

รายงานประกันคุณภาพ ประจำปี 2553

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



<http://www.car.chula.ac.th>

รายงานประกันคุณภาพ
ศูนย์วิทยทรัพยากร

ประจำปีงบประมาณ 2553

คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ
ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำนำ

การประกันคุณภาพของศูนย์วิทยทรัพยากร (ชื่อเดิมคือสถาบันวิทยบริการ) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้ดำเนินมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีนโยบายคุณภาพ คือ "พัฒนาระบบบริหารและบริการเพื่อมุ่งให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกระดับ" รายงานประกันคุณภาพ ปี 2553 ของศูนย์ฯ ฉบับนี้ เป็นหลักฐานการดำเนินงานที่ประกอบด้วยแผนปฏิบัติการ ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์ปัญหาในการดำเนินงาน การวางแผนงานสำหรับปีต่อไป รวมทั้ง ความต้องการการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย

งานประกันคุณภาพของศูนย์ฯ ที่สามารถดำเนินงานมาได้เป็นอย่างดีนั้น เกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากร และความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพร่วมกันทั่วทั้งองค์กร ขอขอบคุณคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ โดยเฉพาะผู้จัดการระบบคุณภาพที่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ ทำให้การประกันคุณภาพของศูนย์ฯ เป็นไปอย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จตามมุ่งหวัง



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์)

รักษาการแทนผู้อำนวยการศูนย์วิทยทรัพยากร

ธันวาคม 2553

สารบัญ

การทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review)	1
1. ผลการวิเคราะห์การดำเนินงานศูนย์วิทยทรัพยากร	1
2. ผลการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4
3. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพศูนย์วิทยทรัพยากร	5
4. ผลการตรวจสอบและติดตามคุณภาพภายใน	6
5. การติดตามผลและการทบทวนของฝ่ายบริหารครั้งที่ผ่านมา	7
6. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานด้านต่างๆ ของศูนย์วิทยทรัพยากร	7
7. ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพศูนย์วิทยทรัพยากร	8
บทที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานในปัจจุบันของหน่วยงาน	9
1.1 ประวัติ และโครงสร้างหน่วยงาน	10
1.2 รายชื่อผู้บริหารและบุคลากร	12
1.3 วิสัยทัศน์/พันธกิจ/ภารกิจของหน่วยงาน	18
1.4 แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน ปี พ.ศ. 2553	19
1.5 ระบบคุณภาพของหน่วยงาน	22
บทที่ 2 กิจกรรมการดำเนินการด้านคุณภาพและความเสี่ยงของหน่วยงาน	25
2.1 กิจกรรมด้านคุณภาพที่ดำเนินการ	26
2.2 กิจกรรมที่สร้างความโดดเด่น/กิจกรรมเด่นของหน่วยงานในปีที่สะท้อนการพัฒนาคุณภาพ	32
2.3 สรุปการดำเนินการด้านความเสี่ยงที่เกิดขึ้น และผลลัพธ์ด้านความเสี่ยง	33
บทที่ 3 ผลการดำเนินงาน/ผลสัมฤทธิ์	41
3.1 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด (ตัวชี้วัดตาม CU-QA Model : 4 เสา 6 ฐาน)	42
3.2 การประเมินและวิเคราะห์ตนเองตามตัวชี้วัดเชิงเปรียบเทียบ	49
3.3 ผลสัมฤทธิ์ จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และวิธีปฏิบัติที่ดี	55
บทที่ 4 การพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานในปีถัดไป	57
4.1 สรุปข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการตรวจติดตามและตรวจประเมิน	58
4.2 การกำหนดเป้าหมายสำหรับแต่ละตัวชี้วัดในปีถัดไป	60
4.3 แนวทางการพัฒนาปรับปรุง และตัวชี้วัดของหน่วยงาน	63
4.4 ความต้องการการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เหนือขึ้นไป หรือมหาวิทยาลัย เหตุผลความจำเป็น	64
บทที่ 5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการประกันคุณภาพของหน่วยงาน และของมหาวิทยาลัย	67
5.1 ปัญหาที่พบจากระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย	68
5.2 ข้อเสนอแนะการปรับปรุง เพิ่มเติม ปรับลด ตัวชี้วัด และเหตุผลประกอบการปรับเปลี่ยน	68
5.3 ข้อเสนอการปรับปรุงการตรวจติดตาม	69
5.4 ปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินการในระดับมหาวิทยาลัย	69



การทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review)

คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพศูนย์วิทยทรัพยากร ประจำปีงบประมาณ 2553 ขอสรุปผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ของศูนย์ฯ เสนอต่อคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์วิทยทรัพยากร ตาม SD-QAO-08 เพื่อเป็นการทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review) พิจารณาดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์การดำเนินงานศูนย์วิทยทรัพยากร

สำนักงานเลขานุการ ศูนย์วิทยทรัพยากรได้รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ ประจำปีงบประมาณ 2553 สรุปได้ดังนี้

1.1 ตัวชี้วัด ทั้งหมด 187 ตัวชี้วัด

1.2 ผลการปฏิบัติงานของฝ่าย/ศูนย์ตามดัชนีวัดความสำเร็จ ที่ได้ตามแผน 74 ตัวชี้วัด

1.3 ผลการปฏิบัติงานของฝ่าย/ศูนย์ตามดัชนีวัดความสำเร็จ ที่ได้สูงกว่าแผนมี 62 ตัวชี้วัด และสูงกว่าแผนมากกว่าร้อยละ 150 มี 18 ตัวชี้วัด ตัวชี้วัดที่มีผลการปฏิบัติงานสูงที่สุดคือ จำนวนการให้บริการถ่ายทอดบันทึกเทปโทรทัศน์ ร้อยละ 679.17

ผลการปฏิบัติงานที่ได้สูงกว่าแผนร้อยละ 150

ฝ่าย/ศูนย์	รายการ	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผลการปฏิบัติงาน	
				จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	จำนวนฐานข้อมูลที่บอกรับ-จบแผ่นดิน	ฐาน	1	2	200.00
ฝ่ายบริการผู้อ่าน	บริการตอบคำถาม	ราย	45,000	77,872	173.05
ฝ่ายบริการจ่าย-รับ	จำนวนหนังสือที่ยืมและส่งระหว่างห้องสมุด	เล่ม	1,600	2,626	164.13
ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัย	จำนวนการเข้าใช้ฐานข้อมูล CU Reference Databases	ครั้ง	450,000	749,133	166.47
	จัดอบรมสาธิต/แนะนำฐานข้อมูลออนไลน์	รุ่น	32	50	156.25



ฝ่าย/ศูนย์	รายการ	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผลการปฏิบัติงาน	
				จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา	จำนวนครั้งในการดำเนินงานวางแผนและประสานงานการผลิต	ครั้ง	200	379	174.50
	จำนวนภาพถ่าย	ชิ้น	12,600	19,792	157.08
	จำนวนสื่อเสียง	ชิ้น	360	767	213.06
	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดบันทึกเทปโทรทัศน์	ครั้ง	48	326	679.17
	จำนวนการให้บริการผลิตสื่อมัลติมีเดีย	เรื่อง	24	41	170.83
	จำนวนการให้บริการผลิตสื่อมัลติมีเดีย	ชิ้น	1,200	2,846	237.17
	การฝึกอบรมการผลิตสื่อการศึกษา	รุ่น	2	4	200
ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา	จำนวนสื่อโสตทัศน์ที่แปลงเป็นดิจิทัล	รายการ	800	1,408	176
ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ	จำนวนหนังสือบริจาค	เล่ม	450	699	155.33
	การสร้างฐานข้อมูล	ระเบียน	1,700	2,655	156.18
โครงการ CU-GDLN	บริการประชุมสัมมนาทางไกล	ครั้ง	36	62	192.36
	จำนวนชั่วโมงที่ให้บริการ CU-GDLN	ชั่วโมง	72	138.5	192.36
หอศิลปวิทยนิทรรศน์	จำนวนผู้เข้าชมนิทรรศการ	คน	3,500	5,738	163.94



1.4 ผลการปฏิบัติงานของฝ่าย/ศูนย์ตามดัชนีวัดความสำเร็จ ที่ได้ต่ำกว่าแผนมี 51 ตัวชี้วัด และต่ำกว่าแผนร้อยละ 50 มี 3 ตัวชี้วัด ดังนี้

ผลการปฏิบัติงานที่ได้ต่ำกว่าแผนร้อยละ 50

ฝ่าย/ศูนย์	รายการ	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผลการปฏิบัติงาน	
				จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายบริการ สื่อการศึกษา	การใช้สื่อโสตทัศนในระบบออนไลน์	ราย	1,500	365	24.33
ศูนย์สารสนเทศ นานาชาติ	จำนวนเอกสารรับบริจาค	รายการ	800	315	39.38
CUIR	จำนวนผลงานทางวิชาการใน คลังปัญญาฯ - งานประจำ	รายการ	1,820	891	48.96

1.5 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดองค์กร ตัวชี้วัดองค์กรมี 4 มุมมอง 12 รายการ 12 ตัวชี้วัด ผลการดำเนินงานน้อยกว่าแผน 5 รายการ 5 ตัวชี้วัด ดังนี้

รายการ / ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผลการปฏิบัติงาน	
			จำนวน	ร้อยละ
มุมมองการแสวงหาทรัพยากรให้เพียงพอพร้อมสมบูรณ์ - ฐานข้อมูลเฉพาะสาขา (Specialized Databases) ตัวชี้วัด : จำนวนฐานข้อมูล	ฐาน	50	33	66.00
มุมมองพัฒนารูปแบบในการให้บริการใหม่ ๆ - วิกิความรู้ (Knowledge Wiki) ตัวชี้วัด : จำนวนเรื่องใน Wiki	เรื่อง	12	9	75.00
มุมมองพัฒนารูปแบบในการให้บริการใหม่ ๆ - Edutainment@CAR ตัวชี้วัด : จำนวนกิจกรรม	ครั้ง	6	0	-
มุมมองการหารายได้สนับสนุน - การหาทุน ตัวชี้วัด : รายได้จากบริการวิชาการ	บาท	100,000	45,723.81	45.72
มุมมองการหารายได้สนับสนุน - สานสัมพันธ์ศิษย์เก่า ตัวชี้วัด : จำนวนทุนสนับสนุนจากศิษย์เก่า	บาท	100,000	5,000	5.00



1.6 ผลการใช้จ่ายเงินของศูนย์วิทยุทรัพยากร

ผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ 2553 ของศูนย์ฯ มีดังนี้

แหล่งงบประมาณ	งบประมาณ 2553 ที่ใช้ไป	
	(ข้อมูลที่ไม่รวมรายการ กันเงินเหลือปี)	(ข้อมูลที่รวมรายการ กันเงินเหลือปี)
แผ่นดิน	ร้อยละ 92.62 (19,116,917.80 บาท)	ร้อยละ 92.63 (19,139,939.80 บาท)
เงินรายได้ในส่วนของมหาวิทยาลัย	ร้อยละ 94.55 (36,555,040.11บาท)	ร้อยละ 93.69 (40,003,643.87 บาท)
เงินรายได้ในส่วนของศูนย์ฯ	ร้อยละ 77.83 (48,770,290.76 บาท)	ร้อยละ 80.27 (58,437,917.82 บาท)
รวม	104,442,248.67 บาท	117,581,501.49 บาท

2. ผลการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ได้สรุปความคิดเห็นเพื่อรับทราบความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศ การบริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากกล่องรับความคิดเห็น แบบสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ ความคิดเห็นจาก OPAC ความคิดเห็นจากบริการอ้างอิงเสมือนด้วย QuestionPoint และจากเว็บไซต์ส่วนประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ตลอดจนหนังสือติชมต่างๆ ประจำปีงบประมาณ 2553 ดังนี้

2.1 จำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทุกช่องทาง รวม 111 ราย ความคิดเห็นจากช่องทางต่างๆ มีดังนี้

2.1.1 จากแบบแสดงความคิดเห็น (กล่องรับความคิดเห็น) จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น 61 ราย สรุปข้อมูลความคิดเห็นในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 (1=ต้องปรับปรุง, 2=ปานกลาง, 3=ดี, 4=ดีมาก, 5=ดีเยี่ยม) ดังนี้

- ภาพรวมของการบริการ: มีค่าเฉลี่ย 2.73
- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ: สื่อสิ่งพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.51
- ด้านการบริการ: ความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.21
- ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก: ความสะอาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.60

2.1.2 จากแบบสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ มีผู้แสดงความคิดเห็น 3 ราย

2.1.3 จาก OPAC ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

2.1.4 จาก QuestionPoint มีผู้แสดงความคิดเห็น 3 ราย



2.1.5 เว็บไซต์ศูนย์วิทยทรัพยากร มีผู้แสดงความคิดเห็น 47 ราย

2.1.6 เสียงสู่การพัฒนาและสร้างสรรค์ จุฬาฯ ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

2.2 สรุปจำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจในบริการ จำนวน 60 ราย

2.3 สรุปจำนวนข้อร้องเรียน – ร้องทุกข์ของผู้รับบริการ จำนวน 43 ครั้ง 56 ข้อ

2.4 การศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร ประจำปีงบประมาณ 2553 โดยแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามคณะ/สถาบัน และหน่วยงานต่างๆ ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระหว่างวันที่ 19 กรกฎาคม – 20 สิงหาคม 2553 จำนวน 884 ชุด ได้รับกลับคืนมา จำนวน 854 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.61 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปว่า ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.02 หรือร้อยละ 80.40

3. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพศูนย์วิทยทรัพยากร

การดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ได้เป็นไปตามนโยบายและแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวประกอบไปด้วยคณะกรรมการ 3 ชุด คือ

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

ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ มีดังนี้

3.1 มีการประชุมคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ เพื่อวางแผน ติดตาม ทบทวนการดำเนินงาน จำนวน 11 ครั้ง

3.2 จัดทำ ปรับปรุงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เอกสารในระบบประกันคุณภาพ และสรุปความคิดเห็นของผู้รับบริการจากช่องทางต่างๆ ทุกเดือน จำนวน 12 ครั้ง

3.3 จัดอบรมเกี่ยวกับประกันคุณภาพ จำนวน 1 ครั้ง คือ วันที่ 13 กรกฎาคม 2553 จัดบรรยายเรื่อง "คิดอย่างสร้างสรรค์ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง"

3.4 จัดทำแผนและรายงานความเสี่ยงของศูนย์วิทยทรัพยากร จำนวน 3 ครั้ง โดยศูนย์ฯ ได้ประเมินสถานการณ์ความเสี่ยงปีงบประมาณ 2553 ในภาพรวมดังนี้ ศูนย์ฯ มีความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดผลกระทบหรือเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาในอนาคตระดับที่รุนแรง และมีโอกาสเกิดขึ้นบ่อย (ระดับ ก1) ในด้านการขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ และปัญหาด้านชีวอนามัยภายในอาคาร และมีความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดผลกระทบหรือเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาในอนาคตระดับที่ไม่รุนแรง แต่มีโอกาสดังกล่าวเกิดขึ้นบ่อย (ระดับ ข1) ในด้านการแข่งขันในวิชาชีพขององค์กรระดับเดียวกัน ทางด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ความปลอดภัยการรักษาทรัพย์สินในอาคาร และสภาพอาคารเสื่อม



3.5 การจัดกิจกรรม Big Cleaning Day คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day จัดกิจกรรม Big Cleaning Day ครั้งที่ 11 เมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2553 ตั้งแต่เวลา 08.00–18.00 น. ณ โถงชั้นล่างและพื้นที่รับผิดชอบของแต่ละโซน โดยมีแนวความคิดในการรณรงค์เรื่อง “Green CAR สถาบันสีเขียว” มีการจัดกิจกรรม 1 คน 1 ไอเดีย เพื่อจูงใจให้เกิดการปฏิบัติตามแนวความคิดเรื่อง “Green CAR สถาบันสีเขียว”

3.6 การจัดกิจกรรมค้นหาบุคคลคุณภาพและดาวในดวงใจผู้ใช้บริการ คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพได้มีการจัดกิจกรรม “ดาวในดวงใจผู้ใช้บริการ” ประจำปี 2553 เพื่อเป็นการเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ระหว่างวันที่ 15 กุมภาพันธ์ – 30 กันยายน 2553 โดยให้ผู้ใช้บริการลงคะแนนให้กับบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ ผ่านระบบออนไลน์ที่ <http://www.car.chula.ac.th> ผลสรุปดาวในดวงใจผู้ใช้บริการ มีดังนี้

อันดับที่ 1 คือ นางสาวปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา

อันดับที่ 2 คือ นางกรรณิการ์ สุวรรณนิตย์

อันดับที่ 3 คือ นางอุ๋นสมบัติ สุขเย็น

นางสุดา พร้อมเชื้อแก้ว

นายประจวบ หมากเลย์

3.7 การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพได้จัดให้มีกิจกรรม “อาศรมวิทยทรัพยากร” ในปี 2553 ขึ้น จำนวน 7 ครั้ง เพื่อให้ผู้ไปประชุม อบรม สัมมนา ฝึกงานได้มาบรรยาย บอกเล่าประสบการณ์ ความรู้ที่ได้ รวมทั้งสิ่งที่สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงงานจากการไปประชุม อบรม สัมมนา ฝึกงาน โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรที่สนใจเข้าร่วมฟัง และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

4. ผลการตรวจสอบและติดตามคุณภาพภายใน

คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน ได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพภายในศูนย์วิทยทรัพยากรประจำปีงบประมาณ 2553 ระหว่างวันที่ 29 - 30 กรกฎาคม และวันที่ 2 - 3 สิงหาคม 2553 โดยตรวจสอบผลการดำเนินงานของศูนย์วิทยทรัพยากร ทั้งกระบวนการหลัก (เสาบ้าน) และกระบวนการสนับสนุน (ฐานบ้าน) ด้วยวิธีการศึกษาข้อมูลจากเอกสารและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งติดตามข้อมูลจาก “แบบสรุปข้อเสนอแนะเพื่อความสอดคล้อง สร้างสรรค์และพัฒนา” (CAD: Conformity Attractive Development) ของผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2552 สรุปข้อเสนอแนะเพื่อความสอดคล้อง สร้างสรรค์และพัฒนา หรือ CAD จำนวน 1 ฉบับ คือ งานบริการสื่อการศึกษา ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง ยังไม่ได้ดำเนินการในเรื่องการปรับปรุงงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพซึ่งคณะกรรมการฯ เห็นสมควรให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จเพื่อประโยชน์ต่อผู้รับบริการ



5. การติดตามผลและการทบทวนของฝ่ายบริหารครั้งที่ผ่านมา ได้มีข้อเสนอแนะในการทบทวนของฝ่ายบริหาร ปีงบประมาณ 2552 ดังนี้

5.1 ด้านกายภาพ มีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงด้านกายภาพ สภาพแวดล้อมในอาคาร และระบบรักษาความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง ในปีงบประมาณ 2553 ได้มีการปรับปรุงกายภาพขั้น 1 ทั้งหมด และมีการวางแผนเพื่อปรับปรุงกายภาพขั้นต่างๆ ของอาคารในปีงบประมาณต่อไป

5.2 ด้านการพัฒนาบุคลากร มีข้อเสนอแนะให้มีการพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง ให้มีศักยภาพ สามารถทดแทนผู้ที่เกษียณอายุ สร้างกำลังใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้มีการสำรวจสมรรถนะ (Competency) ของบุคลากรศูนย์วิทยทรัพยากร เพื่อเป็นข้อมูลในการทำแผนพัฒนาบุคลากร

5.3 ด้านการประชาสัมพันธ์ มีข้อเสนอแนะให้มีการทำประชาสัมพันธ์เชิงรุกอย่างต่อเนื่อง ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของศูนย์ฯ ให้กว้างขวางและทั่วถึง ในการดำเนินงานได้มีการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เช่น การเผยแพร่กิจกรรมของศูนย์ฯ ผ่านโทรทัศน์ภายในมหาวิทยาลัย (UnetworkTV)

5.4 การหารายได้ มีข้อเสนอแนะให้สร้างกิจกรรมเพื่อหารายได้ให้มากยิ่งขึ้น ในข้อเสนอแนะนี้ ยังไม่ได้มีการดำเนินการใดๆ เพิ่มเติมในปีงบประมาณ 2553 แต่ในปีงบประมาณ 2554 มีการวางแผนจัดกิจกรรมทางวิชาการเพื่อหารายได้

5.5 ด้านการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพเสนอแนะให้มีการเตรียมให้ความรู้ และถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้ที่จะมาปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งสำคัญๆ ในระบบประกันคุณภาพ เช่น ผู้จัดการระบบคุณภาพ ประธานคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน ประธานกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส เป็นต้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ และส่งผลดีต่อระบบคุณภาพของศูนย์ฯ ซึ่งในปีงบประมาณ 2553 ได้มีการแต่งตั้งรองผู้จัดการระบบประกันคุณภาพ เพื่อเรียนรู้การทำงานและเตรียมทำหน้าที่ผู้จัดการระบบประกันคุณภาพ

6. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานด้านต่างๆ ของศูนย์วิทยทรัพยากร

6.1 ด้านแผนกลยุทธ์องค์กร ควรมีการปรับการวางแผนกลยุทธ์ทั้งระยะสั้น และระยะยาว และกำหนดเป็นดัชนีวัดความสำเร็จ (KPI) ที่สามารถกำหนดความรับผิดชอบไปที่ตัวบุคคล (JS)

6.2 ด้านกายภาพ ควรมีการปรับปรุงด้านสภาพแวดล้อม และกายภาพของอาคารอย่างต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับการปรับระบบงานของโครงสร้างองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการประหยัดพลังงาน ซึ่งควรนำมาบูรณาการกับกิจกรรมเรื่อง Green CAR ของคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day

6.3 ด้านการพัฒนาบุคลากร ควรมีการนำผลการสำรวจสมรรถนะ (Competency) ของบุคลากรศูนย์วิทยทรัพยากร มาใช้ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรอย่างจริงจัง เพื่อเป็นการรองรับการเปลี่ยนแปลง



ด้านโครงสร้างองค์กร รวมทั้งการวางแผนพัฒนาบุคลากรที่จะมาสืบทอดตำแหน่งบริหารสำคัญต่างๆ ในอนาคต

6.4 ด้านการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ควรมีการเตรียมให้ความรู้ และถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้ที่จะมาปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งสำคัญๆ ในระบบประกันคุณภาพ เช่น ผู้จัดการระบบคุณภาพ ประธานคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน ประธานกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 สฯ เป็นต้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ

7. ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพศูนย์วิทยทรัพยากร

7.1 ศูนย์วิทยทรัพยากรเข้าร่วมโครงการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพด้วยเกณฑ์รางวัลคุณภาพ (TQA) โดยได้นำเกณฑ์และหลักการของรางวัลคุณภาพ มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในปีงบประมาณ 2553 ได้มีการประเมินตนเองตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ (TQA) ทั้ง 7 หมวด และเริ่มปรับปรุงองค์กรตามหมวดที่ 2 คือ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ซึ่งมีการเชื่อมโยงไปถึงเรื่องการปรับโครงสร้างองค์กร

7.2 ศูนย์วิทยทรัพยากรได้มีการปรับปรุงการจัดเก็บข้อมูลในระบบประกันคุณภาพและการจัดการความรู้ โดยได้พัฒนาเว็บไซต์ KM@CAR เพื่อเป็นการรวบรวมความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยมุ่งหวังให้เป็นสื่อกลางที่แบ่งปันความรู้ สร้างปฏิสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน



บทที่ 1

ข้อมูลพื้นฐานในปัจจุบันของหน่วยงาน

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



1.1 ประวัติ และโครงสร้างหน่วยงาน

ประวัติความเป็นมา

ศูนย์วิทยทรัพยากร ชื่อเดิมคือ สถาบันวิทยบริการเป็นหน่วยงานบริการสารสนเทศจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกา โดยการรวม 3 หน่วยงานบริการของมหาวิทยาลัยเข้าด้วยกัน คือ หอสมุดกลาง ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง และศูนย์เอกสารประเทศไทย เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2521 และเริ่มเปิดให้บริการ ณ อาคารมหาธีรราชานุสรณ์ ตั้งแต่วันที่ 14 มิถุนายน 2525 และเมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2553 ได้มีประกาศในราชกิจจานุเบกษาเปลี่ยนชื่อ สถาบันวิทยบริการ เป็นศูนย์วิทยทรัพยากร ปัจจุบันศูนย์วิทยทรัพยากร ประกอบด้วย 6 หน่วยงานระดับศูนย์ ได้แก่ สำนักงานเลขานุการ หอสมุดกลาง ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง ศูนย์เอกสารประเทศไทย ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ และหอศิลปวิทยนิทรรศน์ และ 1 โครงการ คือ โครงการ CU-GDLN

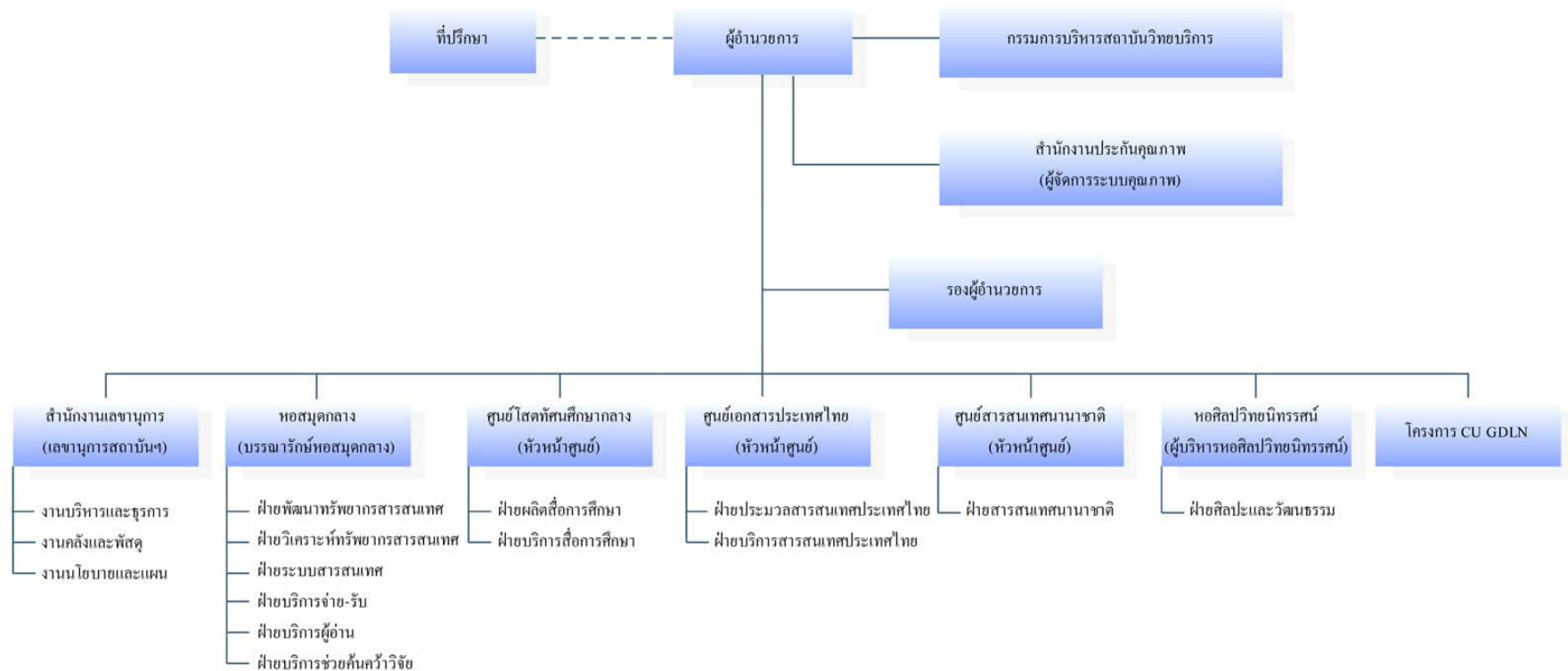
ศูนย์วิทยทรัพยากรมีภารกิจสำคัญในการเป็นแม่ข่ายโครงการข่ายงานสารสนเทศ ที่มีอยู่ในห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Chulalinet) ซึ่งบริการอาจารย์ นิสิต และบุคลากรมหาวิทยาลัย รวมทั้งสังคมภายนอก ให้เข้าถึงข้อมูลที่มีอยู่ในห้องสมุดคณะ/สถาบันทุกแห่งในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีงบประมาณ 2553 มีข้อมูล 1,129,552 รายการ ทั้งที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ รวมทั้งสื่อโสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลต่างๆ นับเป็นเครือข่ายข้อมูลที่ทันสมัยแห่งหนึ่งในประเทศไทย ในปี 2549 ศูนย์วิทยทรัพยากร ได้เริ่มให้บริการอ้างอิงเสมือน (Virtual Reference) พัฒนาโครงการคลังปัญญาจุฬาฯ เพื่อประเทศไทย (Chulalongkorn University Intellectual Repository - CUIR) และโครงการฐานข้อมูลประชาคมวิชาการ (Community of Practice - CoP) ในปี 2552 สถาบันวิทยบริการ (ชื่อเดิม) ได้เริ่มเปิดให้บริการระบบ Single Search ซึ่งเป็นระบบที่ผู้รับบริการสามารถสืบค้นสารสนเทศจากหลายฐานข้อมูล พร้อมกันได้ในครั้งเดียว สำหรับในปี 2553 ได้เริ่มดำเนินการข้อมูลหอเกียรติยศ โดยจัดทำรวบรวมข้อมูล บุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มีสร้างชื่อเสียงและคุณงามความดีแก่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมีการดำเนินการเรื่องวิกิความรู้ (Knowledge Wiki) เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในศูนย์วิทยทรัพยากร

โครงสร้างการบริหาร

ศูนย์วิทยทรัพยากรได้จัดแบ่งส่วนราชการเป็น 6 หน่วยงานระดับศูนย์ 1 โครงการ และ 12 หน่วยงานระดับฝ่าย ภายใต้การบริหารและควบคุมการดำเนินงานโดย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าศูนย์ และหัวหน้าฝ่าย มีคณะกรรมการบริหารศูนย์วิทยทรัพยากรกำกับดูแลเชิงนโยบาย มีคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์วิทยทรัพยากรรับผิดชอบการบริหารจัดการ และมีที่ปรึกษาของผู้อำนวยการทำหน้าที่ให้คำปรึกษาในเรื่องต่างๆ ด้านการประกันคุณภาพ ผู้อำนวยการได้แต่งตั้งผู้จัดการระบบคุณภาพ เพื่อเป็นผู้แทนฝ่ายบริหารด้านประกันคุณภาพ (QMR: Quality Management Representative) ในการกำกับดูแลให้มีการนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับมาตรฐานของศูนย์วิทยทรัพยากรและมหาวิทยาลัย



โครงสร้างองค์กร สถาบันวิทยบริการ (ชื่อเดิม) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย





1.2 รายชื่อผู้บริหารและบุคลากร

รายชื่อผู้บริหาร

ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง
ผู้บริหาร		
1	ผศ.ดร. พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิ์	- ผู้อำนวยการสถาบันวิทยุบริการ (25 ก.พ.52-24 ก.พ.53) - รักษาการแทนผู้อำนวยการศูนย์วิทยุวิทยุวิทยุ (25 ก.พ.53 จนกว่าสภามหาวิทยาลัยจะได้แต่งตั้ง ผู้อำนวยการศูนย์วิทยุวิทยุวิทยุ)
2	รศ.ดร. วิวัฒน์ วัฒนาวุฒิ	รองผู้อำนวยการสถาบันวิทยุบริการ (25 ก.พ.52-24 ก.พ.53)
3	รศ.ดร. วรสันต์ บุรณากาญจน์	ที่ปรึกษาระบบการบริหารจัดการอาคาร
4	ผศ. เสถียร วงศ์สารเสริฐ	ที่ปรึกษาระบบปรับอากาศและระบบระบายอากาศ
5	นางสาวยุพิน จันทร์เจริญสิน	ที่ปรึกษาผู้อำนวยการ
6	นางนงลักษณ์ สุวรรณกิจ	ที่ปรึกษาผู้อำนวยการ และที่ปรึกษาศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง
7	อ.ดร. ประพล คำจิม	หัวหน้าหอศิลปวิทยุวิทยุวิทยุ
ผู้บริหารระดับหัวหน้าศูนย์/ฝ่าย		
1	นางสุภัทธยา จิตรกร	เลขานุการศูนย์
2	นางสาวสายฝน เต่าแก้ว	หัวหน้าฝ่ายพัฒนาวิทยุวิทยุวิทยุวิทยุวิทยุ
3	นางสาวชนิดา จริยาพรพงศ์	หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์วิทยุวิทยุวิทยุวิทยุวิทยุ
4	นางสาวปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา	หัวหน้าฝ่ายบริการจ่าย-รับ
5	นางสาวเรืองศรี จุลละจินดา	หัวหน้าฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัย
6	นางศุภกร เมฆานนท์	หัวหน้าฝ่ายบริการผู้อ่าน
7	นางศุภลักษณ์ จันทรรักษ์ศรี	หัวหน้าฝ่ายระบบสารสนเทศ
8	นางสาวสุนทรี ศุภวงศ์	หัวหน้าศูนย์เอกสารประเทศไทย
9	นางอัจฉรา คุวินทร์พันธุ์	หัวหน้าฝ่ายประมวลสารสนเทศประเทศไทย
10	นางสาววาสนา อภิญาวงศ์	หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศประเทศไทย
11	นายบรรพต สร้อยศรี	หัวหน้าศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง
12	นางทิพวรรณ แซ่ตั้ง	หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา
13	นางสาวพรทิพย์ เอื้ออภัยกุล	หัวหน้าศูนย์สารสนเทศนานาชาติ
ผู้บริหารระบบประกันคุณภาพ		
1	นางศิริลักษณ์ สุตันไชยนนท์	ผู้จัดการระบบคุณภาพ
2	นางสาวอมรรรัตน์ ศรีสุภานนท์	รองผู้จัดการระบบคุณภาพ



รายชื่อบุคลากร

ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง
สำนักงานเลขานุการ		
ข้าราชการ		
1	นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
2	นางอังคณา บุญเลิศ	นักวิชาการเงินและบัญชี
3	นางเสาวนีย์ เฉลิมเทวี	นักวิชาการเงินและบัญชี
4	นางสุรีย์ ทรัพย์สง่า	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
5	นางสาวสายทอง ธารรัตน์วงศ์	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร
ลูกจ้างประจำเงินงบประมาณ		
1	นายแดง กวางวิจิตร	นักการภารโรง
2	นายไพฑูล ประทุมพันธ์	นักการภารโรง
3	นายประเสริฐ เรียนเวช	นักการภารโรง
4	นายนพรัตน์ กันปาน	นักการภารโรง
5	นางจุรีย์ คชไกร	นักการภารโรง
6	นายสกล แหวนทองคำ	นักการภารโรง
ลูกจ้างประจำเงินนอกงบประมาณ		
1	นางศรินันท์ ศรีวานิชย์	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร
พนักงานมหาวิทยาลัย		
1	นางสาวพิมพ์ คงมา	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (ธุรการ)
2	นายสมชาย ยอดพิกุล	เจ้าหน้าที่บริการทั่วไป (ขับรถยนต์)
3	นางสาวรัตนา โฉมจันทร์	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (บริหารงานทั่วไป)
พ.หมวดเงินอุดหนุน		
1	นางสุภัทรียา จิตรกร	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (บริหารงานทั่วไป)
2	นางอุษณีย์ สุขแพทย์	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (พัสดุ)
3	นายธีระ ทรัพย์ไพศาลกิจ	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (ธุรการ)
4	นางวิจิตา ลักษณะเทียมจิตร	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (พัสดุ)
5	นางสาวมานิดา เวชพรหมณ์	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (บริหารงานทั่วไป)
6	นางสาวทิวากร ดุลสูงเนิน	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (บัญชี)
7	นางสมใจ ภิริยะกากุล	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (บริหารงานทั่วไป)
8	นางบุญเรือน ป่างสี	เจ้าหน้าที่บริการทั่วไป (นักการภารโรง)
9	นางสายพิน ศีลาสานต์	เจ้าหน้าที่บริการทั่วไป (นักการภารโรง)



ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง
	พ.หมวดเงินอุดหนุน	
10	นางอุณสมบัติ สุขเย็น	เจ้าหน้าที่บริการทั่วไป (นักการภารโรง)
11	นายกนกชัย โรจนเวทิน	เจ้าหน้าที่บริการทั่วไป (นักการภารโรง)
12	นายสมศักดิ์ คชไกร	เจ้าหน้าที่บริการทั่วไป (นักการภารโรง)

หอสมุดกลาง		
ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ		
ข้าราชการ		
1	นางสาวสายฝน เต่าแก้ว	บรรณารักษ์
2	นางสาวมณฑา ชลาชัยศิริกุล	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร
3	นางณัฐกานต์ แพร่น้อย	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร
ลูกจ้างประจำเงินนอกงบประมาณ		
1	นายสุวิทย์ ชุ่มจิตร	ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด
พ.หมวดเงินอุดหนุน		
1	นายธนัช บุญจันทร์	บรรณารักษ์
2	นางสาวชนาธิป หลาบมาลา	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (ห้องสมุด)
3	นางสาวภัทรนถน จินตะนา	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (ห้องสมุด)
4	นางวรรณภา รักหลวง	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (ห้องสมุด)
5	นางสมลักษณ์ มิ่งขวัญ	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (ห้องสมุด)
ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ		
ข้าราชการ		
1	นางสาวชนิดา จรียาพรพงศ์	บรรณารักษ์ชำนาญการ
2	นางสาววิภา จาริวงศ์ไพบูลย์	บรรณารักษ์ชำนาญการ
3	นางสุธิดา สวัสดิ์นที	ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด
4	นางกาญจนา วนิชดำรงศักดิ์	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร
ลูกจ้างประจำเงินนอกงบประมาณ		
1	นางสุภาณี หวังวีระ	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร
พ.หมวดเงินอุดหนุน		
1	นางรุ่งฟ้า ลีไธทัย	บรรณารักษ์ (ชำนาญการ)
2	นางสาวสุนิดา เข้มทอง	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (เอกสารสนเทศ)



ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง
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)
ฝ่ายบริการจ่าย-รับ		
ข้าราชการ		
1	นางสาวปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา	บรรณารักษ์
2	นางสาวนงนุช กาญจนจรัส	บรรณารักษ์
พนักงานมหาวิทยาลัย		
1	นางพรรษา พิสุทธีวงษ์	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (ธุรการ)
พ.หมวดเงินอุดหนุน		
1	นายประจวบ หมากเลย์	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (ห้องสมุด)
2	นางสุดา พร้อมเชื้อแก้ว	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (ห้องสมุด)
3	นางศิริพร ไชยชาติ	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (ห้องสมุด)
4	นางสาวกรรณิการ์ สุวรรณนิมิต์	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (ห้องสมุด)
ฝ่ายบริการผู้อ่าน		
ข้าราชการ		
1	นางระเบียบ แสงจันทร์	บรรณารักษ์
2	นางสาวกัลยาณี ศศิธร	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร
ลูกจ้างประจำเงินนอกงบประมาณฯ		
1	นางสาวศิริวรรณ อินทวิมล	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร
พนักงานมหาวิทยาลัย		
1	นางสาวชาดา วิจิตรโสภานันท์	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (ธุรการ)
2	นางสาวมูจรินทร์ ศิริกิจ	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (ธุรการ)
3	นางอนุรักษ มั่งมี	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (ธุรการ)



ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง
พ.หมวดเงินอุดหนุน		
1	นางศุภกร เมฆานนท์	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (เอกสารสนเทศ)
2	นางเบญจา รุ่งเรืองศิลป์	บรรณารักษ์
3	นางฉมลวรรณ นาคตระกูล	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (ธุรการ)
4	นางบังอร พงษ์ทอง	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (ธุรการ)
5	นางสาวกนกกร กมลเพชร	บรรณารักษ์
6	นางสมร กรวิรัตน์	บรรณารักษ์
7	นางสุนิต กลิ่นพงศ์	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (ห้องสมุด)
8	นางโสพิศ ชนะภัย	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (ห้องสมุด)
9	นางกุหลาบ เข้มทอง	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (ห้องสมุด)
10	นางสุภา บุญศรี	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร
ฝ่ายระบบสารสนเทศ		
ข้าราชการ		
1	นางสาวอมรรรัตน์ ศรีสุรภานนท์	บรรณารักษ์
2	นางฉัตรวรรณ สุดใจประภารัตน์	บรรณารักษ์
3	นายเชิดวงศ์ หงษ์ศรีจินดา	นักเอกสารสนเทศ
4	นางสาวไข่มุกข์ พบถาวร	ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์
พ.หมวดเงินอุดหนุน		
1	นางศุภลักษณ์ จันทราษฎร์ศรี	บรรณารักษ์ (ชำนาญการ)
2	นางสาววาสนา เหล่าชินชาติ	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (เอกสารสนเทศ)
พนักงานมหาวิทยาลัย		
1	นางจันอัมภรณ์ ศิลา	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (ธุรการ)
2	นายชัยวิทย์ รัตติมงคลรักษ์	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ (ระบบคอมพิวเตอร์)
พ.หมวดเงินกองทุนบริหารวิชาการ		
1	นายสุชิน ประสงค์บัณฑิต	เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (เอกสารสนเทศ)
ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ		
ข้าราชการ		
1	นางสาวพรทิพย์ เอื้ออภัยกุล	บรรณารักษ์ชำนาญการ



ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง
พนักงานมหาวิทยาลัย		
1	นางวิไล อติชาติธนศวร	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (ธุรการ)
พ.หมวดเงินอุดหนุน		
1	นางสาวสุนิสา ชูยิ่ง	บรรณารักษ์

ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง		
ข้าราชการ		
1	นายบรรพต สร้อยศรี	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
2	นางทิพวรรณ แซ่ตั้ง	บรรณารักษ์
3	นายชัชวาล ศรีสละ	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
4	นางศิริลักษณ์ สุตน์ไชนนทร์	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	นางสุวรรณา บุญเสริม	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร
ลูกจ้างประจำเงินนอกงบประมาณฯ		
1	นายอาคม คุปตะเวทิน	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
2	นายประทีป สว่างดี	เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (โสตทัศนศึกษา)
พ.หมวดเงินอุดหนุน		
1	นายพิเชษฐ จันทศิริพัทธ์	เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (โสตทัศนศึกษา)
2	นางสาวกาญจนา ภัคศิริจิรัตน์	เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (โสตทัศนศึกษา)
3	นายอรุณ อิมพร	เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (โสตทัศนศึกษา)
พนักงานมหาวิทยาลัย		
1	นางสาวปีติมาต สิริธนภักกุล	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (ธุรการ)
พ.หมวดกองทุนบริหารวิชาการ		
1	นายกฤษณะ รุ่งเรือง	เจ้าหน้าที่บริการทั่วไป (ขับรถยนต์)



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

1.3 วิสัยทัศน์/พันธกิจ/ภารกิจของหน่วยงาน

วิสัยทัศน์

สถาบันวิทยุบริการ (ชื่อเดิม) เป็นชุมทรัพย์ทางปัญญาที่เพียบพร้อมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่มีมาตรฐาน สามารถให้บริการสนองความต้องการด้านการเรียน การสอน การวิจัย และความใฝ่รู้ของประชาคม และสังคม

พันธกิจ

สถาบันวิทยุบริการ (ชื่อเดิม) เป็นศูนย์กลางความรู้ (Knowledge Center) โดยบุกเบิก แสวงหา สรรสร้าง และเผยแพร่องค์ความรู้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาคมจุฬาฯ และสังคม

ภารกิจของศูนย์วิทยุทรัพยากร

ศูนย์วิทยุทรัพยากรมีภารกิจหลักในการบริการสารสนเทศ และสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัยแก่ประชาคมของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสังคม นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ให้บริการทางวิชาการโดยจัดอบรม เผยแพร่ความรู้ทางด้านบริการสารสนเทศ การผลิตสื่อ และส่งเสริมทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง



1.4 แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน ปี พ.ศ. 2553

วิสัยทัศน์

สถาบันวิทยบริการ (ชื่อเดิม) เป็นศูนย์ทรัพยากรทางปัญญาที่เพียงพอพร้อมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่มีมาตรฐาน สามารถให้บริการสนองความต้องการด้านการเรียน การสอน การวิจัย และความใฝ่รู้ของประชาคมมหาวิทยาลัย และสังคม

พันธกิจ

ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางความรู้ โดยบุกเบิก แสวงหา สรรสร้างและเผยแพร่ องค์ความรู้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาคมจุฬาฯ และสังคม

นโยบาย 5 ด้าน

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



กลยุทธ์

<p>1.1 จัดทำ รวบรวม ผลงานทางวิชาการ ของคณาจารย์ นักวิจัย บุคลากร และนิสิต ทั้งในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์</p> <p>1.2 พัฒนาค้นคว้า จุฬาฯ</p> <p>1.3 เชื่อมประสานและ ชี้แหล่งอ้างอิงผลงาน วิชาการ</p> <p>1.4 สร้างระบบจัดเก็บ และค้นคืนองค์ความรู้ ของประชาคมวิชาการ</p>	<p>2.1 แสวงหาความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญ ในสาขาวิชาต่าง ๆ เพื่อพัฒนาทรัพยากร สารสนเทศ</p> <p>2.2 พัฒนาระบบการ ให้บริการสารสนเทศ ด้วยเทคโนโลยี สมัยใหม่</p> <p>2.3 สนับสนุนและ ส่งเสริมการใช้ ทรัพยากรสารสนเทศ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด</p> <p>2.4 พัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อรองรับ การเผยแพร่และ ให้บริการสารสนเทศ รวมทั้งการเรียน การสอนทางไกล</p> <p>2.5 เสริมสร้างทักษะ การเข้าถึง และสืบค้น สารสนเทศบน เครือข่าย ทั้งในและนอกจุฬาฯ</p>	<p>3.1 ดำเนินงานด้าน การประชาสัมพันธ์ เชิงรุก</p> <p>3.2 พัฒนาระบบ กายภาพ และระบบ รักษาความปลอดภัย</p> <p>3.3 ดำเนินการระบบ ประกันคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง</p> <p>3.4 สร้างธรรมาภิบาล ในการบริหารจัดการ องค์กร</p> <p>3.5 พัฒนาบุคลากรให้ มีความรู้และทักษะใน การปฏิบัติงานอย่าง ต่อเนื่อง</p> <p>3.6 วางแผนการ บริหารจัดการ อัตรากำลัง</p>	<p>4.1 จัดกิจกรรมด้าน การแสดงนิทรรศการ ศิลปะการแสดง การแสดงดนตรี และการสัมมนา ทางวิชาการของศิลปิน ทั้งชาวไทยและ ชาวต่างประเทศ</p> <p>4.2 จัดกิจกรรม เสริมสร้างประสบการณ์ การเรียนรู้ ด้านศิลปวัฒนธรรม แก่นิสิตในลักษณะ การเรียนรู้ด้วยตนเอง</p> <p>4.3 ส่งเสริมและ สนับสนุนให้ประชาคม จุฬาฯ ได้เกิดสุนทรีย์ ในงานศิลปะ ผ่านระบบเครือข่าย (Virtual Exhibition)</p> <p>4.4 สงวนรักษา หนังสือหายากซึ่งเป็น มรดกทางวัฒนธรรม ของชาติ</p>	<p>5.1 จัดโครงการ ฝึกอบรมเพื่อเผยแพร่ ความรู้ ด้านการบริหารจัดการ ห้องสมุด การใช้ ทรัพยากรสารสนเทศ การจัดสร้างฐานข้อมูล และเทคโนโลยี ทางการศึกษา</p> <p>5.2 บริการให้ คำปรึกษาและ พัฒนา ระบบห้องสมุด/ ศูนย์การเรียนรู้</p>
---	---	--	---	--

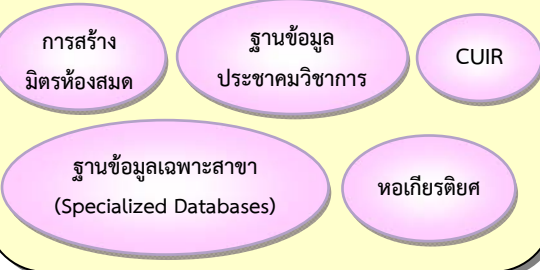


แผนที่กลยุทธ์ สถาบันวิทยบริการ (ชื่อเดิม) ประจำปี 2553

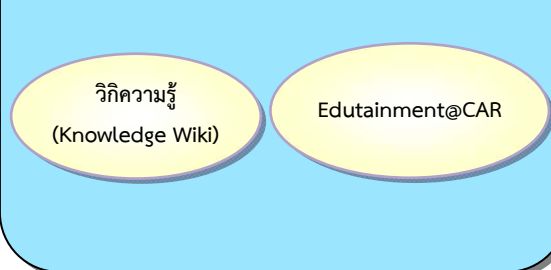
วิสัยทัศน์: ชุมทรัพย์ทางปัญญาที่เทียบพร้อมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่มีมาตรฐาน สามารถให้บริการสนองความต้องการด้านการเรียน การสอน การวิจัย และความรู้ของประชาคม และสังคม

พันธกิจ: ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางความรู้ โดยบุกเบิก แสวงหา สรรสร้าง และเผยแพร่องค์ความรู้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาคมจุฬาฯ และสังคม

การแสวงหาทรัพยากรให้เทียบพร้อมสมบูรณ์



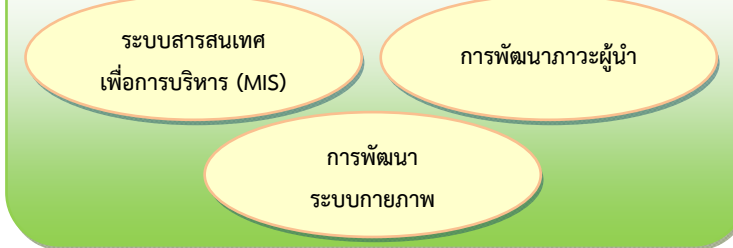
พัฒนารูปแบบในการให้บริการใหม่ๆ



การหารายได้สนับสนุน



การพัฒนาองค์กร





1.5 ระบบคุณภาพของหน่วยงาน

1.5.1 ความเป็นมาของระบบประกันคุณภาพ

ศูนย์วิทยทรัพยากรได้ดำเนินการประกันคุณภาพตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2545 โดยใช้มาตรฐาน CU-QA 84.3 และได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพเมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2545 เพื่อสนองนโยบายของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และตระหนักในความสำคัญของคุณภาพตามมาตรฐานงานสนับสนุนการเรียนการสอน อันเป็นหน้าที่หลักของศูนย์ฯ และเพื่อเป็นการประกันคุณภาพการบริการของศูนย์ฯ ว่าจะเป็นไปได้ตามที่ผู้รับบริการต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินการกิจที่ศูนย์ฯ มีต่อมหาวิทยาลัยและสังคม ดังนโยบายคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ (ชื่อเดิม)

“พัฒนาระบบบริหารและบริการเพื่อมุ่งให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกระดับ
ภายใต้ข้อจำกัดของทรัพยากรโดยมีเกณฑ์ที่ชัดเจนโปร่งใสตรวจสอบได้
และมีพัฒนาการเพื่อให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานสากล”

ศูนย์วิทยทรัพยากรมีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพตามลำดับดังนี้

- 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) ของศูนย์ฯ
- พ.ศ. 2553 - เริ่มโครงการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพด้วยเกณฑ์รางวัลคุณภาพ (TQA)



1.5.2 โครงสร้างระบบประกันคุณภาพศูนย์วิทยทรัพยากร

ในปัจจุบันศูนย์วิทยทรัพยากรได้ดำเนินงานด้านประกันคุณภาพมาเป็นระยะเวลา 9 ปี ในปี พ.ศ. 2547 เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน จึงได้มีการรวมกิจกรรม 5ส ของศูนย์ฯ เข้ามาไว้เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ คณะกรรมการด้านประกันคุณภาพในปัจจุบันประกอบด้วย

1) คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพศูนย์วิทยทรัพยากร มีหน้าที่ดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ และด้านการพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงและวางระบบควบคุมภายในของศูนย์ฯ และบริหารจัดการสำนักงานประกันคุณภาพ คณะกรรมการชุดนี้ประกอบด้วย

- ผู้จัดการระบบคุณภาพ
- ประธานกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน
- ประธานกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day
- กรรมการจากหน่วยงานภายในศูนย์ฯ 2 - 3 คน
- ผู้ช่วยผู้จัดการคุณภาพ

2) คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน มีหน้าที่วางแผนและตรวจสอบคุณภาพงานบริการและผลผลิต ให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพของศูนย์ฯ คณะกรรมการชุดนี้ประกอบด้วยบุคลากรของศูนย์ฯ ที่ผ่านการอบรมการตรวจสอบคุณภาพภายในจากส่วนประกันคุณภาพ สำนักบริหารวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3) คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day มีหน้าที่รักษามาตรฐาน 5ส สร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อย ตรวจสอบพื้นที่ ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพื้นที่ต่างๆ ในศูนย์ฯ

1.5.3 การประกันคุณภาพตามแนวคิด CU Quality Model

ในปัจจุบันศูนย์วิทยทรัพยากรได้นำระบบประกันคุณภาพตามแนวคิด CU Quality Model ระบบมาตรฐาน CU-SsQA (Service & Supporting Quality Assurance) สำหรับหน่วยงานที่มีหน้าที่บริการและสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมาใช้ในการบริหารจัดการระบบคุณภาพ ศูนย์ฯ ได้ดำเนินงาน การจัดการด้านตัวชี้วัดตามมาตรฐาน CU-SsQA ของมหาวิทยาลัยที่ได้กำหนดให้มีตัวชี้วัด ของกระบวนการหลัก (Core Process) 16 ตัวชี้วัดคุณภาพ (KQI) 8 ตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI) และตัวชี้วัดของระบบงานสนับสนุน (Base) 6 ฐาน จำนวน 13 ตัวชี้วัดคุณภาพ (KQI) 8 ตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI) ในปัจจุบันคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ได้ทำหน้าที่ในด้านต่างๆ ตาม แนวคิด CU Quality Model ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยดังนี้

1.5.3.1 เก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด โดยรวบรวมข้อมูลตัวชี้วัดที่เป็นส่วนกลางของศูนย์ฯ เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ค่าขึ้นชม ข้อร้องทุกข์ร้องเรียน เพื่อเป็นการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ



1.5.3.2 การจัดทำแผนและรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงและการวางระบบควบคุมภายใน โดยได้มีการวิเคราะห์การดำเนินงานด้านต่างๆ ของศูนย์ฯ ซึ่งอาจจะมาจากผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ แล้วนำมาประมวลเป็นแผนการดำเนินงานบริหารความเสี่ยง

1.5.3.3 ตรวจสอบคุณภาพภายใน การตรวจสอบคุณภาพภายในเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการดำรงรักษาระบบคุณภาพ ซึ่งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพภายในโดยใช้รูปแบบของ Self audit คือเป็นการแต่งตั้งบุคลากรในศูนย์ฯ ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามข้อกำหนดเป็นผู้ตรวจสอบ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยต้องกำหนดแผนการตรวจในแต่ละปีว่าจะตรวจคุณภาพในเสา หรือฐานใดของศูนย์ฯ และแต่ละครั้งต้องมีการตรวจสอบประเด็นที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ปรับปรุงจากการตรวจสอบครั้งก่อนๆ ผลการตรวจสอบจะนำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์ฯ ต่อไป

1.5.3.4 การตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการทำ 5 ส เป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาสสะอาด ทำความสะอาด จัดระเบียบสิ่งของเครื่องใช้ สถานที่ทำงาน อันเป็นรากฐานที่สำคัญอย่างหนึ่งของระบบคุณภาพ

1.5.3.5 จัดอบรมและการบรรยายทางวิชาการ เป็นการให้ความรู้ในเรื่องของการประกันคุณภาพหรือเรื่องที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ให้บุคลากรสามารถนำไปใช้กับการปฏิบัติงาน ซึ่งการจัดอบรมและจัดบรรยายทางวิชาการนี้ จะถูกบรรจุไว้ในแผนของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพเป็นประจำทุกปี

1.5.4 การดำเนินการด้านประกันคุณภาพในอนาคต

ศูนย์วิทยุทรัพยากรได้ดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมาแล้วเป็นเวลาเกือบ 10 ปี ในปี 2553 นี้ ศูนย์วิทยุทรัพยากรได้เริ่มโครงการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพด้วยเกณฑ์รางวัลคุณภาพ (TQA) โดยขอให้ส่วนประกันคุณภาพ สำนักบริหารวิชาการ จัดผู้เชี่ยวชาญมาแนะนำ ให้คำปรึกษาในการประเมินตนเอง และเตรียมความพร้อมในส่วนต่างๆ ของศูนย์ฯ ซึ่งคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์ฯ ตระหนักดีว่า การพัฒนาระบบบริหารคุณภาพด้วยเกณฑ์รางวัลคุณภาพนี้ จะทำให้การพัฒนา และกระบวนการทำงานของศูนย์ฯ เป็นไปอย่างมีทิศทาง มีเป้าหมายที่ชัดเจน สามารถเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อศึกษาจุดแข็ง และจุดที่ควรพัฒนาของศูนย์ฯ ได้ และที่สำคัญ คือ การศึกษาและนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้ จะทำให้ระบบคุณภาพของศูนย์ฯ มีความแข็งแกร่งมากยิ่งขึ้น สำหรับการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2553 ได้มีการประเมินตนเองตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ ครบทั้ง 7 หมวด และกำลังปรับปรุงองค์กรในหมวดที่ 2 คือ ด้านการวางแผนกลยุทธ์องค์กร ซึ่งในอนาคตจะมีการนำข้อสรุปที่ได้จาก OFIs (Opportunity for Improvement) มาวางแผนปรับปรุงองค์กรตามหมวดต่างๆ ของเกณฑ์รางวัลคุณภาพ (TQA)



บทที่ 2

กิจกรรมการดำเนินการด้านคุณภาพ และความเสี่ยงของหน่วยงาน

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



2.1 กิจกรรมด้านคุณภาพที่ดำเนินการ

การดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพศูนย์วิทยทรัพยากรเป็นไปตามนโยบายและแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวประกอบไปด้วยคณะกรรมการ 3 ชุด คือ

คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ (ชื่อเดิม)

คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน

คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day

ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ มีดังนี้

2.1.1 มีการประชุมคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ เพื่อวางแผน ติดตาม ทบทวน การดำเนินงาน จำนวน 11 ครั้ง

2.1.2 จัดทำ ปรับปรุงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เอกสารในระบบประกันคุณภาพ และสรุปความคิดเห็นของผู้รับบริการจากช่องทางต่างๆ ทุกเดือน จำนวน 12 ครั้ง

2.1.3 จัดอบรมเกี่ยวกับประกันคุณภาพ จำนวน 1 ครั้ง คือ วันที่ 13 กรกฎาคม 2553 จัดบรรยาย เรื่อง "คิดอย่างสร้างสรรค์ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง"

2.1.4 จัดทำแผนและรายงานความเสี่ยงของศูนย์วิทยทรัพยากร จำนวน 3 ครั้ง โดยศูนย์ฯ ได้ประเมินสถานการณ์ความเสี่ยงปีงบประมาณ 2553 ในภาพรวมดังนี้ ศูนย์ฯ มีความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดผลกระทบหรือเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาในอนาคตระดับที่รุนแรง และมีโอกาสเกิดขึ้นบ่อย (ระดับ ก1) ในด้านการขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ และปัญหาด้านชีวอนามัยภายในอาคาร และมีความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดผลกระทบหรือเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาในอนาคตระดับที่ไม่รุนแรง แต่มีโอกาสดังกล่าวเกิดขึ้นบ่อย (ระดับ ข1) ในด้านการแข่งขันในวิชาชีพขององค์กรระดับเดียวกัน ทางด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ความปลอดภัยการรักษาทรัพย์สินในอาคาร และสภาพอาคารเสื่อม

2.1.5 การจัดกิจกรรม Big Cleaning Day คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day จัดกิจกรรม Big Cleaning Day ครั้งที่ 11 เมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2553 ตั้งแต่เวลา 08.00 – 18.00 น. ณ โถงชั้นล่างและพื้นที่รับผิดชอบของแต่ละโซน โดยมีแนวความคิดในการรณรงค์เรื่อง Green CAR มีการจัดกิจกรรม 1 คน 1 ไอเดีย เพื่อมุ่งใจให้เกิดการปฏิบัติตามแนวความคิดเรื่อง Green CAR

2.1.6 การจัดกิจกรรมค้นหาบุคคลคุณภาพและดาวในดวงใจผู้ใช้บริการ คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพได้มีการจัดกิจกรรม “ดาวในดวงใจผู้ใช้บริการ” ประจำปี 2553 เพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ระหว่างวันที่ 15 กุมภาพันธ์ – 30 กันยายน 2553 โดยให้ผู้ใช้บริการลงคะแนนให้กับบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ ผ่านระบบออนไลน์ที่ <http://www.car.chula.ac.th> ผลสรุปดาวในดวงใจผู้ใช้บริการ มีดังนี้



อันดับที่ 1 คือ นางสาวปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา

อันดับที่ 2 คือ นางกรรณิการ์ สุวรรณนิตย์

อันดับที่ 3 คือ นางอุ๋นสมบัติ สุขเย็น

นางสุดา พร้อมเชื้อแก้ว

นายประจวบ หมากรเลย

2.1.7 คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ได้สรุปความคิดเห็นเพื่อรับทราบความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศ การบริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากกล่องรับความคิดเห็น แบบสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ ความคิดเห็นจาก OPAC ความคิดเห็นจากบริการอ้างอิงเสมือนด้วย QuestionPoint และจากเว็บไซต์ ส่วนประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ตลอดจนหนังสือตีพิมพ์ต่างๆ ประจำปีงบประมาณ 2553 มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทุกช่องทาง รวม 111 ราย ความคิดเห็นจากช่องทางต่างๆ มีดังนี้

2.1.7.1 จากแบบแสดงความคิดเห็น (กล่องรับความคิดเห็น) จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น 61 ราย สรุปข้อมูลความคิดเห็นในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 (1=ต้องปรับปรุง, 2=ปานกลาง, 3=ดี, 4=ดีมาก, 5=ดีเยี่ยม) ดังนี้

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยสูงสุด ปีงบประมาณ 2553
ภาพรวมการให้บริการ	2.73
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	
สื่อสิ่งพิมพ์	3.51
สื่อโสตทัศน	3.07
เว็บไซต์ศูนย์วิทยทรัพยากร	3.25
ฐานข้อมูลห้องสมุด	3.42
ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย	3.37
ฐานข้อมูลอื่นๆ	3.18
ด้านการบริการ	
ความถูกต้อง	3.21
ความทันการณ์	2.97
มารยาท/ความสุภาพ	2.89
การดูแลเอาใจใส่	2.80
การแต่งกาย	-
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	
จำนวนที่นั่งอ่าน	3.43
คอมพิวเตอร์	-
จำนวนคอมพิวเตอร์	3.06



รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยสูงสุด ปีงบประมาณ 2553
สมรรถนะคอมพิวเตอร์	2.53
ร้านถ่ายเอกสาร	2.80
การตกแต่ง	2.64
ระบบแสงสว่าง	3.29
ระดับอุณหภูมิ	2.96
ความสะอาด	3.60
ความปลอดภัย	3.47
ป้ายประกาศ	3.05
ห้องน้ำ	3.05
มุมกาแฟ	2.99

2.1.7.2 จากแบบสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ มีผู้แสดงความคิดเห็น 3 ราย

2.1.7.3 จาก OPAC ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

2.1.7.4 จาก QuestionPoint มีผู้แสดงความคิดเห็น 3 ราย

2.1.7.5 เว็บไซต์ศูนย์วิทยทรัพยากร มีผู้แสดงความคิดเห็น 47 ราย

2.1.7.6 เสียงสู่การพัฒนาและสร้างสรรค์จุฬาฯ ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

2.1.7.7 สรุปจำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจในบริการ จำนวน 60 ราย มี

รายละเอียดดังนี้

ลำดับที่	หน่วยงาน	ราย
1.	ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัย	48
2.	ศูนย์วิทยทรัพยากร/การบริการในภาพรวม	3
3.	ฝ่ายบริการผู้อ่าน	3
4.	สำนักงานเลขานุการ	1
5.	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	1
6.	ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	1
7.	ฝ่ายบริการจ่าย – รับ	1
8.	ศูนย์เอกสารประเทศไทย	1
9.	หอศิลปวิทยนิทรรศน์	1



2.1.7.8 สรุปจำนวนข้อร้องเรียน – ร้องทุกข์ของผู้รับบริการ จำนวน 43 ครั้ง 56 ข้อ

ลำดับที่	รายการ	จำนวน
1.	บุคลากรศูนย์วิทยทรัพยากร	16
2.	สถานที่ / ห้องน้ำ	7
3.	เสียงดังในห้องสมุด	7
4.	เจ้าหน้าที่ถ่ายเอกสาร / ร้านถ่ายเอกสาร	5
5.	ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร	4
6.	กฎระเบียบในการให้บริการ	3
7.	การให้บริการบุคคลภายนอก / ค่าเข้าใช้บริการ	2
8.	หนังสืออยู่ในสถานะ catalog นาน	2
9.	ร้านกาแฟ	2
10.	ที่จอดรถ	2
11.	ความไม่สะดวกในการใช้บริการ	1
12.	การให้บริการในภาพรวม	1
13.	ความทันสมัยของเอกสาร / สื่อ	1
14.	ระดับอุณหภูมิ	1
15.	ที่นั่งอ่าน	1
16.	อัตราค่าใช้บริการ	1

2.1.7.9 การศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร ประจำปีงบประมาณ 2553 โดยแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามคณะ/สถาบัน และหน่วยงานต่างๆ ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระหว่างวันที่ 19 กรกฎาคม – 20 สิงหาคม 2553 จำนวน 884 ชุด ได้รับกลับคืนมา จำนวน 854 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.61 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.02 หรือร้อยละ 80.40 สรุปผลการศึกษามีดังนี้

ลักษณะการให้บริการ ผลการศึกษาลักษณะการให้บริการผู้รับบริการศูนย์วิทยทรัพยากร พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจได้ตอบว่ามาใช้บริการที่ศูนย์วิทยบริการมากที่สุดเป็นอันดับ 1 จำนวน 732 คน (ร้อยละ 85.70) และรองลงมาตอบว่าใช้บริการออนไลน์ จำนวน 204 คน (ร้อยละ 23.9)

ประเภทของสื่อที่ทำให้รู้จักศูนย์วิทยทรัพยากร พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนมากที่สุด 552 คน (ร้อยละ 64.6) รู้จักศูนย์วิทยทรัพยากรจากอาจารย์/เพื่อน/และผู้อื่นแนะนำ รองลงมาจำนวน 299 คน (ร้อยละ 35.0) รู้จักศูนย์วิทยทรัพยากรจากเว็บไซต์ของศูนย์วิทยทรัพยากร และผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 193 คน (ร้อยละ 22.6) รู้จักศูนย์วิทยทรัพยากรจากกิจกรรมปฐมนิเทศนิสิตใหม่ของมหาวิทยาลัย



ช่วงเวลาในการมาใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร ผลการศึกษาช่วงเวลาในการมาใช้บริการ ศูนย์วิทยทรัพยากรพบว่าผู้รับบริการ จำนวนมากที่สุด 366 คน (ร้อยละ 50.27) มาใช้บริการเวลาบ่าย (12.00-16.00 น.) รองลงมาจำนวน 351 คน (ร้อยละ 48.21) มาใช้บริการเวลาเย็น (16.00-19.00 น.) และผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 351 คน (ร้อยละ 48.21) มาใช้บริการเวลาเช้า (08.00-12.00 น.)

วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร ผลการศึกษาวัดวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ ศูนย์วิทยทรัพยากร พบว่าผู้รับบริการจำนวนมากที่สุด 566 คน (ร้อยละ 66.3) มาใช้บริการเพื่อทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย/การบ้าน/ค้นคว้าข้อมูล รองลงมาจำนวน 464 คน (ร้อยละ 54.3) มาใช้บริการเพื่ออ่านหนังสือที่นำมาเอง/อ่านหนังสือสอบ และผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 406 คน (ร้อยละ 47.5) มาใช้บริการเพื่อค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียนการสอน

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร สรุปความพึงพอใจต่อการใช้บริการของ ศูนย์วิทยทรัพยากรจำแนกตามชั้นที่ให้บริการ ดังนี้

บริการชั้นที่ 1 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการยืม - คืนหนังสือที่เคาน์เตอร์ ($\bar{x}=4.04$)

บริการชั้นที่ 2 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการโดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต ($\bar{x}=3.82$)

บริการชั้นที่ 3 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจระดับปานกลางทุกบริการโดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการโสตทัศนวัสดุ ($\bar{x}=3.44$)

บริการชั้นที่ 4 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการโดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการห้องอ่านหนังสือมนุษยศาสตร์และวรรณกรรม ($\bar{x}=3.81$)

บริการชั้นที่ 5 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการห้องอ่านหนังสือสังคมศาสตร์ (หมวด 100, 200, 700, 900) ($\bar{x}=3.85$)

บริการชั้นที่ 6 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย ($\bar{x}=3.63$)

บริการชั้นที่ 7 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ งานแสดงศิลปะ ณหอศิลปวิทยนิทรรศน์ในระดับมาก ($\bar{x}=3.50$)

- ความพึงพอใจต่อบริการออนไลน์ พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อบริการออนไลน์ในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ ฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Catalog) ($\bar{x}=3.94$)

- ความพึงพอใจต่อบริการและกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจ มีความพึงพอใจต่อบริการและกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการแสดงหนังสือใหม่ ($\bar{x}=3.64$)

- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อ



สิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 คือ ที่นั่งอ่าน ($\bar{x}=4.08$)

- ความพึงพอใจในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.06$)

- ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการใช้บริการ

ด้านบริการ พบว่าผู้รับบริการอยากให้เปิดบริการทุกวัน โดยวันจันทร์ - ศุกร์อยากให้เปิดถึง 22.00 น. ส่วนวันเสาร์ และอาทิตย์อยากให้เปิดถึง 20.00 น. อยากให้เพิ่มจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือให้มากกว่านี้ ตอนช่วงสอบจะมีปัญหาเรื่องการจองที่นั่ง ให้เพิ่มโต๊ะสำหรับใช้คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก และปรับปรุงปลั๊กให้รองรับปลั๊กชนิด 3 ขาได้ ปรับปรุงห้องสัมมนากลุ่มย่อยให้เก็บเสียงได้ และมีจำนวนมากกว่านี้ และอยากให้เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ และยินดีให้บริการด้วยความเต็มใจมากกว่านี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าผู้รับบริการอยากให้หนังสือใหม่และวิทยานิพนธ์ออกให้บริการเร็วกว่านี้ เนื่องจากบางเล่มมีสถานะ “Cataloging” นานแล้ว ทำให้ใช้ไม่สะดวก และอยากให้เพิ่มฐานข้อมูลวิชาการที่เป็นบทความออนไลน์ / e-book ให้มากกว่านี้ อยากให้มีการต่ออายุสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้ใช้ฐานข้อมูลที่ต้องการได้ อยากให้มีการปรับปรุงโปรแกรมการสืบค้น เช่น Web OPAC และ Single Search ให้ใช้ง่ายกว่านี้ มีการแสดงผลในรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย มีสีสันทนงามทันสมัย ไม่อยากให้เว็บไซต์ของศูนย์วิทยทรัพยากรเปลี่ยนแปลงบ่อยเกินไปเพราะจะทำให้สับสนในการใช้

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการให้ความคิดเห็นว่าระดับความเย็นเย็นเกินไป ทำให้สิ้นเปลืองพลังงานและค่าไฟ อยากให้ปรับปรุงป้ายบอกทางไปห้องน้ำและป้ายหน้าลิฟต์ให้มีความชัดเจนและทันสมัย ให้มีร้านค้าแฟสดมาตั้งหน้าห้องสมุด ขอให้ปรับปรุงห้องน้ำให้ใช้ได้สะดวก ควรทำความสะอาดและปรับปรุงกลิ่นห้องน้ำให้ดีกว่านี้ ร้านถ่ายเอกสารพนักงานบางคนพูดจาไม่สุภาพ ไม่ค่อยเต็มใจให้บริการ อยากให้เพิ่มไฟส่องสว่างด้านนอกอาคาร โดยเฉพาะตรงที่คืนหนังสืออัตโนมัติด้านข้างอาคาร

2.1.8 การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพได้จัดให้มีกิจกรรม “อาศรมวิทยทรัพยากร” ในปี 2553 ขึ้น จำนวน 7 ครั้ง เพื่อให้ผู้ไปประชุม อบรม สัมมนา ฝึกงานได้มาบรรยาย บอกเล่าประสบการณ์ ความรู้ที่ได้ รวมทั้งสิ่งที่สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงงานจากการไปประชุม อบรม สัมมนา ฝึกงาน โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรที่สนใจเข้าร่วมฟัง และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม สรุปว่าผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$)

2.1.9 ผลการตรวจสอบและติดตามคุณภาพภายใน คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพภายในศูนย์วิทยทรัพยากรประจำปีงบประมาณ 2553 ระหว่างวันที่ 29 - 30 กรกฎาคม และวันที่ 2 - 3 สิงหาคม 2553 โดยตรวจสอบผลการดำเนินงานของศูนย์วิทยทรัพยากร ทั้งกระบวนการหลัก (เสาบ้าน) และกระบวนการสนับสนุน (ฐานบ้าน) ด้วยวิธีการศึกษาข้อมูลจากเอกสารและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งติดตามข้อมูลจาก “แบบสรุปข้อเสนอแนะเพื่อความสอดคล้อง สร้างสรรค์และพัฒนา” (CAD: Conformity Attractive



Development) ของผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2552 สรุปข้อเสนอแนะเพื่อความสอดคล้อง สร้างสรรค์และพัฒนา หรือ CAD จำนวน 1 ฉบับ คือ งานบริการสื่อการศึกษา ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง ยังไม่ได้ดำเนินการในเรื่องการปรับปรุงงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ซึ่งคณะกรรมการฯ เห็นสมควรให้ ดำเนินการให้แล้วเสร็จเพื่อประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

2.2 กิจกรรมที่สร้างความโดดเด่น/กิจกรรมเด่นของหน่วยงานในปีที่สะท้อน การพัฒนาคุณภาพ

การดำเนินงานของศูนย์วิทยทรัพยากรในปีงบประมาณ 2553 มีกิจกรรมที่สร้างความโดดเด่นที่ สะท้อนการพัฒนาคุณภาพดังนี้

2.2.1 โครงการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพด้วยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA: Thailand Quality Award) จากการที่ส่วนประกันคุณภาพ สำนักวิชาการ ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้เชิญชวน ในหน่วยงานต่างๆ เข้าร่วมโครงการโครงการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพด้วยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) โดยทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาและสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานดังกล่าว ศูนย์วิทยทรัพยากร ได้เข้าร่วมโครงการในปีงบประมาณ 2553 โดยได้นำเกณฑ์และหลักการของรางวัลคุณภาพ มาเป็นแนวทาง ในการปรับปรุงการบริหารงาน ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การดำเนินงานในปี งบประมาณ 2553 ได้มี การประเมินตนเองตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ครั้งที่ 1 ครบทั้ง 7 หมวด และได้มีการเริ่ม ปรับปรุงองค์กรตามหมวดที่ 2 คือ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ และเชื่อมโยงกับการปรับโครงสร้างองค์กร

จากการประเมินตนเองตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวดที่ 1: การนำองค์กร พบว่าศูนย์วิทยทรัพยากรมีการกำหนดค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย จริยธรรม แต่ยังไม่มีการวางแผน ปฏิบัติ ติดตาม ประเมินผลอย่างเป็นระบบกับผู้เกี่ยวข้อง ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นบุคลากร ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือสังคม

หมวดที่ 2: การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ศูนย์วิทยทรัพยากรมีการทำแผนเชิงกลยุทธ์ แต่ยังไม่มีการนำ ข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นมาใช้ในการวางแผนอย่างจริงจัง เช่น ข้อมูลจากการทำ SWOT ความยั่งยืน ความสามารถพิเศษขององค์กร การสร้างผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมใหม่ ความเสี่ยงทางการเงิน เป็นต้น

หมวดที่ 3: การมุ่งเน้นลูกค้า ยังไม่มีการศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ และการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจที่ใกล้เคียงกัน หรือคล้ายคลึงกันของลูกค้าอย่าง จริงจัง

หมวดที่ 4: การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ศูนย์วิทยทรัพยากรยังไม่มีกระบวนการ ระบบสารสนเทศเพื่อติดตามการดำเนินงาน การสร้างนวัตกรรมใหม่ การปรับปรุงทบทวนผลการดำเนินงาน และการจัดการความรู้ของศูนย์ฯ อย่างเป็นกระบวนการ

หมวดที่ 5: การมุ่งเน้นบุคลากร ยังไม่มีการประเมินผลที่สร้างความผูกพันระหว่างบุคลากรกับ องค์กรอย่างเป็นระบบ ขาดการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนางานในระดับบุคคล ไม่มีการวางแผนพัฒนา



บุคลากรให้สอดคล้องกับการดำเนินงานตามกลยุทธ์ รวมทั้งการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในด้านความสามารถและอัตรากำลังที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

หมวดที่ 6: การจัดการกระบวนการ ยังไม่มีการกำหนด จำแนกกระบวนการที่สำคัญและจำเป็น ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จ ความยั่งยืนขององค์กร รวมทั้งไม่มีกระบวนการออกแบบตัวชี้วัดที่สำคัญ กระบวนการปรับปรุงผลการทำงาน การควบคุมต้นทุนในการทำงาน ความรับผิดชอบต่อสังคม และยังไม่มีการนำข้อมูลจากลูกค้ามากำหนดกระบวนการที่สำคัญ

ซึ่งโอกาสในการพัฒนา (OFIs) ที่ได้จากการประเมินตนเองตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) นี้ จะต้องนำมาวิเคราะห์ความสำคัญ ความจำเป็น ความเร่งด่วน ความยากง่าย เพื่อกำหนดเป็นแผนในการปรับปรุงและพัฒนาศูนย์วิทยทรัพยากรต่อไป

2.2.2 ศูนย์วิทยทรัพยากรได้มีการปรับปรุงการจัดเก็บข้อมูลในระบบประกันคุณภาพและการจัดการความรู้ โดยได้พัฒนาเว็บไซต์ KM@CAR เพื่อเป็นการรวบรวมความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยมุ่งหวังให้เป็นสื่อกลางที่แบ่งปันความรู้ สร้างปฏิสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เว็บไซต์ KM@CAR นี้เป็นสิ่งที่มาช่วยเสริมสร้างการจัดการความรู้ของศูนย์วิทยทรัพยากรให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2.3 สรุปการดำเนินการด้านความเสี่ยงที่เกิดขึ้น และผลลัพธ์ด้านความเสี่ยง

ศูนย์วิทยทรัพยากรได้ประเมินสถานการณ์ความเสี่ยงปีงบประมาณ 2553 ในภาพรวมดังนี้ ศูนย์ฯ มีความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดผลกระทบหรือเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาในอนาคตระดับที่รุนแรง และมีโอกาสเกิดขึ้นบ่อย (ระดับ ก1) ในด้านการขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ และปัญหาด้านชีวะอนามัยภายในอาคาร และมีความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดผลกระทบหรือเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาในอนาคตระดับที่ไม่รุนแรง แต่มีโอกาสดังกล่าวเกิดขึ้นบ่อย (ระดับ ข1) ในด้านการแข่งขันในวิชาชีพขององค์กรระดับเดียวกัน ทางด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ความปลอดภัยการรักษาทรัพย์สินในอาคาร และสภาพอาคารเสื่อม ดัชนีและรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยง และการวางระบบการควบคุมภายใน ในปีงบประมาณ 2553 ดังนี้



แผนและรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและการวางระบบการควบคุมภายใน
ปีงบประมาณ 2553

RM 1 (Rev.3)

ศูนย์วิทยุวิทยุการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์/ เป้าประสงค์ตาม พันธกิจ	ความเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการจัดการความ เสี่ยงหรือกิจกรรมการ ควบคุมภายในที่ ดำเนินการแล้ว	ระดับ ความเสี่ยง (ณ ต.ค.)		มาตรการ/แผนการจัดการ ความเสี่ยงเพิ่มเติม	ผู้รับผิดชอบ/ เจ้าของ ความเสี่ยง	ระดับ ความเสี่ยง (ณ มี.ค.)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ มี.ค.53)	ระดับ ความเสี่ยง (ณ ก.ย.)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ ก.ย.53)
			ผล กระทบ (ก,ข) (4-1)	โอกาส เกิด (1,2) (4-2)			ผล กระทบ (ก,ข) (7-1)	โอกาส เกิด (1,2) (7-2)		ผล กระทบ (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)
พันธกิจหลักด้าน บริหารและ สนับสนุน (ด้าน นโยบายและการ ปฏิบัติงาน)	การขาดแคลนบุคลากร ที่มีความเชี่ยวชาญ เนื่องจาก - เกษียณอายุราชการ - ไม่สามารถสรรหาผู้ที่มี ความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงานได้ - บุคลากรขาดขวัญและ กำลังใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากปัญหาโครงสร้าง องค์กรและสถานภาพ บุคลากร	- สัมมนาผู้บริหาร หัวหน้า ศูนย์/ฝ่าย ในการจัดทำ แผนกำลังคน (พ.ศ. 2550 - 2554) - ทดแทนการสูญเสีย บุคลากรที่มีความชำนาญ เฉพาะด้านด้วยการ ถ่ายทอดงาน ความรู้และ ทักษะ - วิเคราะห์กระบวนการงาน ต่างๆ ของสถาบันฯ	ก	1		คณะกรรมการ ดำเนินงาน สถาบันวิทยุ บริการ	ก	1		ก	1	- ดำเนินการด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง - อยู่ระหว่างการปรับ โครงสร้างองค์กรซึ่ง จะต้องจัดทำ/วางแผน อัตรากำลังใหม่

ทบทวนโดย (QMR) อนุมัติโดย (คณบดี/ผู้อำนวยการ)

**แผนและรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและการวางระบบการควบคุมภายใน
ปีงบประมาณ 2553**

RM 1 (Rev.3)

ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์/ เป้าประสงค์ ตามพันธกิจ	ความเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการจัดการความ เสี่ยงหรือกิจกรรมการ ควบคุมภายในที่ ดำเนินการแล้ว	ระดับ ความเสี่ยง (ณ ต.ค.)		มาตรการ/แผนการจัดการ ความเสี่ยงเพิ่มเติม	ผู้รับผิดชอบ/ เจ้าของ ความเสี่ยง	ระดับ ความเสี่ยง (ณ มี.ค.)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ มี.ค.53)	ระดับ ความเสี่ยง (ณ ก.ย.)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ ก.ย.53)
			ผล กระทบ (ก,ข) (4-1)	โอกาส เกิด (1,2) (4-2)			ผล กระทบ (ก,ข) (7-1)	โอกาส เกิด (1,2) (7-2)		ผล กระทบ (ก,ข) (9-1)	โอกาส เกิด (1,2) (9-2)	
(1)	(2)	(3)			(5)	(6)			(8)			(10)
พันธกิจหลัก ด้านบริหาร และสนับสนุน (จาก เหตุการณ์ ภายนอก)	การแข่งขันในวิชาชีพของ องค์กรระดับเดียวกัน มีมากขึ้น	- สร้างนวัตกรรมใหม่ในการ ดำเนินงานเพิ่มขึ้น - สืบหาความคิดเห็นและ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ - ศึกษาดูงานหน่วยงาน ที่มีความเป็นเลิศ - สร้างมิตรห้องสมุด - ประเมินสมรรถนะองค์กร ทำ Benchmark กับ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น	ข	1	- จัดให้มีการบรรยาย สัมมนาและฝึกอบรมทาง วิชาการของบุคลากร ห้องสมุดในเครือข่าย จุฬาฯ เพื่อแลกเปลี่ยน ความคิดเห็น สร้างความ ร่วมมือขององค์กรวิชาชีพ ในจุฬาฯ ให้เข้มแข็งมากขึ้น - ดำเนินการประชาสัมพันธ์ เชิงรุกสู่กลุ่มเป้าหมายอย่าง ต่อเนื่อง - จัดกิจกรรมให้ผู้ใช้ มีส่วนร่วมในการพัฒนา ทรัพยากร - สนับสนุนให้เกิดการมีส่วน ร่วมของ Subject Specialist อย่างจริงจัง	คณะกรรมการ ดำเนินงาน สถาบันวิทย บริการ	ข	1	- จัดให้มีการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ของบุคลากร ห้องสมุดในเครือข่าย จุฬาฯ อย่างต่อเนื่อง - นำผลจากข้อมูลเชิง เปรียบเทียบระหว่างศูนย์ฯ และห้องสมุดอื่นๆ ทั้งใน และต่างประเทศมา วิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงการ ดำเนินงาน - สร้างนวัตกรรมเพื่อให้มี ความโดดเด่นในวิชาชีพ - มีการดำเนินงานในเรื่อง ความเป็นนานาชาติ เพื่อให้ชื่อเสียงของศูนย์ฯ เป็นที่ยอมรับในระดับ นานาชาติ	ข	1	- ดำเนินการด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง - จัดกิจกรรมที่สร้าง ความร่วมมือทาง วิชาชีพสารสนเทศให้ มากขึ้น - วางแผนให้ศูนย์ฯเป็น ศูนย์กลาง / ผู้นำด้าน วิชาชีพสารสนเทศ

ทบทวนโดย (QMR) อนุมัติโดย (คณบดี/ผู้อำนวยการ)



แผนและรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและการวางระบบการควบคุมภายใน
ปีงบประมาณ 2553

ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์/ เป้าประสงค์ ตามพันธกิจ	ความเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการจัดการความ เสี่ยงหรือกิจกรรมการ ควบคุมภายในที่ ดำเนินการแล้ว	ระดับ ความเสี่ยง (ณ ต.ค.)		มาตรการ/แผนการจัดการ ความเสี่ยงเพิ่มเติม	ผู้รับผิดชอบ/ เจ้าของ ความเสี่ยง	ระดับ ความเสี่ยง (ณ มี.ค.)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ มี.ค.53)	ระดับ ความเสี่ยง (ณ ก.ย.)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ ก.ย.53)
			ผล กระทบ (ก,ข) (4-1)	โอกาส เกิด (1,2) (4-2)			ผล กระทบ (ก,ข) (7-1)	โอกาส เกิด (1,2) (7-2)		ผล กระทบ (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 ด้านบริหาร และสนับสนุน (ด้านการ ปฏิบัติงาน)	- สภาพความไม่ปลอดภัย ในอาคารและบริเวณรอบ อาคาร - ทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ สูญหาย - สภาพแวดล้อมของอาคาร อยู่ในสภาพไม่ปลอดภัย จากมลภาวะในอาคาร	- มีระบบโทรทัศน์วงจรปิด ทั้งภายในและภายนอก อาคาร - ติดประกาศ/ประกาศแจ้ง ผู้ให้บริการให้ระวัง ทรัพย์สินสูญหาย - เพิ่มมาตรการรักษาความ ปลอดภัยในพื้นที่ เมื่อมี สถานการณ์ฉุกเฉิน	ข	1	- ตรวจสอบระบบรักษา ความปลอดภัยอย่าง ต่อเนื่อง - สื่อสารข้อมูลใน สถานการณ์ปัจจุบันแก่ บุคลากรและผู้รับบริการ เพื่อเตรียมความพร้อมใน การรับสถานการณ์ - จัดการซ้อมการป้องกัน อพยพ เมื่อเกิดอัคคีภัย วินาศภัย แผ่นดินไหว และ อบรมการปฐมพยาบาล เบื้องต้น	คณะกรรมการ ดำเนินงาน สถาบันวิทย บริการ	ข	1	- ดำเนินการด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องและยกระดับ ขึ้นตามนโยบายของจุฬาฯ	ข	2	- ดำเนินการด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องและ ยกระดับขึ้นตาม นโยบายของจุฬาฯ

ทบทวนโดย (QMR) อนุมัติโดย (คณบดี/ผู้อำนวยการ)



แผนและรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและการวางระบบการควบคุมภายใน
ปีงบประมาณ 2553

RM 1 (Rev.3)

ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์/ เป้าประสงค์ ตามพันธกิจ	ความเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการจัดการความ เสี่ยงหรือกิจกรรมการ ควบคุมภายในที่ ดำเนินการแล้ว	ระดับ ความเสี่ยง (ณ ต.ค.)		มาตรการ/แผนการจัดการ ความเสี่ยงเพิ่มเติม	ผู้รับผิดชอบ/ เจ้าของ ความเสี่ยง	ระดับ ความเสี่ยง (ณ มี.ค.)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ มี.ค.53)	ระดับ ความเสี่ยง (ณ ก.ย.)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ ก.ย.53)
			ผล กระทบ (ก,ข) (4-1)	โอกาส เกิด (1,2) (4-2)			ผล กระทบ (ก,ข) (7-1)	โอกาส เกิด (1,2) (7-2)		ผล กระทบ (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 ด้านบริหาร และสนับสนุน (ด้านการ ปฏิบัติงาน)	- อาคารศูนย์ฯ อยู่ในสภาพ อาคารเสื่อม มีความชื้น เข็วรา ส่งผลกระทบต่อ การบำรุงรักษา สุขภาพ บุคลากร อุปกรณ์ต่างๆ สภาพแวดล้อมทาง กายภาพและบรรยากาศ การเรียนรู้	- ดูแลบำรุงรักษาระบบปรับ อากาศของศูนย์ฯ อย่างต่อเนื่อง - ปรับปรุงสภาพแวดล้อม ทางกายภาพของอาคาร อย่างต่อเนื่อง	ข	1	- ปรึกษา/ขอคำแนะนำใน การรักษาและปรับปรุง สภาพของอาคารจาก ผู้เชี่ยวชาญด้าน สถาปัตยกรรมเพิ่มเติม	ที่ปรึกษาระบบ การบริหาร จัดการอาคาร และสำนักงาน เลขานุการ	ข	1	- ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	ข	1	- ดำเนินการด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง
	- มีปัญหาด้านอาชีวะ อนามัยในอาคาร	- รักษาความสะอาดภายใน อาคาร	ก	1	- เผยแพร่ข้อมูลในการ รักษาสุขภาพ	คณะกรรมการ ดำเนินงาน สถาบันวิทย บริการ	ก	1	- ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	ก	2	- ดำเนินการด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง - ใช้หลักการ 5 ส

ทบทวนโดย (QMR) อนุมัติโดย (คณบดี/ผู้อำนวยการ)



แผนและรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและการวางระบบการควบคุมภายใน

ปีงบประมาณ 2553

ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์/ เป้าประสงค์ ตามพันธกิจ	ความเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการจัดการความ เสี่ยงหรือกิจกรรมการ ควบคุมภายในที่ ดำเนินการแล้ว	ระดับ ความเสี่ยง (ณ ต.ค.)		มาตรการ/แผนการจัดการ ความเสี่ยงเพิ่มเติม	ผู้รับผิดชอบ/ เจ้าของ ความเสี่ยง	ระดับ ความเสี่ยง (ณ มี.ค.)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ มี.ค.53)	ระดับ ความเสี่ยง (ณ ก.ย.)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ ก.ย.53)
			ผล กระทบ (ก,ข) (4-1)	โอกาส เกิด (1,2) (4-2)			ผล กระทบ (ก,ข) (7-1)	โอกาส เกิด (1,2) (7-2)		ผล กระทบ (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 ด้านบริหาร และสนับสนุน (ด้านการ ปฏิบัติงาน)	- เพื่อให้สามารถเข้าถึง ข้อมูลผ่าน Network ได้ ตลอดเวลา	- มีกระบวนการดูแลเครื่อง แม่ข่าย อุปกรณ์ต่อพ่วงและ สภาพแวดล้อมทาง กายภาพอย่างสม่ำเสมอ- มี การใช้เครือข่ายเพื่อให้ บริการสารสนเทศแก่ ประชาคม- ประสานงานกับ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างสม่ำเสมอ	ข	2	- มีส่วนร่วมในการปรับปรุง บริการบนเครือข่าย	- ฝ่ายระบบ สารสนเทศ	ข	2	- ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	ข	2	- ดำเนินการด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง - อาศัยความร่วมมือ จากเครือข่ายวิชาชีพ สารสนเทศในการ ดำเนินงานด้าน Network กับ หน่วยงานอื่นๆ

ทบทวนโดย (QMR) อนุมัติโดย (คณบดี/ผู้อำนวยการ)

แผนและรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและการวางระบบการควบคุมภายใน

ปีงบประมาณ 2553

RM 1 (Rev.3)

ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์/ เป้าประสงค์ ตามพันธกิจ	ความเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการจัดการความ เสี่ยงหรือกิจกรรมการ ควบคุมภายในที่ ดำเนินการแล้ว	ระดับ ความเสี่ยง (ณ ต.ค.)		มาตรการ/แผนการจัดการ ความเสี่ยงเพิ่มเติม	ผู้รับผิดชอบ/ เจ้าของ ความเสี่ยง	ระดับ ความเสี่ยง (ณ มี.ค.)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ มี.ค.53)	ระดับ ความเสี่ยง (ณ ก.ย.)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ ก.ย.53)
			ผล	โอกาส			ผล	โอกาส		ผล	โอกาส	
			กระทบ (ก,ข) (4-1)	เกิด (1,2) (4-2)			กระทบ (ก,ข) (7-1)	เกิด (1,2) (7-2)		กระทบ (ก,ข) (9-1)	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 ด้านบริหาร และสนับสนุน (ด้านการ ปฏิบัติงาน)	- ช่องรับคืนหนังสือ อัตโนมัติอาจเป็นช่องทาง ให้ใส่วัตถุอันตรายที่ ก่อให้เกิดความเสียหาย เช่น เกิดอัคคีภัยต่อ ศูนย์ฯ ได้	- ติดกล้องโทรทัศน์วงจรปิด - จัดให้มีพนักงานรักษา ความปลอดภัยดูแล - ดำเนินการตามนโยบาย มหาวิทยาลัยปลอดภัยห้ ศูนย์ฯ ได้	ข	1	- ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ ทางด้านอาคาร	- ฝ่ายบริการ จ่าย - รับ	ข	2	- ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	ข	2	- ดำเนินการด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง - มีการปรับภูมิทัศน์ บริเวณช่องรับคืน หนังสืออัตโนมัติให้ โล่งขึ้น

ทบทวนโดย (QMR) อนุมัติโดย (คณบดี/ผู้อำนวยการ)





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 เส้า 6 ฐาน)

3.1.1 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเทียบกับเป้าหมายของหน่วยงาน

การดำเนินงานตามตัวชี้วัดของศูนย์วิทยทรัพยากร ได้มีการแบ่งการดำเนินงานตามหน่วยงานต่างๆ จากโครงสร้างองค์กรของศูนย์ฯ ในปัจจุบันที่ได้แบ่งเป็น 6 หน่วยงานระดับศูนย์ และ 1 โครงการในหน่วยงานระดับศูนย์เหล่านี้ยังได้แบ่งย่อยออกเป็นฝ่ายต่างๆ 16 ฝ่าย ตามความรับผิดชอบตัวชี้วัด คือ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายระบบสารสนเทศ ฝ่ายบริการผู้อ่าน ฝ่ายบริการจ่าย-รับ ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัย ศูนย์เอกสารประเทศไทย ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ สำนักงานเลขานุการ หอศิลปวิทยนิทรรศน์ โครงการ CU-GDLN สำนักงานประกันคุณภาพ CUIR และคณะกรรมการประชาสัมพันธ์ ซึ่งศูนย์วิทยทรัพยากรได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ เป้าหมายการดำเนินงาน โดยงานนโยบายและแผน สำนักงานเลขานุการ ได้รายงานข้อมูลผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตาม CU-Ss QA Model เปรียบเทียบกับเป้าหมายของศูนย์วิทยทรัพยากรเป็นร้อยละ เพื่อให้เห็นผลการดำเนินงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

3.1.1.1 ผลตัวชี้วัดสำหรับกระบวนการสนับสนุน (Support Process): ฐานบ้าน
ปีงบประมาณ 2553

ดัชนีวัดความสำเร็จ

รายการ	หน่วยนับ	2553		ผล (คิดเป็น ร้อยละ)	
		เป้าหมาย	ผล		
ฐานที่ 1 การบริหารจัดการหน่วยงาน					
KQI 1.1	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของการปฏิบัติงาน/ ปฏิบัติราชการประจำปีที่กำหนด (SDA)	ร้อยละ	100	72.22	72.22%
KQI 1.2	จำนวนงานที่ได้รับการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	งาน	7	6	85.71%
KQI 1.4	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการ	ระดับ	4	3.42	85.50%
KRI 1.1	จำนวนครั้งที่มีการรายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ (Incident Report)	ครั้ง	4	7	175%
ฐานที่ 2 การบริหารข้อมูล สารสนเทศและความรู้					
KQI 2.1	ค่าใช้จ่ายด้าน IT/ค่าใช้จ่ายทั้งหมด ต่อปี (รวม Hardware: Humanware: Software)	ร้อยละ	5.82	5	85.89%
KQI 2.2	จำนวนกิจกรรมที่มีการใช้ KM ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยรูปแบบ ต่าง ๆ	ครั้ง	8	7	87.50%
KRI 2.1	จำนวนครั้งที่ระบบ IT เสียฉุกเฉิน	ช.ม./ครั้ง	20/2	0	100%



รายการ	หน่วยนับ	2553		ผล (คิดเป็น ร้อยละ)	
		เป้า หมาย	ผล		
ฐานที่ 3 การบริหารสินทรัพย์ (พื้นที่/อาคาร) และกายภาพ (สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย)					
KQI 3.1	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารสินทรัพย์และ กายภาพ	ระดับ	4	3.46	86.50%
KRI 3.1	มูลค่าการซ่อมแซมสินทรัพย์/ค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อปี (ไม่รวมงบลงทุน)	ล้านบาท	6.39	8	125.26%
ฐานที่ 4 การบริหารทรัพยากรบุคคล					
KQI 4.1	ร้อยละค่าใช้จ่ายพัฒนาบุคลากร (สายสนับสนุน)/ค่าใช้จ่ายทั้งหมด (ไม่รวมงบลงทุน)	ร้อยละ	2.92	2	68.46%
KQI 4.2	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบบริหาร (ทรัพยากรบุคคล)	ระดับ	4	3.13	78.25%
KQI 4.3	ร้อยละบุคลากร (สายสนับสนุน) ที่ได้รับการพัฒนา	ร้อยละ	100	100	100%
KRI 4.1	อัตราการลาออกของบุคลากร (ทุกประเภท)	ร้อยละ	1	3	300%
KRI 4.3	จำนวนข้อร้องทุกข์-ร้องเรียนจากบุคลากร (ทุกประเภท) ต่อปี	เรื่อง	0	0	100%
ฐานที่ 5 การบริหารงบประมาณและการเงิน					
KQI 5.1	ร้อยละของงบประมาณใช้จริง/งบประมาณที่ได้รับ	ร้อยละ	100	84	84%
KRI 5.1	ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร (ทุกประเภท)/ค่าใช้จ่ายทั้งหมด	ร้อยละ	20.99	17	80.99%
ฐานที่ 6 การตรวจติดตามการป้องกันและการรับมือ					
KQI 6.1	ร้อยละของหัวข้อการปรับปรุงที่เกิดขึ้นจริงภายหลังการตรวจ ประเมิน	ร้อยละ	90	-	-
KQI 6.2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและบุคลากร	ระดับ	4	3.42	85.50%
KQI 6.4	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการสนองตอบต่อข้อร้องเรียน	วันทำการ	5	3	60%
KRI 6.1	ร้อยละประเด็นความเสี่ยงในระดับสูงที่ยังไม่ได้ดำเนินการรับมือ	ร้อยละ	0	0	100%
KRI 6.3	จำนวนข้อร้องทุกข์-ร้องเรียนจากผู้รับบริการต่อปี	ข้อ	80	56	70%

N/A คือ ข้อมูลที่หน่วยงานพิจารณาแล้วพบว่าไม่มีความจำเป็นต้องดำเนินการเก็บเนื่องจาก ลักษณะและธรรมชาติของหน่วยงาน

N/R คือ ข้อมูลที่ยังไม่ได้มีการเก็บในรอบการรายงานนี้ หรือไม่มีข้อมูลนี้ในหน่วยงาน



3.1.1.2 ผลตัวชี้วัดสำหรับกระบวนการหลัก (Core Process): เสาบ้าน ปีงบประมาณ

2553

ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	2553		ผล (คิดเป็น ร้อยละ)
		เป้าหมาย	ผล	
<u>ตัวชี้วัดคุณภาพ (KQI: Key Quality Indicator)</u>				
1. จำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจบริการ	ราย	70	60	85.71%
16. จำนวนครั้งในการเข้าเยี่ยมชมดูงานจากหน่วยงานภายนอก	ครั้ง	40	20	50%
13. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	ร้อยละ	75	80.40	107.20%
10. จำนวนงาน/กิจกรรมที่มีรอบระยะเวลาในการให้บริการที่ลดลง	กิจกรรม	2	2	100%
11. ระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบสนองต่อการร้องขอ คำร้อง ข้อเสนอแนะ	วันทำ การ	5	5	100%
15. จำนวนงาน/กิจกรรม ที่มีขั้นตอนการให้บริการลดลง	กิจกรรม	1	1	100%
12. จำนวนขั้นตอน และ/หรือ ระเบียบที่ปรับปรุงเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ	ขั้นตอน	2	2	100%
6. จำนวนรูปแบบ-ประเภทบริการใหม่ๆ	ประเภท	3	2	66.67%
14. จำนวนช่องทางการให้บริการ	ช่องทาง	7	7	100%
2. ร้อยละการให้บริการ online/การให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	26.98	26.98	100%
3. ร้อยละการให้บริการ self-service/การบริการทั้งหมด	ร้อยละ	11.11	11.11	100%
4. ร้อยละการให้บริการ one stop service/การให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	9.52	9.52	100%
5. จำนวนครั้งและ/หรือ ช่องทาง และ/หรือ วิธีการใหม่ในการสื่อสารให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	ช่องทาง	8	8	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. ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับผลจากความผิดพลาดของการให้บริการ	ร้อยละ	0	0	100%
2. ร้อยละจำนวนครั้ง ข้อผิดพลาดในการให้บริการ/จำนวนการให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	0	0	100%
3. ร้อยละของกรณีปัญหาข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่ต้องแก้ไขซ้ำ/ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด	ร้อยละ	0	82.35	-
4. ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียน/การร้องขอของผู้รับบริการที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข/ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด	ร้อยละ	0	11.76	-
5. จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการร้องทุกข์-ร้องเรียน	ครั้ง	40	43	107.50%



ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	2553		ผล (คิดเป็น ร้อยละ)
		เป้าหมาย	ผล	
6. จำนวนครั้งความบกพร่องที่พบจากการสุ่มตรวจ	ครั้ง	1	1	100%
7. จำนวนครั้งที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามที่กำหนดไว้	ครั้ง	103	3	100%
8. จำนวนครั้งที่เกิดการร้องเรียนเรื่องการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร	ครั้ง	0	4	-

N/A คือ ข้อมูลที่หน่วยงานพิจารณาแล้วพบว่าไม่มีความจำเป็นต้องดำเนินการเก็บเนื่องจาก ลักษณะและธรรมชาติของหน่วยงาน

N/R คือ ข้อมูลที่ยังไม่ได้มีการเก็บในรอบการรายงานนี้ หรือไม่มีข้อมูลนี้ในหน่วยงาน

3.1.2 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเทียบกับ 3 ปีที่ผ่านมา

หลังจากที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้หน่วยงานต่างๆ นำระบบประกันคุณภาพตามแนวคิด CU Quality Model มาใช้ดำเนินงาน การบริหารจัดการระบบคุณภาพของศูนย์วิทยทรัพยากร ตั้งแต่ พ.ศ. 2549 ศูนย์ฯ ได้ยกเลิกการใช้แผนงานคุณภาพ และได้ผนวกตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก (Core Process) และกระบวนการสนับสนุน (Support Process) ของระบบประกันคุณภาพไว้เป็นตัวชี้วัดในภาพรวมของศูนย์ฯ ในปี 2551 ดังนั้นรายงานตัวชี้วัด 3 ปีย้อนหลังของศูนย์ฯ จึงมีข้อมูลบางส่วนที่แตกต่างกันตามตัวชี้วัดที่ปรับเปลี่ยนไป ดังต่อไปนี้

3.1.2.1 ผลตัวชี้วัดสำหรับกระบวนการสนับสนุน (Support Process): ฐานบ้าน ปีงบประมาณ 2552, 2551 และ 2550

ลำดับที่	ดัชนีวัดความสำเร็จ รายการ	หน่วย นับ	2553	เปรียบเทียบ 3 ปีย้อนหลัง			หมายเหตุ
				2552	2551	2550	
ฐานที่ 1 การบริหารจัดการหน่วยงาน							
KQI 1.1	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของการปฏิบัติงาน/ปฏิบัติราชการประจำปีที่กำหนด (SDA)	ร้อยละ	72.22	75	66.67	77.78	ส่วนประกันฯ ได้ปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดนี้ในปีงบประมาณ 2552
KQI 1.2	จำนวนงานที่ได้รับการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	งาน	6	3	5	0	
KQI 1.4	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการ	ระดับ	3.42	3.74	68.60 (ร้อยละ)	3.2	*ปีงบประมาณ 2551 เก็บข้อมูลเป็นร้อยละ
KRI 1.1	จำนวนครั้งที่มีการรายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ (Incident Report)	ครั้ง	7	0	0	30	



ลำดับที่	ดัชนีวัดความสำเร็จ	หน่วย นับ	2553	เปรียบเทียบ 3 ปีซ้อนหลัง			หมายเหตุ
	รายการ			2552	2551	2550	
ฐานที่ 2 การบริหารข้อมูล สารสนเทศและความรู้							
KQI 2.1	งบประมาณด้าน IT/งบประมาณทั้งหมด (รวม Hardware : Humanware : Software)	ร้อยละ	5	7.56	5.37 : 2.23 : 3.45 : 95.92	3.38 : 1.81 : 3.43 : 103.78	ส่วนประกันฯ ได้ ปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดนี้ ในปีงบประมาณ 2552
KQI 2.2	จำนวนกิจกรรมที่มีการใช้ KM ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้วยรูปแบบต่างๆ	ครั้ง	7	5	39.13 (ร้อยละ)	46.87 (ร้อยละ)	ส่วนประกันฯ ได้ ปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดนี้ ในปีงบประมาณ 2552
KRI 2.1	จำนวนครั้งที่ระบบ IT เสียฉุกเฉิน	ชั่วโมง/ ครั้ง	0	0	20/1	3 ครั้ง	
ฐานที่ 3 การบริหารสินทรัพย์ (พื้นที่/อาคาร) และกายภาพ (สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย)							
KQI 3.1	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารสินทรัพย์และกายภาพ	ระดับ	3.46	3.65	70.40 (ร้อยละ)	N/R	ส่วนประกันฯ ได้ ปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดนี้ ในปีงบประมาณ 2552
KRI 3.1	มูลค่าการซ่อมแซมสินทรัพย์/ค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อปี (ไม่รวมงบลงทุน)	ล้านบาท	8	4.83	5.62	2.12	
ฐานที่ 4 การบริหารทรัพยากรบุคคล							
KQI 4.1	ร้อยละค่าใช้จ่ายพัฒนาบุคลากร (สายสนับสนุน)/ค่าใช้จ่ายทั้งหมด (ไม่รวมงบลงทุน)	ร้อยละ	2	2.48	2.37	2.25	ส่วนประกันฯ ได้ ปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดนี้ ในปีงบประมาณ 2552
KQI 4.2	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบบริหาร (ทรัพยากรบุคคล)	ระดับ	3.13	3.52	70.80 (ร้อยละ)	76.20 (ร้อยละ)	
KQI 4.3	ร้อยละบุคลากร(สายสนับสนุน) ที่ได้รับการพัฒนา	ร้อยละ	100	100	100	100	
KRI 4.1	อัตราการลาออกของบุคลากร (ทุกประเภท)	ร้อยละ	3	1.71	3.17	4.72	
KRI 4.3	จำนวนร้องทุกข์-ร้องเรียน จากบุคลากร(ทุกประเภท)ต่อปี	เรื่อง	0	0	0	0	



ลำดับที่	ดัชนีวัดความสำเร็จ		หน่วย นับ	2553	เปรียบเทียบ 3 ปีซ้อนหลัง			หมายเหตุ
	รายการ				2552	2551	2550	
ฐานที่ 5 การบริหารงบประมาณและการเงิน								
KQI 5.1	สัดส่วนของงบประมาณใช้จริง/ งบประมาณที่ได้รับ		ร้อยละ	84	77.39	130.05 : 95.92 : 75.90	163.24 : 103.78 : 88.02	ส่วนประกันฯ ได้ ปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดนี้ ในปีงบประมาณ 2552
KRI 5.1	ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร (ทุกประเภท)/ค่าใช้จ่ายทั้งหมด		ร้อยละ	17	0.41	27.39 : 57.12	26.65 : 59.99	ส่วนประกันฯ ได้ ปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดนี้ ในปีงบประมาณ 2552
ฐานที่ 6 การตรวจติดตามการป้องกันและการรับมือ								
KQI 6.1	ร้อยละของหัวข้อการปรับปรุง ที่เกิดขึ้นจริงภายหลังการตรวจ ประเมิน		ร้อยละ	-	100	100	100	
KQI 6.2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และบุคลากร		ระดับ	3.42	3.90	78 (ร้อยละ)	76.2 (ร้อยละ)	ส่วนประกันฯ ได้ ปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดนี้ ในปีงบประมาณ 2552
KQI 6.4	ระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบสนองต่อ การร้องขอ คำร้อง ข้อเสนอแนะ		วันทำ การ	3	5	5	5	
KRI 6.1	ร้อยละประเด็นความเสี่ยงใน ระดับสูง ที่ยังไม่ได้ดำเนินการรับมือ		ร้อยละ	0	0	0	N/R	
KRI 6.3	จำนวนข้อร้องเรียน – ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการ/ปี		ข้อ	56	75	59	54	

N/A คือ ข้อมูลที่หน่วยงานพิจารณาแล้วพบว่าไม่มีความจำเป็นต้องดำเนินการเก็บเนื่องจาก ลักษณะและ
ธรรมชาติของหน่วยงาน

N/R คือ ข้อมูลที่ยังไม่ได้มีการเก็บในรอบการรายงานนี้ หรือไม่มีข้อมูลนี้ในหน่วยงาน

3.1.2.2 ผลตัวชี้วัดสำหรับกระบวนการหลัก (Core Process): เสาบ้าน ปีงบประมาณ 2552,
2551 และ 2550

ดัชนีวัดความสำเร็จ		เปรียบเทียบ 3 ปีซ้อนหลัง				หมายเหตุ
รายการ	หน่วยนับ	2553	2552	2551	2550	
ตัวชี้วัดคุณภาพ (KQI: Key Quality Indicator)						
1. จำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจบริการ	ราย	60	60	104	N/R	



ดัชนีวัดความสำเร็จ			เปรียบเทียบ 3 ปีย้อนหลัง				หมายเหตุ
รายการ	หน่วย นับ	2553	2552	2551	2550		
16. จำนวนครั้งในการเข้าเยี่ยมชมดูงานจากหน่วยงานภายนอก	ครั้ง	20	28	41	47		
13. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	ร้อยละ	80.40	78	78	76.2		
10. จำนวนงาน/กิจกรรมที่มีรอบระยะเวลาในการให้บริการที่ลดลง	กิจกรรม	2	N/R	2	2		
11. ระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบสนองต่อการร้องขอคำร้อง ข้อเสนอแนะ	วัน ทำการ	5	5	5	5		
15. จำนวนงาน/กิจกรรม ที่มีขั้นตอนการให้บริการลดลง	กิจกรรม	2	1	3	N/R		
12. จำนวนขั้นตอน และ/หรือ ระเบียบที่ปรับปรุงเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ	ขั้นตอน	2	N/R	3	N/R		
6. จำนวนรูปแบบ-ประเภทบริการใหม่ๆ	ประเภท	2	1	2	0		
14. จำนวนช่องทางการให้บริการ	ช่องทาง	7	7	7	7		
2. ร้อยละการให้บริการ online/การให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	26.98	44.12	44.12	N/R		
3. ร้อยละการให้บริการ self-service/การบริการทั้งหมด	ร้อยละ	11.11	23.53	23.53	N/R		
4. ร้อยละการให้บริการ one stop service/การให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	9.52	11.76	11.76	N/R		
5. จำนวนครั้งและ/หรือ ช่องทาง และ/หรือ วิธีการใหม่ในการสื่อสารให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	ช่องทาง	8	9	9	N/R		
7. ร้อยละการลดลงของการใช้เอกสารของผู้รับบริการ	ร้อยละ	N/R	N/R	N/R	N/R		
8. ปริมาณการลดลงของการใช้เอกสารของผู้รับบริการ	แผ่น	N/R	N/R	N/R	N/R		
9. จำนวนกิจกรรมที่มีการใช้เอกสารของผู้รับบริการลดลง	กิจกรรม	N/R	N/R	N/R	N/R		
<u>ตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI: Key Risk Indicator)</u>							
1. ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับผลจากความผิดพลาดของการให้บริการ	ร้อยละ	0	N/R	N/R	N/R		
2. ร้อยละจำนวนครั้ง ข้อผิดพลาดในการให้บริการ/จำนวนการให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	0	N/R	N/R	N/R		
3. ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่ต้องแก้ไขซ้ำ/ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด	ร้อยละ	82.35	N/R	N/R	N/R		



ดัชนีวัดความสำเร็จ		เปรียบเทียบ 3 ปีย้อนหลัง				หมายเหตุ
รายการ	หน่วยนับ	2553	2552	2551	2550	
4. ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียน/การร้องขอของผู้รับบริการที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข/ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด	ร้อยละ	11.76	N/R	N/R	N/R	
5. จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการร้องทุกข์-ร้องเรียน	ครั้ง	43	59	10	54	
6. จำนวนครั้งความบกพร่องที่พบจากการสุ่มตรวจ	ครั้ง	1	N/R	N/R	N/R	
7. จำนวนครั้งที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามที่กำหนดไว้	ครั้ง	3	29	47	0	
8. จำนวนครั้งที่เกิดการร้องเรียนเรื่องการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร	ครั้ง	4	0	N/R	N/R	

N/A คือ ข้อมูลที่หน่วยงานพิจารณาแล้วพบว่าไม่มีความจำเป็นต้องดำเนินการเก็บเนื่องจาก ลักษณะและธรรมชาติของหน่วยงาน

N/R คือ ข้อมูลที่ยังไม่ได้มีการเก็บในรอบการรายงานนี้ หรือไม่มีข้อมูลนี้ในหน่วยงาน

3.2 การประเมินและวิเคราะห์ตนเองตามตัวชี้วัดเชิงเปรียบเทียบ

จากข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด CU-Ss QA Model ของศูนย์วิทยทรัพยากรในปีงบประมาณ 2553 สามารถวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบและมีข้อสังเกตดังนี้

3.2.1 ตัวชี้วัดสำหรับกระบวนการสนับสนุน (Support Process): ฐานบ้าน

3.2.1.1 ฐานที่ 1 การบริหารจัดการหน่วยงาน

- KQI 1.1 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของการปฏิบัติงาน/ ปฏิบัติราชการประจำปีที่กำหนด (SDA) ในด้านการบริหารจัดการของคณะผู้บริหารศูนย์วิทยทรัพยากรแสดงให้เห็นถึงการพัฒนาหน่วยงานตามเป้าหมาย อยู่ในระดับดี คือความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กร อยู่ที่ร้อยละ 72.22 แม้ว่าผลที่ได้จะต่ำกว่าปีที่ผ่านมา (ปี 2552 ร้อยละ 75) แต่อย่างไรก็ตามหากเปรียบเทียบตัวเลข 3 ปีย้อนหลังจะเห็นว่ามีความใกล้เคียงกัน แม้จะมีค่าคะแนนขึ้น หรือลงบ้างก็ไม่สูง หรือต่ำกว่ากันมากนัก

- KQI 1.2 จำนวนงานที่ได้รับการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการปรับปรุงระบบงานต่างๆ การปรับลดขั้นตอน หรือการพัฒนารูปแบบวิธีการใหม่ๆ ในหน่วยงาน ในปีงบประมาณ 2553 มีจำนวน 6 งาน มากกว่าปีงบประมาณ 2552 ร้อยละ 100 แสดงให้เห็นแนวโน้มที่ดีขึ้น ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากนโยบายของผู้บริหาร ที่ขอให้หน่วยงานต่างๆ มีการปรับปรุงงานในความรับผิดชอบอย่างน้อยหน่วยงานละ 1 งาน ในจำนวน 6 งานนี้มาจากหน่วยงานต่างๆ ของศูนย์ฯ เช่น การใช้บาร์โค้ดตรวจรับครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ จากฝ่ายระบบสารสนเทศ การจองหนังสือผ่านเว็บไซต์ จากฝ่ายบริการจ่าย – รับการใช้บัตรเดี่ยวยืม – คืนเอกสารได้ทั้งศูนย์ ของศูนย์เอกสารประเทศไทย



- KQI 1.4 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการ ปีงบประมาณ 2553 อยู่ที่ระดับ 3.42 ซึ่งหากเปรียบเทียบกับข้อมูลกับปี 2552 มีค่าคะแนนลดลง เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของบุคลากรศูนย์วิทยทรัพยากรต่อการบริหารจัดการของผู้บริหารลดลง ซึ่งอาจจะมีผลมาจากการอยู่ในช่วงของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร ซึ่งมีผลให้มีการเปลี่ยนชื่อหน่วยงาน และการบริหารงานภายใน

- KRI 1.1 จำนวนครั้งที่มีการรายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ (Incident Report) ด้านการระงับภัยและการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ โดยพิจารณาจากจำนวนครั้งที่มีการรายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ (Incident Report) ในปีงบประมาณ 2553 มี 7 ครั้ง โดยสำนักงานเลขานุการ เป็นผู้รวบรวม ต่างจากปีงบประมาณ 2552 มีค่า 0 แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาวิธีการเก็บข้อมูลที่เป็นระบบมากขึ้น และจะได้ประโยชน์มากขึ้นหากนำข้อมูลของเหตุการณ์ที่ไม่ปกตินี้มาวิเคราะห์และเชื่อมโยงกับการทำแผนและรายงานความเสี่ยง

3.2.1.2 ฐานที่ 2 การบริหารข้อมูล สารสนเทศ และความรู้

- KQI 2.1 ค่าใช้จ่ายด้าน IT/ค่าใช้จ่ายทั้งหมด ต่อปี (รวม Hardware + Humanware + Software) ในสถานการณ์ด้าน IT ของศูนย์วิทยทรัพยากร จะเห็นว่ามีการลงทุนอย่างต่อเนื่อง พอเพียงตามความจำเป็น โดยมีค่าใช้จ่ายในปีงบประมาณ 2553 ร้อยละ 5 ต่อปี ลดลงจากปีงบประมาณ 2552 ร้อยละ 7.56 ซึ่งในปีงบประมาณ 2553 นี้มีการเปลี่ยนระบบ single search เป็นการไ้ระบบใหม่แทนระบบเดิม

- KQI 2.2 จำนวนกิจกรรมที่มีการใช้ KM ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยรูปแบบต่างๆ ในปีงบประมาณ 2553 มีการจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปแบบของ อาศรมวิทยทรัพยากร จำนวน 7 ครั้ง เพิ่มจากปีงบประมาณ 2552 ซึ่งมีจำนวน 5 ครั้ง และในปีงบประมาณนี้ได้จัดทำเว็บไซต์ KM@CAR เพื่อสนับสนุนกิจกรรม KM ของศูนย์ฯ ให้มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น

- KRI 2.1 จำนวนครั้งที่ระบบ IT เสียฉุกเฉิน ในปีงบประมาณ 2553 จำนวน 0 ครั้ง ซึ่งได้แสดงให้เห็นว่าฝ่ายระบบสารสนเทศ ศูนย์วิทยทรัพยากรมีการวางแผน วางระบบบริหารจัดการ เพื่อไม่ให้เกิดภาวะระบบ IT เสียฉุกเฉินได้เป็นอย่างดี ในตัวชี้วัดนี้อาจจะมีการเชื่อมโยงกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) แผนฉุกเฉินของระบบ IT และข้อมูลสารสนเทศเมื่อเกิดภาวะที่ระบบ IT ต้องหยุดให้บริการกะทันหัน จะสามารถทำให้ผู้ใช้สามารถใช้บริการของศูนย์วิทยทรัพยากรผ่านระบบออนไลน์ได้ภายในเวลาเท่าใด อย่างไร

3.2.1.3 ฐานที่ 3 การบริหารสินทรัพย์ และกายภาพ

- KQI 3.1 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารสินทรัพย์และกายภาพ ในปีงบประมาณ 2553 อยู่ที่ระดับ 3.46 ในขณะที่ปีงบประมาณ 2552 อยู่ที่ระดับ 3.65 ซึ่งความพึงพอใจทางด้านนี้ลดลง ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะการปรับเปลี่ยนทางด้านสินทรัพย์ และกายภาพของศูนย์วิทยทรัพยากรในปีงบประมาณ 2553 ยังไม่เป็นรูปธรรมชัดเจนการปรับปรุงชั้น 1 เป็นการปรับปรุงโดยใช้งบประมาณ 2553 แต่จะเห็นผลเป็นรูปธรรมชัดเจนในปีงบประมาณ 2554



- KRI 3.1 มูลค่าซ่อมแซมสินทรัพย์/ค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อปี (ไม่รวมงบลงทุน) ศูนย์วิทยทรัพยากรใช้งบประมาณในการซ่อมแซมสินทรัพย์ 8 ล้านบาท ซึ่งมากกว่าปีงบประมาณ 2552 (4.82 ล้านบาท) แสดงให้เห็นว่ามีการใช้งบประมาณซ่อมแซมเพิ่มขึ้น ซึ่งส่วนมากเป็นการใช้เพื่อปรับปรุงระบบกายภาพ

3.2.1.4 ฐานที่ 4 การบริหารทรัพยากรบุคคล

- KQI 4.1 ร้อยละค่าใช้จ่ายพัฒนาบุคลากร (สายสนับสนุน)/ค่าใช้จ่ายทั้งหมด (ไม่รวมงบลงทุน) ศูนย์วิทยทรัพยากรได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร ดังจะเห็นได้จากงบประมาณที่ถูกใช้ในดำเนิน 3 ปีย้อนหลังอยู่ในระดับที่สม่ำเสมอใกล้เคียงกัน แม้ในปีงบประมาณ 2553 จะลดลง กล่าวคือ ปีงบประมาณ 2553 ร้อยละ 2, ปีงบประมาณ 2552 ร้อยละ 2.48, ปีงบประมาณ 2551 ร้อยละ 2.37 และปีงบประมาณ 2550 ร้อยละ 2.25 แต่ก็ยังเป็นระดับที่ใกล้เคียงกัน สาเหตุหนึ่งอาจเป็นเพราะสายงานพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย ได้มีการจัดโครงการอบรมต่างๆ เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นงบประมาณที่มาจากส่วนกลางของมหาวิทยาลัย แต่ทั้งนี้การพัฒนาบุคลากรของศูนย์ฯ ควรจะมีการทำเป็นแผนพัฒนารายบุคคล โดยใช้ข้อมูลการวิเคราะห์สมรรถนะ(competency) มาวางแผนซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กรได้

- KQI 4.2 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบบริหาร (ทรัพยากรบุคคล) ในปีงบประมาณ 2553 ค่าตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจของบุคลากรศูนย์วิทยทรัพยากรที่มีต่อระบบบริหาร (ทรัพยากรบุคคล) อยู่ที่ 3.13 ลดลงจากปีงบประมาณ 2552 ที่ระดับ 3.52 ซึ่งอาจจะมีผลมาจากช่วงของการปรับโครงสร้างองค์กร

- KQI 4.3 ร้อยละบุคลากร (สายสนับสนุน) ที่ได้รับการพัฒนา ดังที่ได้กล่าวแล้วใน KPI 4.1 ว่าศูนย์วิทยทรัพยากรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และทั่วถึง ดังนั้นในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา คือ ปีงบประมาณ 2553, 2552, 2551 บุคลากรทุกคน (ร้อยละ 100) ได้รับการพัฒนา สิ่งที่ศูนย์ฯ จะต้องคำนึงต่อไปก็คือ ควรมีการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์องค์กร

- KRI 4.1 ร้อยละการลาออกของบุคลากร (ทุกประเภท) การลาออกของบุคลากร ในปีงบประมาณ 2553 อยู่ที่ร้อยละ 3 เพิ่มขึ้นจากปี 2552 ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 1.71 ในค่าตัวชี้วัดนี้หากมีการวิเคราะห์ละเอียดลงไป จะพบว่าผู้ที่ลาออกส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย สาเหตุของการลาออก คือ ไปประกอบอาชีพอื่นที่มีสถานภาพดีกว่า ตัวชี้วัดนี้อาจจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นระบบพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนได้เป็นอย่างดี ว่าสามารถรักษามูลค่าบุคลากรไว้ได้อย่างเพียงพอต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยหรือไม่ เพียงไร

- KRI 4.3 จำนวนร้องทุกข์-ร้องเรียนจากบุคลากร (ทุกประเภท) ต่อปี ในค่าตัวชี้วัดนี้ศูนย์วิทยทรัพยากรมีค่า 0 ติดต่อกันเป็นเวลา 3 ปี แสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการของศูนย์ฯ แม้ว่าจะในปีงบประมาณ 2553 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการจะลดลง แต่ก็ยังไม่มีปัญหาเรื่องข้อร้องเรียน



3.2.1.5 ฐานที่ 5 การบริหารงบประมาณและการเงิน

- KQI 5.1 ร้อยละของงบประมาณใช้จริง/งบประมาณที่ได้รับ ปีงบประมาณ 2553 ศูนย์วิทยทรัพยากร ใช้งบประมาณไปร้อยละ 84 ของงบประมาณทั้งหมด ในขณะที่ปี 2552 ใช้ไปร้อยละ 77.39 ซึ่งจะเห็นว่าการใช้งบประมาณของศูนย์ฯ คงตัวอยู่ที่ร้อยละ 70 – 80 เท่านั้น ซึ่งก็สอดคล้องกับภาพรวมจากตัวชี้วัด KQI 1.1 การบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของการปฏิบัติงาน/ปฏิบัติราชการ ประจำปีที่กำหนด (SDA) ร้อยละ 72.22 สิ่งที่ศูนย์ฯ ควรวิเคราะห์ต่อไปในมุมมองการดำเนินงาน คือ การที่ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายร้อยละ 72.22 มีความสัมพันธ์กับงบประมาณที่ใช้ไปหรือไม่อย่างไร และทำอย่างไรที่จะให้ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้สูงกว่านี้ เพราะงบประมาณที่ได้รับจัดสรรก็มีใช้อย่างพอเพียง

- KRI 5.1 ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร (ทุกประเภท)/ค่าใช้จ่ายทั้งหมด ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรต่อค่าใช้จ่ายทั้งหมดของศูนย์ฯ ในปีงบประมาณ 2553 อยู่ที่ ร้อยละ 17 ซึ่งแตกต่างจากปีงบประมาณ 2552 คืออยู่ที่ร้อยละ 0.41 สาเหตุมาจากในปีงบประมาณ 2552 เป็นการเก็บข้อมูลตามเงื่อนไขเดิม คือคิดข้อมูลจาก งบบุคลากร / งบดำเนินการ

3.2.1.6 ฐานที่ 6 การตรวจติดตามการป้องกันและการรับมือ

- KQI 6.1 ร้อยละของหัวข้อการปรับปรุงที่เกิดขึ้นจริงภายหลังการตรวจประเมิน การปรับปรุงที่เกิดขึ้นหลังจากการตรวจประเมิน ในปีงบประมาณ 2553 ไม่มีค่าข้อมูลในตัวชี้วัดนี้ เนื่องจากการตรวจคุณภาพภายในปีงบประมาณ 2552 ไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อความสะดวกคล่อง สร้างสรรค์ และพัฒนา (CAD: Conformity Attractive Development) ดังนั้นในปี 2553 จึงไม่มีการปรับปรุงที่เกิดขึ้นจริงหลังจากการตรวจประเมิน

- KQI 6.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และบุคลากร ค่าระดับความพึงพอใจ ในปีงบประมาณ 2553 อยู่ที่ 3.42 ส่วนปีงบประมาณ 2552 อยู่ที่ระดับ 3.90 นั้นแสดงว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและบุคลากรที่มีต่อศูนย์วิทยทรัพยากรลดลง ซึ่งศูนย์ฯ จะต้องวิเคราะห์หาสาเหตุ และแก้ไขในประเด็นนี้ต่อไป

- KQI 6.4 ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการสนองตอบต่อข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2553 อยู่ที่ 3 วันทำการ ส่วนปีงบประมาณ 2552, 2551 และ 2550 อยู่ที่ 5 วันทำการ แสดงให้เห็นว่า ได้มีการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

- KRI 6.1 ร้อยละประเด็นความเสี่ยงในระดับสูงที่ยังไม่ได้ดำเนินการรับมือ ในการกำหนดระดับความเสี่ยง ตามระบบบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยนั้น ความเสี่ยงที่อยู่ในระดับ ก1 และ ก2 ของศูนย์วิทยทรัพยากร เป็นความเสี่ยงที่ศูนย์ฯ ให้ความสำคัญและดำเนินการต่างๆ เพื่อป้องกัน รับมืออย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ดังนั้นค่าตัวชี้วัด KRI 6.1 ประเด็นความเสี่ยงในระดับสูงที่ยังไม่ได้ดำเนินการรับมือจึงมีค่าเป็น 0 ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2551 2552 และ 2553

- KRI 6.3 จำนวนข้อร้องทุกข์ร้องเรียนจากผู้รับบริการต่อปี ปีงบประมาณ 2553 มีข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ 56 ข้อ ปีงบประมาณ 2552 และ 2551 มีข้อร้องเรียนจำนวน 75 และ 59 ข้อ



ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในปีงบประมาณ 2553 ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการลดลง ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากการที่ศูนย์ฯ ได้เปลี่ยนบริษัทจ้างเหมาถ่ายเอกสาร ที่บริษัทเดิมมีข้อร้องเรียนบ่อยมาก และในประเด็นของข้อร้องเรียนที่มากเป็นลำดับที่ 1 ยังคงเป็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยทรัพยากร ซึ่งศูนย์ฯ ได้พยายามตักเตือน แก้ไข ใช้โครงการดาวในดวงใจของผู้รับบริการเพื่อสร้างแรงจูงใจ จิตสำนึกในการให้บริการให้กับบุคลากรของศูนย์ฯ

3.2.2 ตัวชี้วัดสำหรับกระบวนการหลัก (Core Process): เสาบ้าน

- KQI 1 จำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจในบริการ ปีงบประมาณ 2553 มีจำนวน 60 ราย เท่ากับปีงบประมาณ 2552 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการที่แสดงออกถึงความประทับใจมีจำนวนเท่าเดิมหรือใกล้เคียงกับปีที่แล้วแต่ในขณะเดียวกันข้อร้องเรียนในฐาน KRI 6.3 ลดลง อาจจะเป็นเพราะการเก็บข้อมูลในเรื่องผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจของหน่วยงานต่างๆ ยังไม่เป็นระบบเดียวกัน

- KQI 16 จำนวนครั้งในการเยี่ยมชมดูงานจากหน่วยงานภายนอก ปีงบประมาณ 2553 มี 20 ครั้ง ลดลงจากปีงบประมาณ 2552 ซึ่งมีจำนวน 28 ครั้ง ยังคงแสดงให้เห็นว่าการบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ ยังอยู่ในระดับคงที่สม่ำเสมอ ไม่มีประเด็นที่น่าสนใจสำหรับการศึกษาดูงาน ในขณะที่หน่วยงานอื่นๆ อาจมีการปรับปรุงการพัฒนาเพิ่มขึ้น จนเป็นที่สนใจในการศึกษาดูงานได้มากกว่า

- KQI 13 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ปีงบประมาณ 2553 อยู่ที่ร้อยละ 80.40 ส่วนปีงบประมาณ 2552 อยู่ที่ระดับ 78 ปีงบประมาณ 2541 อยู่ที่ระดับ 78 ซึ่งสอดคล้องกับการวิเคราะห์ใน KQI 16 กล่าวคือการบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ ยังอยู่ในระดับคงที่สม่ำเสมอ ค่าระดับความพึงพอใจจึงค่อนข้างคงที่ กล่าวคือสูงกว่าเดิมเล็กน้อย

- KQI 10 จำนวนงาน/กิจกรรมที่มีรอบระยะเวลาในการให้บริการลดลง ในปีงบประมาณ 2553 มี 2 กิจกรรม คือ การจองหนังสือผ่านเว็บไซต์ และการสมัครงานผ่านเว็บไซต์ ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้บางครั้งมาจากข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็น ทำให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเห็นแนวทางในการนำมาปรับปรุงงาน

- KQI 11 ระยะเวลาเฉลี่ยในการสนองตอบสนองต่อการร้องขอ คำร้อง ข้อเสนอแนะ ปีงบประมาณ 2553 อยู่ที่ 5 วันทำการ เท่ากับปีงบประมาณ 2552 และ 2551 ซึ่งยังไม่เห็นถึงการปรับปรุงระยะเวลาทางด้านนี้ให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นเรื่องที่ทางศูนย์ฯ ต้องนำมาพิจารณาปรับปรุงต่อไป

- KQI 15 จำนวนงาน/กิจกรรม ที่มีขั้นตอนลดลง และ/หรือ ระเบียบที่ปรับปรุงเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ ในปีงบประมาณ 2553 มี 2 กิจกรรม ต่างจากปี 2552 ที่ไม่มีการปรับปรุง แสดงให้เห็นแนวโน้มในทางที่ดีของการลดขั้นตอนการให้บริการ

- KQI 6 จำนวนรูปแบบ-ประเภทบริการใหม่ๆ ปีงบประมาณ 2553 มีจำนวน 2 ประเภท ส่วนปีงบประมาณ 2552 ไม่มี แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของศูนย์ฯ ยังคงมีการปรับปรุงและพัฒนาประเภทบริการใหม่ๆ อยู่บ้าง แม้จะเป็นจำนวนไม่มากนัก



- KQI 14 จำนวนช่องทางการให้บริการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2549 - 2553 มีจำนวน 7 ช่องทาง ยังคงไม่มีช่องทางใหม่ๆ ในการให้บริการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการศึกษา และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ

- KQI 2 ร้อยละการให้บริการ online/การให้บริการทั้งหมด มีค่าร้อยละ 26.98

- KQI 3 ร้อยละการให้บริการ self-service/การบริการทั้งหมด มีค่าร้อยละ 11.11

- KQI 4 ร้อยละการให้บริการ one stop service/การให้บริการทั้งหมด มีค่าร้อยละ 9.52

- KQI 5 จำนวนครั้งและ/หรือ ช่องทาง และ/หรือ วิธีการใหม่ในการสื่อสาร ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2553 มีค่า 8 ช่องทาง แสดงให้เห็นว่ายังไม่มีการพัฒนาช่องทางใหม่ๆ ในการสื่อสารให้ข้อมูลกับผู้รับบริการ

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

- KRI 1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับผลจากความผิดพลาดของการให้บริการ ในปีงบประมาณ 2553 มีค่าร้อยละ 0 คือ ไม่มีข้อผิดพลาด ซึ่งอาจพิจารณาได้ว่าไม่มีข้อผิดพลาด หรือไม่มีการเก็บข้อมูลในเรื่องนี้อย่างเป็นระบบ

- KRI 2 ร้อยละจำนวนครั้ง ข้อผิดพลาดในการให้บริการ/จำนวนการให้บริการทั้งหมด ในปีงบประมาณ 2553 มีค่าร้อยละ 0 คือ ไม่มีข้อผิดพลาด ซึ่งอาจพิจารณาได้ว่าไม่มีข้อผิดพลาด หรือไม่มีการเก็บข้อมูลในเรื่องนี้อย่างเป็นระบบ

- KRI 3 ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่ต้องแก้ไขซ้ำ/ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด ในปีงบประมาณ 2553 มีค่าร้อยละ 82.35 แสดงให้เห็นว่าข้อร้องเรียนที่มีเป็นข้อร้องเรียนในปัญหาเดิม ที่ต้องแก้ไขซ้ำ หรือยังแก้ไขไม่สำเร็จ ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นการร้องเรียนเรื่องบุคลากร

- KRI 4 ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียน/การร้องขอของผู้รับบริการที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข/ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด ในปีงบประมาณ 2553 มีค่าร้อยละ 11.76 คือ ยังมีปัญหาที่ไม่ได้รับการแก้ไขอยู่ จากข้อร้องเรียนทั้งหมด

- KRI 5 จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการร้องทุกข์ – ร้องเรียน ในปีงบประมาณ 2553 มีจำนวน 43 ครั้ง ลดลงจากปีงบประมาณ 2552 ที่มีจำนวน 59 ครั้ง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ฯ มีประสิทธิภาพมากขึ้น

- KRI 6 จำนวนครั้งความบกพร่องที่พบจากการสุ่มตรวจ มีจำนวน 1 ครั้งและได้ขอให้มีการแก้ไขให้เสร็จสิ้นในไตรมาสแรกของปีงบประมาณ 2554 เพื่อประสิทธิภาพการให้บริการ

- KRI 7 จำนวนครั้งที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามที่กำหนด ปีงบประมาณ 2553 มี 3 ครั้ง ลดลงกว่าปีงบประมาณ 2552 ที่มี 29 ครั้ง แสดงให้เห็นว่าศูนย์ฯ มีความพยายามรักษาข้อตกลงในการให้บริการกับผู้รับบริการไว้ได้ดีขึ้น



- KRI 8 จำนวนครั้งที่เกิดการร้องเรียนเรื่องไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร ปีงบประมาณ 2553 มี 4 ครั้ง ส่วนปีงบประมาณ 2552 มี 0 ครั้ง ซึ่งการร้องเรียนในปีงบประมาณ 2553 โดยส่วนใหญ่แล้ว มาทางเว็บไซต์ เป็นประเด็นที่ศูนย์ฯ ต้องนำมาทบทวนและแก้ไขปัญหาคือ

3.3 ผลสัมฤทธิ์ จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และวิธีปฏิบัติที่ดี

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

- ได้ผลตามเป้าหมาย 14 ตัวชี้วัด

- ได้ผลต่ำกว่าเป้าหมาย 4 ตัวชี้วัด ในจำนวนนี้มี 2 ตัวชี้วัดที่ต่ำกว่าเป้าหมาย และเป็นประเด็นที่กรรมการดำเนินงานศูนย์วิทยทรัพยากรต้องนำมาพิจารณาแก้ไข คือ KQI 1.1 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของการปฏิบัติงาน/ปฏิบัติราชการประจำปีที่กำหนด (SDA) มีผลการดำเนินงานร้อยละ 72.22 และ KQI 4.1 ร้อยละค่าใช้จ่ายพัฒนาบุคลากรที่มีต่อการบริหารสินทรัพย์และกายภาพ มีผลการดำเนินงานร้อยละ 68.46 ส่วนอีก 2 ตัวชี้วัด ที่ได้ต่ำกว่าเป้าหมายแต่เป็นเรื่องที่ดี คือ KQI 6.4 ระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบสนองต่อการร้องขอ คำร้อง ข้อเสนอแนะ ได้ร้อยละ 60 ของเป้าหมาย คือตั้งเป้าหมายไว้ 5 วันทำการ แต่ได้ผล 3 วันทำการ และ KRI 6.3 จำนวนข้อร้องเรียน – ร้องทุกข์จากผู้รับบริการ / ปี ได้ร้อยละ 70 ของเป้าหมาย คือ ตั้งเป้าหมายไว้ 75 ข้อ แต่ได้ผล 56 ข้อ

- ได้ผลสูงกว่าเป้าหมาย 3 ตัวชี้วัด คือ KRI 1.1 จำนวนครั้งที่มีการรายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ (Incident Report) มีผลการดำเนินงานร้อยละ 175 ของเป้าหมาย ซึ่งในตัวชี้วัดนี้ตั้งที่ได้กล่าวไว้แล้วคือมีการปรับวิธีการเก็บข้อมูล ทำให้เก็บข้อมูลได้ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น และควรต้องมีการนำไปบูรณาการกับการทำแผนความเสี่ยง ส่วน KRI 3.1 มูลค่าการซ่อมแซมสินทรัพย์/ค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อปี (ไม่รวมงบลงทุน) มีผลการดำเนินงานร้อยละ 125.26 ของเป้าหมาย และ KRI 4.1 อัตราการลาออกของบุคลากร (ทุกประเภท) มีผลการดำเนินงานร้อยละ 300 ของเป้าหมาย

ในส่วนของกระบวนการหลัก (Core Process): เสائب้าน ในภาพรวมของข้อมูลจะได้ผลตามเป้าหมาย มีที่ได้ผลต่ำกว่าเป้าหมาย 2 ตัวชี้วัด คือ KQI 16 จำนวนครั้งในการเยี่ยมชมดูงานจากหน่วยงานภายนอก มีผลการดำเนินงานร้อยละ 50 ของเป้าหมาย และ KQI 6 จำนวนรูปแบบ – ประเภทบริการใหม่ๆ มีผลการดำเนินงานร้อยละ 66.67 ของเป้าหมาย นอกนั้นเป็นตัวชี้วัดที่ไม่มีข้อมูล ซึ่งทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ได้ ซึ่งเป็นเรื่องที่ศูนย์ฯ จะต้องพัฒนาหาวิธีการเก็บข้อมูลที่เหมาะสมต่อไป

ในด้านจุดเด่น ศูนย์วิทยทรัพยากรยังคงมีจุดเด่นในเรื่องการให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร จะเห็นได้จากตัวชี้วัดหลายๆ ตัว เช่น บุคลากรทุกคนของศูนย์ฯ ได้รับการพัฒนาความรู้/ทักษะ ซึ่งสอดคล้อง



กับระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการที่มีค่าอยู่ในระดับดีมาก (ร้อยละ 85.50) และไม่พบการร้องทุกข์ – ร้องเรียนจากบุคลากร (ทุกประเภท) ต่อปี แต่ก็ยังมีปัญหาในเรื่องการลาออกของบุคลากร ซึ่งยังคงมีในอัตราที่ค่อนข้างสูง คือ 3 คน จากที่ตั้งเป้าหมายไว้ 1 คนต่อปี แสดงให้เห็นถึงการตั้งเป้าหมายที่คาดการณ์ไม่ถูกต้อง และหากพิจารณาถึงสาเหตุของการลาออก บุคลากรที่ลาออกเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ที่ให้เหตุผลในการลาออกว่าไปประกอบอาชีพอื่น ซึ่งสอดคล้องกับการรับสมัครบุคลากรเข้ามาทำงานใหม่ ที่บางครั้งผ่านขั้นตอนการคัดเลือกแล้วแต่ไม่มาทำงาน โดยให้เหตุผลว่าได้งานที่อื่นที่ดีกว่า เป็นประเด็นที่ต้องรวบรวมข้อมูลเพื่อรายงานต่อมหาวิทยาลัย ในเรื่องระบบพนักงานมหาวิทยาลัยต่อไป

ด้านจุดที่ควรพัฒนา จากผลสัมฤทธิ์ของตัวชี้วัด จะเห็นว่าการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของการปฏิบัติงาน/ปฏิบัติราชการประจำปีที่กำหนด (SDA) อยู่ที่ร้อยละ 72.22 ซึ่งค่อนข้างต่ำกว่าเป้าหมาย ในขณะที่มีการใช้งบประมาณไปร้อยละ 84 ของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร ซึ่งควรจะมีการปรับวิธีการทำงานให้มีการใช้งบประมาณตามงบประมาณที่ได้รับ และได้ผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายตัวชี้วัดทั้งร้อยละ 100 จุดที่ควรพัฒนาอีกประการหนึ่ง คือ การเก็บข้อมูลตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก (Core Process) ยังมีตัวชี้วัดหลายตัวที่ไม่มีข้อมูล ทำให้การวิเคราะห์งานในกระบวนการหลักยังไม่เห็นภาพที่ชัดเจนอย่างเพียงพอ ศูนย์ฯ ควรต้องปรึกษาส่วนประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ในการหาวิธีการเก็บข้อมูลตัวชี้วัดในกระบวนการหลักที่เหมาะสมต่อไป

ส่วนวิธีปฏิบัติที่ดีของศูนย์ฯ คือในเรื่องของการพัฒนารูปแบบ – ประเภทบริการใหม่ๆ บริการใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นหลายบริการเกิดจากข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่ส่งมาให้ศูนย์ฯ ทั้งจากช่องทางกล่องรับความคิดเห็น เว็บไซต์ หรือช่องทางอื่นๆ การจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ฯ จะพยายามลดเวลาการตอบสนองข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น และมีระบบ ขั้นตอนที่น่าเสนอข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์ฯ ซึ่งผู้บริหาร จะให้ความสำคัญรับฟังและหาทางแก้ปัญหาต่างๆ ในหลายๆ ครั้งก็เป็นที่มาของการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการเกิดเป็นบริการรูปแบบใหม่ๆ ขึ้น



บทที่ 4

การพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานในปีถัดไป

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



4.1 สรุปข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการตรวจติดตามและตรวจประเมิน

การตรวจติดตามคุณภาพภายในประจำปี 2553 นั้น มุ่งเน้นเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน และการบริการของศูนย์วิทยทรัพยากร รักษาและพัฒนามาตรฐานการดำเนินงานให้มีคุณภาพตามดัชนีชี้วัดคุณภาพของกระบวนการหลัก (Core Process) และกระบวนการสนับสนุน (Support Process) และติดตามการปรับปรุงแก้ไขผลผลิต การบริการ การดำเนินงานที่ไม่ได้เป็นไปตามที่กำหนด โดยศึกษาข้อมูลจากรายงานผลการตรวจสอบคุณภาพภายในประจำปี 2552 และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง สัมภาษณ์ผู้บริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการ หัวหน้าศูนย์/ฝ่าย เลขานุการศูนย์ฯ ผู้จัดการระบบคุณภาพ และผู้แทนบุคลากรจากศูนย์/ฝ่ายต่างๆ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานด้วยวัตถุประสงค์ที่จะให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพ การประเมินและติดตามผลการดำเนินงานตาม KPIs และเพื่อยืนยันคุณภาพของการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2552 ตลอดจนทราบถึงปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ จากการตรวจสอบคุณภาพภายในเพื่อนำผลไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์ฯ

สรุปผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการตรวจสอบคุณภาพ ในกระบวนการหลัก ปีงบประมาณ 2552 จำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการมีค่าตัวชี้วัดสูงกว่าเป้าหมาย และการร้องทุกข์ - ร้องเรียน มีจำนวน 59 ครั้ง เรื่องที่ร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรศูนย์ฯ เจ้าหน้าที่ถ่ายเอกสาร/ร้านถ่ายเอกสาร สถานที่/ห้องน้ำ อุณหภูมิ ส่วนผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดจำนวนครั้งที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามที่กำหนดไว้ มีค่าต่ำกว่าเป้าหมายมาก ซึ่งแสดงถึงการดำเนินงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ ในกระบวนการสนับสนุน มีรายละเอียดดังนี้

ฐานที่ 1 การบริหารจัดการหน่วยงาน

ในปีงบประมาณ 2552 ศูนย์ฯ ดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของการปฏิบัติงาน/ปฏิบัติราชการประจำปี (SDA) จำนวน 21 ตัวชี้วัด จาก 36 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 58.33 ของความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบแผน-ผล

จำนวนงานที่ได้รับการปรับปรุงกระบวนการภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ บรรลุตามเป้าหมาย 2 งาน คือ งานบริการอ้างอิงเสมือน และงานบริการช่วยค้นหาสิ่งพิมพ์

จำนวนครั้งที่มีการรายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปกติที่เกิดจากความบกพร่องของการบริหารจัดการ (Incident Report) ไม่มี เนื่องจากศูนย์ฯ มีการดำเนินงานเรื่องการวางแผนและจัดการความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง หรือในอีกมุมหนึ่งอาจจะต้องมีการปรับปรุงวิธีการเก็บข้อมูลในเรื่องนี้ให้เป็นระบบ

ฐานที่ 2 การบริหารข้อมูล สารสนเทศ และความรู้

ค่าใช้จ่ายด้าน IT ในปีงบประมาณ 2552 คิดเป็น ร้อยละ 5 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด ซึ่งนับว่าค่อนข้างน้อย โดยศูนย์ฯ เน้นการลงทุนด้านครุภัณฑ์ทั้ง Hardware และ Software ซึ่งเป็นการ



พัฒนา IT เพื่อให้บริการงานห้องสมุดแก่ผู้รับบริการ เช่น การบอกรับ Single Search แต่ยังไม่มีการจัดทำแผนระยะยาวสำหรับการพัฒนา IT

คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพจัดกิจกรรมอาศรมวิทยบริการ (ปัจจุบันเปลี่ยนเป็น อาศรมวิทยทรัพยากร) เพื่อให้บุคลากรได้ถ่ายทอดความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการไปอบรม สัมมนา

ฐานที่ 4 การบริหารทรัพยากรบุคคล

ศูนย์ฯ มีค่าใช้จ่ายที่ใช้สำหรับพัฒนาบุคลากรในปีงบประมาณ 2552 ร้อยละ 1.85 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด ซึ่งศูนย์ฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นที่จะพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และทั่วถึง เพื่อให้บุคลากรนำความรู้ ประโยชน์ และประสบการณ์จากการอบรมมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติและพัฒนางานต่อไป และบุคลากรของศูนย์ฯ ก็มีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเอง

ข้อเสนอแนะเพื่อความสอดคล้อง สร้างสรรค์ และพัฒนา (CAD: Conformity Attractive Development) จากการตรวจสอบคุณภาพ กระบวนการสนับสนุน ฐานที่ 1 การบริหารจัดการหน่วยงาน ตัวชี้วัด KQI 1.2 จำนวนงานที่ได้รับการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ พบว่า ในปีงบประมาณ 2552 ฝ่ายบริการสื่อ ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง ได้รายงานผลจำนวนงานที่ได้รับการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ 1 งาน คือ งานจัดหาสื่อการศึกษา แต่ยังไม่ดำเนินการ จึงเสนอ CAD ให้ดำเนินการให้เสร็จสมบูรณ์เพื่อประโยชน์ต่อผู้รับบริการ และทางฝ่ายบริการสื่อจะเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จในไตรมาสแรกของปีงบประมาณ 2554 ต่อไป

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการตรวจสอบคุณภาพภายใน

1. ผลการดำเนินงานบางตัวชี้วัดสูงกว่าเป้าหมายมาก จึงควรพิจารณาเรื่องการตั้งเป้าหมายให้ท้าทายเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ฯ ต่อไป และตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานบางตัวหากมีหน่วยงานรับผิดชอบหลายหน่วยงานควรพิจารณาข้อมูลประกอบในการวางแผนการดำเนินงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย

2. บุคลากรเห็นประโยชน์ของกิจกรรมอาศรมวิทยทรัพยากร แต่มีความคิดเห็นว่าจะไม่ใช้การจัดการความรู้ (Knowledge Management) อย่างแท้จริง ควรมีการนำเสนอในรูปแบบที่จะนำความรู้จากการอบรม สัมมนา รวมถึงความรู้จากการปฏิบัติงานมาถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อปรับปรุงพัฒนางานต่อไป

3. บุคลากรมีความพึงพอใจในการอบรมและพัฒนาต่างๆ ที่ศูนย์ฯ จัดและสนับสนุนให้ โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการติดต่อสื่อสารและบริการผู้รับบริการ และหัวข้อการอบรมที่บุคลากรโดยเฉพาะระดับวิชาชีพต้องการอบรมเพิ่มเติม คือ ภาษาอังกฤษ

4. การสำรวจความคิดเห็นผู้รับบริการของศูนย์ฯ เป็นการสำรวจความพึงพอใจ ยังขาดข้อมูลความต้องการและความหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานและบริการของศูนย์ฯ ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินตนเองของศูนย์ฯ ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)



5. ค่าตอบแทนและสวัสดิการของมหาวิทยาลัยไม่จูงใจ เมื่อเปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ อาจส่งผลกระทบต่อการสมัครเข้าทำงานทดแทนอัตรากำลังที่จำเป็นและต้องการของศูนย์ฯ

6. ควรพัฒนาภาวะผู้นำให้กับบุคลากรวิชาชีพทั้งระดับกลางและรุ่นใหม่ เพื่อเตรียมบุคลากรระดับบริหารที่จะรักษาและพัฒนาศูนย์ฯ ให้เป็นหน่วยงานชั้นนำในวิชาชีพอย่างยั่งยืนต่อไป

4.2 การกำหนดเป้าหมายสำหรับแต่ละตัวชี้วัดในปีถัดไป

การกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดคุณภาพในปีงบประมาณ 2554 ได้มีการนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์ฯ เพื่อแก้ไขปัญหาจากการเก็บข้อมูลในปีที่ผ่านมา โดยมีการกำหนดเป้าหมายอย่างเป็นระบบ ใช้การคาดคะเนจากจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา การได้รับงบประมาณ ข้อมูลตัวชี้วัดย้อนหลัง 3 ปี ของศูนย์ฯ เป็นข้อมูลในการกำหนดเป้าหมาย นอกจากนี้ยังมีการระบุผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อให้งานนโยบายและแผนของศูนย์ฯ สามารถรวบรวมข้อมูลได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วยิ่งขึ้น

สำหรับเป้าหมายตัวชี้วัดปีงบประมาณ 2554 ของกระบวนการสนับสนุน (Support Process): ศูนย์วิทยทรัพยากรได้กำหนดไว้ มีดังนี้

ตัวชี้วัดคุณภาพและตัวชี้วัดความเสี่ยงในกระบวนการสนับสนุน (Support Process)

ดัชนีวัดความสำเร็จ

รายการ	หน่วยนับ	ปีงบประมาณ 2554		
		เป้าหมาย	ผล	
ฐานที่ 1 การบริหารจัดการหน่วยงาน				
KQI 1.1	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของการปฏิบัติงาน/ปฏิบัติราชการประจำปีที่กำหนด (SDA)	ร้อยละ	100	
KQI 1.2	จำนวนงานที่ได้รับการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	งาน	-	
KQI 1.4	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการ	ระดับ	4	
KRI 1.1	จำนวนครั้งที่มีการรายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ (Incident Report)	ครั้ง	4	
ฐานที่ 2 การบริหารข้อมูล สารสนเทศและความรู้				
KQI 2.1	ค่าใช้จ่ายด้าน IT/ค่าใช้จ่ายทั้งหมด ต่อปี (รวม Hardware+Humanware+Software)	ร้อยละ	5	
KQI 2.2	จำนวนกิจกรรมที่มีการใช้ KM ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยรูปแบบต่าง ๆ	กิจกรรม	6	



รายการ		หน่วยนับ	ปีงบประมาณ 2554	
			เป้าหมาย	ผล
KRI 2.1	จำนวนครั้งที่ระบบ IT เสียฉุกเฉิน	ครั้ง/ปี (ชม.)	2 ครั้ง (20 ชม.)	
ฐานที่ 3 การบริหารสินทรัพย์ (พื้นที่/อาคาร) และกายภาพ (สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย)				
KQI 3.1	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารสินทรัพย์และกายภาพ (HR)	ระดับ	4	
KRI 3.1	มูลค่าการซ่อมแซมสินทรัพย์/ค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อปี (ไม่รวมงบลงทุน)	ร้อยละ	4	
ฐานที่ 4 การบริหารทรัพยากรบุคคล				
KQI 4.1	ร้อยละค่าใช้จ่ายพัฒนาบุคลากร (สายสนับสนุน)/ ค่าใช้จ่ายทั้งหมด (ไม่รวมงบลงทุน)	ร้อยละ	2	
KQI 4.2	ระดับความพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบบริหาร (ทรัพยากรบุคคล)	ระดับ	4	
KQI 4.3	ร้อยละบุคลากร (สายสนับสนุน) ที่ได้รับการพัฒนา	ร้อยละ	100	
KRI 4.1	อัตราการลาออกของบุคลากร (ทุกประเภท)	ร้อยละ	2	
KRI 4.3	จำนวนข้อร้องทุกข์-ร้องเรียนจากบุคลากร (ทุกประเภท)/ปี	ข้อ	0	
ฐานที่ 5 การบริหารงบประมาณและการเงิน				
KQI 5.1	ร้อยละของงบประมาณใช้จริง/งบประมาณที่ได้รับ	ร้อยละ	100	
KRI 5.1	ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร (ทุกประเภท)/ค่าใช้จ่ายทั้งหมด	ร้อยละ	19	
ฐานที่ 6 การตรวจติดตามการป้องกันและการรับมือ				
KQI 6.1	ร้อยละของหัวข้อการปรับปรุงที่เกิดขึ้นจริงภายหลังการตรวจประเมิน	ร้อยละ	100	
KQI 6.2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและบุคลากร	ร้อยละ	75	
KQI 6.4	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการสนองตอบต่อข้อร้องเรียน	วันทำการ	5	
KRI 6.1	ร้อยละประเด็นความเสี่ยงในระดับสูง ที่ยังไม่ได้ดำเนินการรับมือ	ร้อยละ	0	
KRI 6.3	จำนวนข้อร้องทุกข์ - ร้องเรียนจากผู้รับบริการต่อปี	ข้อ	75	

N/A คือ ข้อมูลที่หน่วยงานพิจารณาแล้วพบว่าไม่มีความจำเป็นต้องดำเนินการเก็บเนื่องจาก ลักษณะและธรรมชาติของหน่วยงาน

N/R คือ ข้อมูลที่ยังไม่ได้มีการเก็บในรอบการรายงานนี้ หรือไม่มีข้อมูลนี้ในหน่วยงาน



ส่วนเป้าหมายตัวชี้วัดปีงบประมาณ 2554 ของกระบวนการหลัก (Core Process) : ศูนย์วิทย
ทรัพยากรได้กำหนดไว้ดังนี้

ตัวชี้วัดคุณภาพและตัวชี้วัดความเสี่ยงในกระบวนการหลัก (Core Process)

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ปีงบประมาณ 2554	
		เป้าหมาย	ผล
ตัวชี้วัดคุณภาพ (KQI: Key Quality Indicator)			
1. จำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจบริการ	ราย	70	
16. จำนวนครั้งในการเข้าเยี่ยมชมดูงานจากหน่วยงานภายนอก	ครั้ง	30	
13. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	ร้อยละ	75	
10. จำนวนงาน/กิจกรรมที่มีรอบระยะเวลาในการให้บริการที่ลดลง	กิจกรรม	1	
11. ระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบสนองต่อการร้องขอ คำร้อง ข้อเสนอแนะ	วันทำการ	5	
15. จำนวนงาน/กิจกรรม ที่มีขั้นตอนการให้บริการลดลง	กิจกรรม	-	
12. จำนวนขั้นตอน และ/หรือ ระเบียบที่ปรับปรุงเพื่อเพิ่มคุณภาพ การให้บริการ	ขั้นตอน	2	
6. จำนวนรูปแบบ-ประเภทบริการใหม่ๆ	ประเภท	1	
14. จำนวนช่องทางการให้บริการ	ช่องทาง	7	
2. ร้อยละการให้บริการ online/การให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ		
3. ร้อยละการให้บริการ self-service/การบริการทั้งหมด	ร้อยละ		
4. ร้อยละการให้บริการ one stop service/การให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ		
5. จำนวนครั้งและ/หรือ ช่องทาง และ/หรือ วิธีการใหม่ในการสื่อสาร ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	ช่องทาง	8	
7. ร้อยละการลดลงของการใช้เอกสารของผู้รับบริการ	ร้อยละ		
8. ปริมาณการลดลงของการใช้เอกสารของผู้รับบริการ	แผ่น		
9. จำนวนกิจกรรมที่มีการใช้เอกสารของผู้รับบริการลดลง	กิจกรรม		
ตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI: Key Risk Indicator)			
1. ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับผลจากความผิดพลาดของการ ให้บริการ	ร้อยละ	0	
2. ร้อยละจำนวนครั้ง ข้อผิดพลาดในการให้บริการ/จำนวนการ ให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	0	



ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ปีงบประมาณ 2554	
		เป้าหมาย	ผล
3. ร้อยละของกรณีปัญหาข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่ต้องแก้ไขซ้ำ/ ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด	ร้อยละ	0	
4. ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียน/การร้องขอของผู้รับบริการ ที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข/ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด	ร้อยละ	0	
5. จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการร้องทุกข์-ร้องเรียน	ครั้ง	40	
6. จำนวนครั้งความบกพร่องที่พบจากการสุ่มตรวจ	ครั้ง	1	
7. จำนวนครั้งที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามที่กำหนดไว้	ครั้ง	21	
8. จำนวนครั้งที่เกิดการร้องเรียนเรื่องการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร	ครั้ง	0	

N/A คือ ข้อมูลที่หน่วยงานพิจารณาแล้วพบว่าไม่มีความจำเป็นต้องดำเนินการเก็บเนื่องจาก ลักษณะและธรรมชาติของหน่วยงาน

N/R คือ ข้อมูลที่ยังไม่ได้มีการเก็บในรอบการรายงานนี้ หรือไม่มีข้อมูลนี้ในหน่วยงาน

4.3 แนวทางการพัฒนาปรับปรุง และตัวชี้วัดของหน่วยงาน

จากผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดประกันคุณภาพของศูนย์วิทยทรัพยากร แสดงให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก อาจมีตัวชี้วัดที่สำคัญบางตัวดังที่ได้กล่าวแล้ว คือ การบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของการปฏิบัติงาน/ปฏิบัติราชการประจำปีที่กำหนด (SDA) ที่ต้องมีการติดตามเพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานร้อยละ 100 ซึ่งเป็นประเด็นที่ศูนย์ฯ ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการติดตามงาน ให้มีการทบทวนติดตามความคืบหน้าของโครงการเป็นระยะๆ เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่จะทำให้ไม่บรรลุผลตามเป้าหมาย นอกจากนั้นในสิ่งที่ศูนย์วิทยทรัพยากรควรพัฒนาและปรับปรุง คือ จำนวนรูปแบบ - ประเภทบริการใหม่ๆ ซึ่งผลการปฏิบัติงานยังอยู่ในระดับต่ำ ควรต้องมีการศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างจริงจัง เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์หารูปแบบบริการใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการ และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การนำ social network มาเป็นช่องทางในการให้บริการใหม่ๆ สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ศูนย์ฯ ต้องพิจารณา หรือต้องมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการศึกษา คิดหานวัตกรรมเหล่านี้โดยเฉพาะ ซึ่งหากศูนย์ฯ มีการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ก็เป็นที่ดึงดูดให้หน่วยงานภายนอกต้องการเข้ามาศึกษาดูงานมากขึ้น

แต่อย่างไรก็ตามแม้ศูนย์วิทยทรัพยากรจะมีการปรับปรุงการเก็บข้อมูลตัวชี้วัดในระบบประกันคุณภาพ ตัวชี้วัดบางตัวก็ยังคงยากในการเก็บข้อมูล หากตัวชี้วัดตัวใดไม่เข้ากับลักษณะงาน หรือเป็นตัวที่ยากต่อการจัดเก็บ และไม่ใช่ว่าตัวชี้วัดสำคัญที่จะสะท้อนคุณภาพของหน่วยงานยังเห็นสมควรที่จะมีการปรับออก เช่น ตัวชี้วัดในกลุ่มการลดลงของการใช้เอกสาร เป็นต้น หรืออาจจะปรับเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้นเพียงใด และก็ควรจะมีการทำคู่มือ



การประชุมทำความเข้าใจในวิธีการเก็บข้อมูลของกระบวนการหลักให้กับหน่วยงานต่างๆ ดังเช่นที่เคยทำคู่มือในเรื่องกระบวนการสนับสนุนไปแล้ว

4.4 ความต้องการการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เหนือขึ้นไป หรือมหาวิทยาลัย เหตุผลความจำเป็น

การดำเนินงานในเรื่องต่างๆ ของศูนย์วิทยทรัพยากร เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย คือการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตย่อมหลีกเลี่ยงความเปลี่ยนแปลงไม่ได้ หากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยยังคงต้องการเป็นผู้นำ และศูนย์วิทยทรัพยากรยังต้องการเป็นผู้นำด้านบริการความรู้ ซึ่งแน่นอนว่าต้องมีการเปรียบเทียบและแข่งขันกับหน่วยงานอื่น การที่จะก้าวไปสู่ความเป็นผู้นำได้ย่อมต้องอาศัยการสนับสนุนของมหาวิทยาลัยในเรื่องสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

4.4.1 การปรับปรุงทางด้านกายภาพเพื่อให้ศูนย์ฯ มีรูปแบบที่ทันสมัย ประทับใจผู้รับบริการ มีวัสดุอุปกรณ์เพื่อการบริการที่เพียงพอ และก้าวทันกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่รุดหน้าไปอย่างรวดเร็วตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และกลยุทธ์ของศูนย์ฯ หากขาดปัจจัยในข้อนี้ การพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะเกิดความชะงักงัน และไม่อาจบรรลุตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ได้ ในด้านการดำเนินงานของศูนย์ฯ ในปีงบประมาณ 2554 ยังคงมีการใช้งบประมาณในเรื่องของการซ่อมแซมสินทรัพย์ และการปรับปรุงสภาพอาคาร ให้ดูทันสมัย น่าเข้าใช้ หากพิจารณาการใช้งานของอาคารมหาธีรราชานุสรณ์ซึ่งเป็นสถานที่ตั้งของศูนย์ฯ มีการใช้งานมากกว่า 30 ปี และอยู่ในระยะที่ต้องการการซ่อมแซม เพื่อให้อาคารมหาธีรราชานุสรณ์สามารถรองรับการใช้งานตามภารกิจของศูนย์ฯ การปรับปรุงระบบแสงสว่าง ระบบปรับอากาศ เพื่อให้มีสภาพเป็น Green Library เป็นสิ่งจำเป็น หากไม่ได้รับการแก้ไขสาเหตุการใช้งานปีงบประมาณในด้านนี้ก็จะเป็นตัวเลขที่สูงขึ้นตามลำดับ

4.4.2 การพัฒนาระบบงาน ในการปรับโครงสร้างองค์กรของศูนย์วิทยทรัพยากร เพื่อรองรับยุทธศาสตร์ต่างๆ ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต้องมีการปรับเปลี่ยนระบบงานต่างๆ อีกหลายระบบงาน ซึ่งการปรับเปลี่ยนนี้ยังต้องการการสนับสนุนทั้งทางด้านที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ งบประมาณจากมหาวิทยาลัย

4.4.3 โครงการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ ด้วยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ตามที่คณะกรรมการดำเนินงานศูนย์วิทยทรัพยากร ได้เห็นชอบให้มีการนำระบบบริหารคุณภาพด้วยเกณฑ์รางวัลคุณภาพ (TQA) เข้ามาใช้ในการดำเนินงานของศูนย์ฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการตรวจสอบประเมินตัวเอง ให้รู้ว่าหากต้องนำเกณฑ์ต่างๆ ของรางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้ ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาในด้านใด จึงจะสามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการพัฒนาศูนย์ฯ ในการนำเกณฑ์ TQA มาใช้นี้ จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยในเรื่องของการเป็นที่ปรึกษาและงบประมาณสนับสนุนเพื่อให้ศูนย์ฯ สามารถพัฒนาระบบบริหารจัดการได้ตามวัตถุประสงค์



4.4.4 การพัฒนาบุคลากร ในหน่วยงานที่ให้บริการความรู้ดังเช่นศูนย์วิทยทรัพยากร บุคลากร ผู้ให้บริการนับเป็นหัวใจสำคัญ ในการส่งมอบบริการที่มีคุณค่าให้กับผู้รับบริการ แม้ศูนย์ฯ จะให้ความสำคัญกับบุคลากรดังที่ได้เคยกล่าวมาแล้ว แต่ในบางครั้งการมีหลักสูตรอบรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการโดยตรงก็จะเป็นส่วนที่ทำให้บุคลากรได้รับการพัฒนา เพื่อส่งมอบบริการที่มีคุณค่าให้กับผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การที่มหาวิทยาลัยมีเป้าหมายในการเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในระดับนานาชาติ การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่อยากให้มหาวิทยาลัยวางแผนพัฒนาควบคู่ไปด้วย ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมให้มีโอกาสศึกษาต่อในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในระดับที่สูงขึ้น หรือการส่งเสริมในเรื่องภาษาอังกฤษ เป็นต้น

4.4.5 อัตรากำลัง ในขณะที่ศูนย์ฯ พยายามปรับปรุงทั้งด้านการบริหารและบริการ โดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย แต่ด้วยปริมาณงานและความต้องการของผู้ใช้ในบริการที่หลากหลายขึ้น ภาระงานที่บุคลากรของศูนย์ฯ ต้องรับผิดชอบมีเพิ่มขึ้น รวมทั้งอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการทำงานหรือการบริการออกไปจากเดิม ทำให้ศูนย์ฯ จำเป็นต้องมีอัตรากำลังอย่างเพียงพอ จึงควรมีอัตราทดแทนหรือมีอัตราค่าจ้างในสายวิชาชีพที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถดึงดูดผู้ที่มีศักยภาพเข้ามาทำงานให้ทันต่อความจำเป็น และมีควรมีหลักประกันที่ทำให้บุคลากรซึ่งอยู่ในอัตรากำลังเหล่านั้นมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอด้วย





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

ศูนย์วิทยทรัพยากร ได้นำระบบประกันคุณภาพตามแนวคิด CU Quality Model มาใช้ในการดำเนินงานระบบคุณภาพของศูนย์ฯ ตั้งแต่ พ.ศ. 2549 และก้าวย่างเข้าปีที่ 5 แต่ปรากฏว่ายังประสบปัญหาในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ซึ่งสามารถสรุปประเด็นปัญหาได้ดังนี้

5.1.1 ตัวชี้วัดคุณภาพ ตัวชี้วัดความเสี่ยงของกระบวนการสนับสนุน ศูนย์ฯ ได้มีการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยศึกษาจากคู่มือที่ส่วนประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยจัดทำ แต่การเก็บข้อมูลของกระบวนการหลัก ในหน่วยงานสนับสนุนยังไม่มีการจัดทำคู่มือ บางตัวเป็นเรื่องที่มีความละเอียด มีความยากในการเก็บข้อมูล ต้องอาศัยการวินิจฉัย การตีความ ซึ่งบางครั้งก็ประสบปัญหาการตีความที่ไม่เหมือนกัน ทำให้ยากต่อการเก็บข้อมูล ควรมีการทำคู่มือตัวชี้วัดของกระบวนการหลักด้วย เพื่อประโยชน์ในการตีความ เก็บข้อมูลตัวชี้วัด

5.1.2 การประกันคุณภาพยังไม่ได้หยั่งรากลึกเข้าไปในจิตใจของบุคลากรเท่าที่ควร การทำประกันคุณภาพเป็นระบบที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้มี บุคลากรทำประกันคุณภาพเพราะต้องการปฏิบัติตามนโยบายของมหาวิทยาลัย แต่ไม่ได้เป็นการประกันคุณภาพที่ฝังอยู่ในเนื้องาน ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยระยะเวลา

5.1.3 ในการดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพ เป็นสิ่งที่ไม่อาจปฏิเสธได้ว่ามีภาระงานเพิ่มขึ้นมากนอกเหนือจากงานประจำที่รับผิดชอบ ด้วยสาเหตุนี้ทำให้บุคลากรบางส่วนปฏิเสธไม่ยอมเป็นแกนนำในระบบประกันคุณภาพของหน่วยงาน ทำอย่างไรที่จะให้การดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ

5.1.4 มหาวิทยาลัยมีโครงการ และหน่วยงานต่างๆ ที่เข้ามาผลักดันในเรื่องของการทำงานอย่างมีคุณภาพ เช่น การสัมมนา เรื่อง ก้าวใหม่การจัดการเพื่อจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่เป็นเลิศซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาคุณภาพงานเช่นเดียวกัน ในประเด็นคุณภาพต่างๆ เหล่านี้ควรมีการเชื่อมโยง บูรณาการเข้ากับเรื่องประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย และสามารถเชื่อมโยงไปถึงการลดขั้นตอนของระบบงานใหญ่ๆ เพื่อความคล่องตัวในการบริหารจัดการ การดำเนินงานของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้

5.2 ข้อเสนอแนะการปรับปรุง เพิ่มเติม ปรับลด ตัวชี้วัด และเหตุผลประกอบการปรับเปลี่ยน

จากปัญหาดังกล่าวแล้วข้างต้น มีข้อเสนอแนะในเรื่องของการปรับปรุง เพิ่มเติม ปรับลด ตัวชี้วัด ในส่วนของส่วนประกันคุณภาพ กล่าวคือ

5.2.1 ควรจัดให้มีการอบรม ชี้แจง เกี่ยวกับเรื่องของการเก็บข้อมูลตัวชี้วัดต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่ทำหน้าที่เก็บข้อมูลมีความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของตัวชี้วัดให้เกิดความเข้าใจ



ที่ชัดเจน และสามารถเก็บข้อมูลได้ถูกต้อง สม่่าเสมอ และเป็นประโยชน์ต่อการติดตามการดำเนินงานด้านคุณภาพต่อไป

5.2.2 ตัวชี้วัดบางตัวก็ยากต่อการเก็บข้อมูล เช่น ร้อยละการลดลงของการใช้เอกสารของผู้รับบริการ หากจะให้ได้ข้อมูลเพื่อมาตอบคำถามทางด้านสิ่งแวดล้อม ทางส่วนประกันคุณภาพ ควรมีวิธีปฏิบัติในการเก็บข้อมูล หรือตัวชี้วัดบางตัวก็มีวิธีการเก็บข้อมูลที่ค่อนข้างยาก และมีความใกล้เคียงกัน เช่น ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับผลจากความผิดพลาดของการให้บริการ ร้อยละของจำนวนครั้งข้อผิดพลาดในการให้บริการ/จำนวนการให้บริการทั้งหมด ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียน/การร้องขอของผู้รับบริการที่ต้องแก้ไข/ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด ร้อยละของกรณีปัญหาข้อร้องเรียน/การร้องขอของผู้รับบริการที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข/ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด เป็นต้น

5.2.3 ตัวชี้วัดบางตัวที่มหาวิทยาลัยเป็นผู้เก็บข้อมูลในภาพรวมให้ เป็นสิ่งที่ดีสำหรับหน่วยงาน แต่ควรรายงานผลให้ทันการใช้งานในปีงบประมาณนั้นๆ เพราะบางหน่วยงานต้องรายงานผลภายใน 2 สัปดาห์ หลังจากวันที่สิ้นปีงบประมาณ

5.2.4 ตัวชี้วัดในเรื่องการจัดการความรู้ของหน่วยงาน เป็นสิ่งที่ดีที่ผลักดันให้แต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญในเรื่องการจัดการความรู้ แต่บางหน่วยงานอาจจะยังไม่เข้าใจ ไม่มีความรู้ ซึ่งส่วนประกันคุณภาพควรมีการให้ความรู้ เป็นพี่เลี้ยงในเรื่องการจัดการความรู้ของหน่วยงาน

5.3 ข้อเสนอการปรับปรุงการตรวจติดตาม

จากการตรวจติดตามคุณภาพภายในปีงบประมาณ 2553 คณะผู้ตรวจฯ ได้ใช้วิธีการศึกษาข้อมูลตัวชี้วัดในปีงบประมาณ 2552 และใช้การสัมภาษณ์ผู้บริหารของศูนย์วิทยทรัพยากร ซึ่งในบางครั้งที่การตรวจคุณภาพภายในโดยใช้ข้อมูลของปีงบประมาณ 2552 เพื่อมาปรับปรุงการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2553 อาจจะไม่ทันการณ์ ทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ควรจะมีการใช้ข้อมูลในปี 2553 ประกอบการตรวจติดตาม และควรมีการสุ่มตรวจติดตามการดำเนินงานในด้านต่างๆ เป็นรายเดือน หรือรายไตรมาส เพื่อให้การตรวจติดตามมีประสิทธิภาพ เป็นเครื่องมือเพื่อการดำเนินงานด้านคุณภาพของหน่วยงานอย่างแท้จริง

5.4 ปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินการในระดับมหาวิทยาลัย

ในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.4.1 ควรจัดให้มีการอบรมหรือให้ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ เพราะในการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ย่อมมีการหมุนเวียนบุคลากรใหม่ๆ เข้ามารับผิดชอบเรื่องประกันคุณภาพ



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

5.4.3 ควรมีหลักสูตรอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมหรือทบทวนความรู้ที่สำคัญและจำเป็นสำหรับผู้ที่จะมาดำรงตำแหน่งสำคัญๆ ในระบบประกันคุณภาพของหน่วยงาน เช่น ผู้จัดการระบบคุณภาพ (QMR) หรือ ผู้ตรวจคุณภาพภายใน (IQA)

5.4.4 ควรผลักดันให้หน่วยงานต่างๆ ของจุฬาฯ หรือหน่วยงานส่วนกลางของมหาวิทยาลัย พัฒนาระบบบริหารด้วยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)

ภาคผนวก

ภาคผนวก

- * คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ
- * รายงานการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2553
- * สรุปกิจกรรมค้นหาบุคคลคุณภาพ “ดาวในดวงใจผู้ใช้บริการ” ประจำปี 2553
- * สรุปแบบประเมินผล การจัดบรรยายพิเศษเรื่อง คิดอย่างสร้างสรรค์ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง
- * สรุปแบบประเมินผล กิจกรรม “อาศรมวิทยทรัพยากร” ปีงบประมาณ 2553
- * สรุปผลการดำเนินกิจกรรม 5 ส ปีงบประมาณ 2553

คำสั่ง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ 48 /2552

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ และด้านระบบบริหารความเสี่ยงและวางระบบควบคุมภายในของสถาบันวิทยบริการ เป็นไปตามนโยบายประกันคุณภาพ ด้วยความเรียบร้อย อย่างมีประสิทธิภาพ จึงแต่งตั้งให้ผู้มีตำแหน่งและนามต่อไปนี้ เป็นคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

- | | |
|---|---------------------|
| 1. ผู้จัดการระบบคุณภาพ
(นางศิริลักษณ์ สุตันไชยนนท์) | ประธานกรรมการ |
| 2. รองผู้จัดการระบบคุณภาพ
(นางสาวอมรรัตน์ ศรีสุรภานนท์) | รองประธานกรรมการ |
| 3. ประธานกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน
(นางศุภกร เมาลานนท์) | กรรมการ |
| 4. ประธานกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส
และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day
(นางสาวกัลยา ยิ่งสุขยิ่ง) | กรรมการ |
| 5. นางรวิวรรณ วีร์วงศ์ | กรรมการ |
| 6. นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ | กรรมการ |
| 7. ผู้ช่วยผู้จัดการระบบคุณภาพ
(นางสาวนงนุช กาญจนรุจี) | กรรมการและเลขานุการ |

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป จนถึงวันที่ 30 กันยายน 2553

สั่ง ณ วันที่ 13 ตุลาคม 2552

พิภพไพฑูริย์ เปรมสมิทธิ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพิราไพ เปรมสมิทธิ์)

ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ

รายงานการศึกษา
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประจำปีงบประมาณ 2553

เสนอต่อ
ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โดย
คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ
ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2553

หลักการและเหตุผล

ศูนย์วิทยทรัพยากรเป็นหน่วยงานด้านบริหารและสนับสนุนของมหาวิทยาลัย มีพันธกิจในการบุกเบิก แสวงหา สร้างสรรค์ และเผยแพร่องค์ความรู้ในทางวิชาการและวิจัยโดยการบริหารจัดการและการให้บริการทางวิชาการที่มีคุณภาพ ให้บริการตอบสนองความต้องการด้านการเรียนการสอนและการวิจัยแก่ประชาคมจุฬาฯ และสังคมไทย

ในระบบประกันคุณภาพของศูนย์วิทยทรัพยากร ได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในด้านการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งศูนย์วิทยทรัพยากรได้เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในรูปแบบต่างๆ เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง และนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนางานของศูนย์วิทยทรัพยากร พร้อมกับสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีงบประมาณ 2553 นี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อสะท้อนผลการดำเนินงาน การปรับปรุงการให้บริการที่ผ่านมา และเพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะการพัฒนาการให้บริการในระยะต่อไป

วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่างๆ ของศูนย์วิทยทรัพยากร
- 2.2 เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของศูนย์วิทยทรัพยากร

ขอบเขตของการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้ เป็นการสำรวจจากความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากรระหว่างวันที่ 19 กรกฎาคม – 20 สิงหาคม 2553 โดยมีกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คณาจารย์ นิสิต และบุคลากร โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการให้บริการ ผลลัพธ์ของการให้บริการ และข้อเสนอแนะต่างๆ ในการใช้บริการของศูนย์วิทยทรัพยากร

วิธีดำเนินการ

1. แจกแบบสำรวจ และเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร โดยบุคลากรผู้ให้บริการประจำเคาน์เตอร์บริการต่างๆ ของศูนย์วิทยทรัพยากร เป็นผู้ดำเนินการแจกแบบสำรวจ และส่งคืนแบบสำรวจ ณ เคาน์เตอร์บริการต่างๆ ในศูนย์ฯ

2. ขอความอนุเคราะห์จากบรรณารักษ์ ห้องสมุดคณะ/สถาบันต่างๆ ดำเนินการแจก และเก็บรวบรวมแบบสำรวจตามประเภทกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

3. วิเคราะห์ผลข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative analysis) ด้วยสถิติบรรยายได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) จากการวิเคราะห์เนื้อหาในส่วนของความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่าง ๆ

ระยะเวลาดำเนินการ

วันที่ 19 กรกฎาคม – 20 สิงหาคม 2553

ผู้รับผิดชอบโครงการ

1. รักษาการแทนผู้อำนวยการศูนย์วิทยทรัพยากร ที่ปรึกษา
2. นางศิริลักษณ์ สุตันไชยนนท์
3. นางสาวอมรรัตน์ ศรีสุรภานนท์
4. นางศุภกร เมลานนท์
5. นางสาวกัลยา ยังสุขยิ่ง
6. นางวราวรรณ วีร์วรงค์
7. นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ์
8. นางสาวนงนุช กาญจนรุจี

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ได้ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของศูนย์วิทยทรัพยากร

2. ได้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ ของศูนย์วิทยทรัพยากร

ผลการศึกษา

โครงการนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสำรวจกับผู้เข้าใช้ และผู้ที่เคยใช้บริการของศูนย์วิทยทรัพยากร ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เมื่อได้รับแบบสำรวจกลับคืนมา และตรวจสอบความเรียบร้อยสมบูรณ์แล้ว จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูลและเนื้อหาจากข้อคำถามปลายเปิด โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามคณะ/หน่วยงานที่สังกัด

จากจำนวนแบบสำรวจที่ส่งไปทั้งสิ้น 884 ชุด ได้รับกลับคืนมาจำนวน 854 ชุด (ร้อยละ 96.61) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามคณะ/หน่วยงานที่สังกัด (ตารางที่ 1.1) จำนวนมากที่สุด 114 คน (ร้อยละ 13.3) สังกัดคณะครุศาสตร์ รองลงมาจำนวน 109 คน (ร้อยละ 12.8) มี 2 อันดับ ได้แก่ สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และคณะวิศวกรรมศาสตร์ และจำนวนรองลงมาลำดับที่ 3 มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 64 คน (ร้อยละ 7.5) สังกัดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

ตารางที่ 1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามคณะ/หน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวนแบบสำรวจที่ได้รับคืน	
	จำนวน	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	114	13.3
คณะจิตวิทยา	19	2.2
คณะทันตแพทยศาสตร์	21	2.5
คณะนิติศาสตร์	29	3.4
คณะนิเทศศาสตร์	33	3.9
คณะพยาบาลศาสตร์	9	1.1
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี	64	7.5
คณะแพทยศาสตร์	32	3.7
คณะเภสัชศาสตร์	30	3.5
คณะรัฐศาสตร์	27	3.2
คณะวิทยาศาสตร์	109	12.8
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา	11	1.3
คณะวิศวกรรมศาสตร์	109	12.8
คณะศิลปกรรมศาสตร์	13	1.5
คณะเศรษฐศาสตร์	27	3.2
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	27	3.2
คณะสหเวชศาสตร์	12	1.4
คณะสัตวแพทยศาสตร์	7	0.8
คณะอักษรศาสตร์	49	5.6
บัณฑิตวิทยาลัย	5	0.6
วิทยาลัยประชากรศาสตร์	2	0.2
วิทยาลัยปิโตรเลียมและปิโตรเคมี	6	0.7
วิทยาลัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข	3	0.4
สถาบันการขนส่ง	3	0.4
สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์	8	0.9
สถาบันภาษา	1	0.1
ศูนย์เครื่องมือวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1	0.1

1

3

2

2

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวนแบบสำรวจที่ได้รับคืน	
	จำนวน	ร้อยละ
ศูนย์วิทยทรัพยากร	4	0.5
สถาบันวิจัยทรัพยากรทางน้ำ	1	0.1
สถาบันวิจัยพลังงาน	1	0.1
สถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อม	1	0.1
สถาบันวิจัยสังคม	2	0.2
สถาบันวิจัยโลหะและวัสดุ	1	0.1
สภามหาวิทยาลัย	3	0.4
สำนักงานจัดการทรัพย์สิน	1	0.1
สำนักงานการทะเบียนและประมวลผล	1	0.1
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	5	0.6
สำนักงานมหาวิทยาลัย	3	0.4
สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์	3	0.4
บุคคลภายนอก	10	1.2
ไม่ระบุ	47	5.4
รวม	854	100.0

1.2 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ประเภทบุคคลภายนอก

จากจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจประเภทบุคคลภายนอก มีทั้งสิ้น 10 คน (ตารางที่ 1.2) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนมากที่สุด จำนวน 2 คน (ร้อยละ 20.0) สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนเท่ากัน 1 คน (ร้อยละ 10.0) ได้แก่ มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย สมาคมผู้ก่อสร้างงานเหล็กไทย และสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดสมุทรสงคราม

ตารางที่ 1.2 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ประเภทบุคคลภายนอก

หน่วยงานที่สังกัดของบุคคลภายนอก	จำนวน	ร้อยละ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	2	20.0
มหาวิทยาลัยศิลปากร	1	10.0
มหาวิทยาลัยธนบุรี	1	10.0
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	1	10.0
สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (AIT)	1	10.0
สมาคมผู้ก่อสร้างงานเหล็กไทย	1	10.0
สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดสมุทรสงคราม	1	10.0
ไม่ระบุ	2	20.0
รวม	10	100.0

1.3 ลักษณะการใช้บริการ

ผลการศึกษาลักษณะการใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร (ตารางที่ 1.3) พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจได้ตอบว่ามาใช้บริการที่ศูนย์วิทยทรัพยากรมากที่สุดเป็นอันดับ 1 จำนวน 732 คน (ร้อยละ 85.70) และรองลงมาตอบว่าใช้บริการออนไลน์ จำนวน 204 คน (ร้อยละ 23.9)

ตารางที่ 1.3 ลักษณะการใช้บริการ

ลักษณะการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการที่ศูนย์วิทยทรัพยากร	732	85.7
ใช้บริการออนไลน์	204	23.9

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

1.4 ประเภทของสื่อที่ทำให้รู้จักศูนย์วิทยทรัพยากร

ผลการศึกษาประเภทของสื่อที่ทำให้รู้จักศูนย์วิทยทรัพยากร (ตารางที่ 1.4) พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนมากที่สุด 552 คน (ร้อยละ 64.6) รู้จักศูนย์วิทยทรัพยากรจากอาจารย์/เพื่อน/และผู้อื่นแนะนำ รองลงมาจำนวน 299 คน (ร้อยละ 35.0) รู้จักศูนย์วิทยทรัพยากรจากเว็บไซต์ศูนย์วิทยทรัพยากร และผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 193 คน (ร้อยละ 22.6) รู้จักศูนย์วิทยทรัพยากรจากกิจกรรมปฐมนิเทศนิสิตใหม่ของมหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1.4 ประเภทของสื่อที่ทำให้รู้จักศูนย์วิทยทรัพยากร

ประเภทของสื่อที่ทำให้รู้จักศูนย์วิทยทรัพยากร	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์/เพื่อน/ผู้อื่นแนะนำ/	552	64.6
เว็บไซต์ศูนย์วิทยทรัพยากร	299	35.0
กิจกรรมปฐมนิเทศนิสิตใหม่ของมหาวิทยาลัย	193	22.6
คู่มือ/เอกสารเผยแพร่แนะนำการใช้ห้องสมุด	162	19.0
จุฬาสัมพันธ์	22	2.6
วิทยุจุฬาฯ	19	2.2
U-Network	18	2.1
อื่นๆ	31	3.6

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

1.5 ช่วงเวลาในการมาใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร

ผลการศึกษาช่วงเวลาในการมาใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร (ตารางที่ 1.5) พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนมากที่สุด 467 คน (ร้อยละ 54.7) มาใช้บริการเวลาบ่าย (12.00-16.00 น.) รองลงมาจำนวน 387 คน (ร้อยละ 45.3) มาใช้บริการเวลาเย็น (16.00-19.00 น.) และผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 246 คน (ร้อยละ 28.8) มาใช้บริการเวลาเช้า (08.00-12.00 น.)

ตารางที่ 1.5 ช่วงเวลาในการมาใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร

ช่วงเวลาในการมาใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร	จำนวน	ร้อยละ
บ่าย (12.00-16.00 น.)	467	54.7
เย็น (16.00-19.00 น.)	387	45.3
เช้า (08.00-12.00 น.)	246	28.8
ค่ำ (19.00-21.00 น.)	152	17.8

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

1.6 วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร

ผลการศึกษาวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร (ตารางที่ 1.6) พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนมากที่สุด 566 คน (ร้อยละ 66.3) มาใช้บริการเพื่อทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย/การบ้าน/ค้นคว้าข้อมูล รองลงมาจำนวน 464 คน (ร้อยละ 54.3) มาใช้บริการเพื่ออ่านหนังสือที่นำมาเอง/อ่านหนังสือสอบ และผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 406 คน (ร้อยละ 47.5) มาใช้บริการเพื่อค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียนการสอน

ตารางที่ 1.6 วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร

วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย/การบ้าน/ค้นคว้าข้อมูล	566	66.3
เพื่ออ่านหนังสือที่นำมาเอง/อ่านหนังสือสอบ	464	54.3
เพื่อค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียนการสอน	406	47.5
เพื่อใช้อินเทอร์เน็ตของศูนย์ (CU Cyber Zone)	184	21.5
เพื่อเป็นสถานที่นัดพบ	162	19.0
เพื่อความบันเทิง/พักผ่อนหย่อนใจ	162	19.0
เพื่อใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัว/Wireless LAN	146	17.1
เพื่อใช้บริการโสตทัศนวัสดุและโสตทัศนอุปกรณ์	90	10.5
อื่นๆ	29	3.4

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร 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

สำหรับการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร ปีงบประมาณ 2553 มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 1

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์วิทยทรัพยากร โดยผู้ที่มาใช้บริการที่ชั้น 1 (ตารางที่ 2.1) พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ บริการยืม-คืนหนังสือที่เคาน์เตอร์ ($\bar{x} = 4.04$) บริการช่วยค้นคว้าออนไลน์ ($\bar{x} = 3.86$) และบริการสืบค้นสารสนเทศ ($\bar{x} = 3.83$)

ตารางที่ 2.1 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 1

ระดับความพึงพอใจ					
บริการ ชั้น 1	F	ร้อยละ	Mean	S.D.	แปลความ
บริการยืม-คืนที่เคาน์เตอร์	759	88.9	4.04	0.82	มาก
บริการช่วยค้นคว้าออนไลน์	686	80.3	3.86	0.89	มาก
บริการสืบค้นสารสนเทศ	741	86.8	3.83	0.75	มาก
บริการหนังสืออ้างอิง	697	81.6	3.70	0.83	มาก
บริการวิทยานิพนธ์	697	81.6	3.69	0.94	มาก
บริการตอบคำถาม	716	83.8	3.67	0.80	มาก
บริการยืม-คืนด้วยตนเองผ่านเครื่องอัตโนมัติ	680	79.6	3.65	0.98	มาก
บริการแนะนำแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ	640	74.9	3.62	0.92	มาก
บริการยืมและส่งคืนหนังสือระหว่างห้องสมุดในจุฬาย	655	76.7	3.59	0.98	มาก
บริการจองหนังสือ	623	73.0	3.43	0.93	ปานกลาง
บริการหนังสือสำรองประกอบรายวิชา	607	71.1	3.38	0.93	ปานกลาง
บริการสำเนาเอกสารจากต่างประเทศ	595	69.7	3.36	0.98	ปานกลาง
บริการอ้างอิงเสมือน	586	68.6	3.34	0.92	ปานกลาง
บริการยืมระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศและต่างประเทศ	602	70.5	3.33	0.98	ปานกลาง

2.2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 2

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์วิทยทรัพยากร โดยผู้ที่มาใช้บริการที่ชั้น 2 (ตารางที่ 2.2) พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต ($\bar{x}=3.82$) บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน ($\bar{x}=3.78$) และบริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง และจุลสาร ($\bar{x}=3.67$)

ตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 2

ระดับความพึงพอใจ					
บริการ ชั้น 2	F	ร้อยละ	Mean	S.D.	แปลความ
บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต (CU Cyber Zone)	690	80.8	3.82	0.93	มาก
บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน	683	80.0	3.78	0.91	มาก
บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง และจุลสาร	663	77.6	3.67	0.91	มาก

2.3 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 3

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์วิทยทรัพยากร โดยผู้ที่มาใช้บริการที่ชั้น 3 (ตารางที่ 2.3) พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 2 บริการ คือ บริการโสตทัศนวัสดุ ($\bar{x}=3.44$) และบริการผลิตสื่อการศึกษา ($\bar{x}=3.37$)

ตารางที่ 2.3 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 3

ระดับความพึงพอใจ					
บริการ ชั้น 3	F	ร้อยละ	Mean	S.D.	แปลความ
บริการโสตทัศนวัสดุ	617	72.2	3.44	0.97	ปานกลาง
บริการผลิตสื่อการศึกษา	591	69.2	3.37	0.94	ปานกลาง

2.4 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 4

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์วิทยทรัพยากร โดยผู้ที่มาใช้บริการที่ชั้น 4 (ตารางที่ 2.4) พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ คือ บริการห้องอ่านหนังสือมนุษยศาสตร์และวรรณกรรม (\bar{x} =3.81) และบริการห้องอ่านหนังสือวิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์ประยุกต์ (\bar{x} =3.80)

ตารางที่ 2.4 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 4

ระดับความพึงพอใจ					
บริการ ชั้น 4	F	ร้อยละ	Mean	S.D.	แปลความ
บริการห้องอ่านหนังสือมนุษยศาสตร์และวรรณกรรม (หมวด 000, 400, 800)	695	81.4	3.81	0.94	มาก
บริการห้องอ่านหนังสือวิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์ประยุกต์	698	81.7	3.80	0.92	มาก

2.5 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 5

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์วิทยทรัพยากร โดยผู้ที่มาใช้บริการที่ชั้น 5 (ตารางที่ 2.5) พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ คือ บริการห้องอ่านหนังสือสังคมศาสตร์ (หมวด 100, 200, 700, 900) (\bar{x} =3.85) บริการห้องอ่านหนังสือสังคมศาสตร์ (หมวด 300) (\bar{x} =3.82) และบริการของศูนย์สารสนเทศนานาชาติ (\bar{x} =3.58)

ตารางที่ 2.5 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 5

ระดับความพึงพอใจ					
บริการ ชั้น 5	F	ร้อยละ	Mean	S.D.	แปลความ
บริการห้องอ่านหนังสือสังคมศาสตร์ (หมวด 100, 200, 700, 900)	675	79.0	3.85	0.91	มาก
บริการห้องอ่านหนังสือสังคมศาสตร์ (หมวด 300)	671	78.6	3.82	0.92	มาก
บริการของศูนย์สารสนเทศนานาชาติ (IIC)	604	70.7	3.58	0.97	มาก

2.6 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 6

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์วิทยทรัพยากร โดยผู้ที่มาใช้บริการที่ชั้น 6 (ตารางที่ 2.6) พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ คือ บริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย ($\bar{x}=3.63$) และ บริการหนังสือหายากและสิ่งพิมพ์พิเศษ ($\bar{x}=3.56$)

ตารางที่ 2.6 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 6

ระดับความพึงพอใจ					
บริการ ชั้น 6	F	ร้อยละ	Mean	S.D.	แปลความ
บริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย (TIC)	606	71.0	3.63	0.92	มาก
บริการหนังสือหายากและสิ่งพิมพ์พิเศษ	597	69.9	3.56	0.93	มาก

2.7 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 7

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์วิทยทรัพยากร โดยผู้ที่มาใช้บริการที่ชั้น 7 (ตารางที่ 2.7) พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจงานแสดงศิลปะ ๓ หอศิลป์วิทยนิทรรศน์ในระดับมาก ($\bar{x}=3.50$)

ตารางที่ 2.7 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการชั้นที่ 7

ระดับความพึงพอใจ					
บริการ ชั้น 7	F	ร้อยละ	Mean	S.D.	แปลความ
งานแสดงศิลปะ ๓ หอศิลป์วิทยนิทรรศน์	599	70.1	3.50	0.97	มาก

2.8 ความพึงพอใจต่อบริการออนไลน์

ผลการศึกษาค่าความพึงพอใจต่อบริการออนไลน์ (ตารางที่ 2.8) พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อบริการออนไลน์ในระดับมากทุกบริการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Catalog) (\bar{x} =3.94) เว็บไซต์ศูนย์วิทยทรัพยากรที่ <http://www.car.chula.ac.th> (\bar{x} =3.93) และฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CU Reference Databases) (\bar{x} =3.87)

ตารางที่ 2.8 ความพึงพอใจต่อบริการฐานข้อมูลออนไลน์

ระดับความพึงพอใจ					
บริการออนไลน์	F	ร้อยละ	Mean	S.D.	แปลความ
ฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Catalog)	702	82.2	3.94	0.83	มาก
เว็บไซต์ศูนย์วิทยทรัพยากรที่ http://www.car.chula.ac.th	726	85.0	3.93	0.85	มาก
ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย (CU Reference Databases)	675	79.0	3.87	0.88	มาก
การสืบค้นสารสนเทศด้วย Single Search	682	79.9	3.83	0.85	มาก
การตรวจสอบการยืม/จอง/ยืมต่อผ่านเว็บไซต์	602	70.5	3.74	0.94	มาก
ฐานข้อมูลคลังปัญญาจุฬาเพื่อประเทศไทย (CUIR-Chulalongkorn University Intellectual Repository)	612	71.7	3.67	0.90	มาก
ฐานข้อมูลประชาคมวิชาการ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย (CoP-Communities of Practice, Chulalongkorn University)	599	70.1	3.61	0.89	มาก

2.9 ความพึงพอใจต่อบริการและกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ

ผลการศึกษาค่าความพึงพอใจต่อบริการและกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ (ตารางที่ 2.9) พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อบริการและกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ คือ บริการแสดงหนังสือใหม่ ($\bar{x}=3.64$) กิจกรรม Book Fair : สัปดาห์คัดเลือกหนังสือเข้าหอสมุดกลาง ($\bar{x}=3.52$) และนิทรรศการ (ห้องโถงชั้น 1/ตูนิทรรศการ) ($\bar{x}=3.51$)

ตารางที่ 2.9 ความพึงพอใจต่อบริการและกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ

ระดับความพึงพอใจ					
บริการและกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ	F	ร้อยละ	Mean	S.D.	แปลความ
บริการแสดงหนังสือใหม่	629	73.7	3.64	0.96	มาก
กิจกรรม Book Fair : สัปดาห์คัดเลือกหนังสือเข้าหอสมุดกลาง	608	71.2	3.52	0.93	มาก
นิทรรศการ (ห้องโถงชั้น 1/ตูนิทรรศการ)	620	72.6	3.51	0.92	มาก
กิจกรรมอบรม/สอนการใช้ฐานข้อมูล	599	70.1	3.48	0.93	ปานกลาง
กิจกรรมปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด	587	68.7	3.47	0.94	ปานกลาง
บริการติดตามทรัพยากรสารสนเทศ เร่งด่วน	568	66.5	3.44	0.92	ปานกลาง

2.10 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์วิทยทรัพยากร (ตารางที่ 2.10) พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ คือ ที่นั่งอ่าน (\bar{x} =4.08) บริการ Wireless LAN (\bar{x} =3.90) และ ห้องน้ำ (\bar{x} =3.86)

ตารางที่ 2.10 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจ					
สิ่งอำนวยความสะดวก	F	ร้อยละ	Mean	S.D.	แปลความ
ที่นั่งอ่าน	816	95.6	4.08	0.78	มาก
บริการ Wireless LAN	727	85.1	3.90	0.90	มาก
ห้องน้ำ	792	92.7	3.86	0.88	มาก
คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล	801	93.8	3.83	0.87	มาก
ตู้น้ำดื่ม	748	87.6	3.80	0.89	มาก
ที่นั่งสำหรับใช้คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก	734	85.9	3.78	0.91	มาก
บริการถ่ายเอกสาร	777	91.0	3.75	0.81	มาก
มุมกาแฟ	725	84.9	3.63	0.90	มาก
บริการห้องประชุม/ห้องอบรม คอมพิวเตอร์	637	74.6	3.63	0.91	มาก
บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย (ชั้น 2,4,5)	634	74.2	3.62	0.94	มาก
บริการรับฝากของ	703	82.3	3.58	0.86	มาก
ป้ายประกาศ	710	83.1	3.56	0.86	มาก
บริการข่าวสารผ่าน TV Channel@CAR	664	77.8	3.41	0.87	ปานกลาง

2.11 ความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อศูนย์วิทยุทรัพยากร (ตารางที่ 2.11) พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.06$) ด้านการให้บริการ ($\bar{x}=4.02$) และ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x}=4.02$)

ตารางที่ 2.11 ความพึงพอใจในภาพรวม

ระดับความพึงพอใจ					
ความพึงใจในภาพรวม	F	ร้อยละ	Mean	S.D.	แปลความ
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	808	94.6	4.06	0.71	มาก
ด้านการให้บริการ	805	94.3	4.02	0.72	มาก
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	796	93.2	4.02	0.72	มาก

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสำรวจ สามารถประมวลและสรุปได้ดังนี้

ด้านการให้บริการ

1. เวลาเปิดให้บริการ

ผู้รับบริการเสนอแนะให้เปิดบริการทุกวัน เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในการเป็น “เสาหลักของแผ่นดิน” และให้ขยายเวลาให้บริการในจันทร์ – ศุกร์ จนถึงเวลา 22.00 น. และวันเสาร์ – อาทิตย์ ให้ปิดเวลา 20.00 น. และช่วงสอบกลางภาคและสอบปลายภาคให้ปิดเวลา 24.00 น. นอกจากนี้ผู้รับบริการยังได้เสนอแนะว่าศูนย์เอกสารประเทศไทยควรเปิดให้บริการถึง 3 ทุ่มด้วย

2. การประชาสัมพันธ์

ผู้รับบริการเสนอแนะให้ศูนย์วิทยทรัพยากรทำการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้ฐานข้อมูล CU Reference Databases บริการต่างๆ ของหอสมุดกลางผ่านทางคู่มือ บริการโสตทัศนวัสดุของศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง และงานแสดงศิลปะของหอศิลปวิทยนิทรรศน์ให้มากกว่านี้ เพราะคนส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยทราบเกี่ยวกับงานบริการและกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์

3. การบริการยืมคืน

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าหนังสือบางเล่มมีการยืมที่นานไป จนไม่สามารถยืมหนังสือที่ต้องการได้ การยืมคืนอัตโนมัติยังไม่มีความสะดวกพอ บางครั้งคอมพิวเตอร์อ่านบาร์โค้ดบ้าง ไม่อ่านบ้าง และที่คืนหนังสืออัตโนมัติที่อยู่ด้านข้างของอาคาร อยากให้มีไฟสว่างกว่าเดิม

นอกจากนี้ผู้รับบริการได้เสนอแนะว่าควรมีการอนุญาตให้ยืมหนังสือเกินกำหนดได้ในช่วงเวลาสอบ และเสนอให้ขยายระยะเวลาในการยืมหนังสือให้มากกว่าเดิม ควรมีบริการเตือนและทวงหนังสือเกินกำหนดผ่านทางอีเมล ควรมีการประชาสัมพันธ์ระบบการยืมคืนอัตโนมัติด้วยตนเองแก่นิสิตและบุคลากรให้มากขึ้น เพราะเป็นบริการที่มีประโยชน์ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก และช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ได้มาก บริการจองหนังสือ อยากให้เลือกสถานที่จองหนังสือได้ และน่าจะยืมวิทยานิพนธ์ออกได้มากกว่านี้ ทั้งนี้อาจให้ยืมเฉพาะวิทยานิพนธ์เล่มที่มีคนยืมบ่อยก็ได้ และบริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัย ควรให้ยืมตัวเล่มจริงได้โดยไม่ต้องถ่ายสำเนาตั้งเช่นปัจจุบัน

4. บริการห้องอ่านหนังสือ

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่า บ่อยครั้งไม่พบเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ตามเคาน์เตอร์ห้องอ่าน จึงไม่สามารถขอรับความช่วยเหลือได้เมื่อเวลาหาหนังสือบนชั้นไม่พบ เสนอให้เจ้าหน้าที่มีอัตราคนไม่ตรีมากกว่านี้ เจ้าหน้าที่บางคนทำทางดู จึงไม่กล้าเข้าไปซักถาม อีกทั้งบางคนพูดจาไม่สุภาพด้วย ห้องอ่านหนังสือหมวดมนุษยศาสตร์และวรรณกรรมเสียงดังมาก และโต๊ะ

อ่านหนังสือชั้น 1 และชั้น 4 วางชิดติดกันมากเกินไป และโซนอ่านหนังสือบางโซนมืดเกินไป ส่วนมากเป็นบริเวณที่อ่านหนังสือแบบโต๊ะเดี่ยว นอกจากนี้หนังสือมีฝุ่นจับ ทำให้ผู้รับบริการที่เป็นภูมิแพ้จาม และหายใจไม่สะดวก อยากให้ปัดฝุ่นออกบ้าง

นอกจากนี้ผู้รับบริการได้เสนอแนะว่าควรเพิ่มโต๊ะอ่านหนังสือให้มากกว่าเดิม เพราะตอนช่วงใกล้สอบนั้น โต๊ะอ่านหนังสือจะถูกจองหมด จึงไม่มีที่อ่านหนังสือ และน่าจะมีที่อ่านหนังสือที่เป็นส่วนตัว (Private Zone) มากกว่านี้ และควรเพิ่มโต๊ะสำหรับใช้งานคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊กให้มากกว่านี้ พร้อมทั้งติดตั้งปลั๊กแบบสามขาให้ด้วย และอยากให้ปรับปรุงชั้น 2 ห้องวารสารและหนังสือพิมพ์ โดยจัดชั้นวารสารให้ดูโดดเด่น น่าสนใจ เพื่อให้มีบรรยากาศที่น่าใช้น่าอ่าน ปลอดภัย ไม่อึดอัด ทั้งนี้อาจจะเพิ่มมุมต้นไม้ต่างๆ ให้เข้ากับบรรยากาศด้วย อีกทั้งควรกันกระจกให้เหมือนกับชั้น 4 และ 5 เพื่อลดเสียงรบกวนจากลิฟต์และเสียงประตู อยากให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้มงวดมากกว่านี้ ในการเข้าไปว่ากล่าวตักเตือนผู้รับบริการที่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น เจ้าหน้าที่บางท่านไม่สนใจและปล่อยปะละเลยไป และอยากให้มีการช่วยหาหนังสือที่ต้องการในกรณีที่หาหนังสือบนชั้นไม่พบ และควรมีสื่อที่ช่วยแนะนำให้ผู้ใช้ง่ายถึงแนวทางการใช้บริการหนังสือหายากให้มากกว่านี้ อีกทั้งไม่ควรอนุญาตให้ใช้โทรศัพท์ในห้องสมุดด้วย

5. บริการวิทยานิพนธ์

ผู้รับบริการเสนอแนะว่า การที่วิทยานิพนธ์เรียงตามตัวอักษรของชื่อผู้แต่ง ทำให้ยุ่งยากในการสืบค้นและค้นหาวิทยานิพนธ์บนชั้น ซึ่งถ้าเป็นตัวเลขจะทำงานง่ายกว่า ควรให้มีวิทยานิพนธ์ของทุกคณะมารวมไว้ที่หอสมุดกลาง และควรให้มีการยืมคืนวิทยานิพนธ์ได้ วิทยานิพนธ์ที่เป็นแบบ Fulltext Online ยังมีน้อยอยู่ ไม่เพียงพอกับความต้องการใช้ อยากให้ทำครบทุกเล่ม เพื่อจะได้สะดวกกับการค้นคว้าออนไลน์ แบบทางไกลในเวลาที่ยังไม่มีบริการ วิทยานิพนธ์นำออกมาให้บริการเข้ามา ตั้งแต่ปี 46 ขึ้นมายังขึ้นนำออกให้บริการน้อย เคยมาใช้บริการเจ้าหน้าที่ให้กลับไปใช้ที่คณะของตัวเอง ควรปรับปรุงให้ชั้นบริการให้รวดเร็วกว่านี้

6. บริการ CU Cyber Zone

ผู้รับบริการเสนอแนะว่า คอมพิวเตอร์สำหรับบริการ CU Cyber Zone ควรให้บริการแก้ไขข้อมูล หรือใช้แผ่น CD/DVD ได้ ควรลดราคาค่าพิมพ์เอกสารลง เพราะมีราคาแพงเกินไป ควรติดตั้งระบบไม่ให้มีการบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์เพื่อป้องกันไวรัส และควรต่อเวลาการใช้คอมพิวเตอร์ได้นานกว่า 1 ชั่วโมง กรณีที่ไม่มีคนใช้บริการต่อ

7. บริการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด

ผู้รับบริการเสนอแนะว่า ธุรกรรมบางครั้งจัดได้ดี แต่บางครั้งก็ไม่น่าสนใจ และธุรกรรมการจัดอยู่ในที่ที่ไม่ค่อยเหมาะสม เนื่องจากอากาศภายนอกอาคารค่อนข้างร้อน ผู้ใช้บริการจึงมักรีบเดินเพื่อเข้าไปข้างใน จึงไม่ได้ชมธุรกรรมในตู้ดังกล่าว นอกจากนี้ผู้รับบริการเสนอว่าน่าจะมีคู่มือเกี่ยวกับการใช้บริการออนไลน์แจกหรือจำหน่าย เพราะผู้ใช้ง่าย

ท่านไม่มีเวลามาประชุมนิเทศการใช้ห้องสมุด และอยากให้ศูนย์วิทยทรัพยากรจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูลต่าง ๆ หรือเทคโนโลยีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเป็นประจำ สำหรับกิจกรรมที่ หอสมุดกลางจัดยังขาดการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง

8. บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่เคาน์เตอร์ให้บริการโสตทัศนวัสดุ หน้าตานิ่งมาก ไม่ค่อยมีชีวิตชีวา และระบบเสียงของบริการโสตทัศนไม่ดี เหมือนมีคลื่นวิทยุแทรก แต่ทั้งนี้ผู้รับบริการบางท่านได้ชมเชยว่าขอบห้องโสตทัศนวัสดุมีภาพยนตร์ให้ดู ดีมาก

9. การบริการของบุคลากร

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตรวจบัตรตรงประตูทางเข้า ไม่มี Service Mind หน้าตาไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส เลือกปฏิบัติในการขอตรวจบัตร และไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารกับผู้ใช้ที่เป็นชาวต่างชาติได้ ทั้งนี้เพราะเคยได้ยินผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยอื่นเข้ามาใช้แล้วบ่นถึงเรื่องนี้ ในฐานะนิสิตจุฬาฯ จึงรู้สึกอับอาย จึงควรมีการอบรมภาษาอังกฤษให้กับเจ้าหน้าที่ด้วย ถึงแม้จะมีอายุแต่ก็เป็นหน้าตาของศูนย์วิทยทรัพยากร นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตรวจบัตรผู้ชายบางคนปฏิบัติกับผู้ใช้ราวกับผู้คุมเรือนจำกับนักโทษ และเจ้าหน้าที่ยังเข้าไม่ถึงข้อมูลสารสนเทศในคอมพิวเตอร์ด้วย

นอกจากนี้ผู้รับบริการบางท่านได้ชมเชยเจ้าหน้าที่ว่าให้บริการดีมาก ใจดี ตอบคำถามได้ทุกคำถาม โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ห้องสมุดชั้น 4-6 บริการดีมาก อธิบายดี เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ฝากของ มุมกาแฟ ตรวจบัตรเข้าห้องสมุด ก็มีอธิบายดี และสุภาพเช่นกัน

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. การคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าหนังสือใหม่ออกให้บริการช้า สืบค้นแล้วเจอสถานะ “Cataloging” นี้นานเป็นเดือน ไม่ทราบว่าจะทำไมถึงไม่ออกให้บริการเร็ว เหมือนห้องสมุดคณะอื่นๆ และบางครั้งสืบค้นเจอสถานะของหนังสือว่า “2 Copy” แต่ก็ยังไม่สามารถยืมได้ หนังสือภาษาต่างประเทศส่วนใหญ่มีเพียง 1 Copy ซึ่งบ่อยครั้งไม่เพียงพอต่อความต้องการ ทำให้ต้องเสียเวลาในการจองและรอหนังสือ และวารสารเก่าๆ ในบางครั้งไม่มีการเก็บรักษาไว้ ทำให้ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลเก่าๆ ได้

นอกจากนี้ผู้รับบริการได้เสนอแนะว่าหนังสือเก่าของศูนย์ฯ มีเป็นจำนวนมาก หากเล่มไหนเก่ามากๆ กลิ่นกระดาษหนังสือจะเป็นอันตรายต่อสุขภาพของผู้ยืม ทำให้เกิดโรคมุมิแพ้สายตาทำงานหนัก เป็นต้น ดังนั้นจึงอยากให้ศูนย์วิทยทรัพยากร ช่วยทำสำเนาตัวเล่มไว้ เพื่อจะได้อ่านหนังสืออย่างมีความสุขและดีต่อสุขภาพ นิสิตจากคณะวิทยาศาสตร์การกีฬาเสนอว่าควรจัดหาหนังสือทางด้านกีฬาให้มากกว่านี้ ส่วนนิสิตจากคณะศิลปกรรมศาสตร์เสนอว่าหอสมุดกลางควรจัดหาหนังสือเกี่ยวกับศิลปะงานออกแบบบ้าง เพื่อให้หนังสือที่เรียนด้านศิลปะจะได้มีแหล่งค้นคว้าเช่นเดียวกับนิสิตคณะอื่นๆ ส่วนผู้รับบริการท่านอื่นๆ เสนอว่าควรจัดหาหนังสือ

เพิ่มในด้านวรรณกรรม หนังสือแปล หนังสือธรรมะ หนังสือท่องเที่ยว และหนังสือด้านสังคมศาสตร์ให้ทันสมัยและมากกว่านี้ ส่วนทางด้านประวัติศาสตร์ ผู้รับบริการอยากให้จัดหาเพิ่มทั้งหนังสือและวีดิทัศน์เพราะยังมีน้อยอยู่ เมื่อเทียบกับจำนวนสื่อด้านนี้ที่มีอยู่ในตลาด หอสมุดกลางควรประชาสัมพันธ์วารสารวิชาการที่เหมาะสมที่นิสิตแต่ละคณะควรอ่านด้วยอยากให้หอสมุดกลางจัดหาหนังสือให้ทันสมัยในบางประเภท เช่น TOEFL, IELTS และ GRE ให้มากขึ้น เพราะในปัจจุบันยังมีจำนวนน้อย และถ้าต้องการเล่มที่ทันสมัยต้องไปยืมที่ห้องสมุดสถาบันภาษา อีกทั้งควรจัดหาหนังสือเล่มที่พิมพ์ครั้งล่าสุดให้รวดเร็ว และถ้าหากเป็นไปได้อยากให้หนังสือใหม่พร้อมให้บริการภายใน 2 สัปดาห์ หลังจากหนังสือเล่มดังกล่าววางแผง ณ ศูนย์หนังสือจุฬาฯ อยากให้มีการคัดเลือกหนังสือด้านวิทยาศาสตร์ใหม่ๆ และใช้งานได้จริงมากกว่านี้ อยากให้มีการทำสำเนาหนังสืออ้างอิงเพื่อจะได้ยืมออกไปใช้งานข้างนอกได้ อยากให้หนังสือหายากทำเป็นไฟล์ดิจิทัลให้มากขึ้น เพราะไม่อนุญาตให้ถ่ายสำเนา จึงทำให้ไม่สะดวกในการใช้บริการ หนังสือนิยายที่เป็นชุด เช่น Sherlock Holmes Agatha Christie อยากให้เรื่องนี้ไม่มีโชคร้าย หอสมุดกลางน่าจะให้มีครบชุดทุกเล่ม จะได้อ่านอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ผู้รับบริการยังได้เสนออีกว่า น่าจะมีหนังสือทุกเล่มรวมไว้ในหอสมุดกลางอย่างเดียว เพื่อง่ายต่อการค้นหา และไม่ต้องไปหาที่ห้องสมุดของคณะ ควรมีการแจกแบบสำรวจให้แก่บุคลากรเพื่อสอบถามเกี่ยวกับความต้องการวารสารวิชาการ โดยให้เสนอวารสารวิชาการที่ต้องการ ทั้งนี้อาจจะทำเป็นประจำปีก็ได้ และผู้ใช้บางท่านไม่ทราบว่า มีหนังสือ และเอกสารใหม่ ๆ อะไรออกมาบ้าง

นอกจากนี้ผู้รับบริการบางท่านชมเชยเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์วิทยทรัพยากรว่ามีความครบถ้วน ตรงตามที่ต้องการ และมีความทันสมัย

2. ฐานข้อมูลวิชาการออนไลน์

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าวารสารออนไลน์จากต่างประเทศยังมีจำนวนน้อยอยู่ ส่วนฐานข้อมูลทางการแพทย์ พยาบาล และสังคมศาสตร์ น่าจะมีหลากหลายกว่านี้ อีกทั้ง Fulltext บางฐานยังไม่สามารถดาวน์โหลดได้ และ CU Reference Databases บางฐานไม่สามารถเข้าไปดูรายละเอียด Paper ได้ เข้าใจว่าคงไม่ได้ต่ออายุสมาชิก

นอกจากนี้ผู้รับบริการได้เสนอแนะว่าทางศูนย์วิทยทรัพยากรควรจัดหา E-book เพิ่ม CU Reference Databases ควรมีการอธิบายว่าแต่ละฐานข้อมูลเด่นอย่างไรอย่างละเอียด และควรต่ออายุสมาชิกฐานข้อมูลให้ถึงปีล่าสุด เพราะหลายฐานมี Embargo ผลก็คือให้บังคับซื้อบทความ อยากให้เพิ่มวารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางด้านการบัญชีและบริหาร เช่น Harvard Business Review ด้วย

3. การสืบค้นสารสนเทศ

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าและเสนอแนะว่าคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น (OPAC) นั้น โปรแกรมใช้ยากไปนิดอยากให้ใช้ได้ง่ายกว่านี้ อีกทั้งสืบค้นได้ช้ามาก ต้องใช้เวลารอนานกว่าจะแสดงผลการสืบค้นออกมาได้ ควรทำให้รวดเร็วกว่านี้ อีกทั้งการแสดงผลยังเข้าใจยาก สีสันทัน

ความน่าใช้ยังไม่สวยงามเท่าที่ควร และเอกสารบางอย่างพบในระบบ แต่ไม่พบจริงในห้องสมุด เมื่อระบบได้แสดงผลการสืบค้นออกมาแล้ว ระบบจะตัดสัญญาณกลับสู่หน้าเมนูหลักเร็วเกินไป บางครั้งยังใช้ข้อมูลอยู่ก็ถูกตัดกลับไปหน้าเมนูหลักแล้ว เว็บไซต์ของศูนย์วิทยทรัพยากร เปลี่ยนแปลงหน้าตาบ่อยเกินไป ทำให้สับสน เว็บไซต์ Single Search ใช้เวลาค่อนข้างนานกว่าจะแสดงผลการสืบค้นออกมาได้ และคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นยังมีไม่เพียงพอ

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. มุมกาแฟ

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าเป็นและเสนอแนะว่าเคยพบแมลงสาบในน้ำปาทูที่ซื้อมาจาก มุมกาแฟ ลักษณะยังเป็นตัวอยู่เลย รับประทานเข้าไปแล้วถึงได้รู้ และสินค้าที่ขายบริเวณ มุมกาแฟนั้น ราคาแพงไปไม่เหมาะสมกับราคานิสิต อยากให้มุมกาแฟมีอาหารหลากหลายกว่านี้ และอยากให้มีร้านกาแฟที่ขายกาแฟจริงๆ หน้าห้องสมุด นอกจากนี้ยังมีผู้รับบริการชมเชยว่าอาหารว่าง และกาแฟที่มีจำหน่ายเป็นสิ่งที่ดีด้วย

2. ป้าย

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าเป็นป้ายหน้าลิฟต์และป้ายบอกทางไปห้องน้ำไม่ชัดเจน และไม่ทันสมัย ส่วนป้ายประชาสัมพันธ์ด้านนอกควรจัดให้เป็นระเบียบ และสะดวกในการอ่านมากกว่านี้ แต่ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะมีข่าวสารที่ติดประกาศมาก

3. ห้องน้ำ

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าเป็นและเสนอแนะว่า ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น โดยเฉพาะห้องน้ำชายชั้น 1 มีกลิ่นเหม็นมาก ควรพัฒนาห้องน้ำให้สะอาดกว่านี้ มีการทำความสะอาดให้บ่อยขึ้น โดยเฉพาะช่วงสอบห้องน้ำจะสกปรกมาก อีกทั้งเมื่อทำความสะอาดเสร็จแล้ว น่าจะรอให้พื้นแห้งก่อน แล้วจึงค่อยเปิดให้ใช้ เพราะพอเหยียบพื้นแล้วจะดำ และควรเปลี่ยนเครื่องสุขภัณฑ์ในห้องน้ำเป็นชักโครกแบบนั่ง เพื่อความสะดวกสบาย และทันต่อยุคสมัย อีกทั้งชักโครกห้องน้ำเกือบทุกชั้นใช้ปริมาณน้ำมากและมีการรั่วซึมของน้ำ ก่อให้เกิดความสูญเสียวินัยการโดยใช่เหตุ และควรปรับปรุงห้องน้ำให้มีกระดาษเช็ดมือ มีกลิ่นหอมและสะอาด มีที่ทิ้งขยะเล็กๆ น้อยๆ ด้วย

4. ตู้น้ำดื่ม

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าเป็นและเสนอแนะว่า ตู้น้ำดื่มบางครั้งไม่เย็น และอยากให้ตู้น้ำดื่มสามารถปรับเป็นน้ำอุ่น น้ำเย็นได้หรือไม่ เพื่อความหลากหลายในแต่ละชั้นของห้องสมุด นอกจากนี้ยังมีผู้รับบริการบางท่านได้ชมเชยด้วยการที่ศูนย์วิทยทรัพยากรมีตู้น้ำดื่มไว้บริการ เป็นสิ่งที่ดี

5. Wireless LAN

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าบางจุดในศูนย์วิทยุวิทยุวิทยุวิทยุ ยังมีมุมอับของ Wireless LAN อยู่ และอยากให้การใช้ Wireless มีการใช้ที่สะดวกกว่านี้ สำหรับบริการ Wireless LAN ที่ต่อด้วยโทรศัพท์มือถือ

6. บริการห้องสัมมนา

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าห้องประชุมกลุ่มย่อยไม่เก็บเสียง และมีขั้นตอนการขอใช้บริการที่ยุ่งยาก และวุ่นวาย นอกจากนี้ยังได้เสนอแนะว่าควรเพิ่มห้องสัมมนาให้มากกว่านี้ ปัจจุบันยังมีน้อยอยู่ อีกทั้งควรปรับปรุงห้องสัมมนาให้สามารถเก็บเสียงได้ในระดับหนึ่ง เพื่อให้เสียงในห้องออกไปปรบกวนผู้รับบริการภายนอก ทำให้ไม่มีสมาธิในการอ่านหนังสือ

7. บริการข่าวสารผ่าน TV Channel@CAR

ผู้รับบริการเสนอแนะว่าการให้บริการข่าวสารควรจัดให้มีมุมสำหรับการอ่านหนังสือพิมพ์หรือ TV Channel ให้มากกว่าที่มีอยู่ เนื่องจากความต้องการในการรับรู้ข่าวสารเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับผู้ใช้บริการ ดังนั้นทางศูนย์วิทยุวิทยุวิทยุวิทยุ จึงควรจัดให้เพียงพอและทั่วถึง

8. ร้านถ่ายเอกสาร

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าพนักงานร้านถ่ายเอกสารมารยาทไม่ดี ถ้ามคำตอตอบคำ และการถ่ายเอกสารที่ชั้น 1 มีความล่าช้า แต่ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก

9. สถานที่ภายในอาคาร

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าแอร์เย็นเกินไป ลิฟต์ช้ามาก โตะและเก้าอี้บางตัวชำรุด นั่งแล้วมีเสียงดัง ทำลายสมาธิ และเป็นจุดสนใจของผู้อื่น พร้อมทั้งอยากให้เปลี่ยนโตะ เก้าอี้ให้ทันสมัยกว่านี้ เก้าอี้ชุดเก่ามีความล่าสมัยแล้ว

นอกจากนี้ผู้รับบริการเสนอแนะว่า กลิ่นของห้องสมุดน่าจะสดชื่นกว่านี้ และกระดานที่เอาไว้ตอบข้อซักถาม ควรจะเอาออกไปไว้ด้านนอกจะดีกว่า พระบรมรูปรัชกาลที่ 6 ที่อยู่หน้าทางเข้าห้องสมุด ซึ่งจะดีหากมีเครื่องสักการะสักหน่อยหรืออย่างน้อยควรมีพวงมาลัยถวายทุกวัน ควรเพิ่มกล้องวงจรปิด ติดไฟส่องสว่างเพิ่ม บางชั้นแสงสว่างไม่พอ ควรมีเครื่องฟอกอากาศ ฆ่าเชื้อโรคทุกชั้น ทุกแผนก ควรมีร่มให้ยืมเวลาฝนตก อยากให้มีโซฟานั่งพักและอ่านหนังสือตามชั้นต่างๆ และห้องอบรมควรมีคำแนะนำการใช้อุปกรณ์ให้วิทยากรด้วย

ทั้งนี้ผู้รับบริการบางท่านได้ชมเชยว่าศูนย์วิทยุวิทยุวิทยุวิทยุ มีสถานที่ที่สะอาด โอ้โถงบรรยากาศดี เงียบสงบ ห้องน้ำชั้น 5 - 7 สะอาดดี ปลอดภัยโปร่งกว่าชั้นอื่นๆ น้ำดื่มเย็นชื่นใจ สะอาดได้มาตรฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกค่อนข้างดี เพียงพอกับผู้ใช้บริการ

10. บริเวณรอบอาคารและที่จอดรถ

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าตอนกลางวันบริเวณโดยรอบมืดเกินไป ดูไม่ปลอดภัยถ้าจะอยู่ตึก ที่จอดรถหายากและไม่สะดวกในการมาใช้บริการ แม้มีที่จอดรถที่อาคารจามจุรี 9 แต่ก็ไกลมาก

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุงพัฒนา

ผู้รับบริการได้เสนอแนะในเรื่องทั่วไปว่า “ห้องสมุดที่ดี ไม่ควรมีนโยบายกีดกันผู้ที่รักความรู้ ออกจากแหล่งความรู้” ศูนย์วิทยทรัพยากรก็เช่นกัน ไม่ควรมีนโยบายกีดกัน ผู้ที่รักในความรู้ โดยตัดสิทธิจากการแต่งกาย ไม่เช่นนั้นแล้ว ศูนย์นี้คงไม่ต่างจากบุคคลที่มีกรอบความคิดที่น่ารังเกียจโดยตัดสิทธิคนจากภายนอก การแต่งกายคือเครื่องสะท้อน แต่มิได้สะท้อนความดีเลวของสถาบัน แต่ความใจกว้างของสถาบันต่างหาก คือ การสะท้อนความดีของสถาบัน และศูนย์ฯ ควรสนับสนุนเกี่ยวกับวัฒนธรรมประจำชาติให้มากขึ้น และถ้าหากมีเหตุจำเป็น เช่น ฝนตกหนักมากๆ ไม่ควรรีบไล่กลับทันที ควรจะต่อเวลาให้อยู่ต่ออีก 1 ชั่วโมง บริเวณห้องโถงมุกกาแฟ และบริการรับฝากของ อย่างน้อยผู้ที่ไม่มีรถจะได้มีที่หลบฝน

สรุปผลการสำรวจ

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการศึกษาครั้งนี้ คณะกรรมการฯ ได้เก็บข้อมูลโดยแจกแบบสำรวจระหว่างวันที่ 19 กรกฎาคม – 20 สิงหาคม 2553 จากจำนวนแบบสำรวจที่ส่งไปทั้งสิ้น 884 ชุด ได้รับกลับคืนมาจำนวน 854 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.61 ผลการศึกษาพบว่า

1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามคณะ/หน่วยงานที่สังกัด

จำนวนมากที่สุด 114 คน (ร้อยละ 13.3) สังกัดคณะครุศาสตร์ รองลงมาจำนวน 109 คน (ร้อยละ 12.8) มีสองอันดับ ได้แก่ สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และคณะวิศวกรรมศาสตร์ ดังรายละเอียดในตารางที่ 1.1

1.2 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจประเภทบุคคลภายนอก

มีจำนวนทั้งสิ้น 10 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนมากที่สุด จำนวน 2 คน (ร้อยละ 20.0) สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนเท่ากัน 1 คน (ร้อยละ 10.00) ได้แก่ มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย สมาคมผู้ก่อสร้างงานเหล็กไทย และสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดสมุทรสงคราม ดังรายละเอียดในตารางที่ 1.2

1.3 ลักษณะการใช้บริการ

ผลการศึกษาลักษณะการใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจได้ตอบว่ามาใช้บริการที่ศูนย์วิทยทรัพยากรมากที่สุดเป็นอันดับ 1 จำนวน 732 คน (ร้อยละ 85.70) และรองลงมาตอบว่าใช้บริการออนไลน์ จำนวน 204 คน (ร้อยละ 23.9) ดังรายละเอียดในตารางที่ 1.3

1.4 ประเภทของสื่อที่ทำให้รู้จักศูนย์วิทยทรัพยากร

ผลการศึกษาประเภทของสื่อที่ทำให้รู้จักศูนย์วิทยทรัพยากร พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนมากที่สุด 552 คน (ร้อยละ 64.6) รู้จักศูนย์วิทยทรัพยากรจากอาจารย์/เพื่อน/และผู้อื่นแนะนำ รองลงมาจำนวน 299 คน (ร้อยละ 35.0) รู้จักศูนย์วิทยทรัพยากรจากเว็บไซต์ของศูนย์วิทยทรัพยากร และผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 193 คน (ร้อยละ 22.6) รู้จักศูนย์วิทยทรัพยากรจากกิจกรรมปฐมนิเทศนิสิตใหม่ของมหาวิทยาลัย ดังรายละเอียดในตารางที่ 1.4

1.5 ช่วงเวลาในการมาใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร

ผลการศึกษาช่วงเวลาในการมาใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากรพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนมากที่สุด 366 คน (ร้อยละ 50.27) มาใช้บริการเวลาบ่าย (12.00-16.00 น.) รองลงมาจำนวน 351 คน (ร้อยละ 48.21) มาใช้บริการเวลาเย็น (16.00-19.00 น.) และผู้ตอบแบบ

สำรวจจำนวน 351 คน (ร้อยละ 48.21) มาใช้บริการเวลาเช้า (08.00-12.00 น.) ดังรายละเอียดในตารางที่ 1.5

1.6 วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร

ผลการศึกษาวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากรพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนมากที่สุด 566 คน (ร้อยละ 66.3) มาใช้บริการเพื่อทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย/การบ้าน/ค้นคว้าข้อมูล รองลงมาจำนวน 464 คน (ร้อยละ 54.3) มาใช้บริการเพื่ออ่านหนังสือที่นำมาเอง/อ่านหนังสือสอบ และผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 406 คน (ร้อยละ 47.5) มาใช้บริการเพื่อค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียนการสอน ดังรายละเอียดในตารางที่ 1.6

2. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร

สรุปความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์วิทยทรัพยากรจำแนกตามชั้นที่ให้บริการดังนี้

2.1 บริการชั้นที่ 1

ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการยืม-คืนหนังสือที่เคาน์เตอร์ (\bar{x} =4.04)

2.2 บริการชั้นที่ 2

ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการโดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต (\bar{x} =3.82)

2.3 บริการชั้นที่ 3

ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจระดับปานกลางทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการโสตทัศนวัสดุ (\bar{x} =3.44)

2.4 บริการชั้นที่ 4

ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการห้องอ่านหนังสือมนุษยศาสตร์และวรรณกรรม (\bar{x} =3.81)

2.5 บริการชั้นที่ 5

ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการห้องอ่านหนังสือสังคมศาสตร์ (หมวด 100, 200, 700, 900) (\bar{x} =3.85)

2.6 บริการชั้นที่ 6

ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย (\bar{x} =3.63)

2.7 บริการชั้นที่ 7

ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจงานแสดงศิลปะ ทัศนศิลป์วิทยนิทรรศน์ในระดับมาก (\bar{x} =3.50)

2.8 ความพึงพอใจต่อบริการออนไลน์

พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อบริการออนไลน์ในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ ฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Catalog) ($\bar{x}=3.94$)

2.9 ความพึงพอใจต่อบริการและกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ

พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อบริการและกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการแสดงหนังสือใหม่ ($\bar{x}=3.64$)

2.10 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 คือ ที่นั่งอ่าน ($\bar{x}=4.08$)

2.11 ความพึงพอใจในภาพรวม

พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.06$)

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการใช้บริการ

3.1 ด้านบริการ

พบว่าผู้รับบริการอยากให้เปิดบริการทุกวันโดยวันจันทร์ - ศุกร์อยากให้เปิดถึง 22.00 น. ส่วนวันเสาร์และอาทิตย์อยากให้เปิดถึง 20.00 น. อยากให้เพิ่มจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือให้มากกว่านี้ ตอนช่วงสอบจะมีปัญหาเนื่องจากที่นั่งถูกจองหมด ให้เพิ่มโต๊ะสำหรับใช้คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก และปรับปรุงปลั๊กให้รองรับปลั๊กชนิด 3 ขาได้ ปรับปรุงห้องสัมมนากลุ่มย่อยให้เก็บเสียงได้ และมีจำนวนมากกว่านี้ และอยากให้เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ และให้บริการด้วยความเต็มใจมากกว่านี้

3.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

พบว่าผู้รับบริการอยากให้หนังสือใหม่และวิทยานิพนธ์ออกให้บริการเร็วกว่านี้หน่อย เนื่องจากบางเล่มมีสถานะ “Cataloging” นานแล้ว ทำให้ใช้ไม่สะดวกและอยากให้เพิ่มฐานข้อมูลวิชาการที่เป็นบทความออนไลน์ และ E-book ให้มากกว่านี้ และอยากให้มีการต่ออายุสมาชิกอย่างสม่ำเสมอเพื่อจะได้ใช้ฐานข้อมูลที่ต้องการได้ และอยากให้มีการปรับปรุงโปรแกรมการสืบค้น เช่น Web OPAC และ Single Search ให้ใช้ง่ายกว่านี้ และแสดงผลในรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย และมีสีสันทนสวยงาม ทันสมัย และไม่อยากให้เว็บไซต์ของศูนย์วิทยทรัพยากรเปลี่ยนแปลงบ่อยเกินไป เพราะจะทำให้หงุดหงิดในการใช้

3.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าแอร์เย็นเกินไป ทำให้สิ้นเปลืองพลังงานและค่าไฟ อยากให้ปรับปรุงป้ายบอกทางไปห้องน้ำและป้ายหน้าลิฟต์ให้มีความชัดเจนและทันสมัย อยากให้มีร้านค้าแฟลจริงๆ มาตั้งหน้าห้องสมุด อยากให้ปรับปรุงห้องน้ำให้เป็นแบบชักรอกจะได้ใช้

อย่างสะดวก ควรทำสะอาดและปรับปรุงกลิ่นห้องน้ำให้ดีกว่านี้ ร้านถ่ายเอกสารพนักงานบางคนพูดจาไม่สุภาพและไม่ค่อยเต็มใจให้บริการ ถ้ามคำตบคำ และอยากให้มีไฟส่องสว่างด้านนอกอาคาร ตอนกลางวันมืดมาก ดูไม่มีความปลอดภัย โดยเฉพาะตรงที่คืนหนังสืออัตโนมัติด้านข้างอาคารอยากให้มีไฟให้มากกว่านี้

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิทยุวิทยุวิทยุวิทยุ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2553 พบว่าในภาพรวมของระดับความพึงพอใจไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.06 4.02 และ 4.02 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามสิ่งที่ เป็นข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากการสำรวจ ก็เป็นภาพสะท้อนที่ ศูนย์วิทยุวิทยุวิทยุวิทยุต้องนำมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลจากลักษณะการใช้บริการที่มีการเข้ามาใช้บริการที่ศูนย์วิทยุวิทยุวิทยุวิทยุถึงร้อยละ 85.70 แสดงให้เห็นถึงความต้องการใช้บริการที่ยังมีความต้องการในเรื่องอาคาร สถานที่ แม้มหาวิทยาลัยจะมีการสร้างอาคารจามจุรี 9 เพื่อรองรับการใช้งานด้านสถานที่ทำรายงาน คั่นคว้าข้อมูล ก็ยังไม่เพียงพอ

ทางด้านช่วงเวลาของผู้เข้าใช้บริการมากที่สุด พบว่าเป็นช่วงบ่าย คือ 12.00 - 16.00 น. แสดงให้เห็นพฤติกรรมการเข้าใช้ศูนย์วิทยุวิทยุวิทยุวิทยุ ที่มีการใช้หนาแน่นในช่วงบ่าย ข้อมูลนี้จะ เป็นประโยชน์ช่วยให้ศูนย์วิทยุวิทยุวิทยุวิทยุสามารถเลือกจัดกิจกรรม บริหารกำลังคนในการ ให้บริการให้เหมาะสมกับพฤติกรรมการใช้บริการ

ทางด้านความพึงพอใจในบริการตามชั้นต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับมาก ยกเว้น บริการของชั้น 3 ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งก็นำมาเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุง การให้บริการของแต่ละชั้นต่อไป

ด้านข้อเสนอแนะ ในเรื่องการให้บริการอยากให้มีการขยายเวลาให้บริการในวันเสาร์ อาทิตย์ให้มากขึ้น เป็นเรื่องที่ศูนย์วิทยุวิทยุวิทยุวิทยุอาจต้องนำมาพิจารณาและศึกษาข้อมูลในเรื่อง กำลังคน ความคุ้มค่าในการเปิดให้บริการเพิ่มเติม

ส่วนข้อเสนอแนะทางด้านทรัพยากรสารสนเทศ ในเรื่องเวลาของกระบวนการนำ หนังสือออกให้บริการ ซึ่งในประเด็นนี้ศูนย์วิทยุวิทยุวิทยุวิทยุได้มี “บริการทรัพยากรเร่งด่วน” หากผู้รับบริการต้องการใช้บริการหนังสือ เอกสารเล่มใด ก็สามารถขอใช้บริการได้ ประเด็นที่มีการเสนอแนะในเรื่องนี้มากอาจจะสอดคล้องกับข้อเสนอแนะเรื่องการประชาสัมพันธ์ ที่ ศูนย์วิทยุวิทยุวิทยุวิทยุ อาจจะประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ไม่ดีพอ ไม่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นประเด็นที่ศูนย์วิทยุวิทยุวิทยุวิทยุต้องรับมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะในด้านอาคารสถานที่ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องห้องน้ำ ศูนย์วิทยุวิทยุวิทยุวิทยุได้รับ ข้อเสนอแนะมาดำเนินการแก้ไข แต่บางช่วงเวลาก็เป็นช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก เช่น ช่วงสอบ ทำให้ความสะอาดอาจจะลดลงไปบ้าง ผู้ที่รับผิดชอบด้านอาคารสถานที่อาจต้องหาวิธีแก้ไข เพิ่มเติม เช่น มีการทำความสะอาดให้บ่อยขึ้น มีการปรับเรื่องกลิ่นภายในห้องน้ำ ส่วนเรื่องแสงสว่างบริเวณที่คืนหนังสือด้วยตนเอง คงต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพิ่มแสงสว่าง เพิ่มการจัดเวรยาม เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจ และปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

จากผลการศึกษาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้จากการสำรวจ เป็นประเด็นที่สะท้อนการดำเนินงานของศูนย์วิทยทรัพยากร ซึ่งต้องมีกระบวนการนำมาปรับปรุง ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งในหลายประเด็นของข้อเสนอแนะก็เป็นที่มาของบริการใหม่ๆ ทำให้การดำเนินงานของศูนย์วิทยทรัพยากรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาระดับความพึงพอใจเพื่อเปรียบเทียบข้อมูล 3 ปีย้อนหลัง หากค่าที่ได้อยู่ในระดับเดียวกัน อาจจะไม่ต้องการศึกษาทุกปี อาจจะทำการศึกษาปีเว้นปี โดยไปศึกษาในเรื่องของความต้องการของผู้รับบริการ หรือการทำ FOCUS GROUP เพื่อให้ได้ข้อมูลมาปรับปรุงพัฒนาในด้านอื่นๆ ต่อไป

ภาคผนวก

แบบสำรวจ
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประจำปีงบประมาณ 2553

เรียน ผู้รับบริการศูนย์วิทยทรัพยากรทุกท่าน

โปรดแสดงความคิดเห็นในแบบสำรวจนี้ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาบริการ สำหรับศูนย์วิทยทรัพยากร คำตอบของท่านจะเป็นความลับและวิเคราะห์ผลในภาพรวมเท่านั้น

กรุณาส่งแบบสำรวจคืนพร้อมรับของที่ระลึกแทนค่าขอบคุณ ได้ที่โถงใต้โถงงานเยี่ยม-คืนชั้น 1 หอสมุดกลาง ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาฯ หรือห้องสมุดคณะ/สถาบันฯ ของท่าน ภายในวันที่ 20 สิงหาคม 2553 (หากท่านเคยตอบแบบสำรวจนี้แล้วไม่ต้องทำซ้ำ)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1. สถานภาพ

- ประชาคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะ/สถาบัน
- | | | | |
|----------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> อาจารย์ | <input type="checkbox"/> นักวิจัย | <input type="checkbox"/> บุคลากร | <input type="checkbox"/> อื่นๆ |
| <input type="checkbox"/> นิสิต | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ปริญญาโท | |
| | <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก | <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... | |
- บุคคลภายนอก (โปรดระบุมหาวิทยาลัย/หน่วยงาน)

2. ลักษณะการใช้บริการ

- ใช้บริการที่ศูนย์วิทยทรัพยากร ใช้บริการออนไลน์

3. ท่านรู้จักศูนย์วิทยทรัพยากรจากสื่อประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | | |
|---|--|------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เว็บไซต์ศูนย์วิทยทรัพยากร | <input type="checkbox"/> คู่มือ/เอกสารเผยแพร่แนะนำการใช้ห้องสมุด | | |
| <input type="checkbox"/> อาจารย์/เพื่อน/ผู้อื่นแนะนำ | <input type="checkbox"/> วิทยุจุฬาฯ | <input type="checkbox"/> U-Network | <input type="checkbox"/> จุฬาสัมพันธ์ |
| <input type="checkbox"/> กิจกรรมปฐมนิเทศนิสิตใหม่ของมหาวิทยาลัย | <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... | | |

4. ส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการเวลาใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> เช้า 08.00-12.00 น. | <input type="checkbox"/> ป่าย 12.00-16.00 น. |
| <input type="checkbox"/> เย็น 16.00-19.00 น. | <input type="checkbox"/> ค่ำ 19.00-21.00 น. |

5. วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการศูนย์วิทยทรัพยากร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> เพื่อทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย/การบ้าน/ค้นคว้าข้อมูล | <input type="checkbox"/> เพื่อค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียนการสอน |
| <input type="checkbox"/> เพื่อใช้บริการ貸読ทัศนวัสดุและ貸読ทัศนอุปกรณ์ | <input type="checkbox"/> เพื่ออ่านหนังสือที่นำมาเอง/อ่านหนังสือสอบ |
| <input type="checkbox"/> เพื่อเป็นสถานที่นัดพบ | <input type="checkbox"/> เพื่อใช้อินเทอร์เน็ตของศูนย์ฯ (CU Cyber Zone) |
| <input type="checkbox"/> เพื่อความบันเทิง/พักผ่อนหย่อนใจ | <input type="checkbox"/> เพื่อใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัว/Wireless LAN |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) | |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการ (ตอบเฉพาะบริการที่ท่านใช้)

ท่านมีความพึงพอใจต่อบริการในแต่ละด้านเพียงใด

บริการที่ใช้	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ชั้น 1					
2.1 บริการตอบคำถาม					
2.2 บริการสืบค้นสารสนเทศ					
2.3 บริการหนังสืออ้างอิง					
2.4 บริการวิทยานิพนธ์					
2.5 บริการยืม-คืนที่เคาน์เตอร์					
2.6 บริการยืม/คืนด้วยตนเองผ่านเครื่องอัตโนมัติ (Self Check Out และ Book Drop)					
2.7 บริการยืมและส่งคืนหนังสือระหว่างห้องสมุดในจุฬาฯ					
2.8 บริการยืมระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศ/ต่างประเทศ (ยืมตัวเล่ม/สำเนาเอกสาร)					
2.9 บริการจองหนังสือ					
2.10 บริการหนังสือสำรองประกอบรายวิชา					
2.11 บริการช่วยค้นคว้าออนไลน์					
2.12 บริการแนะนำแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ					
2.13 บริการสำเนาเอกสารจากต่างประเทศ (Electronic Document Delivery Service)					
2.14 บริการอ้างอิงเสมือน (Virtual Reference Service)					
ชั้น 2					
2.15 บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน					
2.16 บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง และจุลสาร					
2.17 บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต (CU Cyber Zone)					
ชั้น 3					
2.18 บริการไลต์ทัศนวัสดุต่างๆ เช่น DVD, VCD, VDO, วัสดุย่อส่วน					
2.19 บริการผลิตสื่อการศึกษา เช่น ภาพถ่าย เทปโทรทัศน์ มัลติมีเดีย					
ชั้น 4					
2.20 บริการห้องอ่านหนังสือมนุษยศาสตร์และวรรณกรรม (หมวด 000, 400, 800)					
2.21 บริการห้องอ่านหนังสือวิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์ประยุกต์ (หมวด 500, 600)					
ชั้น 5					
2.22 บริการห้องอ่านหนังสือสังคมศาสตร์ (หมวด 100, 200, 700, 900)					
2.23 บริการห้องอ่านหนังสือสังคมศาสตร์ (หมวด 300)					
2.24 บริการของศูนย์สารสนเทศนานาชาติ (IIC) เช่น เอกสารโครงการธนาคารโลก/เอกสารยุโรป/วรรณกรรมอเมริกันศึกษา					

บริการที่ใช้	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ชั้น 6					
2.25 บริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย (TIC) เช่น สารสนเทศทางด้านสังคมศาสตร์เกี่ยวกับประเทศไทยและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้					
2.26 บริการหนังสือหายาก และสิ่งพิมพ์พิเศษ (CL Rare book, CL CU, CL GP และ CL TH)					
ชั้น 7					
2.27 งานแสดงศิลปะ ทัศนศิลป์วิทยานิพนธ์					
บริการออนไลน์					
2.28 เว็บไซต์ศูนย์วิทยทรัพยากร ที่ http://www.car.chula.ac.th					
2.29 การสืบค้นสารสนเทศด้วย Single Search					
2.30 ฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Catalog)					
2.31 ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CU Reference Databases)					
2.32 ฐานข้อมูลคลังปัญญาจุฬาเพื่อประเทศไทย (CUIR - Chulalongkorn University Intellectual Repository)					
2.33 ฐานข้อมูล "ประชาคมวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" (CoP – Communities of Practice, Chulalongkorn University)					
2.34 การตรวจสอบการยืม/จอง/ยืมต่อผ่านเว็บไซต์					
บริการ/กิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ					
2.35 บริการติดตามทรัพยากรสารสนเทศเร่งด่วน					
2.36 กิจกรรมปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด					
2.37 กิจกรรมอบรม/สอนการใช้ฐานข้อมูล					
2.38 กิจกรรม Book Fair : สัปดาห์คัดเลือกหนังสือเข้าหอสมุดกลาง					
2.39 บริการแสดงหนังสือใหม่					
2.40 นิทรรศการ (ห้องโถงชั้น 1/ตึ้นิทรรศการ)					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
2.41 ที่นั่งอ่าน					
2.42 คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล					
2.43 ที่นั่งสำหรับใช้คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก (Notebook Zone)					
2.44 บริการ Wireless LAN					
2.45 บริการห้องประชุม/ห้องอบรมคอมพิวเตอร์					
2.46 บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย (ชั้น 2,4,5)					

บริการที่ใช้	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.47 บริการถ่ายเอกสาร					
2.48 บริการข่าวสารผ่าน TV Channel@CAR (ที่มุกกาแฟ)					
2.49 บริการรับฝากของ					
2.50 มุกกาแฟ					
2.51 ตู้น้ำดื่ม					
2.52 ห้องน้ำ					
2.53 ป้ายประกาศ					
ความพึงพอใจในภาพรวม					
2.54 ด้านการให้บริการ					
2.55 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ					
2.56 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					

ตอนที่ 3 ท่านพบปัญหาและมีข้อเสนอแนะในการใช้บริการ หรือไม่อย่างไร

ปัญหา/ข้อเสนอแนะในการใช้บริการ
3.1 ด้านการให้บริการ
3.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
3.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
3.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

กรุณาส่งแบบสำรวจคืนพร้อมรับของที่ระลึกแทนคำขอบคุณ ได้ที่
 เคนันเตอร์งานนิม-คินชั้น 1 หอสมุดกลาง ศูนย์วิทยุวิทยุพยากรณ์ จุฬาฯ
 หรือ ห้องสมุดคณะ/สถาบันฯ ของท่าน ภายในวันที่ 20 สิงหาคม 2553
 ขอขอบพระคุณสำหรับความอนุเคราะห์ของท่านในครั้งนี้
 คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ศูนย์วิทยุวิทยุพยากรณ์ จุฬาฯ

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

รักษาการแทนผู้อำนวยการศูนย์วิทยทรัพยากร

ผู้จัดทำ

1. นางศิริลักษณ์ สุตน์ไชยนนท์
2. นางสาวอมรรัตน์ ศรีสุรภานนท์
3. นางศุภกร เมลลานนท์
4. นางสาวกัลยา ยังสุขยิ่ง
5. นางวราวรรณ วีร์รวงศ์
6. นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ
7. นางสาวนงนุช กาญจนรุจี

สรุป
กิจกรรมค้นหาบุคคลคุณภาพ
“ดาวในดวงใจผู้ใช้บริการ” ประจำปี 2553
จัดโดย คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้เป็นกิจกรรมส่งเสริมขวัญและกำลังใจของบุคลากรศูนย์วิทยทรัพยากร ซึ่งรางวัลคุณภาพที่ได้รับในครั้งนี เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการอย่างแท้จริง อันจะส่งผลให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนางานด้านบริการที่สามารถตอบสนองให้ผู้รับบริการทุกระดับพึงพอใจตามนโยบายคุณภาพของศูนย์วิทยทรัพยากร

ระยะเวลากิจกรรม วันที่ 15 กุมภาพันธ์ ถึงวันที่ 30 กันยายน 2553

เจ้าของโครงการ คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ

ผู้รับผิดชอบหลัก นางวราวรรณ วีร์วรงค์
นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ

การดำเนินงาน

1. **การเปิดรับโหวตคะแนน** ตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ ถึงวันที่ 15 สิงหาคม 2553 (6 เดือน) โดยผู้รับบริการเป็นผู้โหวตให้แก่บุคลากรที่บริการประทับใจ (สงวนสิทธิ์ไม่ให้นักศึกษาและบุคคลในครอบครัวโหวต) ผ่านระบบออนไลน์ ที่ <http://www.car.chula.ac.th>

2. **การแจกของที่ระลึก** คือ ร่มสถาบันวิทยบริการ (ชื่อเดิมในขณะนั้น) ให้แก่ผู้ร่วมโหวตที่โชคดีจากการจับฉลาก จำนวน 3 รอบ รอบละ 10 รางวัล คือ เดือนเมษายน กรกฎาคม และสิงหาคม 2553

3. **การประชุมเพื่อตัดสิน “ดาวในดวงใจผู้ใช้บริการ”** ของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ มีมติให้เพิ่มการมอบรางวัลและเกียรติบัตรแก่บุคลากรที่มีคุณภาพในงานบริการ เนื่องจากผู้รับบริการมีความประทับใจการให้บริการในหลาย ๆ พื้นที่บริการ จึงสรุปได้ดังนี้

- | | | |
|----------|------------------------------------|-------------------------------|
| อันดับ 1 | นางสาวปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา | เงินรางวัล 3,000 บาท (คงเดิม) |
| | ฝ่ายบริการจ่าย-รับ | |
| อันดับ 2 | นางกรรณิการ์ สุวรรณนิตย์ | เงินรางวัล 2,000 บาท (คงเดิม) |
| | ฝ่ายบริการจ่าย-รับ | |

อันดับ 3	นางอุ้นสมบัติ สุขเย็น สำนักงานเลขานุการ	เงินรางวัล 1,000 บาท (คงเดิม)
	นางสุดา พร้อมเชื้อแก้ว ฝ่ายบริการจ่าย-รับ	เงินรางวัล 1,000 บาท (เพิ่ม)
	นายประจวบ หมาเกลย์ ฝ่ายบริการจ่าย-รับ	เงินรางวัล 1,000 บาท (เพิ่ม)

และเพิ่มรางวัลชมเชย จำนวน 7 คน คนละ 300 บาท ได้แก่

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| 1. นางสาวกัลยาณี ศศิธร | ฝ่ายบริการผู้อ่าน |
| 2. นางสาวปิยธิดา ห่อประทุม | ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัย |
| 3. นางระเบียบ แสงจันทร์ | ฝ่ายบริการผู้อ่าน |
| 4. นางศิริพร ไชยชาติ | ฝ่ายบริการจ่าย-รับ |
| 5. นางสมร กรวิรัตน์ | ฝ่ายบริการผู้อ่าน |
| 6. นางสาวพิณ ศิลาสานต์ | สำนักงานเลขานุการ |
| 7. นางสุภา บุญศรี | ฝ่ายบริการผู้อ่าน |

4. การประกาศผล ในวันที่ 24 สิงหาคม 2553 ทางเว็บไซต์ศูนย์วิทยทรัพยากร

5. การมอบรางวัล ในวันที่ 3 กันยายน 2553 ณ ห้องประชุมชั้น 7 ศูนย์วิทยทรัพยากร ภายใน
บรรยากาศงานบรรยายพิเศษ เรื่อง จิตบริการ (Service mind) ของคณะกรรมการประสานงานระหว่าง
ห้องสมุดในมหาวิทยาลัย

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ประมาณการ	10,400 บาท
งบประมาณที่ใช้จริง	
- ค่าเงินรางวัล	10,100 บาท
คงเหลือ	300 บาท

จัดทำโดย
นางวราวรรณ วีร์วรงค์ และนางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ์

สรุปแบบประเมินผล
การจัดบรรยายพิเศษเรื่อง คิดอย่างสร้างสรรค์ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง
วันที่ 13 กรกฎาคม 2553
ณ ห้องประชุมชั้น 7 ศูนย์วิทยทรัพยากร

1. หลักการและเหตุผล

การบรรยายพิเศษ เรื่อง คิดอย่างสร้างสรรค์ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง จัดโดยคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ศูนย์วิทยทรัพยากร ในวันที่ 13 กรกฎาคม 2553 เวลา 9.00-12.00 น. มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรศูนย์วิทยทรัพยากร ตระหนักและเพิ่มพูนประสบการณ์ด้านการคิด ก่อให้เกิดการจุดประกายความคิดใหม่ ๆ ที่จะสามารถพัฒนาสภาพการณ์เปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ทั้งสังคมภายใน เศรษฐกิจและการเมืองอย่างมีคุณภาพ โดยการบรรยายของ ดร. วรภัทร์ ภู์เจริญ กรรมการผู้จัดการ บริษัท อริยชน จำกัด

2. วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมฟังการบรรยายพิเศษ เรื่อง คิดอย่างสร้างสรรค์ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง จัดโดยคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ศูนย์วิทยทรัพยากร ในวันที่ 13 กรกฎาคม 2553 เวลา 9.00-12.00 น. และนำข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ไปปรับปรุงและเป็นแนวทางการจัดกิจกรรมครั้งต่อไป

3. ขอบเขตในการประเมินผล

ประชากรในการประเมินผล คือ ผู้เข้าร่วมฟังการบรรยายพิเศษ ประกอบด้วย ผู้บริหารบุคลากรของศูนย์วิทยทรัพยากร จำนวน 44 คน และผู้สนใจมาจาก กลุ่มคณะกรรมการประสานงานระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัย จำนวน 19 คน และบุคคลภายนอกที่ชื่นชอบวิทยากร (fan club) จำนวน 3 คน รวมจำนวน 66 คน

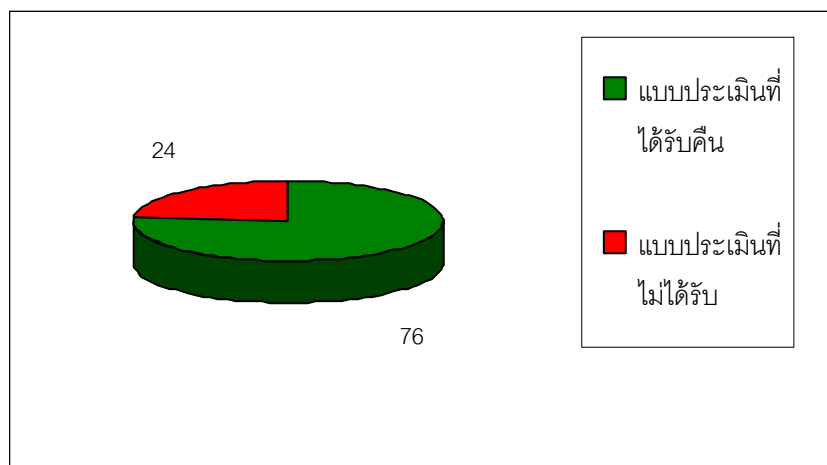
4. เครื่องมือในการประเมินผล

1. สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดบรรยายพิเศษ เรื่อง การบริหารความขัดแย้งและการแก้ไข
2. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา นำไปวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)
3. บันทึกข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบประเมินผลการจัดบรรยายพิเศษเรื่อง คิดอย่างสร้างสรรค์ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง ใน วันที่ 13 กรกฎาคม 2553 จำนวน 66 ฉบับ และจัดเก็บในเดียวกัน ได้จำนวน 50 ฉบับ คิดเป็น 76 % ดังรูปที่ 1

รูปที่ 1 แสดงผลการตอบประเมินผล



6. เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนมีดังนี้

แบ่งค่าคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจมากที่สุด	หมายถึง	ระดับคะแนน 5
ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจมาก	หมายถึง	ระดับคะแนน 4
ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจปานกลาง	หมายถึง	ระดับคะแนน 3
ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อย	หมายถึง	ระดับคะแนน 2
ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุด	หมายถึง	ระดับคะแนน 1

เกณฑ์การประเมินกำหนดไว้ ดังนี้

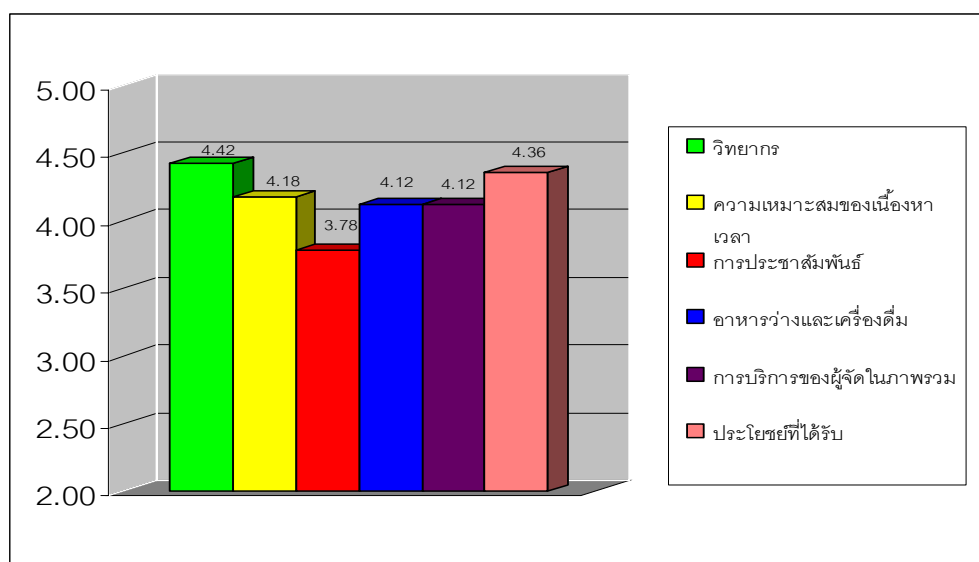
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50-4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50-3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50-2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

7. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1: สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในเรื่องต่อไปนี้

ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	แปลค่า
1. วิทยากร ดร.วรภัทร์ ภูเจริญ	221	4.42 (มาก)
2. ความเหมาะสมของเนื้อหา และเวลา	209	4.18 (มาก)
3. การประชาสัมพันธ์	185	3.78 (มาก)
4. อาหารว่างและเครื่องดื่ม	202	4.12 (มาก)
5. การบริการของผู้จัดในภาพรวม	202	4.12 (มาก)
6. ประโยชน์ที่ได้รับ	218	4.36 (มาก)
ภาพรวม		4.16 (มาก)

จากรายพบพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินผลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในวิทยากร เป็นลำดับที่ 1 เท่ากับ 4.42 รองลงมา ประโยชน์ที่ได้รับ เป็น ลำดับที่ 2 เท่ากับ 4.36 ความเหมาะสมของเนื้อหาและเวลา ลำดับที่ 3 เท่ากับ 4.18 อาหารว่างและเครื่องดื่ม กับ การให้บริการของผู้จัด ลำดับที่ 4 เท่ากัน คือ 4.12 และการประชาสัมพันธ์ ลำดับที่ 5 เท่ากับ 3.78 ดังกราฟเปรียบเทียบที่แสดง



ส่วนที่ 2: สอบถามข้อเสนอแนะ

ข้อชื่นชม

1. อาจารย์สามารถถ่ายทอดประสงการณ์ ความรู้ ที่มีประโยชน์ได้ดี / ขอภาคสอง / วิทยากรเก่ง ถ่ายทอดเรื่องราวและความรู้ได้ไม่น่าเบื่อ และสามารถนำความรู้ไปใช้ได้มาก อยากให้ดร.วรภัทร์ ภูเจริญ พุดาให้เหล่าอาจารย์ได้ฟังกันแบบในวันนี้ สะใจ รู้สึกได้ใจ เพราะจุฬาฯ ตอนนี้อาศัยความภาคภูมิใจของคนจุฬาฯ สมัยก่อน ๆ Ego สูงแต่ EQ ไม่ผ่าน / ชื่นชม อยากให้เชิญมาอีกในหัวข้ออื่น ๆ หรือวันไปสัมมนาของศูนย์จะได้ฟังพร้อมกันทุกคน
2. ความคิดสร้างสรรค์ ได้ความรู้เป็นอย่างดี อยากให้เชิญอาจารย์มาบรรยายให้ทุก ๆ คนฟัง และขอให้เชิญอาจารย์มาสอนการออกกำลังกายที่ศูนย์ หรือเชิญไปสัมมนาด้วย / สัมมนาน่าจะมีบรรยายแนวนี้ นำให้ทุกคนได้เข้าฟัง / อยากชวนอาจารย์ไปใช้ชีวิตร่วมกันสัก 2 วัน เช่น สัมมนาบุคลากร หรือ อาจจะเป็นสัมมนาภาคพิเศษ (ภาคสมัครใจ)
3. ควรเชิญมาบรรยายและอบรมเชิงปฏิบัติการในครั้งต่อไปอีก
4. ควรเชิญวิทยากร ดร.วรภัทร์ มาเป็นที่ปรึกษาของ CAR เพื่อวางแผนการปรับกลยุทธ์องค์กร ให้ถึงเป้าหมายและมีความสำเร็จได้เร็ว เหมือนปูนซิเมนต์, TRUE “ศูนย์วิทยทรัพยากรต้องรุ่งโรจน์” / เชิญอาจารย์เป็นที่ปรึกษาการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

ข้อคิดเห็น

1. ชื่อเรื่องและเนื้อหาการบรรยายไม่เกี่ยวข้องกันเลย วิทยากรมาแข่งจุฬาฯ ไม่รอดแน่ ๆ และว่าอาจารย์จุฬาฯ อย่างเดียวล้วน ๆ น่าจะมาจากปัญหาส่วนตัวเนื่องจากบอกว่า เป็นอดีตอาจารย์จุฬาฯ
2. ดูเหมือนจะมีความรู้แต่ไม่ให้ประโยชน์
3. วิทยากรเทวดา ?

จัดทำโดย

คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ศูนย์วิทยทรัพยากร

14 กรกฎาคม 2553

สรุปแบบประเมินผล

กิจกรรม “อาศรมวิทยาทรัพยากร” ปีงบประมาณ 2553

วันที่ 24 ธันวาคม 2552 / วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 18 มีนาคม 25 พฤษภาคม 22 กรกฎาคม 10 สิงหาคม และ 9 กันยายน 2553

ณ ห้องประชุม 7 ชั้น 3

1. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมรายการ “อาศรมวิทยาทรัพยากร” กิจกรรมการถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร ซึ่งเริ่มให้มีขึ้นในปีงบประมาณ 2552 ตามมติของคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์วิทยาทรัพยากร โดยคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ รับผิดชอบดำเนินการจัดเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2552 วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 18 มีนาคม 25 พฤษภาคม 22 กรกฎาคม 10 สิงหาคม และ 9 กันยายน 2553 รวมจำนวน 7 ครั้ง

2. ขอบเขตของการประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการประเมินผล คือ บุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม “อาศรมวิทยาทรัพยากร” และประสงค์จะร่วมแสดงความเห็นในกิจกรรมดังกล่าว

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินผลการเข้าร่วมกิจกรรม “อาศรมวิทยาทรัพยากร” 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

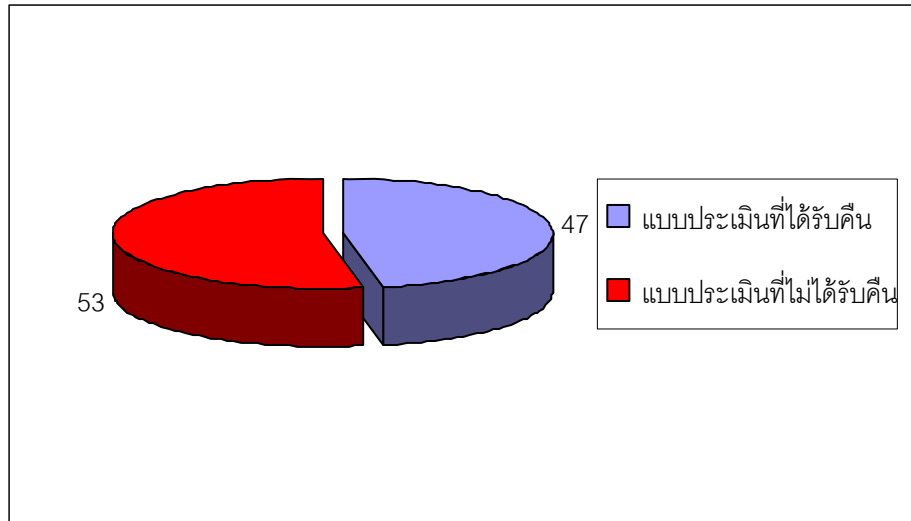
เกณฑ์การประเมินผล คือ

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 47 ชุด ได้รับการตอบแบบประเมินผล คืน 22 ชุด คิดเป็น 47 เปอร์เซ็นต์
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบประเมินที่ได้รับคืนมาเพื่อวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

ภาพแสดง จำนวนร้อยละของแบบประเมินผลที่ได้รับคืนและไม่ได้รับคืน



5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

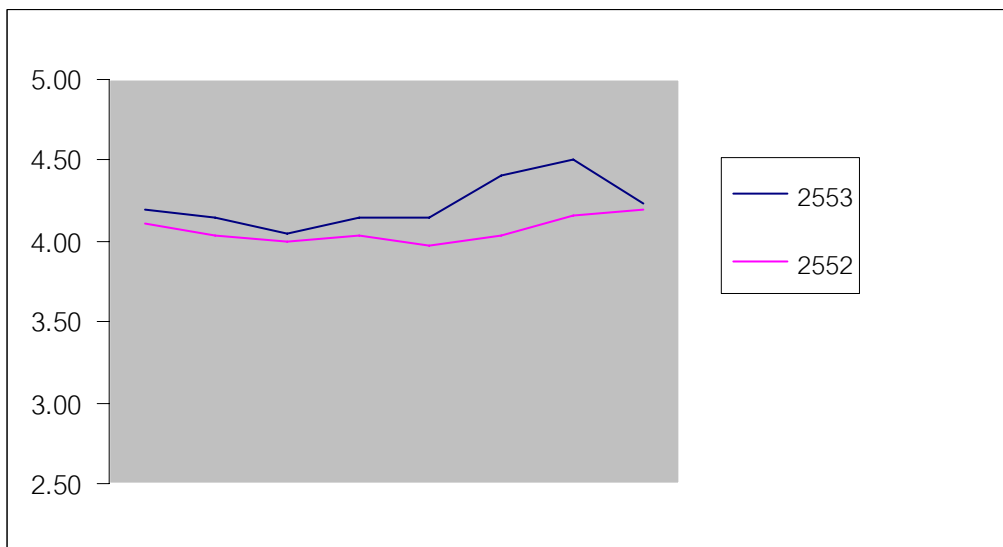
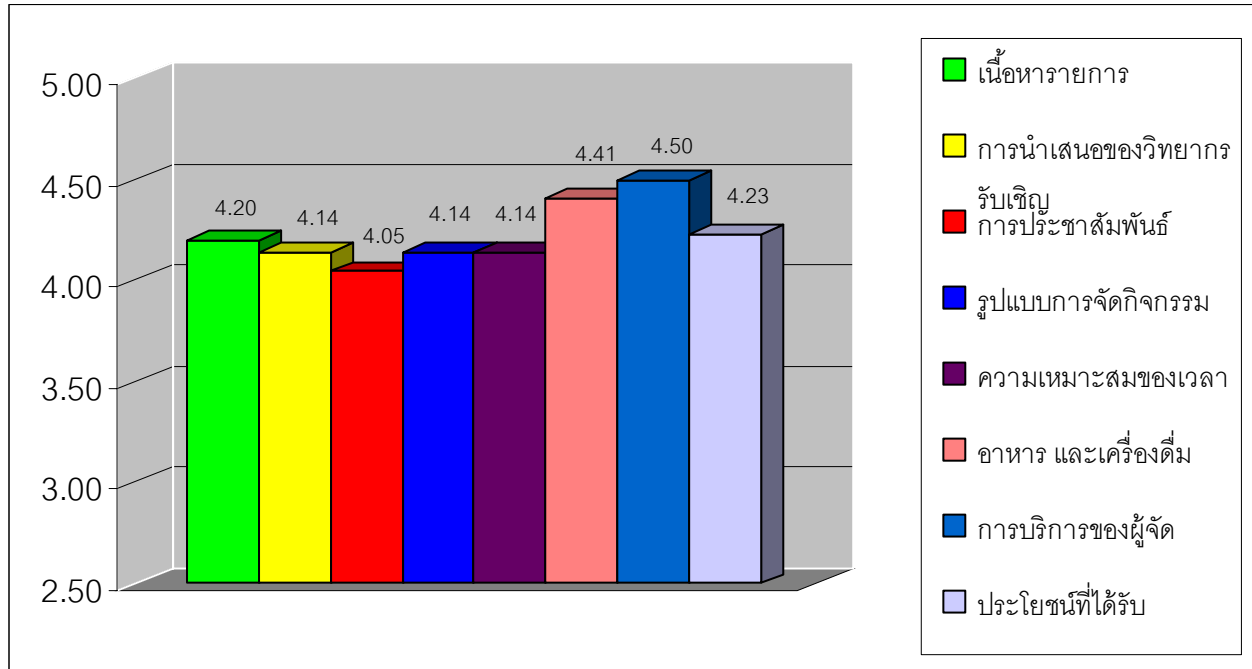
ตารางแสดง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรม “อาศรมวิทยพัทยากร”

ความพึงพอใจ	ปี 2553	การแปลผล	ปี 2552	การแปลผล
1. เนื้อหา	4.20	มาก	4.11	มาก
2. การนำเสนอของวิทยากร	4.14	มาก	4.03	มาก
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ	4.05	มาก	4.00	มาก
4. รูปแบบการจัดกิจกรรม	4.14	มาก	4.03	มาก
5. ความเหมาะสมของเวลา	4.14	มาก	3.97	มาก
6. อาหารและเครื่องดื่ม	4.41	มาก	4.03	มาก
7. การบริการของผู้จัด	4.50	มากที่สุด	4.16	มาก
8. ประโยชน์ที่ได้รับ	4.23	มาก	4.19	มาก
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.20	มาก	4.06	มาก

จากตาราง พบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรม “อาศรมวิทยพัทยากร” มีความพึงพอใจในการบริการของผู้จัด มากที่สุดเท่ากับ 4.50 และพึงพอใจในระดับ มาก รองลงมาตามลำดับ คือ อาหารและเครื่องดื่ม เท่ากับ 4.41 เนื้อหา เท่ากับ 4.20 โดยการนำเสนอของวิทยากร รูปแบบการจัดกิจกรรม ความเหมาะสมของเวลา มีค่าเท่ากับ 4.14 และการประชาสัมพันธ์ เท่ากับ 4.05

สรุปได้ว่า การจัดการความรู้ภายในองค์กร ในรูปแบบของรายการ “อาศรมวิทยพัทยากร” โดยคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ในปีงบประมาณ 2553 ได้รับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในภาพรวมจากบุคลากรผู้เข้าร่วมกิจกรรมอยู่ในระดับ มาก และมีแนวโน้มที่ดีขึ้น จากปีงบประมาณ 2552

กราฟแสดง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม “อาศรมวิทยาทัยพยากร” ประจำปีงบประมาณ 2553 และการเปรียบเทียบผลของการประเมินฯ ระหว่างปีงบประมาณ 2552 กับปีงบประมาณ 2553



ข้อเสนอแนะในการจัดกิจกรรม

- หัวข้อเนื้อหาของวิทยากรแต่ละท่านน่าสนใจ แต่พบว่าบางครั้งหัวข้อกระจุกตัวมาก ทำให้ต้องกระชับเวลาของวิทยากร และเนื้อหาที่น่าสนใจ หากเป็นไปได้อาจจะจัดแบ่งเวลาตามเนื้อหาของเรื่อง หรือจัดกลุ่มเรื่องเดียวกันร่วมเป็นเสวนา แทนการเล่าทีละคน
- ปริมาณของเนื้อหาในแต่ละครั้งไม่ควรแน่นเกินไป (บางครั้งมีปริมาณหัวข้อจำนวนมาก)

3. QA ทำได้ดีแล้ว พยายามทำต่อไป / อาจจะให้ส่งตัวแทนของศูนย์/ฝ่าย เข้ามารับฟัง / km point เป็นความคิดที่ดีมาก
อยากให้ทุกคนได้ใช้ แต่เราต้องประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรตื่นตัวกันให้มาก ๆ
4. เป็นรายการที่ดีควรจัดต่อไป
5. ควรให้มีการจัด “อาศรมวิทยุพยากรณ์” ต่อไปเรื่อย ๆ ได้ทั้งประโยชน์ และสาระน่ารู้มากมายจากท่านที่ไปอบรมต่าง ๆ
6. จัดกิจกรรมทุกเดือน
7. อยากจะให้มียุทธศาสตร์ ๆ อย่างนี้ต่อไป มันเป็นช่องทางแห่งภูมิปัญญาจริง ๆ / ขอขอบคุณทุก ๆ ท่านที่ทำให้รายการนี้
เกิดขึ้น
8. อยากให้มีการรวบรวมและเผยแพร่ ข้อมูลที่น่าสนใจในอาศรม เพื่อให้บุคลากรทุกระดับได้มีโอกาส เข้ามาศึกษา-เรียนรู้
ได้ตลอดเวลา
9. ควรอัปเดตรายการแล้วนำขึ้น web km มีประโยชน์มาก ๆ ขอให้ดำเนินการต่อเนื่อง / ฝากชม web km ว่า สวยดี มี
ประโยชน์

จัดทำโดย
นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ

สรุปผลการดำเนินกิจกรรม 5 ส ปีงบประมาณ 2553

ในปีงบประมาณ 2553 คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day ศูนย์วิทยทรัพยากร ได้จัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อรณรงค์การทำ 5 ส ให้ต่อเนื่องจากที่คณะกรรมการชุดต่างๆ ได้ทำมาแล้วเป็นเวลา 10 ปี โดยในปีที่ 11 นี้ คณะกรรมการฯ มีความเห็นร่วมกันให้จัดกิจกรรมโดยเน้นแนวคิด “Green CAR สถาบันฯ สีเขียว” เพื่อกระตุ้นให้บุคลากร คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและการประหยัดทรัพยากรและพลังงาน โดยได้จัดกิจกรรมดังนี้

- ทำจดหมายข่าว (newsletter) และทำคลิปวิดีโอออกเผยแพร่ทางอีเมลของศูนย์ฯ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์และกระตุ้นให้บุคลากรร่วมมือในการทำกิจกรรม 5 ส เช่น การปิดน้ำจากคอมพิวเตอร์เมื่อไม่ได้ใช้งานเป็นเวลานานๆ ปิดไฟในบริเวณที่ไม่จำเป็น ถอดปลั๊กกระดิกตัมน้ำร้อนเมื่อไม่ใช้ เปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศเป็นเวลาลดชยะ และนำกระดาษที่ใช้แล้วกลับมาใช้ประโยชน์อย่างอื่น ๆ

- การประกวดแนวความคิดในการทำ 5 ส - Green Car ชื่อกิจกรรม 1 คน 1 ไอเดีย มีผู้ส่งความเห็น 6 ราย

- การรับบริจาคกระดาษขนาด เอ 4 ที่ใช้แล้ว 1 ด้าน เพื่อมอบให้กับมูลนิธิธรรมิกชนเพื่อคนตาบอดในประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยจัดในช่วงเวลา 1 เดือน ได้กระดาษที่นำไปใช้งานได้ จำนวน 2 ลัง

- การจัด Big Cleaning Day ขึ้นในวันที่ 19 มีนาคม 2553 ตรวจเยี่ยมพื้นที่และประเมินผลกิจกรรมในวันที่ 24 มีนาคม 2553 ซึ่งพบว่า ทุกศูนย์/ ฝ่าย มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำกิจกรรมเป็นอย่างดี แม้ว่าในปีงบประมาณนี้ ศูนย์ฯ มีการปรับปรุงทางกายภาพ หลายฝ่ายอยู่ในช่วงขนย้ายและจัดการกับพื้นที่ปฏิบัติงานของตนเอง แต่ได้ให้ความสนใจและร่วมมือในการดูแลพื้นที่เป็นอย่างดี คณะกรรมการฯ จึงได้พิจารณามอบรางวัลให้กับทุกศูนย์/ฝ่าย ดังนี้

ศูนย์ / ฝ่าย	โซนสี	รางวัล
ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	เหลือง	ส.สดใส
ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	แดง	ส.สะอาด
ฝ่ายระบบสารสนเทศ	ชมพู	ส.สนับสนุน
ฝ่ายบริการผู้อ่าน	น้ำเงิน	ส.ใส่ใจบริการ
ฝ่ายบริการจ่าย – รับ	ฟ้า	ส.สม่ำเสมอ
ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัย	เขียวอ่อน	ส.สะอาดตา
ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ	ส้ม	ส.สะอาด
ศูนย์เอกสารประเทศไทย	ม่วง	ส.สบายตา
ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง	น้ำตาล	ส.สะอาด
สำนักงานเลขานุการ	เขียวแก่	ส.สิ่งแวดล้อม

หลังจากการประกาศผลการตรวจเยี่ยมพื้นที่และประเมินผลกิจกรรม แล้ว ผศ.ดร. พิมพวิภา ไพ ปรเมสมิทธิ์ รักษาราชการแทนผู้อำนวยการ ทำพิธีมอบรางวัลให้กับตัวแทนของศูนย์/ฝ่ายต่างๆ จำนวน 10 หน่วยงานในวันที่ 31 พ.ค. 2553

- การให้ความร่วมมือกับโครงการ "จุฬาฯ สวดยด้วยชาว จุฬาฯ" ซึ่งเป็นโครงการว่าด้วยการจัดสถานที่ทำงาน และบริเวณโดยรอบให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อยและสวยงามเนื่องในวาระครบรอบ 93 ปี แห่งการสถาปนาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในวันที่ 26 มีนาคม 2553 โดยการคัดเลือกภาพของพื้นที่ในสภาพก่อนและหลังทำกิจกรรม 5 ส ส่งให้กับมหาวิทยาลัย

จากการประเมินผลการจัดกิจกรรม Big Cleaning Day ครั้งที่ 11 พบว่า ผู้ประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในรูปแบบการจัดกิจกรรม 5 ส และ Big Cleaning Day และ ระยะเวลาที่ใช้ในการทำ Big Cleaning ในระดับมาก (ตามเอกสารแนบ)

งบประมาณที่ใช้ 32,445 บาท (รวมค่าอาหารกลางวัน เงินรางวัลและค่าใช้จ่ายในกิจกรรมต่างๆ)

คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5ส ฯ

ธันวาคม 2553

รายการอ้างอิง

ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. รายงานประกันคุณภาพประจำปีงบประมาณ 2552.

กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552. (อัดสำเนา)

ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. รายงานผลการตรวจสอบคุณภาพภายในประจำปี 2553.

กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553. (อัดสำเนา)

Chulalongkorn University. Center of Academic Resources. "Center of Academic Resources." [Online].

Available from: <http://www.car.chula.ac.th>. 2010. Retrieved December 1, 2010.

Chulalongkorn University. Center of Academic Resources. "CU QA: Center of Academic Resources."

[Online]. Available from: www.car.chula.ac.th/qa-web. 2010. Retrieved December 1, 2010.

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา : รักษาการแทนผู้อำนวยการศูนย์วิทยทรัพยากร

ผู้จัดทำ : นางศิริลักษณ์ สุตันไชยนนท์
นางสาวอมรรัตน์ ศรีสุรภานนท์
นางศุภกร เมลลานนท์
นางสาวกัลยา ยังสุขยิ่ง
นางวรารวรรณ วีร์รวงศ์
นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ์
นางสาวนงนุช กาญจนรุจี

ออกแบบปก : ม.ล.กิจจาริณี บำรุงตระกูล

ขอขอบคุณ : นางสาวสุรีย์ ทรัพย์สง่า
นางสาวภัทรนถน จินตะนา



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
<http://www.car.chula.ac.th>