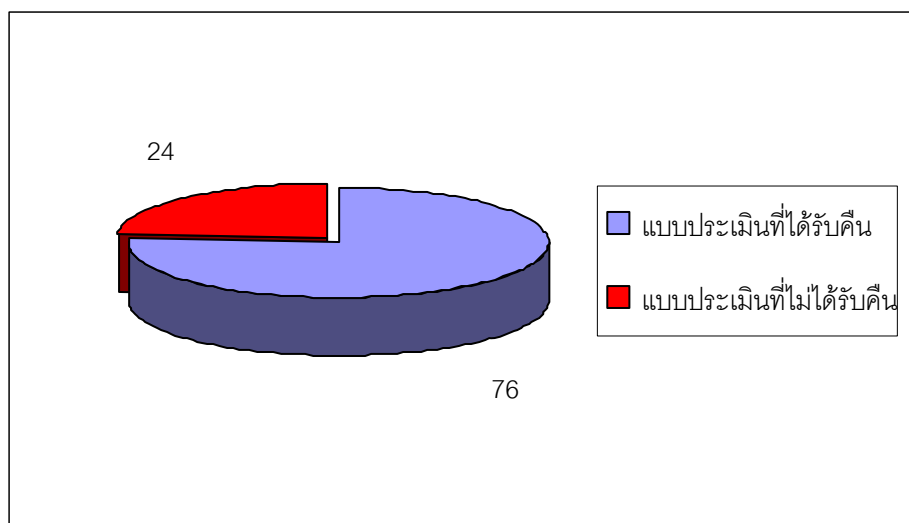
เกณฑ์การประเมินผล คือ

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.50 ขึ้นไป	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.50-4.49	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.50-3.49	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.50-2.49	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า	1.50	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบประเมินผล จำนวน 50 ชุด ได้รับการตอบแบบประเมินผลคืน 38 ชุด คิดเป็น 76 เปอร์เซ็นต์
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบประเมินที่ได้รับคืนมาเพื่อวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

ภาพแสดง จำนวนร้อยละของแบบประเมินผลที่ได้รับคืนและไม่ได้รับคืน



5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

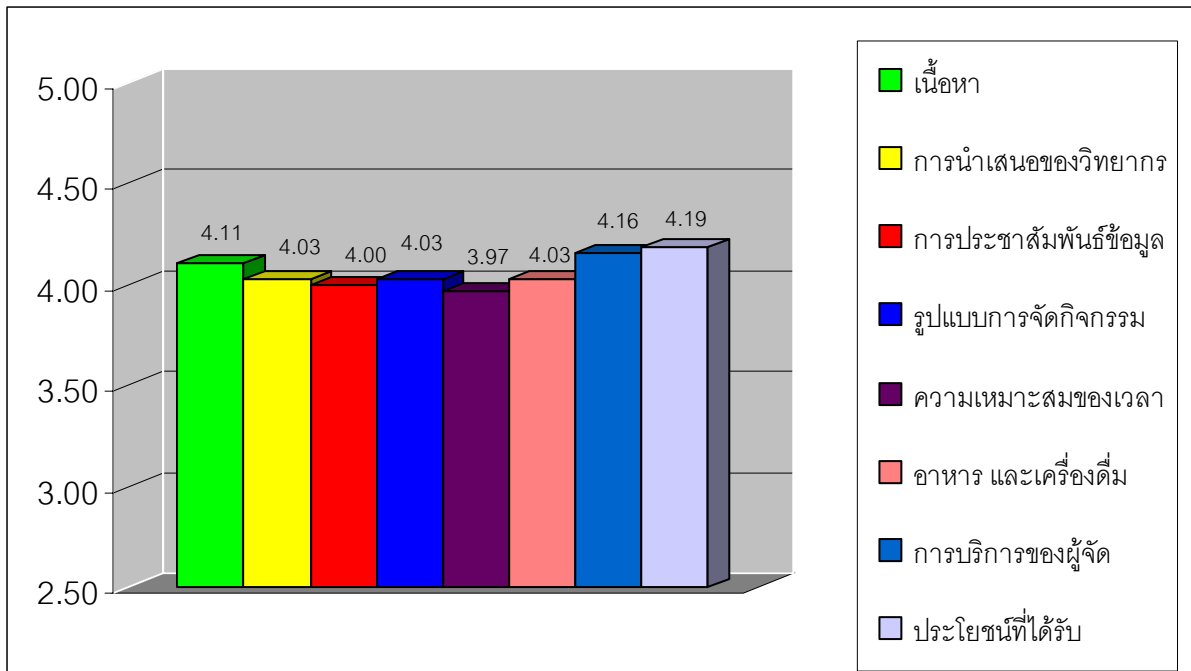
ตารางแสดง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรม “อาศรมวิทยบริการ”

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
1. เนื้อหา	4.11	มาก
2. การนำเสนอของวิทยากร	4.03	มาก
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ	4.00	มาก
4. รูปแบบการจัดกิจกรรม	4.03	มาก
5. ความเหมาะสมของเวลา	3.97	มาก
6. อาหารและเครื่องดื่ม	4.03	มาก
7. การบริการของผู้จัด	4.16	มาก
8. ประโยชน์ที่ได้รับ	4.19	มาก
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.06	มาก

จากตาราง พบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรม “อาศรมวิทยบริการ” มีความพึงพอใจในประโยชน์ที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือ การบริการของผู้จัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และพอใจในเรื่อง เนื้อหา การนำเสนอของวิทยากร รูปแบบการจัดกิจกรรม อาหารและเครื่องดื่ม การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ และความเหมาะสมของเวลา ตามลำดับ

สรุปได้ว่า การจัดการความรู้ภายในองค์กร ในรูปแบบของรายการ “อาศรมวิทยบริการ” โดยคณะกรรมการดำเนินการ ประกันคุณภาพ ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมจากบุคลากรผู้เข้าร่วมกิจกรรมอยู่ในระดับ **มาก**

กราฟแสดง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม “อาศรมวิทยบริการ”



ข้อเสนอแนะในการจัดกิจกรรม

1. ต้องฝึกการนำเสนอให้ดึงเนื้อหาที่สำคัญๆ ออกมาให้ชัดเจน
2. ควรนัดให้พบปะกันอย่างน้อยเดือนละครั้ง (แม้จะไม่มีกิจกรรม แต่ก็จะเป็นช่องทางให้บรรณารักษ์ และ ระดับวิชาชีพ ได้พบปะแลกเปลี่ยน เรียนรู้)
3. อยากให้จัดเดือนละ 1 ครั้ง ตอนเช้า
4. อยากให้บรรยากาศเป็นกันเองมากกว่านี้
5. เป็นรายการที่ช่วยให้ผู้ที่ไม่มีโอกาสได้เข้าร่วม ได้รับความรู้เพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ขอบสไตล์การนำเสนอเรื่องของคุณพิพรรณ และคุณธนัช

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้จัดกิจกรรม

1. ด้านการประชาสัมพันธ์กิจกรรม มีดังนี้
 - ควรมีการส่งอีเมลแจ้งประชาสัมพันธ์กิจกรรมฯ ให้บุคลากรทุกระดับรับทราบ ทั้งหัวหน้าศูนย์ฝ่าย และบุคลากรสถาบันฯ ทุกคน จะรับทราบการจัดกิจกรรมอย่างทั่วถึง พร้อมทั้งมีการระบุกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ของบุคลากรในการตัดสินใจเลือกเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

- การประชาสัมพันธ์กิจกรรมทางอีเมลนั้น ควรมีการเพิ่มข้อความที่มีลักษณะเป็น จุดหมายนำส่งไปพร้อมกับตารางกิจกรรม โดยมีการระบุให้บุคลากรรับทราบว่า “หากท่านสนใจเข้าร่วมฟังและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่ง สามารถแจ้งความสนใจเฉพาะหัวข้อนั้นได้” เพื่อเป็นทางเลือกสำหรับบุคลากรที่สนใจร่วมฟังเฉพาะเรื่องที่ตนสนใจเท่านั้น ซึ่งจะช่วยให้เกิดบรรยากาศเป็นกันเอง สบายๆ ยืดหยุ่น และช่วยทำให้ผู้เข้าร่วมรู้สึกว่าเป็นการเสียเวลาในการทำงาน หากมาร่วมกิจกรรม
- 2. การจัดโปรแกรมกิจกรรม ควรมีการปรับลด/เพิ่ม เวลาให้เหมาะสมกับเรื่องที่วิทยากรแต่ละคนนำเสนอ เช่น
 - วิทยากรที่ไปอบรมระยะสั้น 3 ชม. ควรจัดเวลาให้นำเสนอประมาณ 20 นาที
 - วิทยากรที่ไปอบรมระยะยาว 1-3 วัน ควรปรับเวลาให้นำเสนอเพิ่มมากขึ้นอาจเป็น 30 นาที – 1 ชม. ทั้งนี้ภายหลังจากการปรับลด/เพิ่มเวลา แล้วอาจต้องพิจารณาปรับลดหัวข้อที่จะนำเสนอในแต่ละครั้งให้เหมาะสมด้วยเช่นกัน
- 3. ควรมีการติดตามและประเมินผล ผู้ไปอบรม สัมมนา และศึกษาดูงาน กรณีมีค่าใช้จ่าย ภายหลังจากการไปเรียนรู้ตามหลักสูตรต่างๆ แล้วสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสถาบันฯ ได้มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้อาจติดตามและประเมินผลโดยการทำการวิจัย ซึ่งเป็นการศึกษาในลักษณะ “งานประจำสู่การวิจัย” หรือ R2R : Routine to Research

สรุปการประเมินผลการจัดกิจกรรม Big Cleaning Day ครั้งที่ 10

วันจันทร์ที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2552

ณ ห้องประชุมชั้น 7 สถาบันวิทยบริการ

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดกิจกรรม Big Cleaning Day ในวันจันทร์ที่ 25 พฤษภาคม 2552 ตั้งแต่เวลา 9.30 – 18.00 น. ณ ห้องประชุมชั้น 7 และพื้นที่รับผิดชอบของแต่ละโซนนั้น คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day ได้แจกแบบประเมินผล เพื่อสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการจัดกิจกรรม Big Cleaning Day ประจำปี 2552 ให้กับบุคลากรวันที่ 27 พฤษภาคม 2552 จำนวน 121 ราย และรับแบบประเมินคืนวันที่ 2 มิถุนายน 2552 ได้กลับคืนมาจำนวน 95 ราย คิดเป็น 78.51 เปอร์เซ็นต์ สรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรม Big Cleaning Day ประจำปี 2552

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ตอบ
1.1 รูปแบบการจัดกิจกรรม Big Cleaning Day	77 (81.05%)	16 (16.84%)	-	2 (2.11%)
1.2 ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดกิจกรรม				
1) สัปดาห์ 5ส (วันที่ 12-15 พ.ศ. 2552)	56 (58.95%)	37 (38.95%)	1 (1.05%)	1 (1.05%)
2) พิธีเปิดกิจกรรม Big Cleaning Day (วันที่ 25 พ.ศ.2552)	65 (68.43%)	28 (29.47%)	1 (1.05%)	1 (1.05%)
1.3. อาหารว่าง อาหารกลางวันและของหวาน	57 (60.00%)	34 (35.79%)	3 (3.16%)	1 (1.05%)
1.4. การอำนวยความสะดวกของกรรมการ	71 (74.74%)	21 (22.10%)	1 (1.05%)	2 (2.11%)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการจัดกิจกรรม Big Cleaning Day ในปีต่อไป (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

หัวข้อ	จำนวนความคิดเห็น
2.1 รูปแบบการจัดกิจกรรม Big Cleaning Day	
2.1.1 ลงพื้นที่ทำกิจกรรม Big Cleaning Day ทั้งวัน	44
2.1.2 บรรยายครึ่งวัน และลงพื้นที่ทำกิจกรรม Big Cleaning Day ครึ่งวัน	21
2.1.3 จัดให้มี “กิจกรรมสัปดาห์ 5ส” 1 สัปดาห์ ก่อนกิจกรรม Big Cleaning Day	55
2.1.4 อื่น ๆ	5
- มีกิจกรรมครึ่งวัน ลงพื้นที่ครึ่งวัน	
- กิจกรรม 1-2 ชม. ที่เหลือ Big Cleaning Day	
- ทำกิจกรรมช่วงเช้า เช่น ปี 2552	
- เวลาร้อยไปในการทำ 5ส	
- Big Cleaning Day ควรใช้เวลามากกว่า 1 วัน	
2.2 ระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับการลงพื้นที่เพื่อทำ Big Cleaning	
2.2.1 1 วัน	50
2.2.2 2 วัน	37
2.2.3 อื่น ๆ	4
- ครึ่งวัน	
- ทุกวัน	
- 1 สัปดาห์	
2.2.4 ไม่ตอบ	4

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ด้านรูปแบบการจัดกิจกรรม

1. จัดกิจกรรมได้ดี เหมาะสม ไม่น่าเบื่อ
2. กระชับเวลาพิธีเปิดอีกนิด รูปแบบโดยทั่วไปน่าสนใจดีอยู่แล้ว ขอแสดงความชื่นชมทีมงานทุก ๆ ท่านค่ะ
3. พิธีเปิดกิจกรรม Big Cleaning Day รูปแบบการนำเสนอดีมาก น่าสนใจ หากกระชับช่วงเวลากิจกรรมอีกสักนิด ก็จะช่วยให้มีเวลาลงพื้นที่เพิ่มขึ้น "ทีมงานเก่งมาก ขอแสดงความชื่นชมด้วยใจจริง"
4. กิจกรรมที่จัดมีความกระชับดี ทีมงานเข้มแข็ง เสนอให้มีกิจกรรมดีดีเช่นนี้อีก แต่ขอวันทำ Big Cleaning Day เพิ่มอีก 1 วัน
5. พิธีเปิดใช้เวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง ตอนเย็นควรเปิดถึง 3 ทุ่ม
6. จัดรูปแบบงานน่ารักดี เหมาะสม ครึกครื้น

7. ขอชื่นชมกรรมการ 5ส และทีมงานทุกท่านที่จัดกิจกรรมได้น่าสนใจ หลากหลายไม่ซ้ำรูปแบบ และแสดงถึงความสามัคคีกันดียิ่ง
8. ใน 2 ปีที่ผ่านมา รูปแบบของการจัดกิจกรรม 5ส เป็นไปด้วยความสนุกสนานมาก และเต็มไปด้วยเสียงหัวเราะ รอยยิ้ม และความประทับใจจริง ๆ ต้องขอชื่นชมคณะกรรมการ 5ส ในชุดนี้ที่สรรสร้างกิจกรรมดี ๆ ให้กับชาวสถาบันฯ อย่างเปี่ยมล้น ขอบคุณจริงๆ
9. ทำดีแล้ว / ทำแบบปีนี้

ด้านอาหารว่าง อาหารกลางวันและของหวาน

1. การจัดกิจกรรมและอาหารประทับใจมาก ๆ
2. อาหารกลางวันคราวหน้าขอเป็นข้าวหมกไก่
3. เพื่อความพึงพอใจของบุคลากร น่าจะแจกเงินค่าอาหารว่างและอาหารกลางวันให้จัดหาเลี้ยงปากท้องตนเองตามอรรถาศัย กรรมการจะได้ไม่ต้องเหนื่อยกาย เหนื่อยหู
4. อาหารว่างไม่ควรมีของหวานทำให้เสียเร็ว และไม่ได้ทานกันหลายท่าน ควรเป็นแต่ขนมหรือขนมไทยๆ
5. เนื่องจากไม่ชอบขนมจีน+น้ำยา แต่ก็ก็เป็นความแปลกใหม่น่าสนใจค่ะ

ด้านกรรมการ

1. คณะทำงานตั้งใจมุ่งมั่นทำงานดีมาก ๆ ขอให้คณะทำงานชุดต่อไปตั้งใจอย่างนี้และให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ 5ส จะสนุก
2. ขอให้กรรมการอยู่คู่สถาบันต่อไป เพราะจัดกิจกรรมได้ดีมาก ๆ ค่ะ ขอเป็นกำลังใจ
3. กรรมการ 5ส ชุดนี้ทำดีแล้ว ขอให้อยู่ต่อและถาวร
4. กรรมการชุดนี้มีผลงานดีเด่น น่าจะอยู่สร้างสรรค์ต่อ
5. ขอชื่นชมกรรมการทุกคนที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยทำให้กิจกรรม 5ส ไม่น่าเบื่อ เป็นต่ออีก 1 ปี นะคะ
6. กรรมการชุดนี้ดำเนินการดีอยู่แล้วค่ะ
7. คณะกรรมการชุดนี้มีผลงานดีเด่น น่าประทับใจ
8. ขอบคุณกรรมการ 5ส อย่างมากที่คิดหารูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจ สนุกสนานอยากให้เป็นการ 5ส ตลอดไป ไม่มีวันหมดอายุ โอเคดีดี ความสามารถกระฉูด ขอบคุณมาก ๆ อีกครั้งที่สร้างสีสันให้กับพวกเรา

ด้านอื่นๆ

1. ยังต้องการอุปกรณ์ประเภทผ้าชีวี่ว ถุงมือ หน้ากาก

สรุปผลการเยี่ยมชมพื้นที่ 5ส ประจำปี 2552

วันอังคารที่ 2 มิถุนายน 2552

ตามที่คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day ได้ไปเยี่ยมชมพื้นที่ 5ส ทั้ง 10 โชน เมื่อวันที่ 2 มิถุนายน 2552 สรุปผลพื้นที่ดีเด่น ได้ดังนี้

พื้นที่ดีเด่นกิจกรรม 5ส ประจำปี 2552

ถึงแม้ว่าแต่ละ โชนมีข้อจำกัดในการจัดการพื้นที่ แต่ทุก โชนให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม 5ส รู้สึกเห็นได้ชัดถึงความตั้งใจของบุคลากรทุก โชนมีส่วนร่วมในการทำ 5ส ทำให้กรรมการลำบากใจในการตัดสินให้รางวัลพื้นที่ดีเด่น อยากให้ทุก โชน แต่ได้ตัดสินโดยดูจากพื้นที่ที่มีความโดดเด่นและการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด เป็นมติเอกฉันท์จากกรรมการตัดสินให้

รางวัลพื้นที่ดีเด่นยอดเยี่ยม	โชนสีน้ำเงิน	ฝ่ายบริการผู้อ่าน
รางวัลที่ 1	โชนสีม่วง	ศูนย์เอกสารประเทศไทย
รางวัลที่ 2	โชนสีเขียวแก่	สำนักงานเลขานุการ
รางวัลที่ 3	โชนสีน้ำตาล	ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง

ด้วยสีน้ำเงินทำ 5ส อย่างสม่ำเสมอ มีแผนการดำเนินงาน 5ส ของ โชนอย่างชัดเจน และดีเยี่ยมต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลาตลอดที่มีกิจกรรม 5ส ถ้าหากให้ประกวดกับ โชนอื่น ๆ จะทำให้ โชนอื่น ๆ ไม่มีโอกาส ได้รับรางวัลที่ 1 ดังนั้นตามมติคณะกรรมการจึงเห็นสมควรให้ โชนสีน้ำเงิน ได้รับรางวัลพื้นที่ดีเด่นยอดเยี่ยม

คณะกรรมการฯ พบข้อเสนอแนะภาพรวม

1. พบว่าส่วนใหญ่ประสบปัญหาเรื่องพื้นที่การเก็บครุภัณฑ์ที่รื้อจำหน่าย และ มีการแอบนำสิ่งของ และครุภัณฑ์ของ โชนตัวเอง ไปไว้ โชนอื่น แต่ทุก โชนเข้าใจในข้อจำกัดของพื้นที่จัดเก็บ คาดว่าเมื่อมีการปรับปรุงชั้นล่างเรียบร้อยแล้วจะทำให้ปัญหาดังกล่าวบรรเทาได้
2. เรื่องป้าย สัญลักษณ์ต่าง ๆ ทั้งสถาบันฯ พบว่ามีแผนการที่จะจัดทำป้ายหนีไฟใหม่ ขอให้พิจารณาถึงป้าย/สัญลักษณ์อื่น ๆ ด้วย เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
3. เรื่อง รั้ว 5 สิ่งแวดล้อม พบว่า บาง โชนต้องการจะมีต้นไม้ภายใน โชนบ้าง เพื่อความสดชื่น แต่ก็มีความเข้าใจว่ามีผลกระทบต่อระบบความชื้นของอากาศภายในอาคาร
4. ขอชื่นชมห้องน้ำหญิงและชาย ทั้งส่วนของบุคลากรและผู้รับบริการ ด้วยวันที่กรรมการไปเยี่ยมชม มีกลิ่นหอมและสะอาดตลอด ขอให้รักษาคุณภาพและมาตรฐานเช่นนี้ตลอดเวลา เพื่อสุขภาพและอนามัยของทุกคนที่เข้าใช้บริการ สำหรับห้องน้ำหญิงชั้นล่าง (จำนวน 2 ห้อง) พบว่า มีปัญหาเรื่องระบบชักโครก บางครั้งกดไม่ลง หรือ ถ้ามีการเข้าใช้มาก ๆ ทำให้ใช้ไม่ได้เลย บุคลากรชั้นล่าง ขอฝากให้ผู้ที่เกี่ยวข้องช่วยดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอด เพราะนอกจากบุคลากรในสถาบันฯ ที่ต้องใช้แล้วยังมีผู้ประชุมจากหน่วยงานภายนอกมาใช้ร่วมด้วย

ดาวเด่น 5ส ประจำปี 2552

โซนสีเหลือง	นางสาวภัทรนฤน จินตะนา
โซนสีแดง	นางสุจิตรา ดาโรจน์
โซนสีเขียวอ่อน	คะแนนเท่ากันทุกคนในฝ่าย
โซนสีฟ้า	นางสุดา พร้อมเชื้อแก้ว
โซนสีน้ำเงิน	นางศุภกร เมฆลานนท์
โซนสีส้ม	นางสาวสุนิสา ชูying
โซนสีชมพู	นางจันฉิมภรณ์ ศิลา
โซนสีน้ำตาล	นายวิรัช แก้วบุญเพิ่ม
โซนสีม่วง	นางสาวกมลทิพย์ คล้ายบ้านใหม่
โซนสีเขียวแก่	นางเสาวนีย์ เฉลิมเทวี และ นายประเสริฐ เรียนเวช

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา : ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ

ผู้จัดทำ : นางศิริลักษณ์ สุตันไชยนนท์
นางสาวปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา
นางสาวสายฝน เต่าแก้ว
นางวรารวรรณ วีร์วงศ์
นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ์
นางระเปียบ แสงจันทร์

ออกแบบปก : ม.ล.กิจจาริณี บำรุงตระกูล

ขอขอบคุณ : นางสุรีย์ ทรัพย์สง่า
นางสาวภัทรรณุน จินตะนา